France Assos Santé

La voix des usagers

Plan stratégique de France Assos Santé 2023-2026

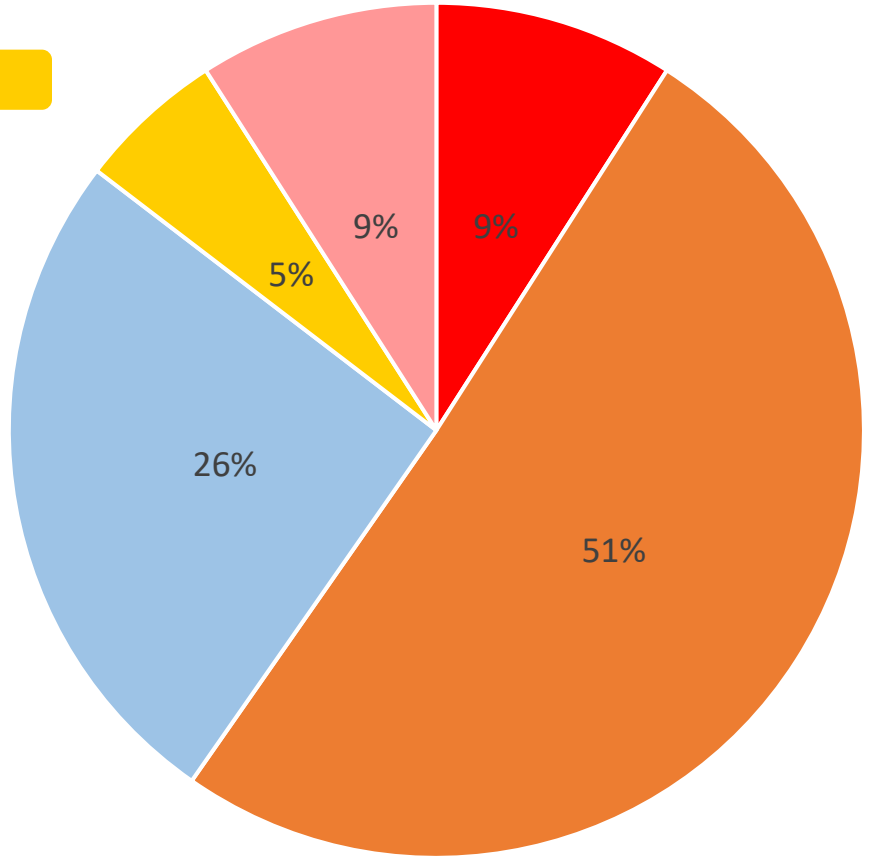
Synthèse de la consultation ouverte

Décembre 2022

Deloitte.

Synthèse de la consultation ouverte
Profil des participants

397 répondants



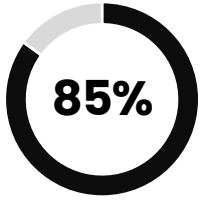
Une très forte participation des représentants d'associations nationales membres

- Autre
- Représentant(e) d'une association nationale membre
- Représentant(e) d'une association régionale membre
- Salarié(e) du siège
- Salarié(e) d'une délégation

© 2022 Deloitte Conseil. Document Confidentiel

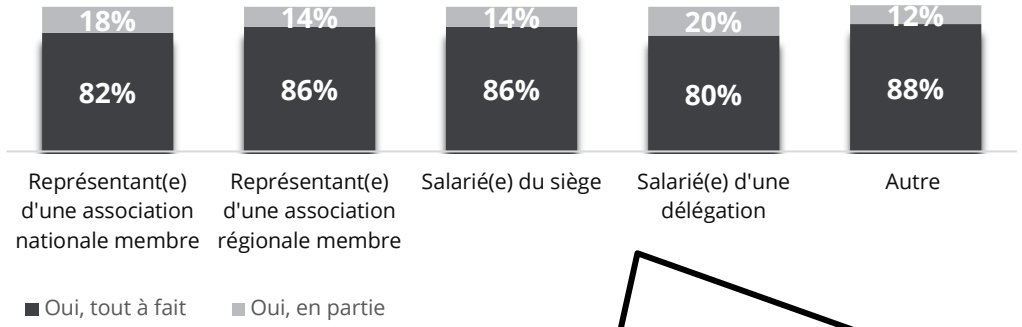
Synthèse de la consultation ouverte
Zoom sur la vision

- La proposition de formulation de vision pour le projet stratégique de France Assos Santé est largement partagée par les répondants



Sur les 397 répondants, 85% partagent la vision du projet de France Assos Santé telle que formulée

Répartition par type de répondant



On observe une adhésion forte auprès de l'ensemble des parties prenantes.

En moyenne, **84% des parties prenantes partagent « tout à fait » la vision proposée** et 16% la partagent « en partie ».

De plus, on observe une adhésion légèrement moins forte auprès des salariés des délégations.
En effet, 20% d'entre eux affirment partager pleinement la vision proposée et 80% d'entre eux la partage « en partie ».

La vision de France Assos Santé

« **Forte de la capacité de ses membres à agir pour accroitre la prise en compte des usagers du système de santé au rythme des crises sanitaires et des évolutions de la société, France Assos Santé se définit comme** :

- Un ***garant et un promoteur*** de la démocratie en santé, à la fois participative et inclusive, qui porte la parole de toute la population vivant sur le territoire national et place les besoins des personnes concernées ***à la base*** de la construction des réponses en santé,
- un acteur indépendant au sein du système de santé capable d'apporter une réelle valeur ajoutée dans l'analyse des enjeux de santé et d'être une force de proposition dans la construction des politiques de santé, avec une légitimité ancrée dans sa proximité avec les usagers,
- un vecteur et un facilitateur de la dynamique portée par les associations d'usagers dans le respect de leurs champs d'intervention respectifs.

L'action de France Assos Santé est plus que jamais rendue nécessaire par :

- la complexité du système de santé, laquelle nécessite que chacun soit accompagné pour pouvoir s'y repérer et prendre individuellement et collectivement part aux décisions qui le concernent,
- la détérioration de l'accès à des soins de qualité,
- les inégalités sociales et territoriales en matière de santé, de plus en plus criantes,
- les politiques de prévention en santé, qui peinent à se déployer,
- l'usage croissant des outils numériques, qui, aussi utile soit-il à l'amélioration du système de santé et à son fonctionnement, est susceptible de renforcer des difficultés d'accès aux soins,
- les menaces environnementales, qui pèsent sur la santé et dont notre système de santé n'a pas encore pris la mesure,
- le système hospitalier, qui connaît une crise durable mise en exergue et accentuée par les crises sanitaires.

Ainsi, France Assos Santé promeut, aux côtés de ses associations membres *et forte de son ancrage territorial*, une action en faveur :

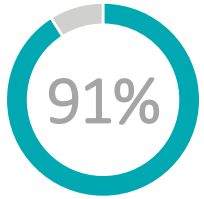
- d'une émancipation de chacun par l'éducation ***pour*** la santé et l'implication dans les décisions qui les concernent (« la liberté en santé »),
- d'un accès équitable et universel au système de santé ***sous toutes ses formes, de l'hôpital au domicile en passant par la médecine de ville*** (« l'égalité en santé »),
- et d'un système de santé solidaire et humaniste (« la fraternité en santé »). »

© 2022 Deloitte Conseil. Document Confidentiel

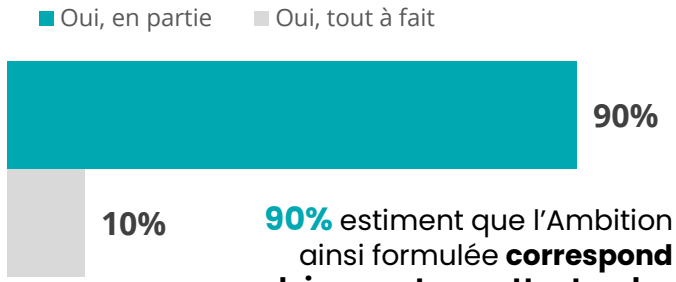
Synthèse de la consultation ouverte
Les 3 ambitions

397 répondants

AMBITION 1 – Revitaliser / amplifier la démocratie en santé en garantissant la représentation et la participation effective des usagers à tous les niveaux du système de santé



Estiment que l'Ambition ainsi formulée **est fondamentale pour le projet stratégique de France Assos Santé**



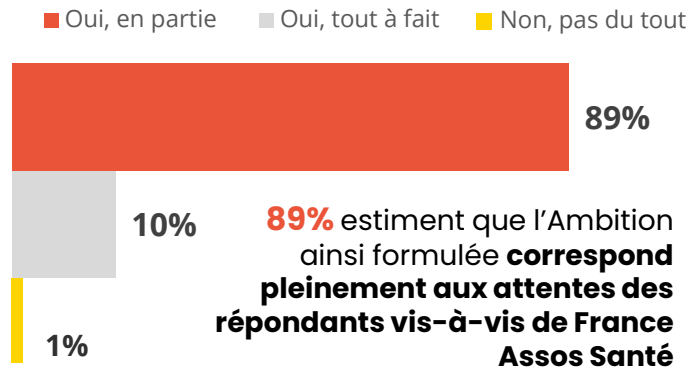
90% estiment que l'Ambition ainsi formulée **correspond pleinement aux attentes des répondants vis-à-vis de France Assos Santé**

L'Ambition 1 recueille un écho largement favorable.

397 répondants

AMBITION 2 – Eclairer et transformer les politiques publiques ayant un impact sur la santé en s'imposant comme l'observatoire de la santé par les usagers et comme le garant et le promoteur de leurs droits

Estiment que l'Ambition ainsi formulée **est fondamentale pour le projet stratégique de France Assos Santé**



89% estiment que l'Ambition ainsi formulée **correspond pleinement aux attentes des répondants vis-à-vis de France Assos Santé**

L'Ambition 2 recueille un écho largement favorable.

397 répondants

AMBITION 3 – Renforcer la cohésion et la structuration de notre réseau pour amplifier notre capacité d'influence et accroître notre légitimité

Estiment que l'Ambition ainsi formulée **est fondamentale pour le projet stratégique de France Assos Santé**

89% estiment que l'Ambition ainsi formulée **correspond pleinement aux attentes des répondants vis-à-vis de France Assos Santé**

L'Ambition 3 recueille un écho largement favorable.

© 2022 Deloitte Conseil. Document Confidentiel

Synthèse de la consultation ouverte
Zoom sur l'ambition 1

« Revitaliser / amplifier la démocratie en santé en garantissant la représentation et la participation effective des usagers à tous les niveaux du système de santé »

En sa qualité d'union des associations d'usagers du système de santé, France Assos Santé entend jouer un rôle central pour mettre les usagers au cœur des processus consultatifs et décisionnels en matière de santé, à tous les échelons du territoire national, en veillant à nourrir et dynamiser le vivier des représentants d'usagers, en les faisant mieux connaître et reconnaître, et en interagissant avec d'autres formes d'engagement citoyen en santé.

Sur les 397 répondants, 90% estiment que l'Ambition ainsi formulée correspond pleinement à leurs attentes vis-à-vis de France Assos Santé

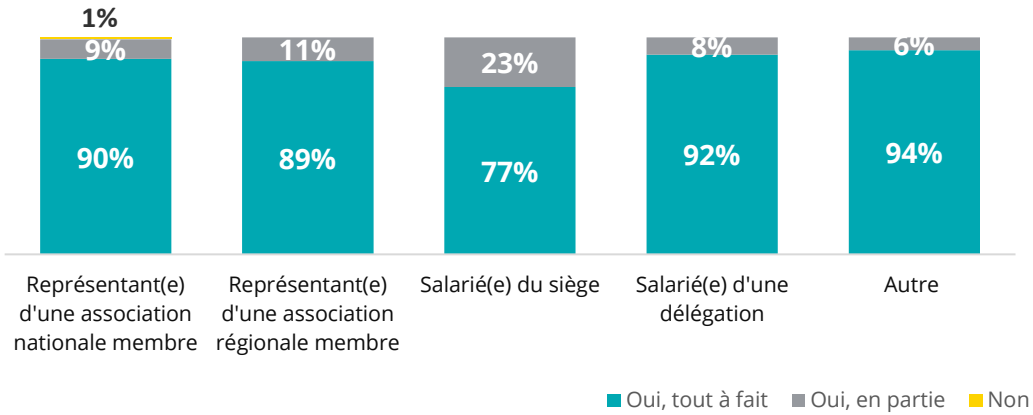
Quelques commentaires (extraits de la consultation ouverte)

→ **Mieux former les RU, et mettre plus de moyens à leur disposition :**
« Pour être crédible nous devrions être plus qualifiées (représentative, professionnel, etc) »
« Sans un statut officiel de RU, les progrès resteront modestes »
« Il lui faut accentuer dans le programme de formation l'esprit d'équipe entre RU, la répartition des responsabilités entre RU, œuvrer pour augmenter le nombre de RU dans les GHT, les CHU, etc. »

→ **Réaliser plus de partenariats :**
« France Asso Santé a montré son savoir-faire et (…) mais je regrette que l'association n'ait pas créer plus de partenariat »
« France Assos Santé est un maillon, pas un rôle central. Le futur, c'est "co-partenariat", c'est "ensemble", c'est "gouvernance horizontale" »

→ **Autre commentaire :**
« Il faudrait faire référence plus clairement à la nécessité de refonder le système de santé pour faire face à la crise sanitaire, composante de la crise écologique. »

Répartition par type de répondant

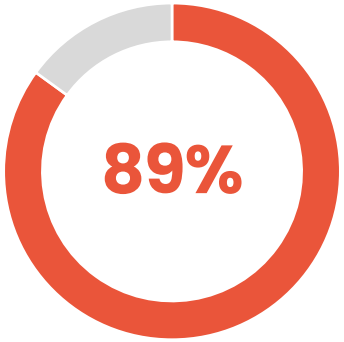


© 2022 Deloitte Conseil. Document Confidentiel

Synthèse de la consultation ouverte
Zoom sur l'ambition 2

« Eclairer et transformer les politiques publiques ayant un impact sur la santé en s'imposant comme l'observatoire de la santé par les usagers et comme le garant et le promoteur de leurs droits »

Interlocuteur incontournable des pouvoirs publics, France Assos Santé est un vecteur privilégié de la parole de tous les usagers au sein des processus consultatifs et décisionnels du système de santé. Son positionnement, au plus près des usagers et indépendant vis-à-vis des pouvoirs publics, lui permet de vérifier l'adéquation entre les besoins des usagers et les réponses qu'on leur apporte, ainsi que le respect de leurs droits. Ses positions s'élaborent à partir de l'expérience et des témoignages des usagers dont elle organise la collecte, et de l'expertise inter-associative qu'elle mobilise activement



Sur les 397 répondants, 89% estiment que l'Ambition ainsi formulée correspond pleinement à leurs attentes vis-à-vis de France Assos Santé

Quelques commentaires (extraits de la consultation ouverte)

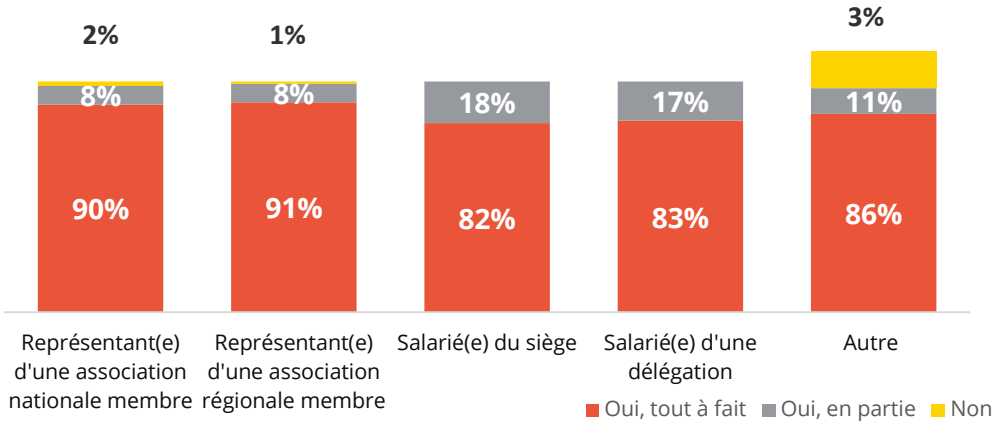
→ **Aller au-delà de l'observation pour avoir un impact plus important :**

« La formulation met l'accent sur l'accès aux droits et sur l'observatoire liés à Santé Info Droits. Elle ne met pas suffisamment en avant le travail de plaidoyer plus global fait par les salariés de FAS »
« Il faut porter l'ambition d'éclairer et, à notre stade, surtout transformer, voire inventer, les politiques publiques transversales sanitaire/médico-social »
« Être reconnu comme observatoire …. compétent pour peser sur les politiques publiques de santé »

→ **Être le porte-parole des usagers :**

« La collecte de témoignages des usagers pourrait être renforcée »,
« Partir de l'expérience et des témoignages des usagers ET DE LEURS REPRESENTANTS ASSOCIATIFS dont elle organise la collecte »

Répartition par type de répondant



© 2022 Deloitte Conseil. Document Confidentiel

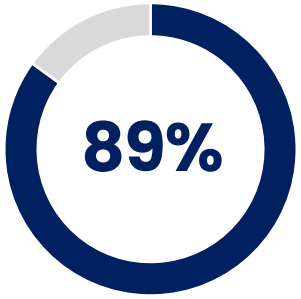
Synthèse de la consultation ouverte
Zoom sur l'ambition 3

France Assos Santé
La voix des usagers

« Renforcer la cohésion et la structuration de notre réseau pour amplifier notre capacité d'influence et accroître notre légitimité »

France Assos Santé parie sur la coopération entre les associations d'usagers du système de santé pour porter et amplifier la dynamique associative et la démocratie en santé. Cette ambition se réalise dans le respect des champs d'intervention respectifs des associations membres et dans la recherche du plus grand dénominateur commun, et s'alimente d'une vision partagée, d'un travail collectif et d'échanges renforcés.

A un niveau plus individuel, cette ambition vise également à permettre de donner du sens à l'engagement de chacun(e) au sein de France Assos Santé en complément de son engagement au sein de son association d'appartenance.

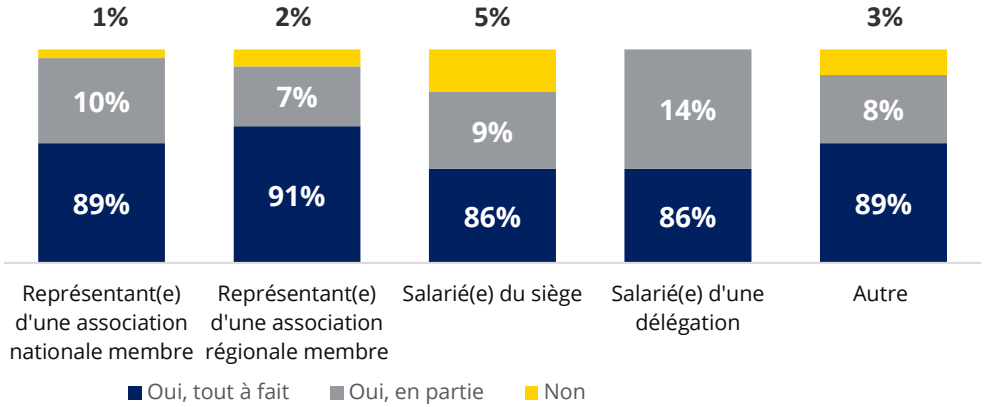


Sur les 397 répondants, 89% estiment que l'Ambition ainsi formulée correspond pleinement à leurs attentes vis-à-vis de France Assos Santé

Quelques commentaires (extraits de la consultation ouverte)

- → **Plus de 90** répondants pensent que France Assos Santé pourrait réaliser cette ambition en **améliorant l'animation du réseau** et en favorisant les échanges entre les membres
- → **Plus de 15 r**épondants pensent que France Assos Santé devrait **mettre en place des dispositifs pour faciliter l'établissement d'une prise de position commune**
- → **Plus de 12 r**épondants estiment que France Assos Santé doit **améliorer sa visibilité à la fois en interne et en externe**
- → **Plus de 10 r**épondants estiment que **la formation** doit être **renforcée, diversifiée et plus accessible**
- → **Plus de 10** répondants souhaiterait que France Assos Santé soit **plus proche des territoires**
- → **Plus de 8** répondants souhaiteraient que France Assos Santé multiplie les évènements en organisant **des séminaires, des rencontres, un évènement annuel et mette en place un parcours d'intégration pour les nouvelles associations membres**
- → **Plus de 4 répondants** aimeraient que France Assos Santé **mette en place un accompagnement des associations membres et valorise davantage leurs actions**

Répartition par type de répondant



© 2022 Deloitte Conseil. Document Confidentiel