

deuxième édition

## Assises Interrégionales

des Associations et des Représentants des Usagers  
de Nouvelle-Aquitaine & Occitanie

“ Revitaliser et amplifier la démocratie en santé : Imaginons comment renforcer et animer le réseau associatif et la communauté des représentants des usagers ”



**16 & 17 OCTOBRE 2023 à BARSAC**

Pour venir pensez à  
covoiturer entre collègues  
TOGETZER 🚗

# Enquête Flash Interrégionale

**SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS**

## Enquête FLASH interrégionale sur l'engagement associatif et la représentation des usagers

Dans le cadre des 2<sup>èmes</sup> Assises de la Représentation des Usagers organisées par France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine et Occitanie les 16 et 17 octobre 2023 à Barsac (33), nous aimerions connaître **votre point de vue sur la dynamique actuelle de l'engagement associatif et de la représentation des usagers.**

**Responsables associatifs,  
Représentants des Usagers,  
Bénévoles,  
votre avis compte !**

Ce questionnaire ne vous prendra que 5 minutes.  
Clôture des réponses le 22.09.2023.

**RÉPONDEZ À NOTRE ENQUÊTE FLASH !**

**Mieux vous connaître !**

les résultats vous seront présentés lors de cet événement !

**CLIQUEZ ICI**



## Les OBJECTIFS DE L'ENQUETE FLASH

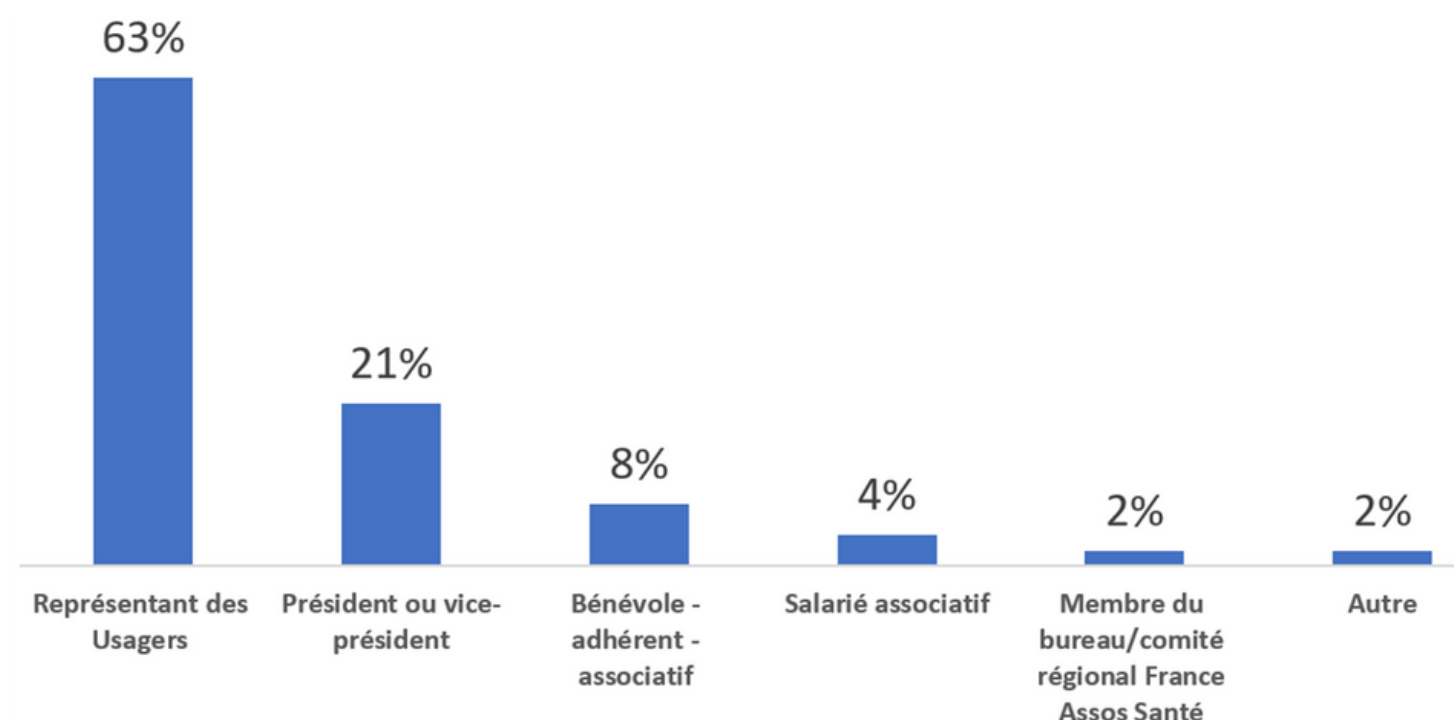
- Cartographie du tissu associatif NAQ/Occitanie
- Dynamiques associatives dans nos régions
- Etat de santé de la démocratie en santé dans nos régions
- Dynamiques des représentants d'usagers dans nos territoires
- Vous et vos relations avec France Assos Santé

Echantillon

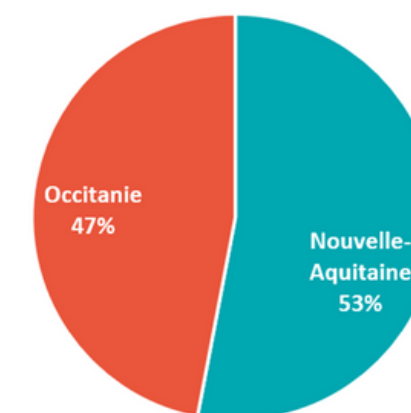


**131** répondants parmi des **responsables associatifs, bénévoles ou sympathisants, Représentants des Usagers (RU)**

### Qui répond à ce questionnaire ?



### Dans quelle région vous situez-vous ?



2022 = 56% Occitanie et 42% NAQ



deuxième édition

## Assises Interrégionales

des Associations et des Représentants des Usagers

de Nouvelle-Aquitaine & Occitanie

“ Revitaliser et amplifier la démocratie en santé : Imaginons comment renforcer et animer le réseau associatif et la communauté des représentants des usagers ”



édition



16 & 17 OCTOBRE 2023 à BARSAC

Pour venir pensez à  
covoiturer entre collègues  
TOGETZER



# VISION DE NOS ASSOCIATIONS SUR LA DEMOCRATIE EN SANTÉ



# VISION DE NOS ASSOCIATIONS SUR LA DEMOCRATIE EN SANTÉ

## COMMENT VOTRE ASSOCIATION DÉFEND -ELLE LES DROITS DES USAGERS ?

### Représentation dans les instances de démocratie en santé via les RU

- « Essentiellement par nos RU, grâce aux RU, par la désignation des RU, en créant un réseau régional de RU, en siégeant dans les instances, en essayant au max de ne pas faire de politique de la chaise vide... »

### Travail de proximité sur le terrain : accueil, écoute...

- « En jouant l'intermédiaire, en étant à l'écoute des usagers, en essayant de résoudre leurs problèmes, en médiation, présence constante sur le terrain, par un service d'accueil... »

### Développement d'outils associatifs dédiés (ligne d'écoute, juristes dédiés...)

- « Avec une ligne d'écoute dédiée, avec des spécialistes, en s'appuyant sur la fédération nationale pour faire remonter les litiges, via le service juridique et social de l'association... »

### Actions de plaidoyer, d'information de formation

- « Conseil consommateurs, site internet, revue semestrielle, groupes d'échanges, combattre les discriminations, défendre le respect des différences, avec vigueur, en intervenant en formation, par la création d'une plateforme Handi-Droit... »

Pour les répondants, issus d'associations agréés d'usagers du système de santé, **l'implication dans la représentation** via les instances de démocratie en santé est **l'une des actions les plus significatives** pour assurer la mission de défense des droits des usagers.

**Elle vient en appui** du travail de "terrain" mené par les associations dans le cadre de leur action quotidienne et de leur relation directe avec les usagers et les citoyens.

Par ailleurs, l'enquête montre **combien les associations s'organisent en leur sein pour agir en plaidoyer** et développe des **outils d'observation des situations.**



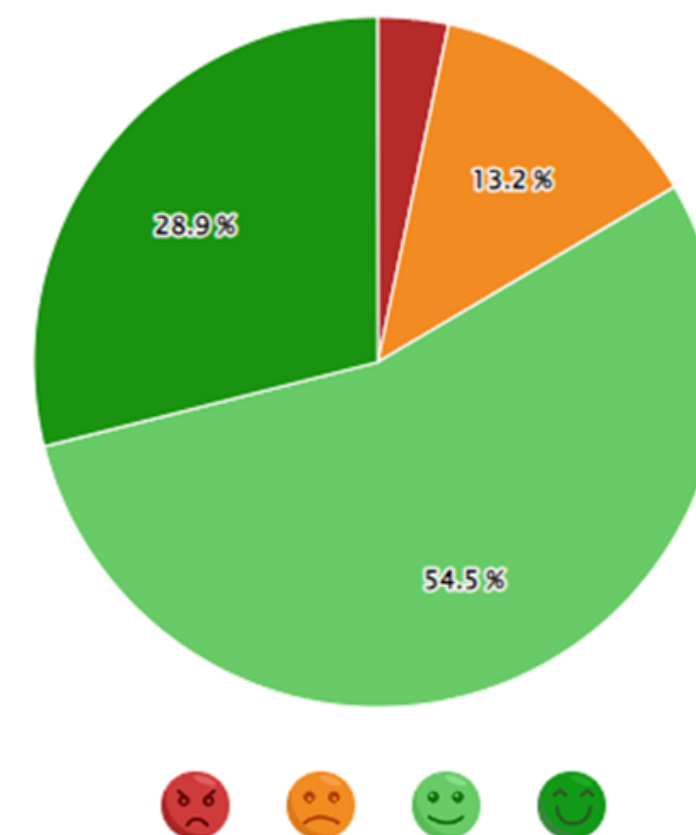
# VISION DE NOS ASSOCIATIONS SUR LA DEMOCRATIE EN SANTÉ

## REPRÉSENTATION DE L'AGRÉMENT EN SANTÉ PAR NOS ASSOCIATIONS EN RÉGION

Pour vous l'agrément en santé détenu par votre association c'est :



Comment voyez-vous l'obtention, le suivi, la gestion de l'agrément en santé pour votre association ?



Selon les répondants, l'agrément en santé est avant tout **un moyen d'action "légitime" et légitimé vis à vis de l'opinion publique** pour défendre les droits des usagers. Cela montre combien les associations restent attachées à cette **"labellisation" comme "marque distinctive"**.

En cela, la gestion administrative associée à la demande ou renouvellement d'agrément n'apparaît pas réellement comme une contrainte et **affiche même une satisfaction à plus de 83,4%** en termes de perception.

deuxième édition

## Assises Interrégionales

des Associations et des Représentants des Usagers

de Nouvelle-Aquitaine & Occitanie

“ Revitaliser et amplifier la démocratie en santé : Imaginons comment renforcer et animer le réseau associatif et la communauté des représentants des usagers ”



édition



16 & 17 OCTOBRE 2023 à BARSAC

Pour venir pensez à  
covoiturer entre collègues  
TOGETZER 🚗

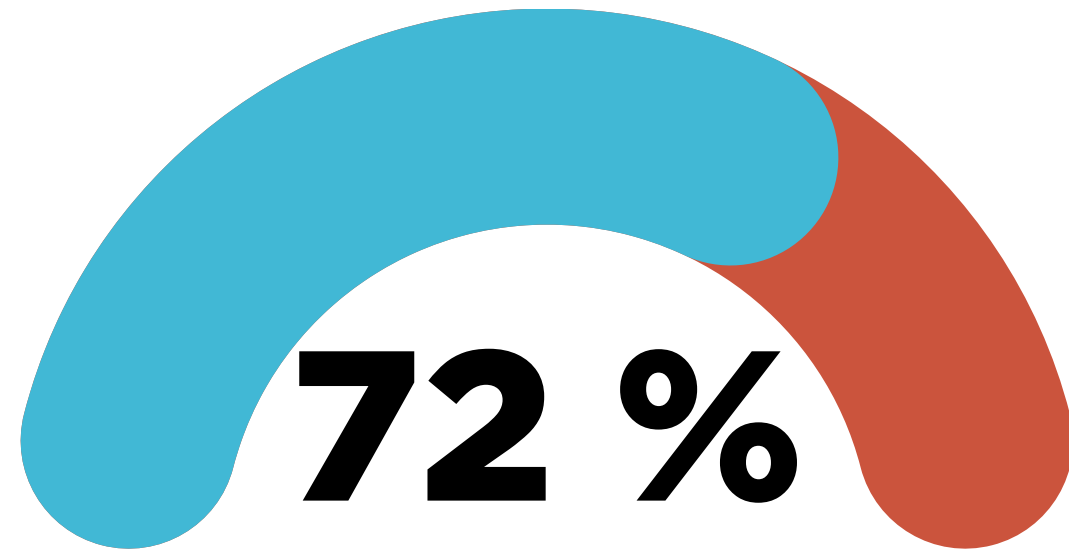


# DYNAMIQUE DE NOS RÉSEAUX ASSOCIATIFS



# COMMENT SONT ORGANISÉES NOS ASSOCIATIONS EN RÉGION ?

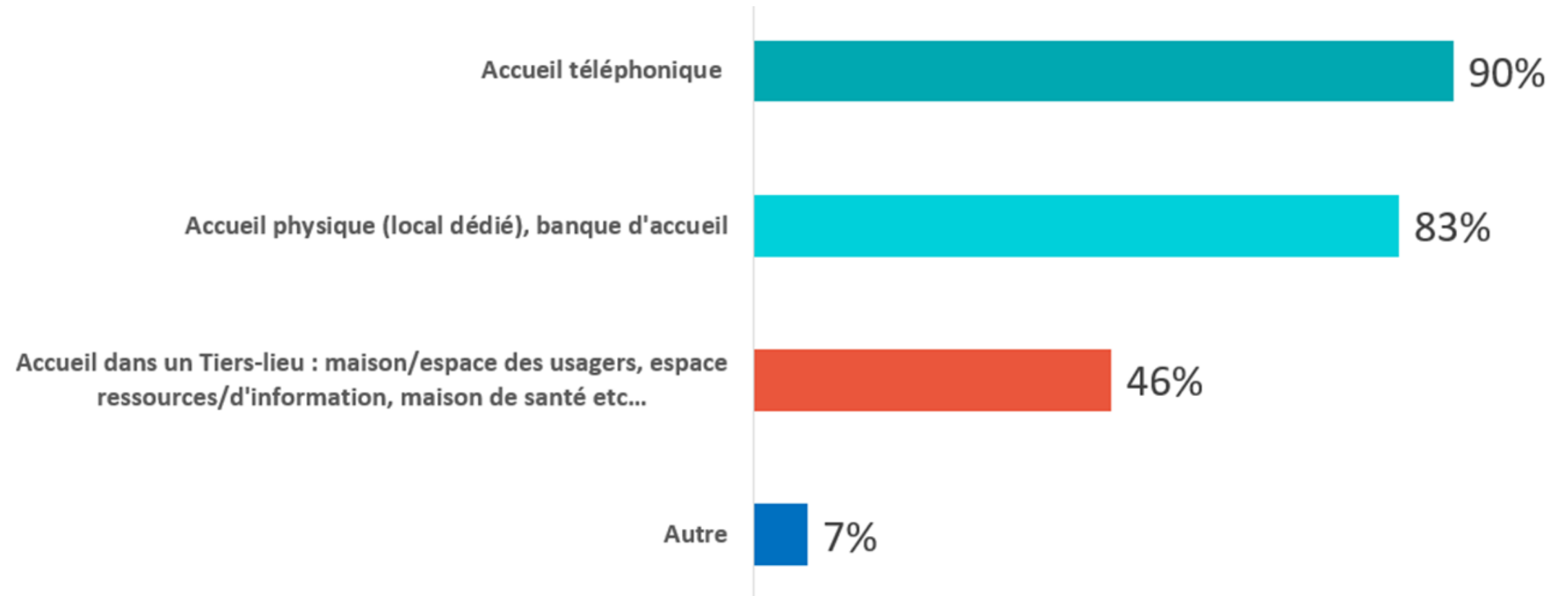
## De l'accueil public à l'animation du réseau associatif



proposent un accueil public



Considèrent que la part des bénévoles actifs de leur association est inférieure à la moitié des adhérents



Malgré les différents épisodes de la crise Covid, et des transformations sociales proposant des modalités d'accueil public de plus en plus "dématérialisées", **nos associations maintiennent une gestion d'accueil public pour 72% des répondants.**

Si les modalités d'accueil restent traditionnelles, 46% des répondants déclarent développer des dispositifs "hybrides" dans des Tiers-lieu. **La baisse des effectifs associatifs est certainement conséquente à cette recherche de solutions alternatives, poussant à la "mutualisation" de moyens.**

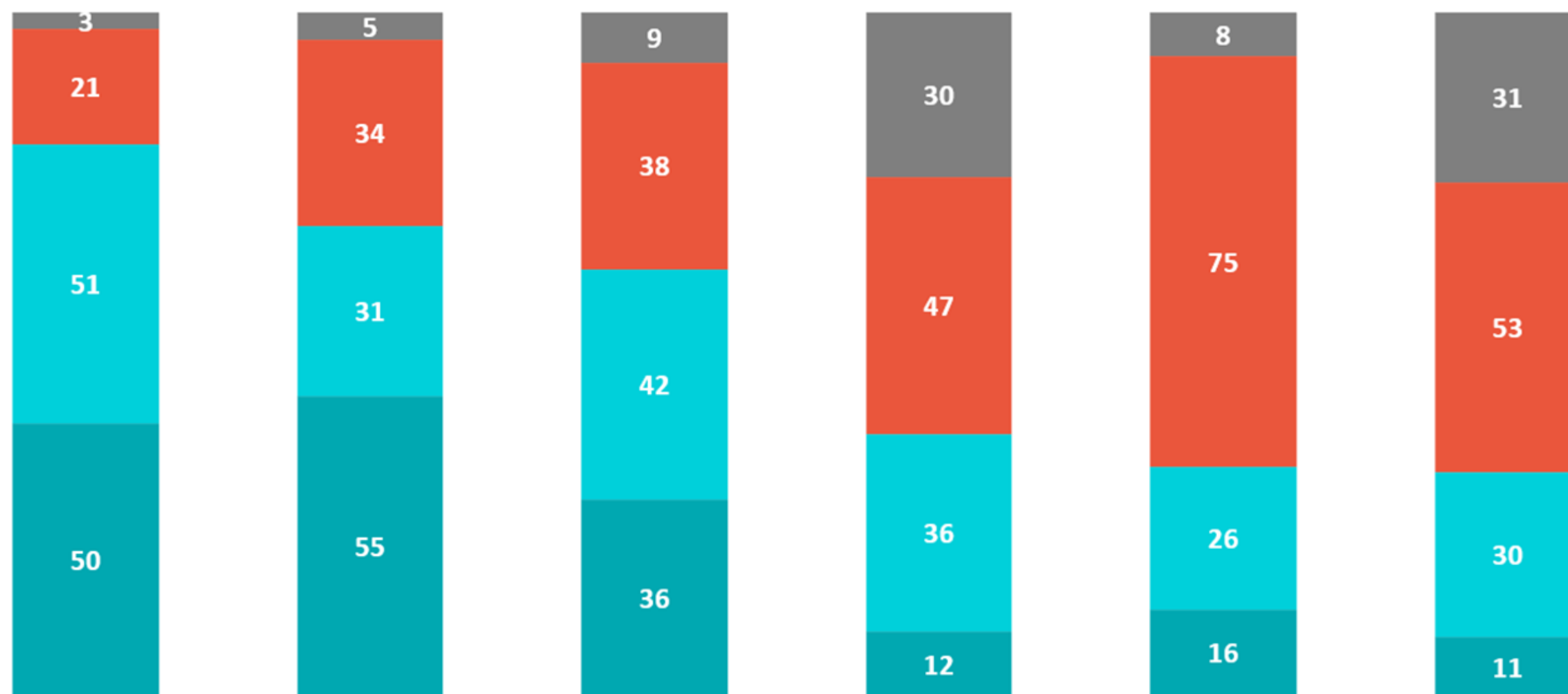


# COMMENT NOS ASSOCIATIONS ANIMENT LEUR COMMUNAUTÉ ASSOCIATIVE EN RÉGION ? (1)

## QUE MET EN PLACE VOTRE ASSOCIATION POUR ANIMER SON RÉSEAU INTERNE (EN DIRECTION DE SES ADHÉRENTS ET/OU BÉNÉVOLES ACTIFS) ?

INFORMATION

CONTRIBUTION



- Jamais
- Parfois (au moins une fois par semestre)
- Souvent (au mois 1 fois par trimestre)
- Tout le temps (au moins 1 fois par mois)

Selon les répondants, l'animation du réseau associatif en région **est majoritairement centrée sur un modèle statutaire (souvent à 51%)**, illustrée par de la diffusion d'information (tout le temps à 55%) afin de rendre compte des actions menées.

Les autres formes de participation, plus contributives sont plus rares, voire absentes de l'animation associative en région, telles que l'organisation de séminaires de travail (jamais 30%), de sessions de formation (jamais à 31%) ou l'organisation d'évènements dédiés (parfois à 75%).

Réunions statutaires (bureau, Assemblée générale, conseil d'administration etc.) en présentiel ou distanciel

Diffusion de supports de communication dédiés (newsletter, e-mailing etc.)

Réunions d'information ou de concertations en présentiel ou distanciel

Groupes, séminaires de travail en présentiel ou distanciel

Evènements, journées thématiques en présentiel ou distanciel

Organisation de sessions de formation

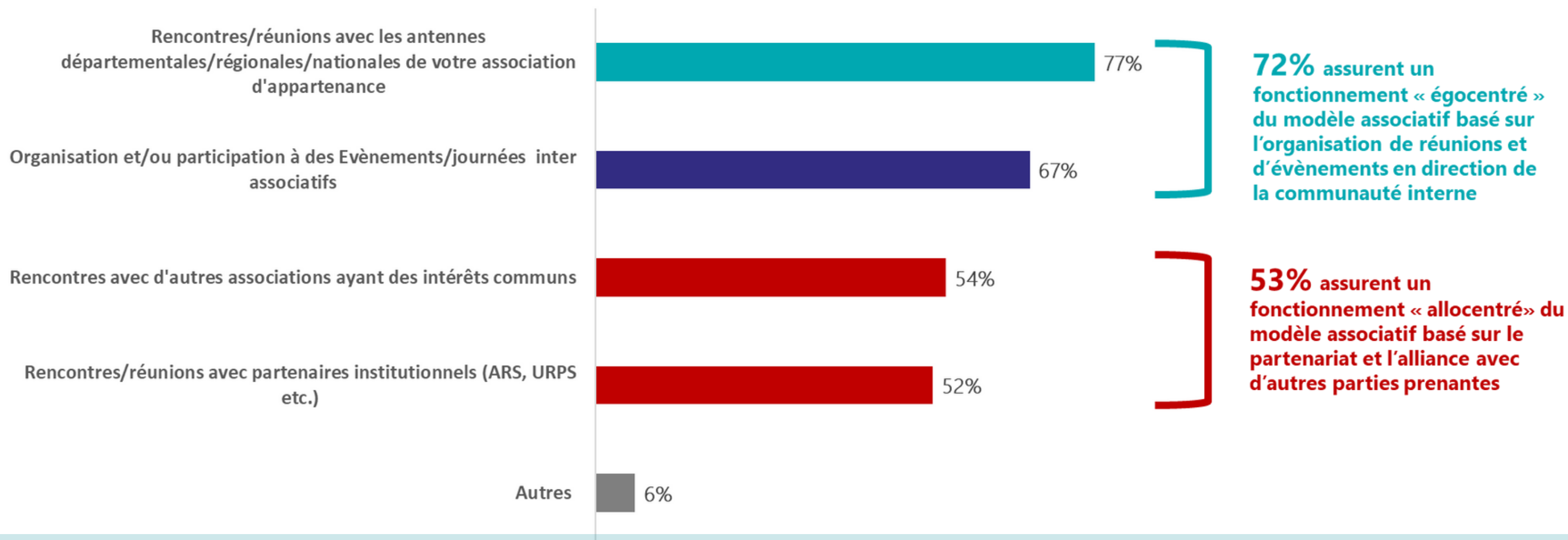




# COMMENT NOS ASSOCIATIONS ANIMENT LEUR COMMUNAUTÉ ASSOCIATIVE EN RÉGION ? (2)

## QUELLE DYNAMIQUE D'ANIMATION TERRITORIALE METTEZ-VOUS EN PLACE SUR VOTRE DÉPARTEMENT OU LA RÉGION ?

L'objectif de cette question était d'obtenir une photographie de la vitalité inter associative sur les 2 régions en complément de la dynamique du réseau interne propre à chaque association.



Les résultats montrent que **72%** des associations assurent bien des animations territoriales dès lors qu'elles concernent l'entité d'appartenance, illustrant un modèle dit "autocentré".

L'ouverture vers d'autres associations ayant un ou des intérêts communs **est moins systématique (54%)**, de même que la collaboration avec les partenaires institutionnels.

Néanmoins les résultats laissent supposer que le modèle "allocentré" basé sur le partenariat et l'alliance avec d'autres parties prenantes **est en phase de se développer**

deuxième édition

## Assises Interrégionales

des Associations et des Représentants des Usagers  
de Nouvelle-Aquitaine & Occitanie

“ Revitaliser et amplifier la démocratie en santé : Imaginons comment renforcer et animer le réseau associatif et la communauté des représentants des usagers ”



**16 & 17 OCTOBRE 2023 à BARSAC**

Pour venir pensez à  
covoiturer entre collègues  
TOGETZER 🚗



# DYNAMIQUE DE LA COMMUNAUTÉ DES RU



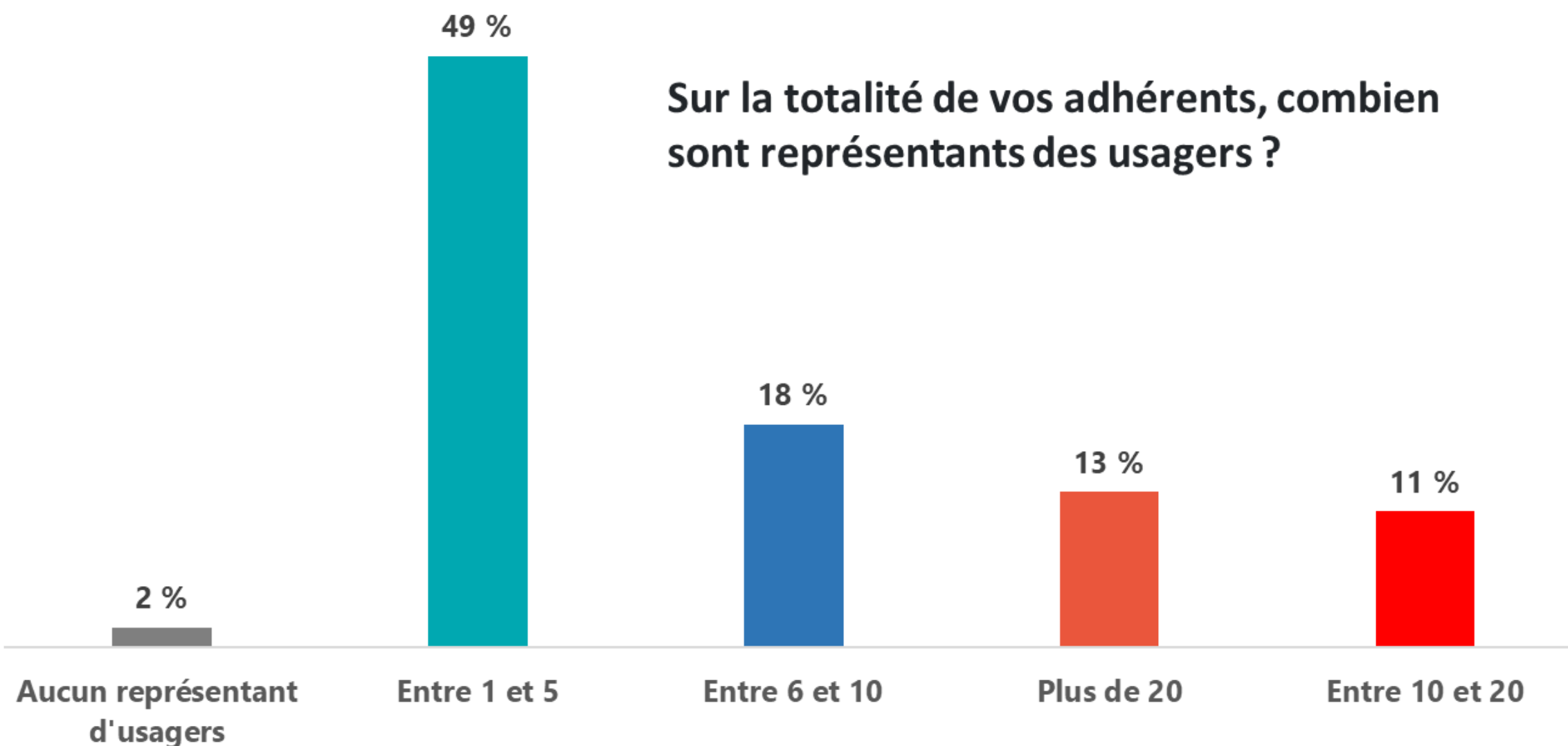
# COMMENT NOS ASSOCIATIONS ANIMENT LEUR COMMUNAUTÉ DE RU EN RÉGION ? (1)

De manière générale, les associations agréées adhérentes du Réseau France Assos Santé de nos 2 régions ont en **moyenne 1 à 5 représentants des usagers dans leur effectif associatif (49%)**

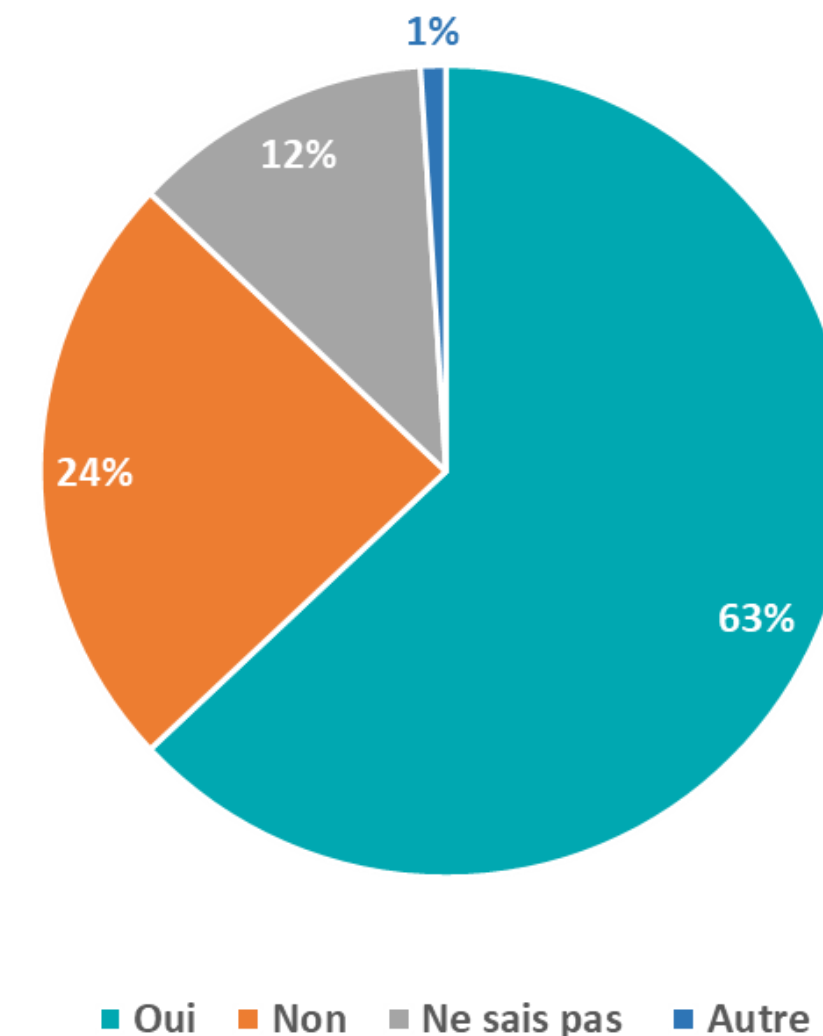
Sans présumer d'un lien de cause à effet, la question suivante cherchait à savoir si la **Représentation des Usagers disposait de moyens dédiés** dont l'identification d'une personne référente (oui à 63%)

La question du lien entre l'effectivité de la RU et la mise à disposition de ressources humaines dédiées reste entière à cet état d'analyse

Sur la totalité de vos adhérents, combien sont représentants des usagers ?



Si RU, y a-t-il au sein de l'association une personne référente en charge de la relation avec les RU ?



■ Oui ■ Non ■ Ne sais pas ■ Autre



# COMMENT NOS ASSOCIATIONS ANIMENT LEUR COMMUNAUTÉ DE RU EN RÉGION ? (2)

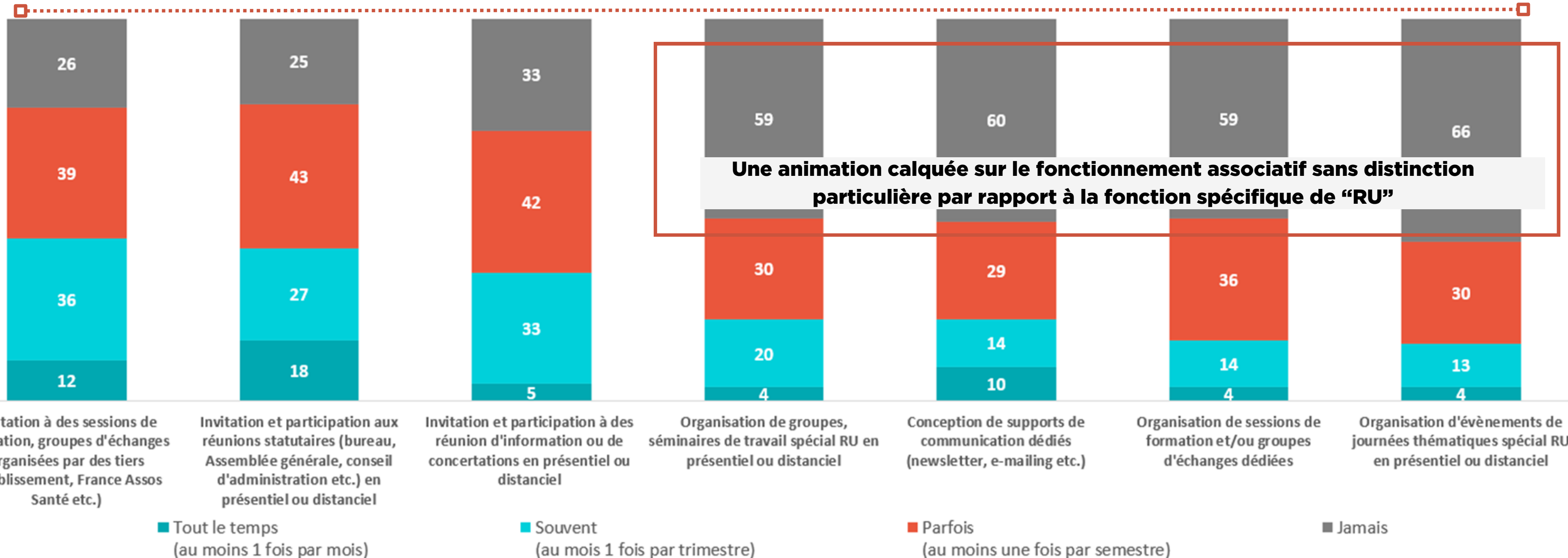
QUE MET EN PLACE VOTRE ASSOCIATION POUR ANIMER SON RÉSEAU DE REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?

Cette question cherchait à savoir comment les associations de nos 2 régions animaient la communauté de RU au sein de leur réseau. Les résultats montrent **une certaine disparité, sans de réelles tendances significatives, reflétant probablement l'absence d'une stratégie dédiée.**

Ces résultats sont d'ailleurs calqués à ceux obtenus sur l'animation du réseau interne associatif pour lesquels le modèle statutaire et informatif est privilégié

INFORMATION

CONTRIBUTION



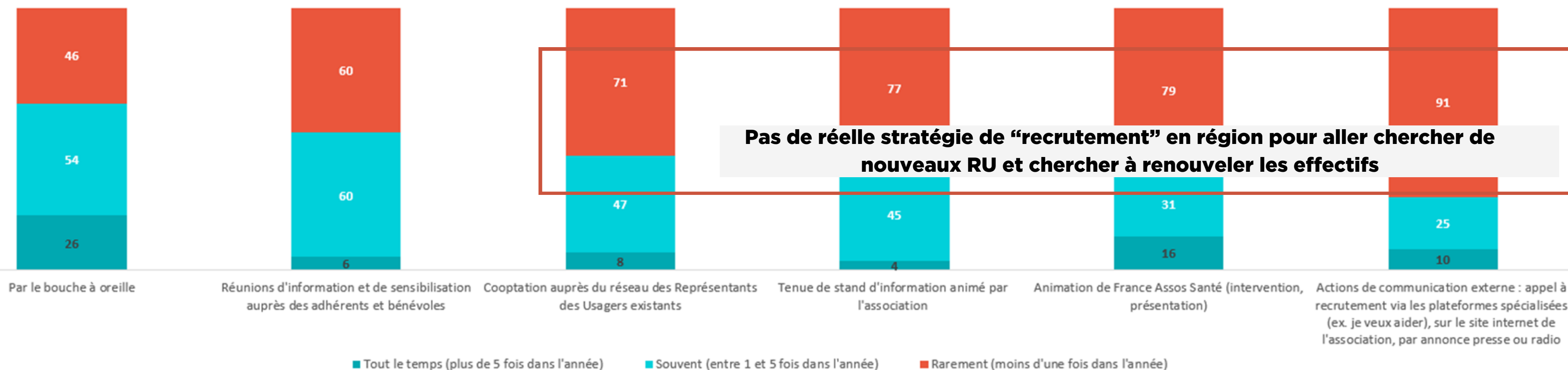


# COMMENT NOS ASSOCIATIONS ANIMENT LEUR COMMUNAUTÉ DE RU EN RÉGION ? (3)

**SELON VOUS, QUELLES ACTIONS DE RECRUTEMENT SONT MISES EN PLACE POUR MOBILISER DE NOUVEAUX REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?**

Déjà relevé dans l'enquête flash 2022, les résultats 2023 corroborent l'hypothèse selon laquelle les associations en région n'ont pas de réelle stratégie de recrutement pour aller chercher de nouveaux RU et renouveler les effectifs. **Les formes traditionnelles de recrutement** telles que le "bouche à oreille" (souvent à 54%) les réunions d'information (souvent à 60%) **restent les plus mobilisées**

L'appui potentiel de France Assos Santé comme soutien et aide au recrutement, notamment à travers les sessions de sensibilisation "si moi je devenais RU" **n'est pas particulièrement exploité** par les associations de nos 2 régions (rarement à 79%). Ceci laisse peut être présager d'une méconnaissance partielle de ce dispositif.



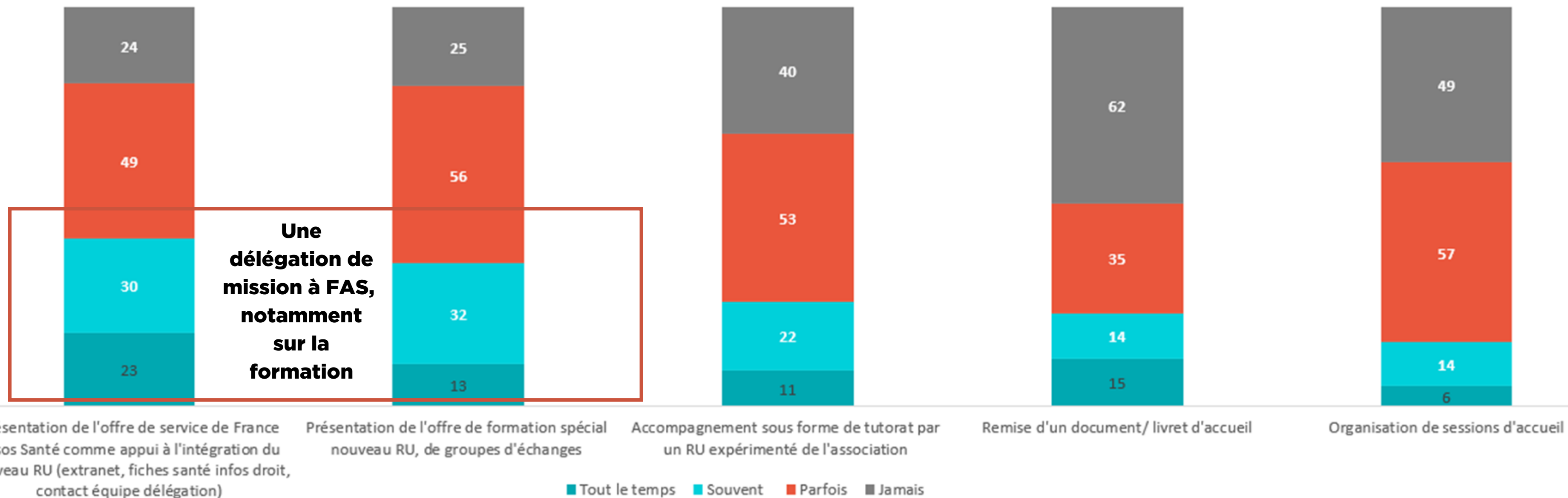


# COMMENT NOS ASSOCIATIONS ANIMENT LEUR COMMUNAUTÉ DE RU EN RÉGION ? (4)

**SELON VOUS, QUELLES ACTIONS SONT MISES EN PLACE POUR ACCUEILLIR ET INTÉGRER LES NOUVEAUX RU AU SEIN DE VOTRE ASSOCIATION ?**

Outre l'absence d'une réelle stratégie de recrutement, les résultats montrent que nos associations ne sont **pas vraiment acculturées aux pratiques et méthodes d'intégration de nouveaux membres**. Ceci est vérifié tant dans la mise en place du tutorat (parfois 53%) que dans la remise de documents (jamais 62%) ou l'organisation de session d'accueil (jamais à 49%)

L'analyse des chiffres précédents sont ici plus significatifs. Quand bien même, France Assos Santé se voit déléguer la mission de recrutement de nouveaux RU au sein de nos réseaux associatifs, **les pratiques d'intégration mériteraient d'être davantage systématisées, notamment au niveau de la formation (parfois à 56%)**





# COMMENT NOS ASSOCIATIONS ANIMENT LEUR COMMUNAUTÉ DE RU EN RÉGION ? (5)

**SELON VOUS, QUELS SONT LES CRITÈRES ESSENTIELS AUXQUELS ÊTRE ATTENTIF DANS LA RECHERCHE DE NOUVEAUX DES RU ?**

- #1 L'intérêt pour la défense des droits des usagers
- #2 La disponibilité de la personne
- #3 La connaissance du système de santé
- #4 La trajectoire de vie de la personne
- #5 Les qualités relationnelles de la personne
- #6 La proximité géographique
- #7 Le parcours professionnel de la personne
- #8 L'expérience dans l'association

Pour chercher à identifier le profilage attendu des RU par nos réseaux associatifs, cette question proposait de classer par ordre de priorité les critères essentiels requis pour devenir RU.

Sans réelle surprise, **l'objet militantisme autour de la défense des droits arrive en priorité**. Les deux autres critères illustrent l'évolution de la mission RU.

Ainsi la question de la disponibilité couplée à celle de la connaissance du système de santé montre combien la fonction de RU **tend à une "professionnalisation", nécessitant de plus en plus d'expertise en terme de connaissance et d'analyse**, ce, en plus des savoirs expérientiels issus de son histoire et de son engagement associatif.





# COMMENT NOS ASSOCIATIONS ANIMENT LEUR COMMUNAUTÉ DE RU EN RÉGION ? (6)

L'analyse des verbatims (commentaires libres) obtenus à cette question a permis d'établir une catégorisation des raisons principales selon les associations interrogées. **Le manque d'une communication globale "grand public" visant à mieux faire connaître le rôle de RU** sont les 2 occurrences qui reviennent le plus souvent. D'autres objections plus structurelles sont également citées, dont certaines en lien avec les **exigences liées à la mission de RU, nécessitant disponibilité et expertise ce qui peut faire "peur" aux candidats potentiels.**

En dernier argument soulevé par les associations : **le constat d'un écart entre le niveau de perception de la RU dans le projet des associations selon son positionnement (national ou local) qui ne sont pas confrontées aux mêmes problématiques.**

**Selon vous, quels sont les principales difficultés à la mise en place d'une stratégie d'accueil et d'intégration de nouveaux RU ?**

## Méconnaissance du rôle du RU

« peu de connaissance interne de cette fonction de la part de certaines associations »

## Difficultés à trouver des bénévoles

« manque de personnel bénévoles, trouver des personnes qui veulent s'investir à long terme »  
« Disponibilité, il faut être à la retraite » « Age avancé »

## Perte de l'esprit associatif et du bénévolat

« manque d'intérêt pour la démocratie en santé » « manque de motivation » « manque de militantisme »

## Manque de communication sur le rôle du RU (dans les établissements de santé, dans les associations, communication interne vers les nouveaux bénévoles)

« manque d'infos nationale sur les médias suffisants pertinents »

## Peur de la part des associatifs qui souhaitent s'engager dans le système de santé face à des « professionnels chevronnés », crainte de ne pas être à la hauteur de leur mission

« manque de statut et la crainte d'intégrer des organisations très spécialisées (médecine) »  
« demande toujours croissante d'investissement personnel et de la compétence du système »

## La compréhension du rôle du RU et les interactions avec les objectifs de l'association.

« Problématique du fonctionnement de FAS en région vs national » « intérêt de l'association pour la fonction de RU »



**deuxième édition**

## **Assises Interrégionales**

des Associations et des Représentants des Usagers

de Nouvelle-Aquitaine & Occitanie

“ Revitaliser et amplifier la démocratie en santé : Imaginons comment renforcer et animer le réseau associatif et la communauté des représentants des usagers ”



*édition*



**16 & 17 OCTOBRE 2023 à BARSAC**

Pour venir pensez à  
covoiturer entre collègues  
TOGETZER 🚗



# **LES RELATIONS DE NOS ASSOCIATIONS AVEC FAS**

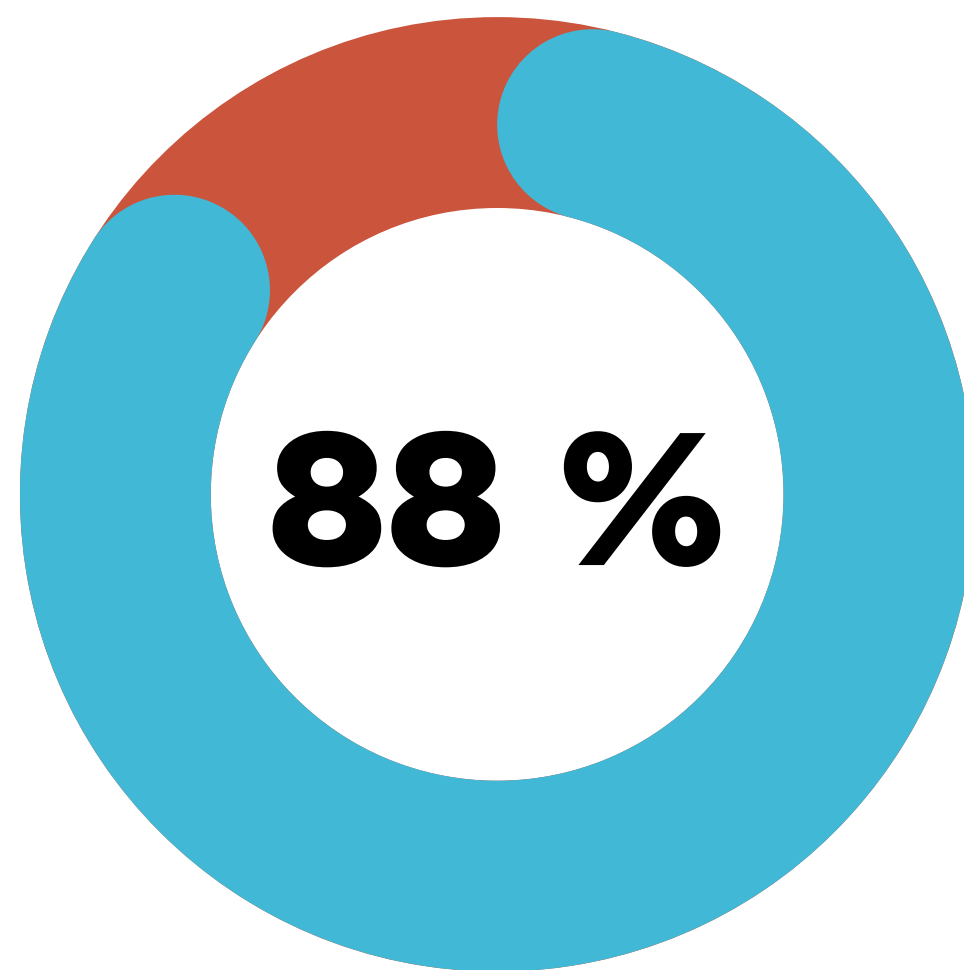


## LES RELATIONS DE NOS ASSOCIATIONS AVEC FAS

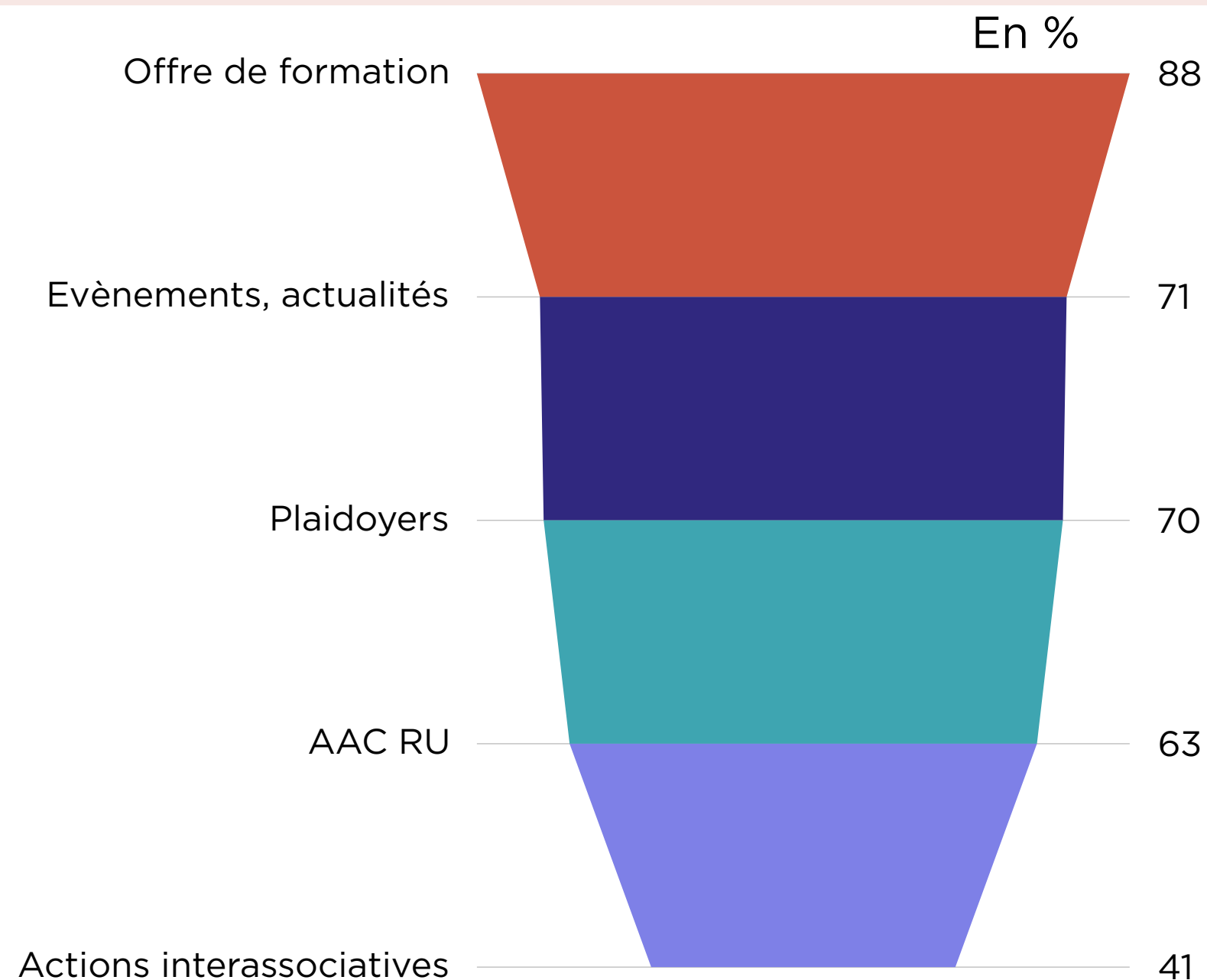
### AVEZ-VOUS POUR HABITUDE DE RELAYER LES INFORMATIONS DU RÉSEAU FRANCE ASSOS SANTÉ ?

Globalement, la relation fonctionnelle entre le réseau associatif et la délégation France Assos Santé est plutôt fluide. La transmission des informations proposées par France Assos Santé est bien assurée puisque **88% affirment relayer régulièrement les informations transmises à leur égard.**

Parmi les informations de France Assos Santé les plus fréquemment relayées, celles relatives à l'offre de formation restent majoritaires (88%), avant le partage lié aux événements et actualités (77%) et les plaidoyers (70%). Reste plus à la marge, **le relais des appels à candidatures de postes de RU, souvent assuré par l'ARS directement**



confirment relayer régulièrement les informations de FAS





La voix des usagers

Nouvelle-Aquitaine

Occitanie

### France Assos Santé Occitanie

 05 34 30 24 35  [occitanie@france-assos-sante.org](mailto:occitanie@france-assos-sante.org)

 [www.occitanie.france-assos-sante.org](http://www.occitanie.france-assos-sante.org)

### France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine

 05 56 93 05 92  [nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org](mailto:nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org)

 [www.nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org](http://www.nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org)

#### Un grand merci à

Sonia Purgues, Chargée de Mission Délégation Nouvelle-Aquitaine  
& Fanny Montant, Chargée de Mission Occitanie  
pour l'appui méthodologique dans la construction de cette enquête.

#### Analyse des résultats :

Géraldine Goulinet-Fité, coordinatrice Nouvelle-Aquitaine  
& Caroline Caussy, coordinatrice Occitanie

#### Conception et mise en page :

Géraldine Goulinet-Fité, coordinatrice Nouvelle-Aquitaine  
Décembre 2023