Plan stratégique
2023 — 2026

Le catalogue des actions

Comment aller collectivement de l'avant.

Document à usage interne
Décembre 2023 - Version 1

France Assos Santé
La voix des usagers

Mot d'introduction du directeur général

Forts de notre nouveau plan stratégique construit dans une dynamique collective et validé lors de l'Assemblée générale de juin 2023, nous avons à présent la mission de le mettre en œuvre tous ensemble, afin de conduire les trois ambitions que nous nous sommes données.

Notre feuille de route est claire et consiste en une série d'actions déclinée pour chacune des trois ambitions de notre plan.

Vous trouverez dans ce document l'ensemble des fiches qui décrivent à la fois le contexte, l'objectif et bien sur les modalités pour chaque action identifiée.

Ces repères nous permettent de suivre l'avancement de la mise en œuvre du plan stratégique, en partageant une vision commune du chemin à parcourir, tant au sein des associations membres que des équipes nationales et régionales de France Assos Santé.

Ces actions vont également structurer notre plan d'actions annuel et garantir la cohérence des projets transversaux.

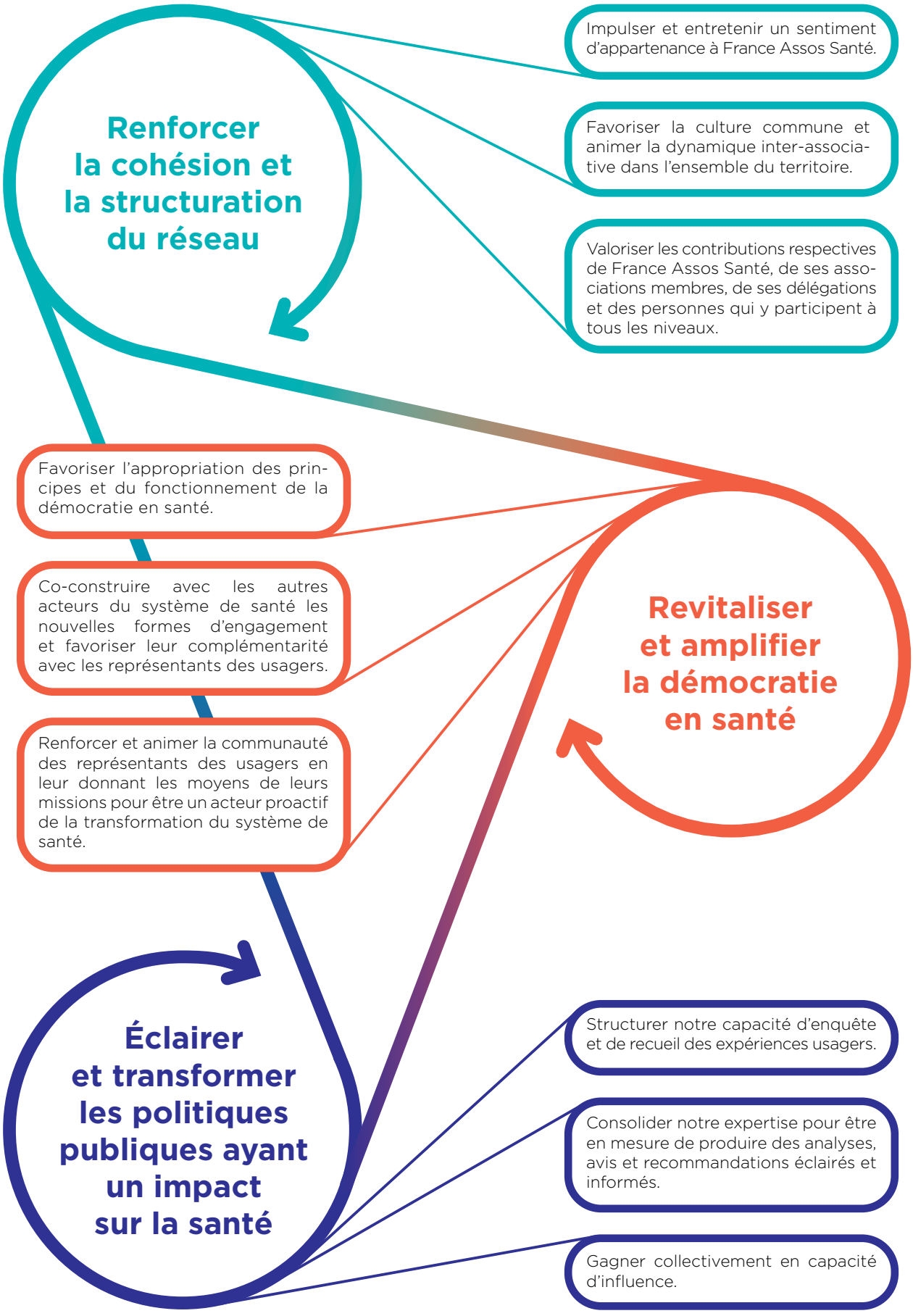
Nous ajusterons régulièrement notre programme d'actions, à la lumière des chantiers réalisés et des nouveaux enjeux qui pourront se présenter au sein de notre Union.

Je compte sur la mobilisation de toutes et de tous, avec le soutien des associations membres, pour faire de ce plan stratégique 2023 – 2026 une nouvelle étape du développement de notre collectif au service d'une plus grande participation des usagers au système de santé.

Marc Morel

Plus de collectif pour plus de démocratie en santé et plus de poids dans les décisions.

Plan stratégique 2023 — 2026



Renforcer la cohésion et la structuration du réseau

IMPULSER ET ENTRETENIR UN SENTIMENT D'APPARTENANCE À FRANCE ASSOS SANTÉ.

1.1.1 – Structurer l'accueil (kit et outils / Ambassadeurs et référents).

1.1.2 – Mettre en place un ambassadeur dans chaque association membre.

1.1.3 – Créer des espaces d'échanges par cible au niveau national, régional ou inter-régional pour animer et renforcer le sentiment d'appartenance.

Résultats attendus :

• Les modalités d'engagement et de participation des associations de France Assos Santé sont clarifiées et appropriées par leurs représentants qui jouent le rôle d'ambassadeurs au sein de leur association.

• Un parcours d'intégration est organisé pour chaque nouvelle association.

• France Assos Santé organise des échanges réguliers sur l'actualité utile au réseau.

FAVORISER LA CULTURE COMMUNE ET ANIMER LA DYNAMIQUE INTER-ASSOCIATIVE DANS L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE.

1.2.1 – Augmenter l'offre de services que France Assos Santé peut proposer aux associations membres.

1.2.2 – Créer et développer des espaces de partage d'expériences, et de pratiques au bénéfice de la synergie inter-associative.

1.2.3 – Créer une enquête annuelle à destination des associations membres pour mesurer le sentiment d'appartenance et d'intégration au sein du réseau.

Résultats attendus :

• France Assos Santé organise des sessions de partage d'expérience entre associations membres sur leur stratégie de développement, sur leur méthodologie de travail et sur leurs autres savoir-faire.

• France Assos Santé propose un accompagnement aux associations membres en matière de démocratie en santé (partage d'expériences sur les dossiers d'agrément notamment et sur les actions requises pour le renouveler).

• Les représentants de France Assos Santé (élus et salariés) participent régulièrement à des évènements (journées et instances de gouvernance) des associations membres pour présenter France Assos Santé, ses missions et/ou traiter d'une thématique commune.

VALORISER LES CONTRIBUTIONS RESPECTIVES DE FRANCE ASSOS SANTÉ, DE SES ASSOCIATIONS MEMBRES, DE SES DÉLÉGATIONS ET DES PERSONNES QUI Y PARTICIPENT À TOUS LES NIVEAUX.

1.3.1 – Identifier et rendre visible les contributeurs dans toutes les productions du réseau France Assos Santé.

1.3.2 – Célébrer les victoires, réalisations et combats du réseau France Assos Santé.

1.3.3 – Mettre en avant les réalisations des associations membres.

1.3.4 – Inciter les associations membres à communiquer sur leur appartenance à France Assos Santé et relaver ses productions.

Résultats attendus :

• Les «victoires» (ex : actions de plaidoyer ayant permis d'avancer la cause soutenue) sont mises en avant notamment dans la communication du réseau.

• Les contributeurs – associations membres et leurs bénévoles – sont identifiés et rendus visibles dans toutes les productions du réseau France Assos Santé.

• Les associations membres mettent en avant France Assos Santé dans leurs outils de communication internes et externes (visibilité de l'appartenance à France Assos Santé sur le site Internet, relais sur les réseaux sociaux…).

Action 1.1.1

Structurer l'accueil

Contexte

Pour une association membre, rejoindre France Assos Santé suppose de partager ses valeurs et de s'être interrogée sur le sens de son engagement. Dès le processus d'adhésion, il est donc important de clarifier les modalités de candidature et de participation, en proposant aux nouvelles associations des outils et des échanges destinés à faciliter leur entrée et leur intégration dans le réseau.

Mais l'enjeu est aussi, à plus long terme, d'insuffler et d'entretenir un sentiment d'appartenance au collectif. C'est pourquoi il est envisagé de développer des liens et de favoriser les interactions entre les associations membres.

Enjeu stratégique associé

Impulser et entretenir un sentiment d'appartenance à France Assos Santé.

Description de l'action

• Construire les outils d'accueil
  - Homogénéiser et rendre lisible les process d'adhésion (dossiers de candidature, avis du Comité de déontologie, entretien, ...)
  - Réaliser et diffuser un kit d'accueil : brochure, charte des valeurs et présentation de France Assos Santé — brochure sur les RU — brochure sur les actions de France Assos Santé — présentation des associations membres
  - Mettre à disposition des associations des outils permettant la « visibilisation » de leur engagement dans France Assos Santé.

• Développer des actions pour favoriser l'intégration des nouvelles associations et le sentiment d'appartenance de l'ensemble des associations membres
  - Proposer un parrainage.
  - Organiser des webinaires et des réunions d'accueil
  - Désigner un ambassadeur pour chaque association, identification d'un référent RU le cas échéant, d'une personne sur liste Commission Réseau en plus de l'ambassadeur, candidature pour rejoindre un groupe de travail.

Action 1.1.2

Mettre en place un ambassadeur dans chaque association membre

Contexte

Dans certaines associations membres du réseau, seule, parfois, une minorité de personnes sait que leur association a rejoint ou fait partie de France Assos Santé et ce que cela implique, notamment en termes de mobilisation.

Pour élargir le sentiment d'appartenance au sein des associations membres, il est demandé que chacune identifie un ambassadeur, l'interlocuteur-clé de France Assos Santé, une sorte d'interface et de relais, de l'association vers l'Union et vice versa.

Enjeu stratégique associé

Impulser et entretenir un sentiment d'appartenance à France Assos Santé.

Description de l'action

- Identifier un ambassadeur pour chaque association membre au niveau national avec une déclinaison régionale.
- Définir le rôle et mettre en place une fonction d'ambassadeur au sein des associations membres avec pour objectif de relayer les positions et identifier les personnes et les ressources possibles.
- Animer la communauté des ambassadeurs.

Action 1.1.3

Créer des espaces d'échanges

Contexte

La mobilisation de l'ensemble du réseau qui a conduit à l'élaboration du plan stratégique de France Assos Santé 2023-2026 l'a rappelé : salariés, présidents et plus largement élus au niveau régional et national, responsables d'associations, etc., nombre de participants ont apprécié de partager leurs points de vue et réfléchir ensemble à l'avenir du réseau. Ce n'est pas une surprise : c'était déjà le cas lors de la précédente réflexion autour du premier plan 2018-2022.

Certaines catégories de personnes élues ou salariées ont besoin de se réunir pour échanger sur le sens de leur activité et des actions menées au sein de France Assos Santé.

Enjeu stratégique associé

Impulser et entretenir un sentiment d'appartenance à France Assos Santé.

Description de l'action

- Identifier les cibles (salariés, présidents d'associations et présidents de délégations régionales…) pour lesquelles des espaces d'échanges seraient nécessaires.
- Définir le ou les formats de ces espaces d'échanges et leurs objectifs en fonction des cibles identifiées.
- Mettre en place et faire vivre ces temps d'échanges, les évaluer et si évaluation positive les pérenniser.

Action 1.2.1

Augmenter l'offre de services de France Assos Santé pour les associations membres

Contexte

Si l'attention portée à l'accueil des nouvelles associations est primordiale pour faciliter leur intégration, un accompagnement aux différents stades du parcours et/ou de l'évolution des associations membres est indispensable pour faire Union.

Au menu : formaliser l'existant, proposer de nouvelles options en valorisant les échanges inter-associatifs et en mutualisant les savoir-faire.

Enjeu stratégique associé

Favoriser la culture commune et animer la dynamique inter-associative dans l'ensemble du territoire.

Description de l'action

- Recenser les besoins prioritaires et évaluer l'usage actuel des services disponibles, pas toujours bien connus via une enquête.
- Déterminer l'accompagnement (espaces d'échanges, accès à des outils) que France Assos Santé pourrait proposer aux associations sur la réponse à appel à projets, le renouvellement de l'agréments et autres sujets potentiels.
- Renforcer l'offre de formation France Assos Santé en direction des représentants associatifs en effectuant un recueil de besoin auprès des associations membres et en développant de nouveaux modules

Action 1.2.2

Créer et développer des espaces de partage d'expériences pour contribuer à l'élaboration des positions, échanger sur les pratiques et actualités associatives

Contexte

La commission du réseau qui au niveau national, doit réunir les associations membres pour traiter des questions en lien avec la santé et élaborer des positions, peine à faire le plein. Son mode de fonctionnement et d'organisation sera amélioré pour toujours mieux répondre aux attentes des associations membres de France Assos Santé et augmenter le nombre de participants réguliers à ce temps fort de la raison d'être de France Assos Santé : l'inter-associatif !

Il a déjà été acté de créer des moments d'échanges et d'espaces de partage autour de leurs pratiques et actualités associatives respectives. Sans oublier la réflexion à conduire sur une déclinaison régionale et territoriale de la commission réseau nationale, en y développant là aussi des instances de concertations régionales voire territoriales.

Enjeu stratégique associé

Favoriser la culture commune et animer la dynamique inter-associative dans l'ensemble du territoire.

Description de l'action

- Réflechir au contenu de la commission réseau nationale avec la création de temps et d'espaces (en présentiel, en visio et en dématérialisé) favorisant les échanges sur la méthodologie de travail, de savoir-faire, de développement et d'animation du réseau des Représentants des Usagers.
- Après un état des lieux de l'existant en région, établir un document détaillant les modalités d'organisation et d'animation d'une commission réseau en région (présentiel et/ou Visio et dématérialisé).
- Mise en œuvre de commissions réseau en région et animation de l'espace partagé. Elles servent notamment à identifier au niveau régional, les actions innovantes des associations, les bonnes pratiques, les engagements, les besoins. Elles peuvent être complétées par des forums, des FAQ et des webinaires.

Action 1.2.3

Créer une enquête annuelle à destination des associations membres pour mesurer le sentiment d'appartenance et d'intégration au sein du réseau

Contexte

Les dispositifs d'accueil et d'accompagnement mis en place dans le cadre de ce plan sont-ils suffisants et pertinents ? Apportent-ils des améliorations en termes de cohésion du réseau ? Un suivi périodique est nécessaire pour établir des indicateurs de satisfaction et évaluer l'impact des mesures prises, voire les ajuster.

Cette veille prendra la forme d'une enquête annuelle, afin de recueillir le plus grand nombre d'avis représentant la diversité et la richesse de notre réseau.

Enjeu stratégique associé

Favoriser la culture commune et animer la dynamique inter-associative dans l'ensemble du territoire.

Description de l'action

• Identifier les cibles de cette enquête (ambassadeurs, membres des instances, présidents des associations...).

• Construire une enquête qualitative et quantitative pour identifier les tendances du réseau.

Exemple de question :

« Voyez-vous la plus-value de votre adhésion pour vos Représentants des Usagers ? ... »

Action 1.3.1

Identifier et rendre visible les contributeurs des productions de France Assos Santé

Contexte

France Assos Santé, ce sont des centaines de personnes, dont beaucoup de bénévoles, qui contribuent à la production de documents et d'outils, à l'animation des associations du réseau, à la défense des droits des patients, à la rédaction de notes de synthèse, etc. Cet engagement représente un important investissement, en temps et en énergie.

Le travail fourni mérite d'être désanonymisé. C'est déjà le cas dans certaines associations, dont les publications sont signées du nom de leurs auteurs. En répondant à une demande légitime de visibilité, France Assos Santé s'emploie à soutenir la motivation de l'ensemble des contributeurs du réseau et à susciter de nouvelles participations.

Enjeu stratégique associé

Valoriser les contributions respectives de France Assos Santé, de ses associations membres, de ses délégations et des personnes qui y participent à tous les niveaux.

Description de l'action

- Identifier les productions concernées (ex : note de position, guides, flyers, vidéos, évènements…).
- Identifier les contributeurs et les rédacteurs, leurs associations d'appartenance ou autre réseau (bénévoles, associations membres et salariés…) et leur niveau de contribution (ex « rédigé par » et « contributeurs »).
- Diversifier les supports de communication pour aller plus loin dans la visibilité des contributeurs. (Interview, réseaux sociaux, vidéo….).

Action 1.3.2

Célébrer les victoires/réalisations/combats du réseau France Assos Santé

Contexte

Pour satisfaire l'attente de reconnaissance qui s'exprime, il est proposé de célébrer chaque année, les victoires des usagers afin de valoriser les actions ayant permis des avancées ou les actions les plus originales pour la faire entendre. Une occasion de mettre sous le feu des projecteurs le réseau, les associations membres et les personnes impliquées.

Enjeu stratégique associé

Valoriser les contributions respectives de France Assos Santé, de ses associations membres, de ses délégations et des personnes qui y participent à tous les niveaux.

Description de l'action

- Recenser ce qui existe ou a existé ailleurs, déterminer ce qui est célébré (associations, actions, personnes, RU) et comment.
- Préciser les critères de sélection et sélectionner les « victoires » à mettre en avant (actions d'associations membres, de France Assos Santé, de Représentants des Usagers…).

Action 1.3.3

Mettre en avant les réalisations des associations membres

Contexte

Valoriser les associations membres de France Assos Santé et leurs bénévoles passe par une meilleure exposition au sein du réseau de leurs actions et compétences respectives. Cela passe par une exposition renforcée : réseaux sociaux, newsletter, page dédiée sur le site de France Assos Santé etc., les supports de communication sont nombreux.

Il est important de pouvoir témoigner du travail de terrain effectué par l'ensemble des contributeurs du collectif. C'est non seulement les rendre visibles, mais reconnaître aussi leur mérite.

Enjeu stratégique associé

Valoriser les contributions respectives de France Assos Santé, de ses associations membres, de ses délégations et des personnes qui y participent à tous les niveaux.

Description de l'action

- Communiquer / relayer au sein du réseau sur les différents supports de communication permettant de présenter les associations membres, leurs compétences et leurs réalisations.
- Mettre à jour la liste des ambassadeurs en charge de la mise à jour régulière de ces informations.
- Renforcer la visibilité des associations et de leurs actions et réalisations via le site de France Assos Santé et le répertoire des actions de prévention et de promotion santé.

Action 1.3.4

Inciter les associations membres à communiquer sur leur appartenance à France Assos Santé et à relayer les productions de France Assos Santé

Contexte

Dans leur majorité, les associations membres du réseau n'ont pas systématiquement le réflexe d'évoquer leur appartenance à France Assos Santé et moins encore de relayer les plaidoyers, expertises, etc. auxquels ils ont pourtant participé.

Il est essentiel de donner tous les outils nécessaires aux associations pour qu'elles communiquent davantage et mieux sur leur appartenance à France Assos Santé et les actions de notre Union, que ce soit en interne ou en extérieur, et contribuent ainsi à sa notoriété.

Enjeu stratégique associé

Valoriser les contributions respectives de France Assos Santé, de ses associations membres, de ses délégations et des personnes qui y participent à tous les niveaux.

Description de l'action

- Produire un document synthétisant les arguments pour convaincre et donner envie aux associations membres de relayer les infos de France Assos Santé.
- Produire et mettre à disposition du contenu de communication « prêt à l'emploi » (CP, vidéo, logo/appartenance de France Assos Santé sur le site internet ...).
- Identifier des actions permettant d'accompagner des associations (ex : via l'ambassadeur et les mettre en œuvre).

Revitaliser et amplifier la démocratie en santé

Favoriser l'appropriation des principes et du fonctionnement de la démocratie en santé

2.1.1 – Plaider pour une harmonisation des processus de désignation des Représentants des Usagers.

2.1.2 – Communiquer sur la démocratie en santé et les Représentants des Usagers.

2.1.3 – Illustrer la plus-value du rôle des représentation des usagers.

2.1.4 – Mobiliser et outiller et les associations pour promouvoir la démocratie en santé.

Résultats attendus :

• Des actions de communication permettant de faire connaitre et de favoriser l'appropriation des droits individuels et collectifs sont menées auprès des usagers.

• Le rôle et l'utilité des Représentants des Usagers est valorisé dans les établissements de soins et auprès des professionnels.

• Les avancées permises par les Représentants des Usagers grâce à leurs actions dans les instances, sur le plan national et territorial sont listées et valorisées.

• France Assos Santé, ses membres et ses partenaires (notamment ARS) formalisent des processus de désignation cohérents et simplifiés et mènent des actions de communication pour améliorer le taux de couverture des mandats.

• Les avancées permises par les Représentants des Usagers grâce à leurs actions dans les instances, sur le plan national et territorial sont listées et valorisées.

Co-construire avec les autres acteurs du système de santé les nouvelles formes d'engagement et favoriser leur complémentarité avec les Représentants des Usagers

2.2.1 – Co-construire des plans d'action régionaux sur la base d'états des lieux et d'une feuille de route nationale sur les nouvelles formes d'engagement.

2.2.2 – Sensibiliser et former les acteurs du réseau de France Assos Santé (gouvernance, RU, associations et formateurs) aux nouvelles formes d'engagement.

2.2.3 – Evaluer les expérimentations qui font le lien entre la RU et les nouvelles formes d'engagement, identifier et partager les bonnes pratiques.

Résultats attendus :

• Un travail de veille stratégique est réalisé sur les nouvelles formes d'engagement. Ces connaissances (notamment scientifiques) sont diffusées au sein du réseau (sensibilisation des associations membres).

• France Assos Santé est partie prenante de la définition du cadre éthique et réglementaire de ces nouvelles formes d'engagement (notamment à partir de terrains d'expérimentation).

• Des partenariats sont noués avec les nouveaux acteurs de l'engagement qui partagent les valeurs et les principes de France Assos Santé (sur la base de coopérations existantes ou nouvelles).

Renforcer et animer la communauté des Représentants des Usagers en leur donnant les moyens de leurs missions pour être un acteur proactif de la transformation du système de santé

2.3.1 – Former et acquérir des compétences différemment (poursuivre et expérimenter de nouveaux modèles de formation).

2.3.2 – Animer la communauté des Représentants des Usagers et les accompagner tout au long de leur mandat.

2.3.3 – Recruter de nouveaux RU.

2.3.4 – Identifier et mettre en relation les référents des associations membres en charge de l'animation des RU.

2.3.5 – Constituer et faire vivre la base de données de référence de la démocratie en santé.

2.3.6 – Définir les critères d'un mandat réussi.

Résultats attendus :

• Les critères d'un mandat de Représentants des Usagers « épanouissant » et « réussi » sont définis et le ressenti des Représentants des Usagers est évalué.

• Les Représentants des Usagers ont accès à un parcours de formation continu adapté à leurs besoins.

• Les moyens nécessaires pour suivre l'actualité, les enjeux du système de santé et les prises de position de France Assos Santé sont mis à disposition des Représentants des Usagers afin de leur permettre de prendre des positions éclairées dans les instances où ils siègent.

• Les délégations et les associations sont accompagnées dans leur travail d'animation (physique et numérique) de la communauté des Représentants des Usagers.

• Un plaidoyer en faveur du renforcement du statut des représentants des usagers est porté pour redonner de l'attractivité au mandat et diversifier les profils (contribuer aux évolutions législatives et réglementaires).

Action 2.1.1

Plaider pour une harmonisation des processus de désignation des Représentants des Usagers

Contexte

Piliers de la démocratie en santé, les Représentants des Usagers, ou RU, siègent dans près de 3 000 établissements de soins ou instances nationales, régionales, etc., en lien avec la santé. Plus de la moitié d'entre eux s'engagent sur deux mandats. En 2022, un nombre important de ces mandats ont été renouvelé. A cette occasion, il a été constaté une grande hétérogénéité des processus de désignation, en particulier en ce qui concerne les agences régionales de santé (ARS).

Il est convenu de procéder à une harmonisation des pratiques, en relation avec les associations membres et les partenaires publics pour arriver à plus de clarté et de cohérence dans les appels à candidatures et éviter de freiner les vocations et volontés précieuses.

Enjeu stratégique associé

Favoriser l'appropriation des principes et du fonctionnement de la démocratie en santé.

Description de l'action

• Identifier au niveau régional et national les principaux processus de désignation et identifier les plus efficients (ex : via groupe de travail, questionnaire…).

  – Identifier les processus de désignation des Représentants des Usagers en CDU, puis des autres instances.

  – Faire ressortir les processus qui permettent une meilleure mobilisation des bénévoles par leurs associations et une meilleure couverture des mandats.

• Co-construire avec les partenaires publics, des processus harmonisés par type d'instances.

Action 2.1.2

Communiquer sur la démocratie en santé et les Représentants des Usagers

Contexte

A l'été 2023, pour la troisième année consécutive, France Assos Santé a orchestré une campagne de communication pour informer le grand public sur la démocratie en santé et les Représentants des Usagers. Nombreux sont encore les usagers du système de santé à ignorer qu'ils ont des droits, tant au plan individuel que collectif, et des représentants, qu'ils peuvent solliciter, en cas de besoin.

De la sensibilisation à l'appropriation, il y a encore du chemin à parcourir. Il faut trouver, voire inventer les voies et moyens pour mieux et plus largement faire comprendre le fonctionnement de la démocratie en santé et valoriser, dans le même temps, le rôle des représentants des usagers, tout en facilitant leur identification là où ils sont présents.

Enjeu stratégique associé

Favoriser l'appropriation des principes et du fonctionnement de la démocratie en santé.

Description de l'action

- Déterminer les messages clés par cible (après évaluation des actions déjà menées).
- Identifier les vecteurs de communication pour atteindre tous les usagers (radio, tv, réseaux sociaux...) au niveau national et dans les territoires.
- Identifier les endroits où on peut toucher les usagers.
- Elaborer un plan de communication.
- Définir et mettre en place des actions s'inscrivant dans le plan de communication et pouvant en outre être adaptés aux réalités des territoires.

Action 2.1.3

Illustrer la plus-value du rôle des Représentants des Usagers

Contexte

Pour comprendre l'apport des Représentants des Usagers, notamment vis-à-vis des professionnels de santé, rien de plus éloquent que leurs témoignages. Parce que le récit de leurs actions est éminemment concret, il parle directement. Ces éclairages peuvent aussi se doubler de la parole de patients dont la prise en charge ou la situation s'est améliorée grâce à l'engagement des RU.

Tous les leviers doivent être utilisés pour donner à entendre ces voix et les faire circuler, comme références et sources d'inspiration. Selon l'enquête France Assos Santé auprès des RU de février 2023, 88 % et 86 % des Représentants des Usagers sondés ont déclaré se sentir respectivement utiles et entendus. Il est impératif de se nourrir de leur expérience.

Enjeu stratégique associé

Favoriser l'appropriation des principes et du fonctionnement de la démocratie en santé.

Description de l'action

- Recueillir des témoignages et recenser des situations permettant d'illustrer la plus-value du rôle des RU.
- Traduire ces témoignages et situations en outils (exemple : podcast, construire un guide des bonnes pratiques du RU, charte du RU, interviews, capsules vidéos, basé sur des cas concrets, articles…).
- Promouvoir ces outils à l'ensemble des acteurs du système de santé et au sein du réseau.

Action 2.1.4

Mobiliser et outiller les associations pour promouvoir la démocratie en santé

Contexte

Pour amplifier la démocratie en santé, encore faut-il avoir les moyens de le faire. L'idée est de mettre à la disposition du réseau une boîte à outils dans laquelle piocher, selon les besoins et ainsi permettre à toutes les associations membres quels que soient leur dimension et leurs moyens de communiquer sur la démocratie en santé et les RU.

Enjeu stratégique associé

Favoriser l'appropriation des principes et du fonctionnement de la démocratie en santé.

Description de l'action

- Présenter aux associations membres du réseau les outils de promotion de la démocratie en santé, recenser les outils qu'elles utilisent et recueillir leurs besoins (via enquête).
- Développer les outils existants et co-construire avec les associations les outils manquants.
- Mettre à disposition des associations ces outils et les accompagner dans leur mise en œuvre.

Contexte

Action 2.2.1 à 2.2.3 : quid des nouvelles formes d'engagement ?

De nouvelles formes d'engagement (patients experts partenaires ressources) sont apparues au cours des dernières années. Un bon signe, pour ce qui est du dynamisme de la démocratie en santé. Chacune de ces approches a ses spécificités, ses missions et son espace d'exercice. Pas d'exclusive : on a tous à apprendre les uns des autres. Le risque réside dans une éventuelle confusion des usagers et acteurs du système de santé. Il est donc souhaitable de clarifier les périmètres et, sur cette base, de créer les conditions d'un travail en commun qui sera profitable à tous.

Action 2.2.1

Co-construire des plans d'action régionaux sur la base d'états des lieux et d'une feuille de route nationale sur les nouvelles formes d'engagement

Contexte

Il est nécessaire de poursuivre le travail, entamé il y a deux ans, de recensement et d'évaluation des coopérations qui se sont déjà nouées avec certains de ces interlocuteurs au niveau régional. L'objectif étant de définir des plans d'actions adaptés aux particularités de chaque région pour les aider, si besoin, à susciter de nouveaux partenariats.

Enjeu stratégique associé

Co-construire avec les autres acteurs du système de santé les nouvelles formes d'engagement et favoriser leur complémentarité avec la représentation des usagers.

Description de l'action

- Faire un état des lieux des délégations régionales sur les partenariats et les expérimentations. Cibler d'abord les délégations régionales et associations membres. Compléter l'état des lieux en ciblant les commissions des usagers.
- Faire un plan d'actions par région (par ex : cartographie des structures exemplaires, diffusion des documents ressources existants, webinaires, groupes d'échanges, journée régionale, plateformes d'échange, accompagnement des expérimentations, capitalisation ...) pour les aider • si besoin - à développer le partenariat.
- Etablir une feuille de route nationale.
- Identifier et accompagner des référents régionaux salariés et/ou élus.
- Mettre en œuvre les plans d'actions régionaux.

Action 2.2.2

Sensibiliser et former les acteurs du réseau de France Assos Santé (gouvernance, RU, assos, formateurs) aux nouvelles formes d'engagement

Contexte

Pour bien appréhender les enjeux, dont la nécessité de s'ouvrir, il convient de sensibiliser l'ensemble des personnes du réseau de France Assos Santé à l'émergence de ces nouvelles figures de la démocratie en santé. Du salarié au RU, de l'ambassadeur aux membres du CA, etc., une formation est à prévoir, potentiellement continue.

Enjeu stratégique associé

Co-construire avec les autres acteurs du système de santé les nouvelles formes d'engagement et favoriser leur complémentarité avec les Représentants des Usagers.

Description de l'action

- Sensibiliser et former la gouvernance (CA et bureau) (ex : journée thématique, intervention en CA pour retour d'expérience, présenter un rapport bénéfices/risques..).
- Sensibiliser et former les membres d'associations (webinaire, sessions de sensibilisation).
- Capitaliser l'apport des formations existantes, les faire évoluer. Créer une formation spécifique pour les Représentants des Usagers et les associations.

Action 2.2.3

Evaluer les expérimentations de lien entre la RU et les nouvelles formes d'engagement, identifier et partager les bonnes pratiques

Contexte

Comme pour toutes nouvelles initiatives ou pratiques, les partenariats passés entre les associations, délégations et/ou Représentants des Usagers du réseau et cette nouvelle génération d'interlocuteurs doivent donner lieu à une évaluation. Ceci est nécessaire pour tirer les enseignements et les bonnes pratiques des expérimentations mises en place et continuer à améliorer, en complémentarité, les parcours des usagers du système de santé.

Enjeu stratégique associé

Co-construire avec les autres acteurs du système de santé les nouvelles formes d'engagement et favoriser leur complémentarité avec les Représentants des Usagers.

Description de l'action

- Evaluer les expérimentations de terrain (RU et associations).
- Identifier et partager les bonnes pratiques.

Contexte

Action 2.3.1 à 2.3.4 : la formation et le recrutement des Représentants des Usagers

Devenir Représentant des Usagers ne s'improvise pas. Si l'altruisme est le moteur dans 49 % des cas (enquête France Assos Santé auprès des RU février 2023), il ne suffit pas de vouloir changer en mieux le quotidien des usagers pour être efficace. Ce mandat requiert pour la personne qui l'exerce d'acquérir des compétences, quelle que soit l'instance où elle siège. La formation est un pilier de France Assos Santé. Plus les RU disposeront des ressources nécessaires pour pouvoir défendre les droits des usagers du système de santé, plus leur rôle sera efficace. Il faut leur donner les moyens de mener à bien leur mission.

Action 2.3.1

Former et acquérir des compétences différemment (poursuivre et expérimenter de nouveaux modèles de formation)

Contexte

L'enquête France Assos Santé auprès des RU de 2023 révèle que 60 % des RU se sentent à l'aise dans leur rôle. Pour les 40% restant, il convient d'analyser ce que ce cela recèle. Une chose est sûre : ce pourcentage est plutôt élevé, pour des personnes qui ont a priori reçu une formation. À l'évidence, le parcours de formation des RU doit évoluer et s'adapter au besoin.

Enjeu stratégique associé

Renforcer et animer la communauté des Représentants des Usagers en leur donnant les moyens de leurs missions pour être un acteur proactif de la transformation du système de santé.

Description de l'action

• Recueillir et analyser :

- Identifier les besoins de formation des Représentants des Usagers (et des associations), au moyen d'enquêtes, de focus groupes… - (tous les 3 ans au national).
- Identifier chaque année le recueil des besoins des RU par région.
- Identifier les formations assurées par les associations en direct.
- Analyser les expériences inspirantes et novatrices en termes de formation de bénévoles (action de veille d'outils et de moyens).

• Produire une offre de formation permettant des parcours personnalisés de formation : définir les étapes du parcours en fonction des besoins ou des territoires (Parcours socle + modules personnalisés en fonction de l'expérience, des mandats ou des territoires,…) Expérimenter de nouveaux formats de développement de compétences (ex : tutorat, formation en situation).

• Déployer et promouvoir l'offre de formation avec les équipes de communication.

Action 2.3.2

Animer la communauté des Représentants des Usagers et les accompagner tout au long de leur mandat

Contexte

Si l'on en croit l'enquête France Assos Santé auprès des RU de 2023, les Représentants des Usagers collaborent en moyenne avec 4 personnes différentes au sein de leur instance, dont majoritairement d'autres RU. Ce constat plaide pour un accompagnement des représentants tout au long de leur mandat, en favorisant les échanges entre pairs au sein de la communauté des RU. Ces retours d'expérience permettront pour un maximum de RU de s'ancrer durablement dans un exercice, non plus solitaire, mais collectif, plus enrichissant, pertinent et stimulant.

Enjeu stratégique associé

Renforcer et animer la communauté des Représentants des Usagers en leur donnant les moyens de leurs missions pour être un acteur proactif de la transformation du système de santé.

Description de l'action

- Lister et évaluer les actions déjà portées en région par le siège, les délégations et les associations à destination des Représentants des Usagers (Exemple : tutorat, groupes d'échanges, journée annuelle, kits de bienvenus, assises de RU, analyses d'échange de pratiques…).
- Définir les modalités, le type d'animation (selon les niveaux national, territorial, moyens d'échanges (ex : assises, journées, etc…) et les rôles (France Assos Santé, associations).
  - Création d'une stratégie d'animation de la communauté des Représentants des Usagers par mandat et par territoire avec un pilotage défini.
  - Structurer la coordination de l'animation en prenant compte de la diversité des situations.
- Mettre en œuvre la stratégie d'animation définie : flash info auprès des RU, création d'une page dédiée aux Représentants des Usagers dans l'extranet, informer les Représentants des Usagers sur les outils de communication, identifier des référents thématiques sur chaque sujet de prédilection des Représentants des Usagers…

Action 2.3.3

Recruter de nouveaux Représentants des Usagers

Contexte

Sans Représentant des Usagers, pas de démocratie en santé. Or les candidatures spontanées ne se bousculent pas. Le profil des RU est par ailleurs stéréotypé : il s'agit plutôt d'une femme, retraitée (âge moyen, 67 ans), habituée au bénévolat et issue d'une catégorie socio-professionnelle favorisée. Comment renouveler, dans tous les sens du terme, la communauté des représentants ? Plusieurs pistes existent, dont celle de renforcer le statut des RU, afin de rendre cet engagement plus attractif, notamment auprès de nouveaux publics tels que les personnes en activité, par exemple. Par ailleurs, il s'agira d'outiller les associations membres qui en exprimeront le besoin, afin qu'elles puissent plus facilement promouvoir auprès de leurs membres le rôle du RU et ainsi contribuer au recrutement de nouveaux RU.

Enjeu stratégique associé

Renforcer et animer la communauté des Représentants des Usagers en leur donnant les moyens de leurs missions pour être un acteur proactif de la transformation du système de santé.

Description de l'action

• Identifier les viviers de recrutement et identifier les leviers pour inciter et aider les associations agréées à recruter.

• Faire un plaidoyer pour renforcer le statut des Représentants des Usagers.

• Déterminer les outils et méthodologies les plus adaptés pour aider les associations à recruter avec les associations. Aider les associations à recruter des RU.

• Déployer, mettre en place et communiquer.

Valoriser les mandats, les missions, le statut des RU, leur apport, leur rôle, l'accompagnement, la formation. Redynamiser les liens avec les associations, l'ensemble des instances (avec identification des mandats vacants, anticipation des fins de mandats), élargir le vivier de candidats et diversifier le profil des RU.

Action 2.3.4

Identifier et mettre en relation les référents des associations membres en charge de l'animation des Représentants des Usagers de l'association

Contexte

Plusieurs associations membres du réseau ont des référents RU, à l'instar par exemple de l'UNAFAM ou de la FNAR, deux viviers importants de Représentants des Usagers. Il est envisagé de solliciter l'ensemble des référents existants afin qu'ils échangent autour de la façon dont ils abordent cette fonction dans leurs associations respectives et ce qu'ils pourraient mettre en commun. L'idée sera aussi de favoriser la désignation de référents dans les associations qui n'en disposent pas.

Enjeu stratégique associé

Favoriser la culture commune et animer la dynamique inter-associative dans l'ensemble du territoire.

Description de l'action

- Identifier les référents RU dans chaque association membre aux niveaux national et régional.
- Elaborer une définition harmonisée qui précise les missions attendues d'un référent RU.
- Proposer des réunions d'échanges de pratiques et d'articulation à ces représentants permettant notamment de travailler sur l'élaboration de la charte du RU mentionnée dans les statuts de l'UNAASS.

Action 2.3.5

Constituer et faire vivre la base de données de référence de la démocratie en santé

Contexte

Aussi surprenant cela soit-il, il est difficile de connaître exactement le nombre des Représentants des Usagers en exercice, et donc de contacter ces personnes. On estime qu'il existe près de 20 000 mandats, mais la plupart des représentants ont plus d'un mandat et certains mandats sont vacants.

Il est important de constituer une base de données solide qui permette de recenser, en temps réel, l'ensemble des RU. Elle est déjà lancée et de nombreuses données sont déjà intégrées. Reste à poursuivre ce travail important permettant d'identifier tous les RU, pour savoir a minima qui siège où. Il s'agit là d'un vrai service rendu aux associations membres et à terme au public, quand cet annuaire sera, comme prévu, mis à sa disposition. Une autre façon de montrer les multiples visages de la démocratie en santé, mais aussi de les rendre accessibles.

Enjeu stratégique associé

Renforcer et animer la communauté des Représentants des Usagers en leur donnant les moyens de leurs missions pour être un acteur proactif de la transformation du système de santé.

Description de l'action

- Identifier l'ensemble des RU avec l'intégralité des associations membres, des mandats (régionaux, nationaux, etc) ainsi que les représentations associatives. L'alimentation de la base se fera par la reprise des données existantes et enrichissement de celles-ci.
- Faire vivre et actualiser la base de données (actualisation et maintenance).
- Promouvoir l'utilisation de la base (mise à disposition du réseau de France Assos Santé et de ses associations).

Action 2.3.6

Définir les critères d'un mandat réussi

Contexte

C'est quoi un mandat de Représentant des Usagers réussi ? Sans doute, y a-t-il un certain nombre de nouveaux RU qui se posent cette question, au moment de prendre place pour la première fois au sein de l'instance où ils sont appelés à siéger. L'enquête France Assos Santé auprès des RU de 2023 se montre rassurante – avec près de 3 RU sur 4 qui souhaitent renouveler leur mandat. Pour autant, la question est légitime. On n'est pas RU pour faire de la figuration. Qu'est-il arrivé aux RU qui n'entendent pas reconduire leur candidature ? Comment l'ensemble des acteurs (professionnels de santé, usagers, pouvoirs publics siégeant dans les instances de démocratie en santé) évaluent-ils l'utilité des RU? Quelles sont les conditions permettant à la représentation des usagers d'avoir un impact positif ? Des travaux seront menés afin de répondre à ces questions.

Savoir-faire, mais aussi savoir-être, tout ce qui compte et a été positivement éprouvé doit faire l'objet d'un guide, en complément des formations. Double intérêt de ce référentiel : donner des repères et permettre aux RU de s'épanouir dans leur fonction.

Enjeu stratégique associé

Renforcer et animer la communauté des Représentants des Usagers en leur donnant les moyens de leurs missions pour être un acteur proactif de la transformation du système de santé.

Description de l'action

- Définir la méthode de recueil des points de vue des acteurs (Associations membres, Représentants des Usagers, France Assos Santé, les établissements de santé (pour les CDU) et les instances de type CCI, CPAM, ... dans lesquelles siègent les RU) sur ce qu'est un mandat réussi, intégrant la notion d'impact, et les conditions facilitantes d'un mandat réussi.
- Mettre en œuvre l'étude et analyser les résultats.
- Rédiger une synthèse des critères d'un mandat réussi, des conditions facilitantes et des bonnes pratiques à l'intention de l'ensemble des acteurs concernés, en intégrant le sentiment d'utilité, de reconnaissance et de valorisation.

Eclairer et transformer les politiques publiques ayant un impact sur la santé

Structurer notre capacité d'enquête et de recueil des expériences usagers

3.1.1 – Préciser la vision et renforcer les méthodes et l'approche de la fonction d'observatoire.

3.1.2 – Cartographier nos sources de données, nos pratiques de recueil des expériences usagers (internes et externes) et nos outils.

3.1.3 – Mettre en place les actions de renforcement de la fonction d'observatoire.

Résultats attendus :

• Le dispositif existant d'enquête et de recueil de données sur l'expérience usagers est optimisé afin de produire des connaissances à l'aide de méthodes plus robustes et innovantes.

Consolider notre expertise pour être en mesure de produire des analyses, avis et recommandations éclairés et informés

3.2.1 – Définir les thèmes prioritaires de travail (sujets permanents) y compris dans une optique prospective.

3.2.2 – Améliorer la connaissance et le partage des ressources documentaires internes à France Assos Santé.

3.2.3 – Identifier et cartographier les experts et/ou référents internes en fonction des sujets prioritaires.

3.2.4 – Structurer une expertise externe avec les acteurs académiques, ONG, etc.

Résultats attendus :

• Les thèmes de travail sur lesquels France Assos Santé choisit de consolider son expertise sont déterminés avec des critères explicites, appropriés par le réseau et annuellement évalués et ajustés par les instances.

• Un réseau d'experts – internes et externes – est identifié et mobilisé sur tous les thèmes reconnus comme étant prioritaires.

• Des notes de position commune sur les thèmes reconnus comme étant prioritaires sont produites, actualisées et partagées au sein du réseau.

Gagner collectivement en capacité d'influence

3.3.1 – Piloter, coordonner et organiser les actions de plaidoyer.

3.3.2 – Soutenir les actions de plaidoyer.

3.3.3 – Créer un rendez-vous annuel autour des droits des patients.

Résultats attendus :

• L'engagement des élus est renforcé auprès des décideurs en cohérence avec nos enjeux de plaidoyer.

• Les prises de position de France Assos Santé sont appropriées, relayées et diffusées par le réseau.

• La coordination des actions de plaidoyer est renforcée pour en favoriser l'efficacité.

• L'organisation d'événement publics réguliers permet à France Assos Santé de renforcer sa crédibilité auprès de publics prescripteurs - institutions, usagers, médias.

Action 3.1.1

Préciser la vision et renforcer les méthodes et l'approche de la fonction d'observatoire

Contexte

France Assos Santé est une mine d'informations. Ses sources sont multiples : Santé Info Droits, remontées de terrain des associations membres, sondages à l'échelle nationale, enquêtes auprès des Représentants des Usagers, etc. La collecte des données est inscrite dans l'ADN de France Assos Santé. Suffisent-elles ? Sont-elles assez exploitées ? Que manque-t-il peut-être ? L'heure est au bilan, un bilan à la fois rétrospectif et prospectif.

Pour préciser les objectifs de cette fonction d'observatoire, il convient de sonder les attentes des délégations, du service plaidoyer, des associations du réseau… Sonder les parties prenantes sera la première mission du comité de projet chargé d'optimiser le dispositif de recueil et analyse des données.

Enjeu stratégique associé

Structurer notre capacité d'enquête et de recueil des expériences usagers.

Description de l'action

- Créer un comité de projet qui préfigure le projet de renforcement de la fonction d'observatoire.
- Recenser les attentes des membres de France Assos Santé (utilisateurs potentiels de l'observatoire) et préciser les objectifs de la fonction observatoire.
- Proposer plusieurs scénarios de modalités d'organisation et de fonctionnement (qualité, agilité, réactivité, collaboration et transversalité) avec les moyens humains et financiers correspondants.

Action 3.1.2

Cartographier nos sources de données, nos pratiques de recueil des expériences usagers (internes/externes) et nos outils

Contexte

Faire un bilan nécessite de dresser un état des lieux des pratiques au sein de France Assos Santé et, en parallèle, de recenser ce qui se fait à l'extérieur, que ce soit dans d'autres réseaux de patients à l'étranger ou d'autres associations.

Grâce à la mise en regard de ces deux cartographies, dedans/dehors, un travail de synthèse permettra de dessiner ce que pourrait être une « fonction observatoire renforcée ». Et selon les composants ajoutés, mais peut-être aussi retirés, d'établir le coût de sa mise en place.

Enjeu stratégique associé

Structurer notre capacité d'enquête et de recueil des expériences usagers.

Description de l'action

- Faire un état des lieux des sources de données et pratiques actuelles de recueil, analyse et exploitation des données au sein de France Assos Santé en se rapprochant des associations membres, des délégations, de Santé Info Droits et identifier les pistes d'amélioration.
- Faire un état des lieux des sources de données et pratiques de recueil, analyser et exploiter des données existantes en dehors de France Assos Santé (en France et à l'international) et identifier les bonnes pratiques ou dispositifs pour intégration potentielle dans notre fonction d'observatoire.
- Présenter dans un document de synthèse les différentes composantes potentielles d'une fonction observatoire renforcée, ainsi que les moyens humains et financiers associés.

Action 3.1.3

Mettre en place les actions de renforcement de la fonction observatoire

Contexte

Dans la logique qui préside à toute nouvelle initiative, une fois les contours de la fonction observatoire approuvés, l'étape d'après consistera à déployer les actions de renforcement. Objectif, améliorer les pratiques et faciliter le recueil d'informations.

Améliorer la fonction observatoire doit s'accompagner d'investissements dans des outils, des méthodes, et du temps humain.

Enjeu stratégique associé

Structurer notre capacité d'enquête et de recueil des expériences usagers.

Description de l'action

- Investir dans l'amélioration des modalités existantes de recueil et d'analyse, mise en place de nouveaux mécanismes de recueil et/ou de nouveaux outils d'analyse de données.
- Produire la boîte à outils de la fonction observatoire.
- Mettre en place un comité méthodo de la fonction observatoire qui fournira à la demande des recommandations sur les modalités de mise en œuvre des enquêtes.
- Réunir le comité qui définit les conditions de mise en œuvre d'un projet pilote.
- Mettre en œuvre un ou des projets pilotes.
- Former les personnes concernées aux nouvelles méthodes et outils.

Action 3.2.1

Définir les thèmes prioritaires de travail (sujets permanents) y compris dans une optique prospective

Contexte

L'une des forces de France Assos Santé réside dans son expertise. Faut-il pour autant répondre à toutes les sollicitations des pouvoirs publics ? S'il n'est pas question de remettre en question la mission même de France Assos Santé, il convient toutefois d'éviter de trop se disperser. Le risque, au final, étant de perdre en pertinence et crédibilité.

C'est pourquoi France Assos Santé souhaite identifier les sujets prioritaires, sur la base de critères transversaux, autrement dit communs à un grand nombre des associations membres, et pouvant intéresser un large pan de la population. Chaque année, une feuille de route par groupe de travail sera collectivement arrêtée, puis diffusée à l'ensemble du réseau, afin de donner davantage de visibilité aux thématiques retenues, tout en mobilisant ses membres. De fait, ce travail collectif requiert la mise en place d'un système de veille et d'alerte, destiné à repérer et signaler les sujets d'actualité, ou émergents, et de fournir ainsi des avis argumentés et solides communs au réseau.

Enjeu stratégique associé

Consolider notre expertise pour être en mesure de produire des analyses, avis et recommandations éclairés et informés.

Description de l'action

- Proposer un cadre méthodologique et des critères permettant de déterminer les sujets prioritaires.
- Formaliser un système de veille et d'alerte – au plan national comme régional- permettant d'identifier rapidement les sujets d'actualité appelant une mobilisation de France Assos Santé, ainsi qu'un circuit d'information entre les associations et délégations et l'équipe plaidoyer du siège.
- Définir une feuille de route annuelle pour chaque groupe de travail.
- Préciser l'articulation entre les plaidoyers aux niveaux national et régional.
- Partager les feuilles de route et informations entre national et régional de manière itérative.
- Etablir une procédure de création de groupe de travail (national et régional).
- Faire du lien et partager avec la/les commissions du réseau autour de ces travaux et plus largement au sein du réseau.

Action 3.2.2

Améliorer la connaissance et le partage des ressources documentaires internes à France Assos Santé

Contexte

Pour qui en a fait l'expérience, il n'est pas forcément aisé d'accéder aux différents contenus produits ou positions prises par France Assos Santé sur une thématique donnée. Et ce qui vaut pour internet vaut aussi pour l'extranet. Ce manque de fluidité contrevient à l'utilisation et la mise en valeur des ressources documentaires de France Assos Santé.

Cet accès doit être facilité et optimisé, ce qui passe par la mise en place de critères de choix ou filtres plus pertinents. Autre point de vigilance, l'actualisation régulière de cette documentation.

Enjeu stratégique associé

Consolider notre expertise pour être en mesure de produire des analyses, avis et recommandations éclairés et informés.

Description de l'action

- Faire un état des lieux des productions (à partir de l'existant national et régional).
- Adapter l'architecture des sites Internet et Extranet aux besoins identifiés pour faciliter l'accès aux ressources documentaires.
- Veiller à l'alimentation et à l'actualisation des ressources par les contributeurs.

Action 3.2.3

Identifier et cartographier les experts internes en fonction des sujets prioritaires

Contexte

Au sein du réseau, des experts internes pouvant s'exprimer sur tel ou tel sujet sont déjà identifiés, au sein des associations membres, au niveau national et régional, des délégations ou parmi les élus et les représentants des usagers. Il est proposé de répertorier ces experts par domaines de compétences afin de mettre en avant, au sein du collectif la richesse et la diversité des expertises.

Ce travail permettra en outre de repérer de nouveaux experts au sein du réseau, sur des champs connus ou émergents.

Enjeu stratégique associé

Consolider notre expertise pour être en mesure de produire des analyses, avis et recommandations éclairés et informés.

Description de l'action

- Identifier, repérer et cartographier les experts internes (élus, RU, associations membre, salariés…) sur les thématiques et compétences en s'appuyant sur les ambassadeurs.
- Actualiser la cartographie.

Action 3.2.4

Structurer une expertise externe avec les acteurs académiques, ONG, etc.

Contexte

Des liens existent déjà avec un certain nombre d'institutions, comme les agences publiques de santé, régionales ou nationales, les différentes directions gouvernementales, les ministères, etc. Mais la « couverture » de France Assos Santé n'est peut-être pas exhaustive. Sur certains domaines, les référents peuvent manquer. Et, par ailleurs, il peut y avoir un intérêt à s'ouvrir à d'autres acteurs, tels que des membres d'ONG, des universités ou de sociétés savantes.

Comme pour les experts internes, il est convenu de lister tous les experts actuels, par thématique. Mais, par-delà cet inventaire de l'existant, il est prévu d'identifier les interlocuteurs dont France Assos Santé estime nécessaire de se rapprocher, dans le but de diversifier les points de vue, et/ou d'enrichir ses connaissances.

Enjeu stratégique associé

Consolider notre expertise pour être en mesure de produire des analyses, avis et recommandations éclairés et informés.

Description de l'action

- Identifier nos interlocuteurs actuels porteurs d'une expertise (institutionnels, agences publiques ...) et potentiels (acteurs académiques, ONG, acteurs de recherche, expertise professionnelle).
- Tisser des liens avec ces interlocuteurs, organiser des échanges avec ces interlocuteurs (invitations ponctuelles à participer à des séminaires connaissances et enjeux) et à un groupe de travail.
- Partager et accéder à des ressources sur les thématiques spécifiques et participer à la création de ressources scientifiques.
- Établir un process de création et de mobilisation de groupes d'experts externes ponctuels pour une commande précise.

Action 3.3.1

Piloter, coordonner et organiser les actions de plaidoyer

Contexte

France Assos Santé conduit de nombreuses actions de plaidoyer. Les prises de position du réseau sont portées à la connaissance du public et des médias. Mais sans doute faut-il aller plus loin pour peser davantage sur les orientations publiques et/ou législatives.

Gagner en influence nécessite d'avoir plus de méthode en matière de plaidoyer. Trois axes pour produire mieux : définir en amont la stratégie de chacun des plaidoyers défendus (quel est l'objectif recherché), réfléchir aux actions à conduire (quelle communication, à quel moment, pour quel public-cible) et évaluer les résultats atteints et identifier les leçons à en tirer.

Enjeu stratégique associé

Gagner collectivement en capacité d'influence.

Description de l'action

- Formaliser pour chaque action clef de plaidoyer un plan d'action type (problématique, objectifs, messages, cibles, modes d'action, contributeurs et alliés, indicateurs).
- Mettre en œuvre les actions en fonction de la stratégie retenue : produire les études et docs de position, mener les rendez-vous décideurs ; produire les outils de com (CP…), mener actions de mobilisation, briefer les contributeurs et produire des docs support).
- Amplifier la portée des actions par le réseau (faire connaître les projets d'action, fournir les éléments aux associations et délégations pour faciliter la diffusion/le relais actions).
- Identifier et intéragir avec les influenceurs (sur réseaux sociaux notamment) avec qui communiquer.
- Evaluer les actions menées et les effets positifs indirects (gain en notoriété par ex) – organiser des debriefings, analyser des indicateurs, tirer des leçons, capitaliser.

Action 3.3.2

Soutenir les actions de plaidoyer

Contexte

Pour mobiliser l'opinion publique et les décideurs, il faut donner les moyens à celles et ceux à même de s'exprimer au nom de France Assos Santé de soutenir au mieux les actions de plaidoyer engagées et, plus largement, les thématiques récurrentes.

Qu'il s'agisse des élus, des membres du bureau, des responsables d'association ou de délégation, des équipes salariées, etc., des formations ou des outils de communication doivent être proposés pour relayer les prises de position et faciliter la prise de parole. Objectif, renforcer la portée et l'efficience des actions de France Assos Santé. Ce qui nécessite aussi d'entretenir un réseau de contacts-clés, dont la liste pourrait être mise à la disposition de toutes les associations membres.

Enjeu stratégique associé

Gagner collectivement en capacité d'influence.

Description de l'action

- Former : formations « de base » sur le plaidoyer pour pilotes potentiels des actions, media training pour porte-parole potentiels (général et sur thèmes récurrents) ; webinaires d'échanges sur les méthodes de plaidoyer.
- Soutenir les membres aux niveaux national et régional et les délégations dans les actions clefs jugées prioritaires (conseiller, relayer actions sur supports com nationaux, aider à produire outils).
- Entretenir un réseau de contacts (identifier les journalistes clés par région et mutualiser les contacts du réseau et organiser des rencontres régulières (point presse)).

Action 3.3.3

Créer un RDV annuel sur les droits des patients à horizon 2025

Contexte

Pour consolider l'assise et la crédibilité de France Assos Santé, il faut faire valoir à l'extérieur les actions conduites par le réseau en faveur des droits des usagers du système de santé. Il y a désormais des campagnes d'affichage de communication annuelles pour sensibiliser et informer le grand public. C'est un premier pas. Il faut le prolonger pour donner non seulement à voir, mais entendre les voix qui agissent au nom des patients, experts, Représentant des Usagers, etc.

A l'horizon 2025, France Assos Santé prévoit d'initier un « mois des droits des usagers », qui pourrait se tenir en mars. L'ensemble du réseau sera mobilisé pour faire vivre cet événement à travers le territoire et faire connaître le rôle et la place des associations, grâce à des actions emblématiques, des publications, des débats, etc.

Enjeu stratégique associé

Gagner collectivement en capacité d'influence.

Description de l'action

• Faire la revue de l'ensemble des productions régulières de France Assos Santé – Baromètre, rapport Santé Info Droits, rapport d'activité - et ad-hoc – enquêtes etc. et la possibilité et en produire une synthèse annuelle et régulière (Rapports CSDU/CRSA).

Réfléchir en amont à la déclinaison régionale des productions.

• Identifier les différents RV locaux et nationaux autour desquels on pourrait faire valoir les analyses & positions France Assos Santé avec les délégations régionales (étape portée en inter-régional) (ex : Journée européenne des droits des patients/semaine sécurité patients).

• Exploiter ou enrichir ou faire converger ces RV en y faisant connaître/en y mettant en valeur ces analyses et positions (au national et en région).

• Mutualiser les supports de communication.

France
Assos
Santé

La voix des usagers

Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois

www.france-assos-sante.org

France Assos Santé - Version 1 - Décembre 2023 - Crédit photo : Pexels/Adobe Stock B-2023-41