

Rapport d'étude



20 20

La représentation des usagers
en temps de crise sanitaire



Impacts de la Covid19 - 1ère vague
sur les missions des Représentants des Usagers
en Nouvelle-Aquitaine

La représentation des usagers en temps de crise sanitaire

Impacts de la Covid19 - 1ère vague

sur les missions des Représentants des Usagers en Nouvelle-Aquitaine



Pourquoi cette ENQUETE ?

Cette brève synthèse présente les résultats issus d'un questionnaire adressé aux RU et aux associations agréées du système de santé. Il a été diffusé du **10/04/2020 au 11/05/2020**, c'est-à-dire au moment de la première vague de l'épidémie de la Covid 19, pendant le confinement.

Ce questionnaire avait pour but d'évaluer la manière dont les RU et les associations du territoire néo-aquitain ont vécu la première vague et le confinement afin de mesurer l'impact de la COVID 19 sur les modes d'organisations du système de santé, plus précisément sur le maintien des instances de démocratie en santé.

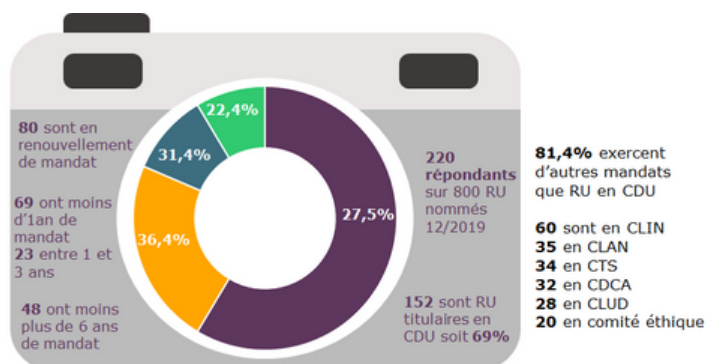
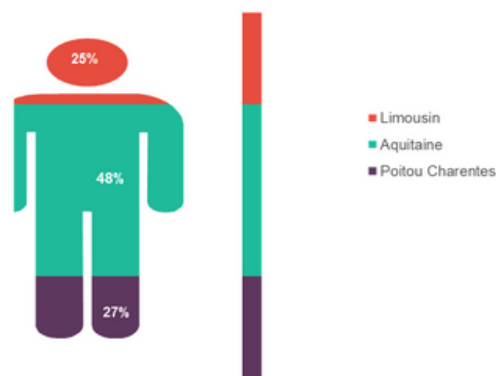
LE PROFIL des REpondants

La grande majorité des RU et des associations ayant répondu au questionnaire vit en Ex Aquitaine, avec 48 % des RU et 44 % des associations. Puis ce sont 27 % des RU qui vivent en Poitou-Charentes, et 25 % des associations répondantes qui vivent sur ce même territoire. Enfin, 25 % des RU résident sur dans le Limousin, quand 24 % des associations y siègent.

• A propos des Représentants des Usagers

220 RU sur 800 nommés ont répondu au questionnaire. 69% des répondants sont RU titulaires en CDU. 81.4% des répondants exercent d'autres mandats (CLIN, CLAN, CTS, CDCA, en CLUD, en Comité Ethique) qu'en CDU et sont donc bien impliqués dans la défense des droits des usagers. Sur l'ensemble, on constate que les RU ayant le moins d'ancienneté ont davantage répondu au questionnaire puisque 31.4% d'entre eux avaient moins d'1 an d'ancienneté, alors que 21,8 % d'entre eux ont plus de 6 ans de mandat.

Entre les deux, 10,45 % ont entre 1 et 3 ans d'ancienneté. Sur l'ensemble des répondants, 36,4% étaient en cours de renouvellement de mandat au moment de l'enquête.



La représentation des usagers en temps de crise sanitaire

Impacts de la Covid19 - 1ère vague

sur les missions des Représentants des Usagers en Nouvelle-Aquitaine



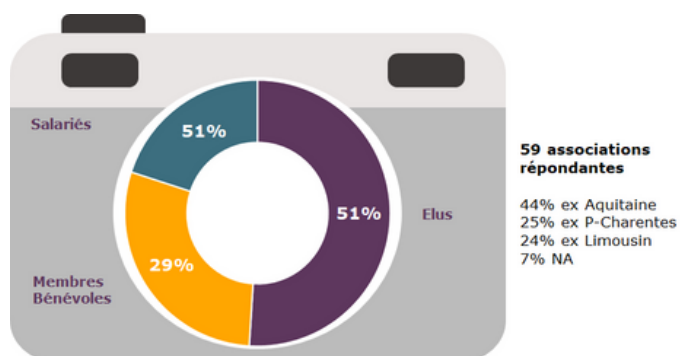
LE PROFIL des REPONDANTS

• A propos des Associations

59 associations sur 85 ont répondu au questionnaire. Devant ce panel, on relève un engagement harmonieux quel que soit le groupe socioprofessionnel puisque 51% sont salariés et poursuivent donc une activité par ailleurs, 51 % sont élus honorant ainsi leurs fonctions statutaires, et 29% sont membres bénévoles.

De même, la représentation des réponses est à l'image de la représentation des différents collèges qui composent France Assos Santé. Si loin devant, nous relevons que 38% des associations répondantes présentent une action en direction des personnes malades et/ou de leurs aidants, nous relevons que 19% d'entre elles ont une action en direction des familles, puis que 16% ont une action en direction des personnes en situation de handicap, 14% en direction des personnes âgées et des retraités.

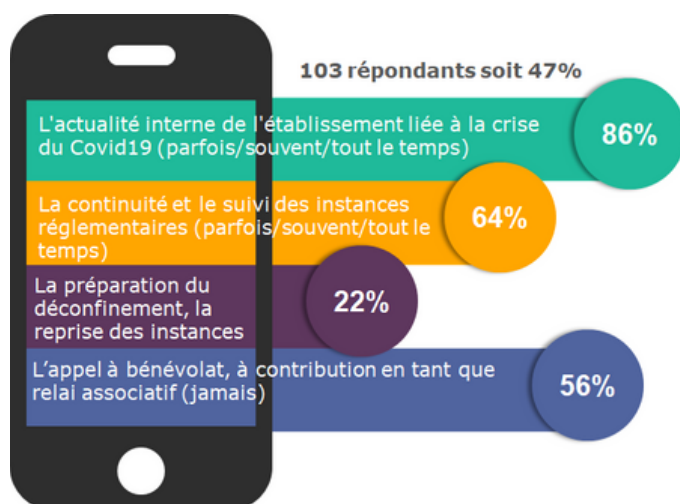
Enfin, même si la représentativité reste faible, nous relevons que 3% des associations ont une action en direction des personnes en situation de précarité, 3% également ont une action concernant la défense des consommateurs, 2% ont une action en faveur de la santé environnementale.



INTERACTIONS SOCIALES & PARTENARIALES

• RU et Etablissements

52,7% des RU ont déclaré ne pas avoir de relation avec le ou les établissements dans lesquels ils siègent au moment de la passation du questionnaire. Lors de la première vague, la crise COVID 19 n'a pas renforcé les liens de collaborations avec les RU. Il apparaît que **moins le RU a de l'expérience dans le mandat, plus cette communication est distendue** notamment auprès des RU ayant peu d'expériences (pour 71 % des RU mandatés depuis de 1 à 3 ans, il n'y a pas eu lien avec l'établissement). Lorsque les interactions ont été maintenues avec l'établissement, **la communication est essentiellement descendante** : elle s'articule sur de la transmission d'actualités liées à la Covid 19 (86% souvent ou toujours), ou sur la continuité et le suivi des instances réglementaires (64% souvent ou toujours).



La représentation des usagers en temps de crise sanitaire

Impacts de la Covid19 - 1ère vague

sur les missions des Représentants des Usagers en Nouvelle-Aquitaine



L'ETAT DES INTERACTIONS SOCIALES & PARTENARIALES

• RU et Etablissements

La part donnée à la participation active du RU dans sa fonction de contributeur associatif, pouvant apporter son expérience et son expertise dans la gestion de crise n'a pas été optimisée qu'il s'agisse de son implication dans la préparation au déconfinement (jamais à 64%) ou de l'utilité du bénévolat dans l'aide et le soutien associatif (jamais à 56%)

A la lecture des résultats, il apparaît que **les RU sont presque autant initiateurs que les établissements** : 52 % des répondants ont déclaré que la structure était à l'origine du maintien de la relation quand 51% des RU déclaraient en avoir eux-mêmes été à l'origine. On note donc **un effort de conservation des liens de la part des établissements, allant dans le sens d'un maintien des droits des usagers.**

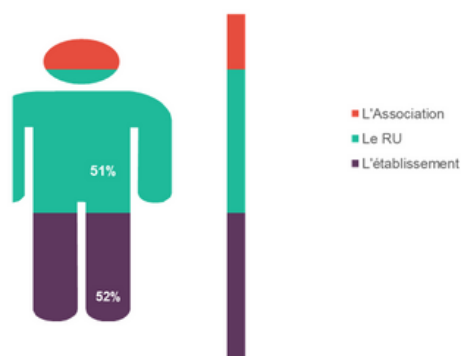
La part et la valeur accordée à l'association en tant qu'intermédiaire demeurait quant à elle plus faible (19.6%). Ces résultats montrent **le niveau d'agentivité entre le RU et l'établissement.** Ils corroborent l'hypothèse selon laquelle il est nécessaire d'instituer une relation (de confiance) pour que l'interactions entre RU/Etablissement soit opérantes et efficaces, tant dans la transmission d'information que dans la participation active du RU.

• Associations et RU

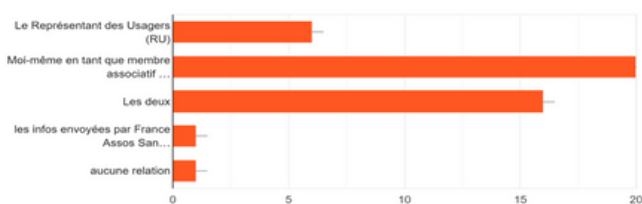
Les associations sont une force œuvrant à la démocratie en santé. Sans elles, l'équilibre démocratique ne tient plus. Il nous est apparu primordial de vérifier l'état des interactions sociales des associations avec les RU, élément contributif dans cette balance. Il est à préciser que **78% des associations ont des RU au sein de leur organisation.**

Malgré le confinement, on note que les liens entre associations et RU ont été dans l'ensemble autant que possible **maintenus, restant néanmoins ponctuels.** L'initiation du maintien de la relation est impulsée par l'acteur associatif dans 46,5% des cas. Le RU prend quant à lui l'initiative de la communication dans 14 % des cas, selon les retours qu'en ont fait les acteurs associatifs. Dans 37,2% des cas, ce sont les deux qui en sont à l'initiative.

Profil des acteurs de la communication RU/Etablissement



Q4-2 : Qui est à l'origine du maintien de la relation entre vous et RU depuis la crise du Covid-19 ?
43 réponses



Impacts de la Covid19 - 1ère vague

sur les missions des Représentants des Usagers en Nouvelle-Aquitaine

L'ETAT DES INTERACTIONS SOCIALES & PARTENARIALES

• Associations et RU

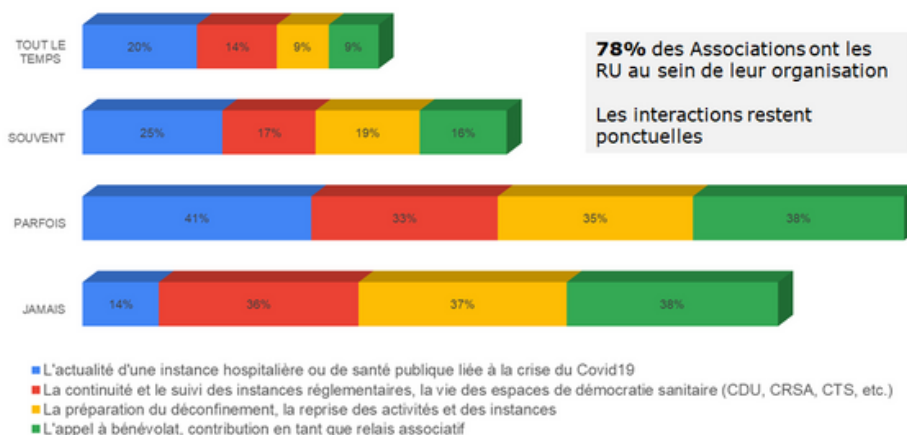
C'est avant tout autour de l'actualité de l'instance hospitalière ou de santé publique de référence que les échanges ont eu lieu sur les questions relatives à la crise Covid 19. Cette assertion dissimule néanmoins une proportion fébrile car seulement **20 % des associations répondantes ont déclaré être tout le temps en lien avec leur RU, 25% affirment l'avoir souvent été, 41% ont déclaré avoir parfois été en lien** sur ces questions, contre 14% qui ne l'ont jamais été. Ce chiffre doit attirer notre attention, et doit nous rappeler qu'une vigilance doit être faite sur ce point-là, sur la seconde vague.

La préparation au déconfinement, avec la mise en place de la reprise d'activité et des instances a également peu fait l'objet d'échanges entre les associations et les RU : seulement 9% des associations ont répondu avoir des échanges réguliers à ce propos contre 38% qui n'en n'ont jamais eus.

Ce chiffre interroge sur le niveau d'implication de l'association dans l'accompagnement de sa mandature de RU. Enfin l'appel au bénévolat durant cette période demeure faible car seulement 9 % des associations ont répondu avoir tout le temps des liens sur ce point, contre 38 % qui ont déclaré ne jamais en avoir.

Dans une moindre proportion, c'est aussi autour de la continuité et le suivi des instances règlementaires, la vie des espaces de démocratie sanitaire (tels que CDU, CRSA, CTS) que les liens entre les deux acteurs ont essayé de se maintenir. 14% des associations ont tout le temps été en lien avec leur RU, 17 % ont déclaré être souvent en lien avec leur RU pour cela, et 33% ont déclaré l'être parfois 36% ont déclaré n'avoir jamais été en lien avec leur RU sur la continuité et le suivi des instances règlementaires. Ce chiffre témoigne-t-il des ambivalences liées au fonctions propres du RU nommé au nom d'une association agréées, qui doit agir au bénéfice du collectif d'usagers et non pour celui de l'association qu'il représente ?

Q4-1 : Malgré le confinement, quel(s) liens entretenez-vous avec le ou les RU ? :



La représentation des usagers en temps de crise sanitaire

Impacts de la Covid19 - 1ère vague

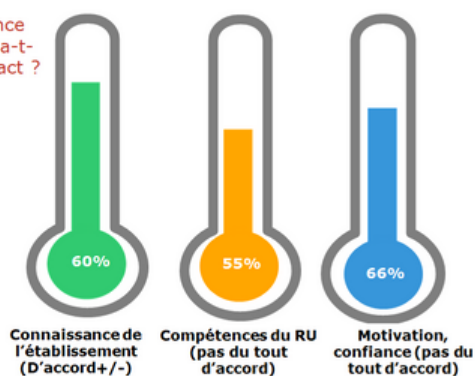
sur les missions des Représentants des Usagers en Nouvelle-Aquitaine



L'IMPACT PSYCHOSOCIAL de la COVID19

• Sur les missions de représentation de RU

L'absence ou la diminution des interactions avec l'établissement ne semblent pas influencer sur les **capacités d'engagements intrinsèque du RU**. Le RU se déclare donc toujours autant investi et motivé face à ses missions. D'ailleurs, 55% des RU ne sont pas d'accord avec l'idée selon laquelle l'absence de communication aurait pu impacter leurs compétences. Autrement dit, les velléités et les intentions de départ au moment de l'engagement sont intacts. Cependant, pour 60 % d'entre eux, **le manque d'interactions impacte le niveau de connaissance et d'appropriation de la culture de l'établissement (capacités d'engagement extrinsèque)**. Un point d'attention doit être porté afin de veiller à la bonne socialisation du RU.

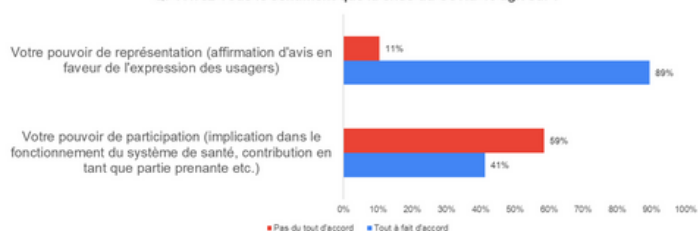


Pour 43% d'entre eux, dans les situations où les interactions avec les établissements ont été maintenues durant la première vague, la crise COVID a peu d'impact sur le pouvoir d'agir et de participation. En revanche, lorsque la communication est suspendue l'impact sur le pouvoir d'agir du RU est plus conséquent selon 55% d'entre eux.

• Sur le fonctionnement de l'organisation des associations

La crise Covid 19 a influencé la perception des associations sur le pouvoir d'agir des usagers. A ce niveau, l'étude souhaitait évaluer l'impact de la crise Covid sur le niveau de participation (implication dans le fonctionnement du système de santé, contribution en tant que partie prenante etc.) et sur celui de représentation (affirmation d'avis en faveur de l'expression des usagers). Le ressenti est très fort au niveau du pouvoir de représentation puisque 89% des associations répondantes au questionnaire vont en ce sens contre 11%.

Q7 : Avez-vous le sentiment que la crise du Covid-19 agit sur :



Impacts de la Covid19 - 1ère vague

sur les missions des Représentants des Usagers en Nouvelle-Aquitaine



66 % des associations estiment que l'épidémie a eu **un impact négatif quant à la mobilisation des bénévoles au sein des associations** contre 17 % qui ont déclaré le contraire. La mobilisation des bénévoles impactée peut s'expliquer par le confinement, la crainte de contamination etc.

Les avis semblent également partagés à propos des impacts de la Covid 19 sur l'organisation interne des associations. 42 % d'entre elles ont déclaré relever un **impact négatif de la Covid 19 sur la gouvernance de l'association** (prise de décisions, initiatives) contre 41 % qui n'ont déclaré aucun impact.

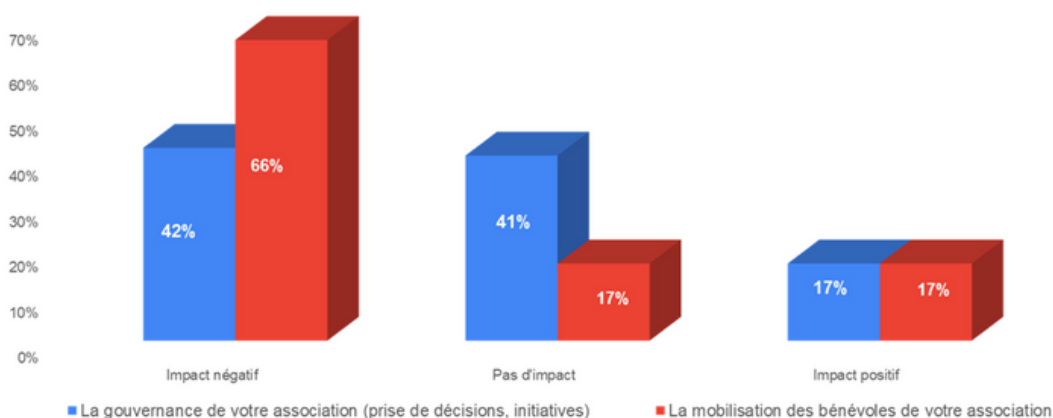
L'IMPACT PSYCHOSOCIAL de la COVID19

- Sur le fonctionnement de l'organisation des associations

Pour qualifier le "pouvoir de représentation" il s'agissait de relever la capacité à exprimer les avis et les opinions de l'association en faveur des usagers. Le "pouvoir de participation" quant à lui visait à identifier leur capacité à contribuer au bon fonctionnement du système de santé. Sur ce dernier point, les avis sont plus mitigés au niveau du pouvoir de participation des associations : **41 % d'entre elle estiment que leur implication dans le fonctionnement du système de santé, en tant que partie prenante n'est pas effective**. L'absence d'un positionnement franc/clair relève probablement la difficulté à l'association de se positionner en tant qu'entité morale dans l'écosystème de démocratie sanitaire.

Autrement dit, la crise de la Covid 19 laisse les associations interrogatives sur la prise en compte de leurs avis, ce qui interpelle sur le poids des associations dans les décisions publiques régionales et sur l'effectivité pleine de la démocratie en santé.

Q8 : Le confinement et la crise du covid-19 ont-ils un impact sur votre organisation interne ?



La représentation des usagers en temps de crise sanitaire

Impacts de la Covid19 - 1ère vague

sur les missions des Représentants des Usagers en Nouvelle-Aquitaine



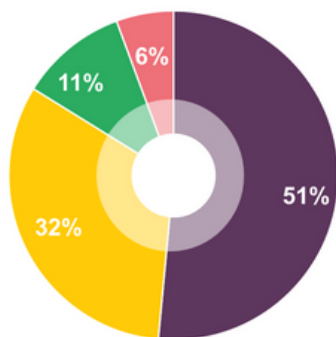
Les CHANGEMENTS d'USAGES & ATTENTES

Si le confinement impose la restriction des interactions physiques directes, on constate que des stratégies de contournement ont pu se mettre en place afin de préserver les liens entre les acteurs. Lorsque les relations ont pu se maintenir entre le RU et les établissements, c'est grâce aux moyens communicationnels dématérialisés qui ont été saisis de part et d'autre. Les outils tels que les messageries électroniques, le téléphone et les sms, ou encore les outils de visioconférence ont ainsi pu faire perdurer les relations.

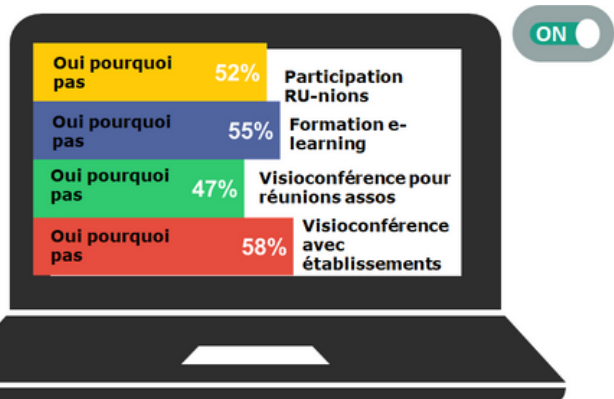
Du côté des associations, les modalités de communications avec les RU sont aussi la messagerie dans 44% des cas, puis le téléphone dans 28% des cas, et la visioconférence dans 15% des cas.

A la lecture de ces résultats, on note que les modes de communication confortent l'idée d'une circulation de l'information descendante en privilégiant l'emploi d'usages asynchrones comme la messagerie particulièrement entre les RU et les établissements. **La part donnée aux modes plus interactifs favorisant la concertation (communication ascendante/ transversale) est moins utilisée (Visio/téléphone).** L'arrivée soudaine de ces outils n'a pas encore permis une appropriation systématique.

Or, le confinement et la crise sanitaire ont donné l'occasion d'utiliser les outils numériques et d'en vérifier l'utilité. Afin de maintenir leur engagement, de poursuivre leurs capacités d'actions **les RU ont su se mobiliser**. Les différents outils leur ont permis de rester en lien avec le réseau associatif, avec FAS NA (participation RU -Nions). 58 % des RU sont plutôt d'accord pour recourir à la visioconférence afin d'établir des réunions avec les établissements, 47% sont favorables à la visioconférence avec les associations. 55% déclarent prêts à recourir au e-learning pour continuer à se former. Au moment de la première vague, **la perception d'usage est alors plutôt positive** pour l'ensemble des répondants qui sont **assez favorables à intégrer de nouvelles pratiques numériques**.



- Messagerie électronique
- Téléphone
- Visioconférence
- sms, texto sur smartphone



Impacts de la Covid19 - 1ère vague

sur les missions des Représentants des Usagers en Nouvelle-Aquitaine



Les CHANGEMENTS d'USAGES & ATTENTES

Pour mener à bien leurs missions, les RU apparaissent enclins à l'appropriation de nouveaux usages .

On aurait pu croire que le mouvement associatif était statique, presque dépassé de par sa gouvernance composée avant tout de bénévoles et non de professionnels .

Or on s'aperçoit que le modèle socioéconomique associatif est capable d'innovation, de réinventer rapidement des modes d'organisation pour répondre à la demande citoyenne.



Dans ce contexte, les associations ont des attentes vis-à-vis de FAS NA : **63 % d'entre elles souhaite un accompagnement au niveau de l'animation du réseau.**

Autrement dit, les associations attendent un soutien sur la mise en relation inter-associative mais aussi sur les échanges de pratiques. Un support technique est aussi attendu et peut aller dans ce sens : 56 % des associations sont d'accord avec l'idée de mise à disposition de **ressources documentaires**, d'information, d'outils de communication numériques notamment pour la mise en place de visioconférences, autant d'outils qui peuvent permettre les liens sociaux.

L'action politique de FAS NA est toujours un axe fort d'action collective pour les associations qui souhaitent voir se **poursuivre les plaidoyers et les interpellations des pouvoirs publics sur les difficultés du terrain en pleine crise Covid 19.**





Pole Administratif, comptabilité et finances Nouvelle-Aquitaine

1, rue Pablo Néruda - 33 140 Villenave d'Ornon - 05 56 93 05 92

Pole Formation et communication Nouvelle-Aquitaine

4, avenue de la Révolution - 87000 Limoges - 05 55 09 59 98