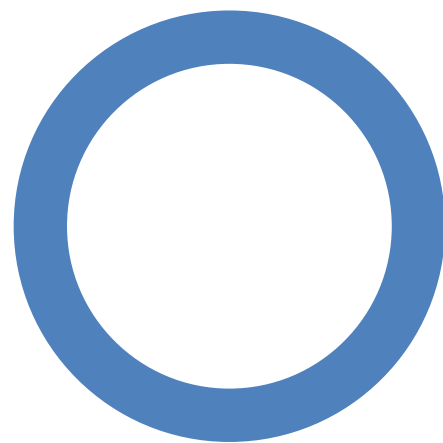




Association  
Française d'  
Aide aux  
Diabétiques du  
Bourbonnais

# RU - Rapport d'activités 2017

Bilan annuel de l'association pour ses mandats de  
Représentant des Usagers du Système de santé



Document rédigé par  
**Patrick Aufrère**

Mise en page et corrections  
**Bruno Guerard**  
Achévé le 30/01/2018



Centre Hospitalier  
18, avenue du 8 mai 1945  
BP 1148  
03113 MONTLUCON Cedex

Permanence sur Rendez-vous  
Tél. 04 70 02 30 18  
Port : 06 51 54 02 31  
diabete.afadb@gmail.com  
www.afadb.fr

## Rapport d'activité 2017

### Des mandats de Représentant des Usagers du Système de santé

*L'AFADB dispose de l'Agrément Régional de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes du 16 juin 2016, Membre de France Assos Santé ex Collectif Interassociatif Sur la Santé Auvergne-Rhône-Alpes.*

Suite à l'agrément régional de l'Agence Régional de Santé, de l'association Auvergne Diabète en 2008 et l'AFADB en 2016, **des membres de l'AFADB sont** Membre Représentant des Usagers (RU) titulaire et suppléant sur le département de l'Allier et Auvergne-Rhône-Alpes dans des établissements de santé Public et Privé, Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie (CRSA) et Conseil Territorial de Santé (CTS) de l'Allier et Groupement Hospitalier de Territoires d'Auvergne (GHT).

**Le Représentant des Usagers est nommé au titre de son appartenance associative pour représenter les usagers, ce qui implique qu'il rende à la fois compte de son mandat à son association mais également aux usagers (guide CISS du RU édition 2011).**

Depuis 2007, l'AFADB est Membre de France Assos Santé ex (Collectif Interassociatif Sur la Santé) et depuis 2016, membre du CISS Auvergne-Rhône-Alpes. France Assos Santé ex (CISS) regroupe une grande diversité d'associations intervenant dans le champ de la santé, à partir des expériences complémentaires de personnes malades et en situation de handicap, de consommateurs, de familles, et de personnes âgées. **Le rôle est de défendre les usagers du système de santé en les informant sur leurs droits**, en apportant appui et conseil à leurs représentants dans les instances de santé. Après l'obtention de l'Agrément et suite à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, de nouvelles responsabilités et missions nous ont été confiées. Ces mandats de Représentant des Usagers du système de santé nous apportent un double objectif pédagogique par de la formation et de l'information avec différents guides pour être un acteur de santé publique reconnue de tous. **Dans le cadre des mandats de représentants des usagers les bénévoles participent à des actions de promotion des droits des usagers et promotion de la Démocratie Sanitaire** pour sensibiliser le grand public à ses droits en matière de santé. Le Représentant des Usagers est un bénévole, adhérent d'une association agréée. Il porte la parole des usagers de la santé au sein des commissions internes aux établissements et services de santé ou des instances d'élaboration des politiques de santé publique.

**Rapport d'activité et nombre de réunion des membres bénévoles de l'AFADB**, Membre Représentant des Usagers (RU) titulaire et suppléant sur le département de l'Allier et Auvergne-Rhône-Alpes dans des établissements de santé Public et Privé, Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie (CRSA) et Conseil Territorial de Santé (CTS) de l'Allier.

- **Patrick AUFRERE**, membre RU titulaire du Conseil de la CPAM de l'Allier depuis 2010, réunion le 16 mars, 12 juin, 24 octobre, 27 novembre et 14 décembre 2017.
- **Patrick AUFRERE**, membre RU titulaire à la Commission Des Usagers Centre Hospitalier de Montluçon depuis 2014, réunion le 3 février, 12 octobre et 14 décembre 2017.
- **Patrick AUFRERE**, membre RU titulaire à la Commission Des Usagers Hôpital Privé Saint-François/Saint-Antoine depuis 2014, réunion le 9 mars, 30 mai, 19 septembre et 7 décembre 2017.

- **Patrick AUFRERE**, membre **RU** titulaire à la **Commission Des Usagers Centre Hospitalier de Montluçon** et du **Comité des Usagers** du **Groupement Hospitalier de Territoires d'Auvergne Allier-Puy de Dôme**, **réunion** le 21 juin, 9 octobre 2017 et 26 janvier 2018.
- **Patrick AUFRERE**, membre **RU** suppléant de la **Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie Auvergne-Rhône-Alpes** depuis juillet 2016, **réunion** le 22 juin et 9 novembre 2017.
- **Patrick AUFRERE**, **Délégué départemental** du **CISS Auvergne-Rhône-Alpes** avril 2016/2017, **réunion** le 6 mars 2017.
- **Patrick AUFRERE**, Membre **RU** titulaire du Collège 2, Représentants des Usagers et associations d'usagers du système de santé au **Conseil Territorial de Santé (CTS)** de la circonscription départementale de l'Allier (Arrêté 2016-7654 du 21 décembre 2016) et **vice-président de la commission spécialisée organisant l'expression des Usagers**, **réunion** le 16 février, 16 mars, 20 avril, 13juin, 29 juin, 26 septembre, 10 octobre, 17 octobre, 14 novembre et 29 novembre 2017.
- **Jérémy BOUILLAUD**, **RU** suppléant du Collège 2, Représentants des Usagers et associations d'usagers du système de santé au **Conseil Territorial de Santé (CTS)** de la circonscription départementale de l'Allier (Arrêté 2016-7654 du 21 décembre 2016), **réunion le**
- **Jérémy BOUILLAUD**, **RU** suppléant à la **Commission Des Usagers Hôpital Privé Saint-François/Saint-Antoine** (Arrêté 2017-0204 en date du 12 mai 2017), **réunion le**
- **Bernard BOYER**, membre **RU** titulaire à la **Commission Des Usagers Centre Hospitalier de Nérès-Les-Bains** (Arrêté 2016-6070 en date du 21 novembre 2016), **réunion le**
- **Bernard BOYER**, membre **RU** à la **Commission Des Usagers du Groupement Hospitalier de Territoires d'Auvergne (GHT)** pour le CH de Nérès Les Bains, **réunion** le 9 octobre 2017 et le 26 janvier 2018.

**Voire fiche CISS pratique 2015** B1 « Démocratie sanitaire/Le Représentant des Usagers du système de santé ».

**Dans les années 80 puis 90**, différents évènements ont conduit à l'émergence d'une nouvelle forme de relations entre les soignants et les soignés. L'épidémie du Sida, ce virus face auquel malades et soignants étaient aussi démunis les uns que les autres, a conduit non sans difficultés à une nouvelle forme de relation de soins. Une relation plus équilibrée dans laquelle la parole du malade a progressivement été plus et mieux considérée. On commençait à s'éloigner du modèle paternaliste d'un médecin décidant pour le patient. **Les scandales sanitaires des années 80 et 90**, plus particulièrement ceux du sang contaminé et la Clinique du sport (infections de patients liées à la présence d'un microbe dans le circuit d'eau et à une mauvaise stérilisation des instruments chirurgicaux aux conséquences très graves), ont poursuivi ce mouvement de rééquilibrage de la relation soignants-soignés. **Une montée en puissance des associations de patients** s'est alors manifestée prenant ainsi part aux débats sur la qualité des soins et la sécurité des patients et plus largement l'organisation du système de santé. La question a alors commencé à se poser de donner un caractère officiel à la participation des associations à certaines instances de santé. **C'est ainsi qu'en 1996**, une ordonnance a prévu la présence de représentants des usagers dans les conseils d'administration des établissements publics de santé. Ont suivi les Etats généraux de la santé puis **la Loi du 4 mars 2002** relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé qui ont permis d'élargir la présence de représentants d'usagers au sein d'autres instances. **Un agrément a été créé** à cette occasion : attribué par une Commission nationale (la Commission nationale d'agrément, dépendant du Ministère de la santé), il permet aux associations d'usagers qui en bénéficient de proposer la désignation de représentants des usagers membres à certains mandats. La liste des associations agréées aux niveaux national et régional est accessible au lien suivant : [www.sante.gouv.fr/l-agrement-des-associations-de-malades-et-d-usagers-du-systeme-de-sante.html](http://www.sante.gouv.fr/l-agrement-des-associations-de-malades-et-d-usagers-du-systeme-de-sante.html).

C'est au moment de l'adoption de cette loi de 2002 que la notion de démocratie sanitaire s'est imposée pour évoquer l'exercice de ces nouveaux droits que l'on appelle « droits collectifs ». D'autres lois sont ensuite venues renforcer la représentation des usagers. Désormais, de nombreuses instances prévoient leur présence (**voir Fiche CISS B.5**, toujours disponible sur l'ancienne numérotation FP n° 41). **Ces représentants ont la mission de**

**représenter l'ensemble des usagers, de défendre leurs intérêts et leurs droits.** Le nombre de mandats, toutes instances confondues, est autour de 16 000. Compte tenu des cumuls de postes et des mandats vacants, on estime entre 6 000 et 7 000 le nombre de représentants des usagers.

**Qui sont les représentants des usagers (RU) ?** Personnes physiques, ils sont membres d'associations agréées en santé, associations de personnes malades, âgées, retraitées, en situation de handicap, de consommateurs et d'associations familiales. Ils sont en général bénévoles et exercent leur mandat à titre gratuit, ils sont indemnisés pour certains frais occasionnés et certaines formations. Ils bénéficient en effet d'une formation généraliste obligatoire (pour les représentants nommés à partir de 2016) pour laquelle ils reçoivent une indemnité. Cette formation généraliste obligatoire porte notamment sur la mission du représentant des usagers, les droits des usagers et l'organisation du système de santé. Ils peuvent également bénéficier de formations gratuites portant sur l'exercice de leur mandat et les spécificités de l'instance dans laquelle ils siègent. Ils sont tenus au secret professionnel dans l'exercice de leur mission au cours de laquelle ils représentent tous les usagers de l'établissement ou du système de santé et pas uniquement les adhérents de son association d'origine.

**Comment sont-ils désignés ?** Le représentant des usagers détermine en lien avec son association d'origine le type de mandat qu'il est susceptible d'exercer. Il peut ainsi siéger soit dans un établissement de santé, au sein de ce que l'on appelle la Commission Des Usagers (CDU est ex-Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge - CRUQPC), du Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN), du conseil de surveillance des hôpitaux soit dans d'autres types d'instances, comme par exemple la caisse primaire d'Assurance maladie (CPAM), la conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA), le comité de protection des personnes (CPP), la commission de conciliation et d'indemnisation (CCI ou CRCI) et bien d'autres encore, qui sont en partie répertoriées dans la fiche CISS pratique n°B.5 (toujours disponible sur l'ancienne numérotation FP n°41) – Où siègent les représentants des usagers du système ? Accompagnés de leur association, ils font acte de candidatures auprès des pouvoirs publics en charge des désignations (l'ARS le plus souvent) sauf dans le cas des Caisses Primaires d'Assurance Maladie où la désignation s'exerce par 3 associations nationales déterminées (le CISS, la FNATH et l'UNAF).

**Comment les solliciter ?** Dans les établissements de santé, le nom des représentants des usagers doit figurer dans le livret d'accueil avec un moyen de les contacter et être affiché au sein de l'établissement. Si ce n'est pas le cas, renseignez-vous à l'accueil. Dans les autres instances au niveau régional, il est relativement difficile de trouver un moyen de les contacter ou même tout simplement de connaître leur nom y compris sur les sites des agences régionales de santé qui, pourtant, les désignent... Le CISS a mis en place un annuaire national répertoriant les représentants des usagers siégeant dans les différentes instances. Il n'est pas exhaustif mais donne tout de même des informations sur plusieurs milliers de représentants. L'annuaire en ligne est consultable ici : <http://aru.leciss.org/public/>

**Leurs missions :** Ils formulent des recommandations et travaillent prioritairement sur le respect des droits des usagers, leur accueil, la qualité et la sécurité des soins et plus généralement l'organisation du système de santé. Sur le plan individuel : Ils peuvent, si le patient le souhaite, l'accompagner lors de ses rencontres avec les médiateurs de l'établissement, soutenir ses demandes auprès du directeur de l'établissement, faire valoir ses droits lors des réunions de la Commission des usagers. Sur le plan collectif : Dans les établissements de santé, ils participent à la rédaction d'un rapport annuel traitant du respect des droits. Ils peuvent contribuer à des actions concrètes, par exemple, sur l'alimentation ou sur l'information des patients en produisant des documents compréhensibles expliquant les raisons de certaines contraintes médicales (pourquoi être à jeun avant une opération, ...). Au niveau régional ou territorial, ils participent au suivi de la politique de santé en faisant entendre la voix des usagers, relayant les difficultés de ces derniers pour accéder à certains soins ou pour avoir un parcours de santé cohérent.

**Position du CISS :** Créé en 1996, au moment même de la reconnaissance légale des représentants des usagers, le CISS est évidemment très attaché à la représentation des usagers. Le CISS et les CISS en région contribuent à

former, informer, outiller les représentants afin qu'ils accomplissent au mieux leurs missions. Ils font en sorte aussi que ces représentants échangent et coordonnent leurs actions afin de porter au mieux la parole des usagers dans toute sa diversité. Depuis quelques années une autre forme de participation se développe à travers les nouvelles technologies et les réseaux sociaux. Des e-patients et e-patientes font entendre leurs voix par d'autres vecteurs que les instances officielles. Cela nous paraît parfaitement complémentaire avec la mission des représentants des usagers. La complémentarité de ces deux formes de démocratie sera notamment explorée par l'Institut pour la démocratie en santé créé en 2015 à l'initiative du CISS, de l'École des hautes études en santé publique et de la Fédération hospitalière de France. L'implication des usagers dans la définition de la politique de santé est récente. Elle est appelée à se développer encore en anticipant les évolutions de notre système de santé et de notre société. Cela demande des moyens qui ne sont pour l'instant toujours pas à la hauteur. Les représentants des usagers continuant souvent à y être de leur poche pour exercer leurs missions. La loi de modernisation du système de santé de 2016 marque une nouvelle étape avec l'obligation de formation pour les nouveaux représentants et l'indemnisation de cette formation et la possibilité ouverte à la création d'une union des associations d'usagers agréées.

## Vendredi 3 février

**MONTLUCON de 14h30 à 17h, participation du Président de l'AFADB à 1<sup>ère</sup> réunion CDU au Centre Hospitalier.**

Dans l'ordre du jour, figurait :

- Mise en place de la nouvelle commission des usagers
- Election du président et du vice-président
- Informations diverses

A l'occasion des questions de l'ordre du jour, Patrick est intervenu sur différents points.

Dans l'ordre du jour ne figurait pas la validation des derniers compte-rendu qui ne nous ont jamais été transmises malgré mes diverses demandes. Compte rendu de la réunion du 13 juin, du 8 septembre et du 25 novembre 2016. Voir synthèse de cette réunion que j'ai transmis par mail le dimanche 5 février.

Mesdames, Messieurs,

Suite à notre dernière réunion du vendredi 3 février 2017, il figurait dans l'ordre du jour la mise en place de la nouvelle Commission Des Usagers avec l'élection du Président et du Vice-Président (voir mail du 12 janvier ci-dessous).

Lors de cette réunion, Madame J. GILBERT, Directrice Qualité/GDR, droits des patients et Présidente de la commission nous a présenté le nouveau règlement intérieur ce jour même que nous devrions valider lors de la prochaine réunion (Présentation qui n'était pas à l'ordre du jour).

A l'occasion du vote du Président et du Vice-Président, avaient pris part au vote, M. le Docteur P. POINTUD (Médiateurs Médicaux), M. V. BAISLEAU (Médiateurs non Médicaux), Mme M.T. NERAULT (RU) et moi-même P. AUFRERE (RU) soit 4 votants.

Après l'élection du Président, Madame J. GILBERT (4 voix), j'ai proposé ma candidature comme Vice-Président de la commission pour apporter mon expérience, améliorer le fonctionnement de la CDU et valoriser la représentation des usagers.

Depuis mon mandat de RU, fin 2014, mes différentes interventions ne sont pas critiques mais contribuent à améliorer la qualité de la prise en charge des usagers du système de santé au sein du CH de Montluçon.

Après consultation de l'ancien règlement intérieur de l'établissement, il est rappelé que la commission ne délibère valablement que si la moitié au moins de ses membres ayant voix délibérative assiste à la séance.

Suite au décret N°2016-726 du 1er juin 2016, il était aussi rappelé que les établissements disposent d'un délai de six mois à compter de la publication du décret pour installer les commissions des usagers, ce qui a été fait hors délai soit ce vendredi 3 février.

A ce sujet serait-il possible de nous joindre la nouvelle composition de la CDU du CH de Montluçon que l'on ne nous a pas distribué ou présenté lors de cette réunion.

A réception de cette nouvelle composition, et sous réserve que le quorum soit atteint, je validerai la nouvelle élection.

Suite à l'engagement pris depuis mon mandat en 2014, merci de me joindre le compte-rendu des dernières réunions en forme papier du 13 juin, 8 septembre, 25 novembre 2016 et du 3 mars 2017.

Dans l'attente de votre réponse, recevez, Mesdames, Messieurs mes cordiales salutations.

Patrick AUFRERE  
Représentant des Usagers Titulaire  
Tel : 06 51 54 02 31

## Jeudi 16 février

**YZEURES** de 10 heures à 12 heures, **participation du président** de l'AFADB, membre titulaire de la CTS, représentant des usagers des associations agréées et vice-président de la formation spécifique organisant l'expression des usagers à la 1<sup>ère</sup> **réunion de bureau du Conseil Territorial de Santé de l'Allier**. Cette réunion se tenait dans les bureaux de la délégation départementale de l'Allier avec les membres du bureau du conseil territorial de santé de l'Allier.

### Dans l'ordre du jour, figurait :

- Tour de table de présentation
- Échanges sur le programme de travail 2017 du CTS, de la commission spécialisée en santé mentale et de la formation spécifique organisant l'expression des usagers.
- Ordre du jour du prochain CTS et des commissions spécialisées.
- Questions diverses.

## Lundi 6 mars

**LYON** de 9h30 à 13h30, **participation du président** de l'AFADB, **membre délégué** du CISS Auvergne Rhône-Alpes ou **Conseil d'Administration du CISSARA**.

### Dans l'ordre du jour, figurait :

- Approbation du compte rendu du CA du 28 novembre 2016
- Demande d'adhésion au CISS ARA
- Rapport d'activité du rapport financier 2016
- Orientation 2017
- Budget prévisionnel 2017 et cotisations 2018
- Création de l'UNAAS : Positionnement du CISS ARA
- Assemblée générale ordinaire et conseil d'administration du 28 mars 2017
- Point sur les projets
- Actualité du CISS Auvergne Rhône-Alpes
- Questions diverses

### Voir synthèse de cette réunion que Patrick a transmis par mail le mercredi 8 mars à l'ensemble des membres du CA et délégué départementaux.

Bonsoir à toutes et à tous,

Je me permets de revenir auprès de vous suite au déroulement du dernier CA du lundi 6 mars 2017 qui était programmé de 9h30 à 13h30, mais nous n'avons pas abordé les points 8, 9 et 10 de l'ordre du jour.

En question diverses je voulais revenir sur des questions que j'ai déjà formulées sans réponse à ce jour, de même que des points de l'ordre du jour non abordés.

A plusieurs reprises, je suis intervenu sur des demandes de prise en charge des frais de déplacement des bénévoles qui ne sont pas pris en charge par le CISS ARA.

Je pense que pour l'avenir il faudra respecter l'état de santé de chacun, penser aux personnes qui viennent de loin et envisager la prise en charge de la nuitée la veille par le CISS ARA quand les réunions se déroulent le matin. Pour ma part cela m'oblige un départ de mon domicile à 4h45 ce qui n'est pas raisonnable (voir dernier mail du 27 février 2017).

Avant chaque réunion, nous laisser le temps de consulter les documents qui nous sont envoyés par mail pour validation (ex : dernier compte-rendu de CA envoyé le dimanche 5 pour approbation le lundi 6 mars).

Au sujet de la JEDS 2017, on nous propose des packs payants alors que certains documents nous sont envoyés en quantité gratuitement par le CISS (ex : dépliants Santé info Droits qui ne sont en plus pas à jour sur le document de présentation de la JEDS 2017).

Dans l'attente de se retrouver à l'occasion de la prochaine AG du 28 mars et me tenant à votre disposition,

Bien cordialement,

Patrick AUFRERE

### Réponse du directeur du Collectif Interassociatif Sur la Santé Auvergne Rhône-Alpes le jeudi 16 mars à l'ensemble des membres du CA et délégué départementaux.

Bonsoir Patrick,

Bonsoir à tous,

Je fais suite à ton message du 8 mars. Les points 8, 9 et 10 n'ont en effet été qu'indirectement abordés. Concernant les projets du CISS ARA, ils l'ont été à travers la présentation du rapport d'activité par les opérationnels concernés qui ont ainsi pu donner les dernières actualités les concernant. Le point 9 (« Actualités ») n'amenait pas de décision particulière : il visait avant tout à faire une information sur l'état d'avancement des discussions avec les URPS médecins/pharmaciens/infirmiers pour que notre région soit retenue comme région d'expérimentation d'administration du vaccin de la grippe par un plus grand nombre de professionnels. Cette information va faire l'objet d'un message spécifique de François dans les jours qui viennent.

En ce qui concerne les points que tu souhaitais voir aborder en « Questions diverses » :

- JEDS 2017 : faute de financements spécifiques pour l'édition des packs, ces derniers sont en effet facturés aux établissements souhaitant mettre en œuvre la journée. La mise à disposition des mêmes supports aux associations se fait gracieusement sur le restant de l'année, dans la limite des stocks disponibles et en veillant à une équité dans la répartition entre associations. A noter que les dépliants Santé Info Droits du CISS national ne sont pas facturés et que nous sommes limités par le nombre que le CISS lui-même met à notre disposition. Alors que notre CPOF rappelle très clairement que l'ARS ne finance pas l'édition de ces packs, il est en effet important que le tissu de nos associations, au cœur de chaque département, comprenne bien ce contexte pour ne pas se méprendre sur la finalité de cette mise en vente auprès des établissements (couverture des frais).
- Prise en charge des frais de déplacement : ce point est encadré par notre règlement intérieur. Pour autant, suite à ton message, il sera mis à l'ordre du jour du prochain Bureau.

Enfin, après quelques retours sur des aspects de forme, je vous envoie ci-joint la version définitive du CR du CA du 28/11/2016. Restant à la disposition de chacun, Très cordialement, **Régis BOURGEAT**

## Mercredi 8 mars

**NERIS LES BAINS, participation de Bernard Boyer à la 2<sup>ème</sup> réunion de la CDU du CH de Nérès-Les-Bains** avec dans l'ordre du jour, approbation du compte-rendu du 6/12/16, validation du règlement intérieur, rapport CRUQPC 2016, questions diverses : installation boîte aux lettres pour les RU et indemnisation des frais kilométriques des RU.

## Jeudi 9 mars

**DESERTINES** de 18h à 20h, **participation du Président de l'AFADB à la 1<sup>ère</sup> réunion CDU Hôpital Privé Saint-François.**

### Dans l'ordre du jour figurait :

- Bilan d'activité 2016
- Bilan des questionnaires de satisfaction 2016
- Visite de certification
- Etude des dossiers en cours
- Questions diverses

### A l'occasion des questions de l'ordre du jour, Patrick est intervenu sur différents points.

- La validation du dernier compte rendu de la dernière réunion CDU du 8 décembre 2016 n'a pas été mis à l'ordre du jour.
- Fontaine à eau demandée par les usagers au sein de l'établissement
- Partenariat AFADB et l'établissement avec un problème de coordination et de communication auprès des services lors de nos interventions alors que le planning de l'association est envoyé mensuellement auprès de l'établissement.
- Mobilisation de l'établissement dans le cadre de la journée européenne des droits en santé du 10 au 14 avril 2017 suite au mail envoyé par le CISS ARA. Cette année la date officielle de cette journée européenne est le 18 avril 2017.

### Synthèse du compte-rendu CDU de l'établissement.

M. AUFRERE nous fait part de certaines remarques qui lui ont été rapportées, certains patients ont fait remarquer qu'il faudrait peut-être mettre à disposition une fontaine à eau gratuite. De plus il a constaté que lorsqu'il y avait des interventions avec son association, le personnel n'était pas toujours informé de sa venue et qu'il y avait des

soucis au niveau du parking. En effet le planning des interventions de l'association est diffusé qu'en début d'année, il n'y a pas systématiquement d'information avant chaque intervention. Décision d'envoyer une note d'information dans les services avant chaque intervention de l'association. Il nous informe aussi que la journée européenne des droits des patients aura lieu la semaine du 10 au 14 avril 2017.

## Jeudi 16 mars

**MOULINS** de 9h30 à 12h30, **participation du Président** de l'AFADB représentant le CISS au **1<sup>er</sup> Conseil CPAM de l'Allier**.

### Dans l'ordre du jour figurait :

- 1 Approbation du procès-verbal du 15 décembre 2016
- 2 Information du président et du directeur
- 3 Budgets
- 4 Gestion du risque et relations avec les professionnels de santé
- 5 Relations avec les assurés
- 6 Information sur les marchés publics
- 7 Questions diverses

### A l'occasion des questions de l'ordre du jour, Patrick est intervenu sur différents points.

#### **2.3 Bilan et perspectives des forums seniors**

**M. Aufrère** souhaiterait que son association puisse se joindre à la CPAM pour les actions avec les publics seniors.

**M. Xardel** indique que la CPAM de l'Allier prendra contact avec lui pour les futurs forums.

Il souhaite qu'en 2017, la CPAM se tourne également vers les jeunes en créant un forum jeunes 16 à 25ans, qui aura lieu en octobre à la salle des fêtes de Moulins.

#### **3.4 Budget définitif Fonds d'Actions Conventionnelles 2016**

**M. Aufrère** demande s'il est possible d'estimer le montant de la rémunération versée aux professionnels de santé sur une année.

**M. Monrozier** précise qu'il est compliqué de l'estimer car elle dépend des missions, par exemple on verse beaucoup plus à un pharmacien (5 à 6 scanners) qu'à une infirmière (1 scanner ou une tablette). De plus, en fonction des conventions, il y a des professions qui n'ont pas de rémunération.

#### **4.2 Bilan lutte contre la fraude 2016**

**M. Aufrère** ajoute que la lutte contre les fraudes est l'une des priorités nationales. Ce cas rappelle que le patient n'est pas le principal fraudeur.

**M. Monrozier** indique que l'ancien Directeur Général de la CNAMTS disait qu'il y avait au moins 1% de fraudeurs dans chaque catégorie. Il ajoute qu'un tiers des préjudices subis détectés vient des signalements et deux tiers du programme de contrôle.

#### **7 Questions diverses**

**M. Aufrère** indique qu'il a été sollicité par une assurée qui n'arrive pas à trouver de médecin traitant dans la région de Montluçon. Problème récurrent que rencontrent les usagers pour la recherche d'un médecin référent. Exemple d'une personne arrivant sur le bassin de Montluçon se voit refuser sa prise en charge avec comme réponse des médecins nous ne prenons plus de clients.

**Mme Auzannet-Aubineau** précise qu'il faut communiquer à cette personne, l'adresse du conciliateur de la CPAM qui accompagne les assurés dans ces démarches.

## Jeudi 16 mars

**SAINT-POURCAIN-SUR-SIOULE**, hôpital cœur du Bourbonnais de 14 heures à 17 heures, **participation du président** de l'AFADB, membre titulaire de la CTS, représentant des usagers des associations agréées et vice-président de la formation spécifique organisant l'expression des usagers à une **réunion du Conseil Territorial de Santé de l'Allier**. L'ouverture de cette réunion s'est faite par Madame Michèle Tardieu, délégué départemental de l'ARS Allier et Madame le Docteur Isabelle Domenech-Bonnet.

### Dans l'ordre du jour, figurait :

- Le bilan du programme régional de santé de l'ex-région Auvergne avec focus sur le département de l'Allier
- La présentation du cadre d'orientation stratégique (COS)



- Questions diverses

**A la fin du Conseil Territorial de Santé, les membres de la formation spécifique organisant l'expression des usagers se sont réunis de 17 heures à 18 heures sur le même site.**

**Dans l'ordre du jour, figurait :**

- Ouverture par Christophe Teyssandier, président de la formation spécifique « Droits des usagers »
- Discussion « Pour moi, bénévoles ou professionnels, quelle est ma vision des droits des usagers »
- Focus sur les rapports annuels 2016 des droits des usagers au niveau national et Auvergne Rhône-Alpes
- Quelles sont nos attributions et contributions
- Informations sur les labels droits des usagers
- Questions diverses

## **Vendredi 24 mars**

**MONTLUCON, Centre Hospitalier de de 10h à 12h30, participation de Patrick, Jérémy et Bernard à la RU-nion du CISS Auvergne-Rhône-Alpes.**

**Dans l'ordre du jour, figurait :**

- La Journée Européenne des Droits en Santé 2017
- La mise en place des CDU (commission des usagers)
- La mise en place des CTS (conseil territorial de santé)
- Guichet régional « AUPRES »

### **Compte-rendu de la RU-nion**

#### **1) La Journée Européenne de VOS Droits en Santé (JEDS 2017)**

L'évènement phare de la promotion des droits des usagers en Auvergne-Rhône-Alpes s'est déroulée le mardi 11 avril 2017 ou plus largement du 10 au 14 avril 2017. Le thème était le consentement libre et éclairé. Maxime Thomas, sportif médaillé para-olympique en tennis de table est le parrain de la JEDS 2017. Le CISS ARA vous a proposé un accompagnement gratuit et son soutien dans l'organisation de cet évènement. Il y a eu 160 établissements participants cette année. Les acteurs du sanitaire et du médico-social se sont mobilisés autour des droits des usagers sur toute la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

#### **2) La mise en place des Commissions des Usagers (CDU)**

La plupart des CDU ce sont mises en place lors du 1er trimestre suite aux désignations de l'ARS en décembre 2016 et début janvier 2017. La RU-nion était l'occasion de présenter quelques chiffres et de s'exprimer sur la démarche, la participation et le déroulement dans chaque établissement.

#### **Allier**

- 10 établissements / 36 mandats pourvus sur 40 à pourvoir (90 %)
- 5 nouveaux RU (2 titulaires et 3 suppléants)
- 4 postes vacants (tous suppléants) : *Hôpital privé Saint François/Saint Antoine (Desertines), Polyclinique la Pergola (Vichy), Polyclinique Saint Odilon (Moulins)*

**IMPORTANT : à l'heure d'aujourd'hui, tous les mandats RU CDU sont pourvus.**

Il a été ensuite fait un tour de table afin de savoir comment cela s'est déroulé dans chaque établissement. Ce qui est à retenir est la grande diversité de moyens mis à disposition et de l'implication des RUs. Nous tenons à rappeler que la CDU, commission des usagers porte votre titre. Ce n'est pas un lieu d'enregistrement des décisions de la direction mais un espace de dialogue. Votre regard sur son fonctionnement nous semble primordiale. L'ARS vient de vous octroyer un mandat afin d'agir dans l'intérêt des usagers, cette nouvelle CDU est faite pour cela.

#### **2) La mise en place des Conseils Territoriaux de Santé (CTS)**

##### **Contexte**

Les CTS (Conseils Territoriaux de Santé) se sont mis en place début 2017. Lieux d'expression de la démocratie en santé, ils ont vocation à être localement ce que la CNS (conférence nationale de santé) est au niveau national et la CRSA (conférence régionale de la santé et de l'autonomie) au niveau régional. Ils remplaceront donc les conférences de territoires en réunissant l'ensemble des acteurs du système de santé. L'ARS a convoqué les CTS pour une première réunion afin d'élire les présidents/es et vice-présidents/es.

##### **Répartition des CTS en Auvergne-Rhône-Alpes**

11 CTS sont en train de voir le jour dans la région. Ils sont calqués sur la carte départementale, à l'exception des départements Drôme et Ardèche réunis en un conseil territorial de santé commun.

### **Missions**

Les attributions des conseils territoriaux de santé sont définies par l'article L 1434-10 du code de la santé publique.

- *Participe à la réalisation du diagnostic territorial partagé*
- *Instance d'observation et de dimensionnement des besoins en santé des territoires notamment sur les parcours de santé, à partir desquels ils peuvent adresser des propositions au directeur général de l'ARS*
- *Contribue à l'élaboration, à la mise en oeuvre, au suivi et à l'évaluation du projet régional de santé*
- *Associé à la mise en oeuvre du pacte territoire-santé ainsi qu'à la définition de projets territoriaux de santé mentale*

### **Composition**

Les conseils territoriaux sont composés de 34 à 50 membres répartis en 5 collèges :

- 1/ Collège des professionnels et offreurs des services de santé
- 2/ Collège des usagers et associations d'usagers
- 3/ Collège des collectivités territoriales
- 4/ Collège des représentants de l'Etat et des organismes de sécurité sociale
- 5/ Deux personnalités qualifiées désignées par le directeur général de l'ARS

Les CTS réunissent l'ensemble des acteurs de santé de proximité. En ce sens, c'est bien une forme de « parlement territorial de santé ».

Les CTS sont une nouvelle instance qu'il convient d'investir pour que la voix des usagers soit portée au niveau des politiques locales de santé. Le CISS ARA accompagnera les représentants des usagers engagés dans ces instances, nous ne manquerons pas de vous tenir informés !

### **4) Le Guichet Régional (AUPRES)**

En 2017, le CISS ARA lance un nouveau projet **AUPRES** : Accueil des Usagers dans leurs Parcours et REssources en Santé. Il s'agit du premier espace régional d'information en santé **gratuit et accessible à tous**. Cet espace a pour objectif d'orienter les personnes en difficulté dans leur parcours de santé. Accident, maladie, handicap, vieillissement sont autant de situations aux conséquences multiples (physique, psychologiques, sociale, économiques...). Pour y faire face, les personnes et leurs proches doivent solliciter de très nombreux interlocuteurs. Commence alors un difficile jeu de piste. AUPRES peut alors :

- Informer,
- Orienter,
- Aider dans l'expression des besoins,
- Accompagner.

AUPRES peut aussi favoriser la diffusion des messages de prévention et de promotion de la santé. Par exemple, le service propose d'accueillir et de relayer les actions d'information en santé proposées par les acteurs de proximité.

Par exemple, voici comment les professionnels d'AUPRES peuvent vous aider :

- Vous donner une information large sur vos droits et sur des ressources proches de chez vous,

Faire le lien avec ces ressources,

- Vous accompagner dans la formulation de vos demandes, de vos plaintes et réclamations,
- Favoriser la médiation entre vous et vos professionnels de santé,
- Vous proposer un soutien renforcé et individualisé dans vos démarches par l'aide d'un référent parcours de santé du service TANDEM (expérimenté dans le cadre du programme PASCALINE),
- Vous accompagner dans l'accès aux outils numériques en santé (portail patients, carnet de vaccination électronique, Ameli direct, DMP, etc.).

### **Comment joindre le service ?**

Par e-mail : [aupres-sante@cissara.org](mailto:aupres-sante@cissara.org)

Par téléphone : 04 78 62 17 02

Via le formulaire de contact sur le site <https://aupressite.wordpress.com/>

## Mardi 28 mars

**LYON (7<sup>ème</sup>)** de 9h à 12h30, Maison Ravier, **participation de Patrick, Jérémy, Marylène, Bernard et Bruno à l'Assemblée Plénière du CISS ARA à l'AG du CISS Auvergne-Rhône-Alpes. Le matin, une conférence-débat** consacrée au thème Laï...santé ? Patrick a loué un minibus chez Renault pour cette journée afin de nous rendre à Lyon. Il y avait une conférence le matin puis l'Assemblée Générale du CISSARA l'après-midi. Arrivés à la conférence « Laï-santé » vers 10H30 à la Maison Ravier (Lyon 7<sup>ème</sup>). Conférence animée par différents intervenants dont : M-F Callu (maître de conférences en droit), R. Wertenschlag (grand rabbin de Lyon), F. Nespoulet (pasteur), C. Fiore (représentant catholique). Le thème abordé sur cette matinée était la laïcité dans les établissements de soins (hôpitaux, EHPAD, etc.). Pratique religieuse et laïcité dans les établissements de soins. La dernière conférence-débat du CISS Auvergne-Rhône-Alpes a réuni de nombreux intervenants sur le thème de la laïcité. Près de 140 personnes sont venues assister aux échanges. Parmi eux : bénévoles, professionnels, institutionnels, élus et grand public. Régulièrement **convoqués en date du 14 mars 2017 les membres du Collectif Interassociatif Sur la Santé Auvergne Rhône-Alpes (CISS ARA)** se sont réunis le **28 mars 2017 à 14h00** à la Maison Ravier (Lyon 7e) pour délibérer sur l'ordre du jour suivant : En première partie, **l'Assemblée Générale** en sa forme ordinaire délibérera sur l'ordre du jour suivant : 1. Approbation du compte-rendu de l'Assemblée générale 2016 2. Validation des nouvelles adhésions, 3. Renouvellement annuel du conseil d'administration 4. Rapport moral, Rapport d'activité et rapport financier de l'association sur l'année 2016, 5. Approbation des comptes de l'exercice clos le 31/12/2016, affectation du résultat et quitus aux administrateurs, 6. Débat autour des orientations et du budget prévisionnel 2017 7. Fixation du montant de la cotisation 2018 8. Résultat du vote pour le renouvellement annuel du conseil d'administration En seconde partie, l'Assemblée Générale en sa forme extraordinaire délibérera sur l'ordre du jour suivant : 1. Création de l'Union nationale des associations agréées du système de santé (UNAASS) : Positionnement du CISS ARA quant à la création de la délégation régionale de l'UNAASS en Auvergne-Rhône-Alpes (URAASS ARA). L'Assemblée Générale débuta à 14h par l'approbation du procès-verbal de la réunion précédente. S'en est suivie une présentation puis vote des nouvelles associations intégrant le CISSARA : France Alzheimer x3 (Allier, Drôme et Isère), JALMALV Léman Mont-Blanc, UDAPEI et une autre que j'ai manqué de noter. Le renouvellement de 14 postes a ensuite été voté et Dominique Charleux (Association Locale Entraide Handicap du Cantal) s'est présentée espérant représenter son département, bulletins dans l'urne puis suite de la réunion. Présentation du rapport moral pour validation par vote, les activités 2016 du CISSARA étaient diverses et complexes : fusion Auvergne et Rhône-Alpes, réflexion UNAASS URAASS, CTS, CDU, Tandem Auprès, PIAF, etc. Rapport financier validé comme le rapport moral. On note une hausse croissante des subventions du CISSARA, une masse salariale de 12 personnes, un déménagement comprenant des travaux et un loyer entraînant un déficit de 34000€ environ. Le sujet suivant a été les prévisions 2017 et le montant des cotisations pour l'année suivante qui restera à 83€ en 2018. Le résultat des votes a annoncé notre amie Dominique victorieuse sur le fil. Un court temps de parole pour les votants afin que leurs interrogations aient trouvé réponses puis une brève AG extraordinaire a suivi traitant de l'UNAASS et des URAASS. Partis à 7h le matin, nous sommes rentrés chez nous vers 21h.

## Mardi 18 avril

**PARIS, Ministère de la Santé de 18h à 20h, participation des membres du CA de l'AFADB à la remise du Label Droits des Usagers de la Santé 2016/2017.**

**Une édition renouvelée cette année encore par des initiatives originales.**

Chaque année, un dispositif inédit de **labellisation de projets de terrain** ainsi que le **concours national « Droits des usagers de la santé »** sont ouverts à l'ensemble des acteurs locaux par le ministère chargé de la santé. Depuis 2010, ils mettent en lumière des démarches exemplaires autour de la connaissance et du renforcement de ces droits, mais aussi de la participation des usagers aux projets et aux politiques publiques qui les concernent.

**L'édition 2017 – 7<sup>ème</sup> du genre** – révèle la forte dynamique et l'engagement des acteurs locaux à promouvoir et faire vivre les droits des usagers au quotidien. Les projets retenus cette année traduisent l'implication croissante des équipes médico-sociales soutenues par la direction générale de la cohésion sociale (DGCS).

Plus de **175 projets** ont été examinés par les agences régionales de santé (ARS) dans **13 régions participantes** sur 17, pour plus de **70 labels attribués**.

**De ces 70 labels, le jury 2016-17 a retenu 5 lauréats au concours national** « Droits des usagers de la santé », sous la présidence du **Pr Régis Aubry**, responsable du département douleur/soins palliatifs et du service de gériatrie du CHRU de Besançon, directeur de l'espace de réflexion éthique régional de Bourgogne-Franche-Comté et membre du comité consultatif national d'éthique (CCNE). Ces lauréats ont été récompensés lors de la remise de prix organisée au ministère le 18 avril, en présence de **Jean-Philippe Vinquant**, directeur général de la cohésion sociale et du **Pr Catherine Tourette-Turgis**, fondatrice de l'université des patients, (faculté Pierre-et-Marie-Curie), « grand témoin » de la soirée.

#### **Les 5 lauréats du concours national sont :**

- **L'Association départementale de parents et amis de personnes handicapées mentales (ADAPEI) de l'Oise-Etouy** (Hauts-de-France) pour son **jeu KESKESEX**
- **L'Association Française d'Aide aux Diabétiques (AFADB) du Bourbonnais-Montluçon** (Auvergne-Rhône-Alpes) pour son **véhicule itinérant sur la promotion de la santé et des droits des usagers**
- **Le centre communal d'action sociale (CCAS) de la Voulte-sur-Rhône** (Auvergne-Rhône-Alpes) pour son dispositif d'**ordonnance visuelle**
- **L'association du centre de rééducation motrice de Champagne-Fagnières** (Grand-Est) pour ses **comptes rendus de conseil de vie sociale sous forme de journal vidéo**
- **Le centre hospitalier régional (CHR) Metz-Thionville** (Grand-Est) pour son **dispositif de communication facilitée avec les usagers sourds et malentendants**.

A noter : les actions récompensées en 2016-17 se rapportent à des démarches intégrant pleinement la participation des usagers, des patients ou des résidents, favorisent la cohésion sociale par la démarche « d'aller vers » les publics éloignés et développent les actions de type participatif au sein des structures spécialisées.

**Les 5 projets sont modélisables, transposables** : ils s'inscrivent dans la durée et s'attachent à favoriser l'appropriation des droits par tous, y compris par des populations en situation difficile.

#### **Pour en savoir plus sur le bilan de l'édition 2016-17 :**

- Consultez le dossier de presse (joint) et les vidéos des lauréats sur l'**espace internet** du ministère chargé de la santé !

#### **Contact presse**

##### **Direction générale de l'offre de soins (DGOS)**

Stéphane Grossier

Tél. **01 40 56 73 96**

**stephane.grossier@sante.gouv.fr**

## **Jeudi 20 avril**

**SAINT-POURCAIN-SUR-SIOULE**, hôpital Cœur du Bourbonnais de 14h à 17h30, **participation du président\*** de l'AFADB **et du vice-président**, Jérémy Bouillaud, suppléant (\*membre titulaire de la CTS, représentant des usagers des associations agréées et vice-président de la formation spécifique organisant l'expression des usagers) à une **réunion du Conseil Territorial de Santé de l'Allier**.

## **Mercredi 10 mai**

**DESERTINES**, de 18h30 à 20h, **participation du Président** de l'AFADB à une **réunion CDU Hôpital Privé Saint-François dans le cadre de la visite certification de la HAS**.

## **Mardi 16 mai**

**MONTLUCON**, réunion CDU programmé ce jour **annulé par mail ci-dessous du 11 mai et réponse de P. Aufrère**.

Mesdames, Messieurs

Nous vous informons que la prochaine réunion CDU prévue **le mardi 16 Mai prochain à 14h30 est annulée**.

Je reviendrai vers vous prochainement pour vous indiquer une nouvelle date de réunion.

Dans cette attente, recevez Mesdames, Messieurs mes sincères salutations,  
Thierry Boyer, Direction Qualité du CH de Montluçon

.....  
Mesdames, Messieurs,

Suite à l'annulation de la prochaine réunion CDU du CH de Montluçon du mardi 16 mai que j'ai reçu ce jour, je tiens à vous signaler que malheureusement à ce jour je n'ai aucune réponse à mon mail ci-dessous du 5 février 2017. Par cette occasion je demande que mes questions soient abordées lors de la prochaine réunion CDU.

Recevez, Mesdames, Messieurs mes cordiales salutations,

Patrick AUFRERE

Représentant des Usagers Titulaire

## Mercredi 17 mai

**MONTLUÇON**, de 14h30 à 17h30, **participation du président** de l'AFADB, membre titulaire de la CTS, représentant des usagers des associations agréées et vice-président de la formation spécifique organisant l'expression des usagers et **de Jérémie, vice-président**, membre suppléant, à une **réunion du Conseil Territorial de Santé de l'Allier du groupe 6**.

## Mercredi 30 mai

**DESERTINES** de 18h à 20h, **participation du Président** de l'AFADB à la **2<sup>ème</sup> réunion CDU Hôpital Privé Saint-François**.

### Dans l'ordre du jour figurait :

- Approbation du compte rendu de la réunion du 9 mars 2017
- Désignation par l'ARS d'un nouveau représentant des usagers au sein de la CDU.
- Calendrier de la visite de certification
- Présentation du projet de restructuration de l'Unité de Reconstitution des Cytotoxiques
- Etude des dossiers en cours
- Questions diverses

### A l'occasion des questions de l'ordre du jour, Patrick est intervenu sur différents points.

- Article de presse du jeudi 11 mai 17 du journal La Montagne pour la mise en avant de la chirurgie ambulatoire Saint-François.
- Veiller au recrutement du personnel soignant, voir article de presse du 12 avril 2017.
- Réponse suite à l'invitation l'AFADB pour la présentation du label droit des usagers 2016/2017.
- Est-ce que la présidente participe à l'ordre du jour de la CDU.

### Synthèse du compte-rendu CDU de l'établissement.

M. AUFRERE demande à ce qu'on lui envoie en version papier une note explicative d'utilisation du Blue Medi. Il a demandé si c'était possible que les représentants des usagers participent à l'élaboration de l'ordre du jour des réunions de la CDU. Il a été proposé comme suggestion d'envoyer un mail au représentant des usagers trois semaines avant la date de réunion en leur demandant s'ils ont des sujets à soumettre pour l'ordre du jour. Cette suggestion a été validée par les membres présents, la présidente de la CDU et le directeur de l'établissement. M. AUFRERE évoque la parution récente de deux articles dans la presse locale, l'un des articles du mois de mai 2017 relatif à la chirurgie ambulatoire, était bien en valeur l'établissement en décrivant le parcours mis en place au sein d'établissements, tandis que le second renvoyait plutôt une image péjorative. M. AUFRERE nous invite le 9 juin 2017 à 19 h00 à la présentation du label droit des usagers obtenus par son association le 18 avril 2017.

## Vendredi 2 juin

**YZEURES**, de 14h à 17h, **participation du président\*** de l'AFADB, **et du vice-président**, Jérémie Bouillaud, suppléant (\*membre titulaire de la CTS, représentant des usagers des associations agréées et vice-président de la formation spécifique organisant l'expression des usagers) à une **visio-conférence au Conseil Territorial de Santé de l'Allier dans le cadre du PRS 2018/2023**.

## Mardi 6 juin

**COMMENTRY**, de 10h à 12h, **participation du président, Bernard, Jérémy et Nicole à une réunion sur le thème de l'isolement des personnes âgées** en présence de l'Observatoire Régional de Santé (ORS), le Conseil Départemental de l'Allier, le CCAS de Commentry et différents acteurs.

## Vendredi 9 juin

**DESERTINES, 19h30 présentation du Label Droits des Usagers.**

Suite à l'invitation à la présentation du label droit des usagers 2016 2017 que l'AFADB a obtenu, Patrick a présenté le projet devant une petite assemblée qui avait répondu à l'invitation. Il a rappelé sa volonté de célébrer avec les membres du CA et les différentes personnalités présentes, célébrer le bénéfice du label « droit des usagers de la santé ». Il a tenu à excuser les différentes personnalités qui ont adressé un message de soutien et qui ne pouvait être parmi nous. Avant de présenter le label, Patrick est revenu sur quelques dates clés depuis la fondation de l'AFADB. Notre projet a été officiellement labellisé par le ministère de la santé et des affaires sociales le 18 avril\* dernier au ministère à Paris (\*Date de la Journée Européenne des Droits en Santé). Patrick a voulu rappeler aussi la fierté d'être auvergnat et bourbonnais en rappelant nos valeurs de solidarité.

Le début de la présentation a commencé par un petit montage vidéo réalisé par nos soins qui présentaient l'avant, le pendant et l'après remise du label. Par la suite la diffusion de la vidéo officielle tournée le 3 avril dernier à Lurcy Lévis est diffusé au ministère lors de la cérémonie à Paris.

En 2016-2017, le ministère chargé de la santé a pu disposer d'un retour sur le bénéfice tangible de la labellisation, à la fois pour la visibilité offerte aux projets récompensés en 2015 ainsi que sur leur essor.

**Afin de maintenir cette dynamique axée sur la proximité et la synergie d'action de l'ensemble des acteurs institutionnels, associatifs et professionnels, le ministère chargé de la santé a décidé de renouveler le dispositif de labellisation.** Cela, en tenant compte du retour d'expérience de l'édition 2015, de l'avis de la commission spécialisée « droits des usagers » (CSDU) de la conférence nationale de santé (CNS), des observations formulées par les référents « démocratie sanitaire » des ARS et des préconisations de l'EHESP résultant de l'étude initiée par le ministère pour mieux évaluer et prendre en compte la participation des usagers aux projets labellisés. Les porteurs de projet – professionnels de santé, associations, établissements de santé et médico-sociaux, organismes d'assurance maladie, maisons de santé pluridisciplinaires, fédérations hospitalières, agences sanitaires, institutions, collectivité territoriales... – ont été invités à engager des actions autour de **6 axes particulièrement privilégiés** :

- renforcer et préserver l'accès à la santé – y compris à la prévention – pour tous, notamment par **une information adaptée** aux personnes vulnérables (mineurs, majeurs protégés, en perte d'autonomie, souffrant de troubles psychiques, intellectuellement déficientes, étrangères, placées sous-main de justice...)
- sensibiliser les professionnels de santé au moyen d'**actions de formation** aux droits des usagers
- favoriser **la médiation en santé** dans les structures de soins, médico-sociales et à domicile en mobilisant, entre autre, les médiateurs médicaux, les médiateurs non médicaux, les personnes qualifiées...
- faire converger les droits des usagers des structures de soins, sociales et médico-sociales, notamment au travers de **la participation des représentants des usagers et des usagers** (CDU, CVS) et de la mise en place de dispositifs expérimentaux adaptés aux parcours : organisation territoriale pour l'exercice des droits impliquant les établissements, les conseils généraux, les organisations et ordres professionnels, les ARS...
- renforcer **l'effectivité des droits des usagers** par le traitement des réclamations et des plaintes en lien avec les représentants des usagers, quels que soient les destinataires (établissements, conseils généraux, ordres et organisations professionnels, ARS, conseils territoriaux de santé ...) et par l'analyse systématique des motifs, notamment à partir des rapports des CDU ou des CVS et la mise en œuvre de mesures d'amélioration
- accompagner **les évolutions du système de santé** dans le respect des droits des usagers (e-santé, télémédecine, maisons et centres de santé, soins de santé transfrontaliers...).

**Le concours « Droits des usagers de la santé » 2016-17**

Après avis des CSDU au sein des conférences régionales de la santé et de l'autonomie (CRSA) concernées, les candidats sélectionnés par les ARS – au nombre de 2 maximum par région – ont été admis à concourir.

Le jury du concours 2016-2017 s'est réuni le 9 mars. Etaient représentés :

- **les usagers**, avec le collectif interassociatif sur la santé (CISS), le mouvement « Agir pour tous pour la dignité » (ATD quart monde), le haut conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA), la conférence nationale de

santé (CNS), la commission nationale d'agrément (CNA) et le conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

- **les établissements de santé**, avec la fédération hospitalière de France (FHF), la fédération de l'hospitalisation privée (FHP) et la fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne (FEHAP)

- **les professionnels de santé**, avec l'union confédérale des médecins salariés de France (UCMSF)

- les référents « démocratie sanitaire » des **ARS** et des directions régionales de la jeunesse, de la cohésion sociale et des sports (**DRJSCS**)

- **les autorités administratives indépendantes**, comme la haute autorité de santé (HAS), et le défenseur des droits

- **les directions compétentes des ministères** chargés de la santé, des solidarités et de la cohésion sociale.

**Au total, 24 dossiers ont été examinés par le jury : après délibération, 5 lauréats ont été distingués ont été récompensés par un prix.**

Les 5 projets mettent en avant **des démarches intégrant pleinement la participation des usagers, des patients ou des résidents aux projets**, de la simple information à la coconstruction des projets en tant que telle. Par ailleurs, **les initiatives favorisant la cohésion sociale par la démarche « d'aller vers » les publics éloignés** – entre autre à domicile – ont été particulièrement distinguées par le jury.

**Les 5 projets lauréats sont modélisables, transposables : ils s'inscrivent dans la durée, s'attachent à favoriser l'appropriation des droits par tous, y compris par des populations en situation difficile. Ils ont une visée pédagogique, sont originaux ou comblent un vide. Les tendances et les chiffres clés de l'édition 2016-2017**

A retenir : une dynamique soutenue de la part des **ARS**, une implication des **acteurs de terrain** qui ne se dément pas, une ouverture confirmée vers le secteur médico-social et social, un nombre constant de **candidats** au concours depuis 2013.

Plus de **175** projets examinés par **13** régions participantes sur 17, pour plus de **70** labels attribués et consultables sur l'espace « Parcours de santé, vos droits », rubrique « Bonnes pratiques en région »

[social-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits](http://social-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits)

**5 lauréats** qui se répartissent entre :

- 2 associations gestionnaires d'établissements

- **1 association de patients**

- 1 établissement de santé public

- 1 collectivité territoriale.

#### **Lauréats 2016-17**

**Association Française d'Aide aux Diabétiques du Bourbonnais** (AFADB Montluçon, Auvergne-Rhône-Alpes)

· **Un véhicule itinérant pour la promotion de la santé et des droits des usagers**

Dans un département en ruralité dite « profonde », il faut se rendre au plus près des usagers pour faire connaître leurs droits. En sillonnant les routes du Bourbonnais et de l'Auvergne avec un véhicule itinérant, l'association va à la rencontre des personnes âgées, isolées, précaires ou en quartier prioritaire.

Les bénévoles de l'association mais aussi les représentants des usagers ont **une double action : d'information et de prévention du diabète et de promotion des droits des usagers**. C'est un accompagnement personnalisé proposé à la population, par le biais d'entretiens. Ainsi, depuis plus 2011, ce sont plus de 43 000 kms parcourus, 89 communes visitées. **D'après une première évaluation des actions 2016, 114 interventions ont eu lieu dans 46 communes, 3483 personnes accompagnées et informées et sont reparties avec un pack documentaire sur la Démocratie Sanitaire, les droits des usagers et ce qu'est un RU.**

## **Lundi 12 juin**

**MOULINS** de 9h30 à 12h30, **participation du Président** de l'AFADB représentant le CISS a la **2<sup>ème</sup> réunion du Conseil CPAM de l'Allier.**

**Dans l'ordre du jour figurait :**

- 1 Approbation du procès-verbal du 16 mars 2017
- 2 Informations du président et du directeur
- 3 Contrat pluriannuel de gestion (CPG)
- 4 Actions sanitaire et sociales
- 5 Relations avec les assurés
- 6 Gestions du risque et relation avec les professionnels de santé
- 7 Rapports
- 8 Questions diverses

**A l'occasion des questions de l'ordre du jour, Patrick est intervenu sur différents points.**

## 1 Approbation du procès-verbal du 16 mars 2017

**M. Aufrère** souhaite rectifier ses propos en question diverses. Il ne parlait pas d'une assurée mais de plusieurs assurés : « **M. Aufrère** indique qu'il a été sollicité par des assurés qui n'arrivent pas à trouver de médecin traitant dans la région de Montluçon ».

**Le Président** indique que ces rectifications seront prises en compte.

### 2.2 Informations sur les forums (salon de l'enfance, forum jeunes, forum séniors, journée des maladies cardiovasculaire)

**M. Xardel** précise que la CPAM de l'Allier est très mobilisée sur le partenariat local et souhaite continuer à travailler efficacement avec les partenaires.

**M. Aufrère** indique que depuis 16 ans l'AFADB a créé un véritable réseau de partenaires. Il indique que tous les mois les partenaires sont informés des actions menées afin de se coordonner et être plus efficace dans les actions de prévention. Il précise que le forum senior serait un public cible pour son association, et demande s'il pourrait se coordonner et travailler avec la CPAM afin de réaliser un travail efficace. Il indique que le fait de pouvoir travailler avec plusieurs partenaires un problème majeur sur le territoire de l'allier et fait référence notamment à la journée d'Avermes.

**M. Morlet** indique que la CPAM travaille avec des associations, mais lors de ces manifestations la CPAM est le « leadership ». Il indique qu'il n'y a aucun problème pour travailler tous ensemble.

**M. Xardel** complète l'intervention du Président. Il précise que ce n'est pas la CPAM qui a organisé la journée d'Avermes. Cependant, il indique que pour le forum senior de Lapalisse, des réunions préparatoires vont débiter et la CPAM n'est pas fermée à ce que l'AFADB y participe. Il rajoute que c'est ce qui avait été évoqué lors du précédent conseil.

### 5.2 Point Maisons de Service Au Public

**M. Aufrère** indique que la problématique est bien résumée. Il rajoute qu'il y a un travail de communication à améliorer, par exemple en déposant dans les mairies des supports de communication qui expliquent l'existence du transport à la demande et des MSAP.

### 6.1 Point sur les dépenses de santé

**M. Aufrère** indique avoir participé en visioconférence au plan régional de santé 2018-2028 organisé par l'ARS. Il précise que le diabète sera une grande priorité pour la nouvelle région Auvergne-Rhône Alpes.

### 8 Questions diverses

**M. Aufrère** souhaiterait avoir plus de précisions sur l'article de presse « bras de fer contre la sécurité sociale » publié le 19 avril 2017 dans le journal local « la Montagne ».

**M. Morlet** indique que cette affaire est à ce jour classée et a été traitée très rapidement. Le père d'un bébé atteint du syndrome de Wiskott Aldrich a contesté son avis médical. Suite à de nouveaux éléments, un avis favorable a été rendu, permettant la poursuite de l'indemnisation de l'assuré, qui n'a jamais été interrompu. Le Président indique par ailleurs que si le service médical n'avait pas donné d'avis favorable, il avait proposé de passer le dossier en commission PSAI afin de trouver une solution pur l'assuré concerné.

## Lundi 12 juin

**DESERTINES**, Hôpital Privé Saint-François de 17h à 18h, **participation du Président de l'AFADB et du Vice-président à une réunion CDU dans le cadre de la visite certification de la HAS.**

## Mardi 13 juin

**MOULINS**, Amphithéâtre de l'école supérieure du Professorat de 14 heures à 17 heures, **participation du président de l'AFADB, membre titulaire de la CTS, représentant des usagers des associations agréées et vice-président de la formation spécifique organisant l'expression des usagers à une réunion du Conseil Territorial de Santé de l'Allier.**

## Mardi 13 juin

**MONTLUÇON**, invitation par mail de la Direction du CH de Montluçon le 13 juin et réponse mail de P. Aufrère ce même jour.

Mesdames, Messieurs

Une réunion du Comité des Usagers du GHT est organisée par le CHU de Clermont Ferrand **le mercredi 21 juin à 16h30.**



La CDU du CH de Montluçon doit-être représentée,

**Il doit y avoir obligatoirement :**

- **1 représentant des Usagers**

- **Le Président**

- **1 médecin médiateur et / ou 1 représentant de la Commission des soins (CSIRMT)**

Merci de me faire savoir pour le lundi 19 juin qui pourra être présent à cette réunion ?

Nous pourrons partir ensemble avec un véhicule du CH.

Dans l'attente de votre réponse, recevez mes sincères salutations,

Pour Madame GILBERT, Thierry BOYER

---

Mesdames, Messieurs,

Je vous confirme ma participation à cette réunion comme titulaire RU CDU du CH de Montluçon.

Bien cordialement, P. Aufrère

## Mercredi 14 juin

**NERIS LES BAINS, participation de Bernard Boyer à la 3<sup>ème</sup> réunion de la CDU du CH de Nérès-Les-Bains** avec dans l'ordre du jour l'approbation du compte-rendu du 8 mars.

## Jeudi 15 juin

**DESERTINES, Hôpital Privé Saint-François de 13h30 à 14h30, participation du Président de l'AFADB et du Vice-président à une réunion CDU dans le cadre de la visite certification de la HAS.**

## Mardi 20 juin

**MONTLUCON, mail envoyé au membre de la CDU du CH de Montluçon.**

Mesdames Messieurs,

Je vous prie de trouver ci-dessous le mail envoyé le 13 juin sans réponse de la Direction de l'Usager du CH de MONTLUCON. Suite à l'invitation de la prochaine CDU du CH le 29 juin que j'ai reçu récemment, je tiens à m'excuser de ne pouvoir y participer car malheureusement ce même jour je participe à une Conférence et à l'Assemblée plénière du CISS ARA à Clermont-Ferrand de 9h30 à 17h puis une réunion de bureau de la CTS Allier de 18h à 19h30 à Yzeure. Par cette occasion je tiens à préciser que malgré mes différentes interventions au nom des usagers du système de santé comme RU en CDU au CH de MONTLUCON, à ce jour je n'ai aucune réponse à mon dernier mail du 5 février 2017 et je demande que mes questions soient abordées lors de la prochaine réunion CDU en ma présence.

Recevez, Mesdames Messieurs mes cordiales salutations.

P. Aufrère

---

Mesdames, Messieurs

Une réunion du Comité des Usagers du GHT est organisée par le CHU de Clermont Ferrand **le mercredi 21 juin à 16h30.**

La CDU du CH de Montluçon doit-être représentée,

**Il doit y avoir obligatoirement :**

- **1 représentant des Usagers**

- **Le Président**

- **1 médecin médiateur et / ou 1 représentant de la Commission des soins (CSIRMT)**

Merci de me faire savoir pour le lundi 19 juin qui pourra être présent à cette réunion ?

Nous pourrons partir ensemble avec un véhicule du CH.

Dans l'attente de votre réponse, recevez mes sincères salutations,

Pour Madame GILBERT, Thierry BOYER

---

Mesdames, Messieurs,

Je vous confirme ma participation à cette réunion comme titulaire RU CDU du CH de Montluçon.

Bien cordialement, P. Aufrère

## Mercredi 21 juin

**CLERMONT-FERRAND**, CHU de 16h30 à 18h30, **participation du Président de l'AFADB à la 1<sup>ère</sup> réunion CDU du GHT Territoires d'Auvergne, Allier et Puy-de-Dôme.**

Dans l'ordre du jour figurait :

- Installation de la commission
- Adoption du règlement intérieur du CDU du GHT territoires d'Auvergne
- Présentation synthétique du bilan annuel CRUQPEC 2016 par chacun des établissements du GHT
- Questions diverses

A l'occasion des questions de l'ordre du jour, Patrick est intervenu sur différents points.

Pas de fonctionnement démocratique au sein du CH de Montluçon. Dernière réunion CDU le 3 février 2017. Réunion CDU du 16 mai annulé au dernier moment. Prochaine réunion programmée sans concertation avec les RU le 29 juin alors que ce même jour se tiendra l'assemblée plénière du CISS ARA. Il a regretté d'être le seul représentant du CH de Montluçon après avoir pourtant confirmé sa participation par mail le 13 juin et téléphone. Synthèse du compte rendu du comité des usagers du GHT. Monsieur AUFRERE est RU titulaire depuis 2016. Il se plaint de l'absence de réunion de la CDU du CH de Montluçon depuis février et de l'absence d'écoute des usagers. Il indique que la prochaine réunion CDU est prévue le 29 06 2017. M. HOELTGEN propose de contacter Madame TARDIEU, délégué départemental de l'Allier de l'ARS ARA et Monsieur VIDAL, directeur du CH de Montluçon. Mme RAYNAUD fera si nécessaire le lien avec M. AUFRERE.

## Jeudi 22 juin

**LYON**, de 14h à 17h30, participation du Président de l'AFADB, du trésorier et de Cédric à l'Assemblée plénière de la **Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) Auvergne Rhône-Alpes.**

Dans l'ordre du jour figurait :

- Ouverture Bernadette DEVICTOR, présidente de la CRSA Auvergne Rhône-Alpes
- 2- Labels Droits des usagers en Auvergne-Rhône-Alpes Christian BRUN, président de la Commission droits des usagers de la CRSA Auvergne-Rhône-Alpes Table ronde en présence des lauréats : présentation succincte des projets, échanges avec la salle et conclusion
- 3- Projet régional de santé (PRS) 2018-2028 a. Etat des réflexions sur les besoins de la population – Direction de la stratégie et des parcours i. Approche par parcours populationnel (Catherine MALBOS) ii. Zoom sur les Personnes âgées (Dr Laurent BONIOL) iii. Zoom sur les Maladies chroniques (Dr Doriane ARGAUD) b. Etat des réflexions sur l'organisation de l'offre en santé i. Volet sanitaire (Dr Corinne RIEFFEL, Direction de l'Offre de soins) ii. Volet médico-social (Marie-Hélène LECENNE, Direction de l'Autonomie) c. Travaux de la Commission médico-sociale : zoom sur les Personnes âgées (Elisabeth CHAMBERT, présidente de la Commission médico-sociale)
- 4- Information sur l'avis de la CSOS sur les territoires de planification Pr Patrice DETEIX, président de la Commission spécialisée offre de soins
- 5- Questions diverses

A l'occasion des questions du point 2 de l'ordre du jour, Patrick et Bernard ont présenter le Label Droits des Usagers 2016-2017 de l'AFADB devant les membres de la CRSA.

## Jeudi 29 juin

**CLERMONT-FERRAND**, de 9h30 à 12h30, **Maison de quartier de la Glacière, Rue Abbé Prévost, participation du Président et de Cédric à une conférence du CISS ARA sur le thème Santé, égalité, territoires : Quels leviers pour une égalité d'accès territorial et temporel à la santé ?**

La nouvelle région Auvergne-Rhône-Alpes est un des territoires les plus contrastés du continent : fleuves, montagnes, volcans, plaines et plateaux jalonnent la 10<sup>ème</sup> région la plus peuplée d'Europe (7.9 millions d'habitants soit 12% de la population française). Aussi, offrir à chaque habitant une égale possibilité d'accès à la santé, en tous points du territoire, est un véritable défi. La Région apparait donc comme un laboratoire parfaitement adapté au déploiement d'innovations organisationnelles et numériques favorisant l'égal accès à la santé. En même temps que Rhône-Alpes et Auvergne fusionnaient, la loi de modernisation de notre système de santé prévoyait la création d'outils de construction et de mise en œuvre des politiques locales de santé :

Plateformes territoriales d'appui, Groupements hospitaliers de territoires, Communautés professionnelles territoriales de santé... nombreux sont les dispositifs qui donnent aux acteurs des territoires les clés de la santé.

**Animateur du débat en santé, le CISS ARA invite les citoyens d'Auvergne-Rhône-Alpes à réfléchir et à débattre sur les innovations numériques, organisationnelles et institutionnelles favorisant un égal accès géographique et temporel à la santé.** Près de 80 personnes se sont retrouvées pour débattre des problématiques de notre territoire en matière d'accès aux soins.

#### **14h30 à 17h à AG plénière.**

**Lors de l'assemblée plénière de l'après-midi**, les membres du réseau ont notamment planché sur les prochaines actualités du CISS Auvergne-Rhône-Alpes après avoir dressé le bilan du 1er semestre 2017.

Au programme :

- Réflexion sur un séminaire régional de la représentation des usagers
- Propositions d'action pour la Journée européenne de vos droits en santé 2018

## **Jeudi 29 juin**

**YZEURES** de 18h à 20h30, **participation du président** de l'AFADB, membre titulaire de la CTS, représentant des usagers des associations agréées et vice-président de la formation spécifique organisant l'expression des usagers à la **réunion de bureau du Conseil Territorial de Santé de l'Allier**. Cette réunion se tenait dans les bureaux de la délégation départementale de l'Allier avec les membres du bureau du conseil territorial de santé de l'Allier.

## **Mardi 19 septembre**

**DESERTINES** de 18h à 20h, **participation du Président** de l'AFADB à la **3<sup>ème</sup> réunion CDU Hôpital Privé Saint-François**.

#### **Dans l'ordre du jour figurait :**

- Approbation du compte rendu de la réunion du 30 mai 2017
- Suggestion de mettre en place un point d'eau gratuit proche des distributeurs de boissons payants
- Présentation des dossiers en cours
- Questions diverses

#### **A l'occasion des questions de l'ordre du jour, Patrick est intervenu sur différents points.**

- Prestataire DALYS (distributeur de boissons) N° 0825 825 643 avec appels surtaxés
- Résultats de la HAS certification de l'établissement
- Fusion Elsan avec Médipôle
- Fermeture des urgences

#### **Synthèse du compte-rendu CDU de l'établissement.**

M. AUFRERE nous a fait part des remarques des patients concernant la mise à disposition d'un point d'eau gratuite au niveau de l'accueil central. La direction va vérifier le contrat que nous avons avec le prestataire qui met à disposition les distributeurs de boissons, s'il est prévu qu'il y ait une obligation de mettre à disposition un point d'eau gratuit. Pour information ce contrat est négocié au niveau national par le groupe suit un appel d'offre, nous ne pouvons pas changer les termes de ce contrat. M. AUFRERE a remarqué lors de ses interventions devant l'entrée centrale de l'établissement que certains médecins se garent sur des places prévues pour les ambulances et sur les places « handicapés ». La direction est consciente du problème qui existe par rapport au flux de circulations, au manque de places et à l'état de vétusté du parking. Pour y remédier, l'établissement a un projet pour 2018-2019 de restructurer le parking et de revoir les flux. En revanche, il est possible qu'il soit payant afin de financer des travaux, dont le coût est très conséquent, notamment pour la dépollution des sols dans le cadre de son extension. M. ARTHAUD explique qu'il n'est pas envisageable que le coût de ces travaux impacte le budget de la santé réservée aux investissements médicaux et au fonctionnement de l'établissement. M. AUFRERE fait savoir qu'il n'est pas favorable aux faites que le parking devienne payant, et que les usagers ne vont pas accepter une telle mesure de la part de l'établissement. M. AUFRERE s'interroge sur le récent rapprochement d'Elsan avec Médipôle partenaires. Effectivement, ce rapprochement, largement médiatisé, a été finalisé courant juin. Désormais, Elsan compte 123 établissements de santé implantés dans toutes les régions de l'Hexagone, et devient le premier groupe d'hospitalisations privées en France. L'établissement n'a pas encore reçu le rapport rédigé par

les experts visiteurs suite à la visite de certification, passée en juin dernier. Suite à la réclamation des patients au sujet des dépassements d'honoraires, ce même jour a été décidé d'envoyer une lettre à l'attention du bureau de CME. Docteur. La commission des représentants des usagers s'était réunie mardi 19 septembre pour examiner les plaintes et réclamations des patients et de leurs familles. À la lecture des courriers présentés en séance étant même régulièrement destinataire de remarques de la part des patients sur les dépassements d'honoraires, les représentants des usagers ont souhaité attirer l'attention de la direction sur le leur répercussion sur l'image de l'établissement. Les remarques exprimées par les patients concernent surtout les modalités d'information sur les dépassements pratiqués et par conséquent le respect du droit du patient au libre choix de son praticien. Nous avons convenu en séance que ce sujet relevant exclusivement de la relation privée et contractuelle entre le praticien et son patient, vous serez soumis directement. Les représentants des usagers font de plus appel à la compréhension des médecins de secteur 2 pour que ces dépassements soient anticipés, contractualisés et appliqués avec tact et mesure. Nous vous prions de croire, Docteur à l'assurance de nos salutations irrespectueuses. Pour l'établissement le directeur, pour la CDU, la présidente. En annexe, lettre à l'attention du bureau de CME.

## Mercredi 20 septembre

**NERIS LES BAINS, participation de Bernard Boyer à la 4<sup>ème</sup> réunion de la CDU du CH de Nérès-Les-Bains** avec dans l'ordre du jour l'approbation du compte-rendu du 14 juin, plan d'action bienveillance, amélioration satisfaction patients.

## Mardi 26 septembre

**MONTLUÇON** de 14h30 à 17h00, **Participation de Cédric** à la **réunion préparatoire sécurité des patients** au CH de Montluçon.

## Mardi 26 septembre

**YZEURES** de 18h à 20h30, **participation du président** de l'AFADB, membre titulaire de la CTS, représentant des usagers des associations agréées et vice-président de la formation spécifique organisant l'expression des usagers à la **réunion de bureau du Conseil Territorial de Santé de l'Allier**. Cette réunion se tenait dans les bureaux de la délégation départementale de l'Allier avec les membres du bureau du conseil territorial de santé de l'Allier.

## Lundi 9 octobre

**CLERMONT-FERRAND, CHU** de 14h30 à 16h30, **participation du Président** de l'AFADB et de **Bernard Boyer** à la **2<sup>ème</sup> réunion CDU du GHT Territoires d'Auvergne, Allier et Puy-de-Dôme**.

### Dans l'ordre du jour figurait :

- Validation du compte rendu de la réunion du 21/06/2017
- Présentation du projet médical partagé du GHT Territoires d'Auvergne
- Questions diverses

### A l'occasion des questions de l'ordre du jour, Patrick est intervenu sur différents points.

À l'occasion de la validation du projet de compte rendu de la dernière réunion, intervention de la présidente de la CDU du CH de Montluçon, J. GILBERT qui n'a pas apprécié mon intervention du 21 juin de 1017. Je suis revenu sur mon intervention en validant mes propos et regretter le manque de coordination et d'écoute de la part du CH de Montluçon.

## Mardi 10 octobre

**SAINT-POURCAIN-SUR-SIOULE** de 14h à 17h00, hôpital Cœur du Bourbonnais, **participation du président** de l'AFADB membre titulaire de la CTS, représentant des usagers des associations agréées et vice-président de la formation spécifique organisant l'expression des usagers à une **réunion du Conseil Territorial de Santé de l'Allier**.

## Jeudi 12 octobre

**MONTLUCON, Centre Hospitalier de 12h à 13h, participation du Président** de l'AFADB à un rdv qui fait suite au mail reçu le 5 octobre par Madame DARNET Annie habitant Paris au sujet de sa maman qui était hospitalisée au CH de Montluçon et sur les différents problèmes de prise en charge. Suite à ce rendez-vous en présence du médecin, de l'assistante sociale et de la cadre de santé une solution a été proposée pour une hospitalisation à la maison de retraite le 24 octobre. (Voir lettre et mail de Madame DARNET). Le 9 octobre elle adressait une lettre recommandée à Monsieur le directeur du CH de Montluçon avec copie du courrier qui a été adressé en tant que RU, au conseil territorial de santé de l'Allier et à l'hôpital privé Saint-François.

## Jeudi 12 octobre

**MONTLUCON de 14h30 à 17h, participation du Président** de l'AFADB à 3<sup>ème</sup> réunion CDU au Centre Hospitalier.

### Dans l'ordre du jour figurait :

- Validation du dernier PV.
- Présentation de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des consultants.
- Compte rendu des deux dernières réunions du CDU du GHT.
- Bilan des plaintes et réclamations depuis le début de l'année 2017.
- Point sur les événements indésirables liés à l'identique en vigilance.
- Questions diverses.

### A l'occasion des questions de l'ordre du jour, Patrick est intervenu sur différents points.

- Revoir les questions du 5 février suite à la réunion du 3 février 2017 sans réponse à ce jour.
- Parking payant.
- Point d'eau gratuit.
- Réclamations d'usagers du 23 août 2016 sans réponse.
- Seul représentant du CH à la première réunion CDU du GHT.
- Réclamation de Madame Darnet au sujet de sa maman.
- Distributeur de boissons sucrées et divers (relais H café) sans téléphone en cas de panne la nuit ? Exemple de tarif de petites bouteilles d'eau qui varie entre 1,30 euros à 1,70 € alors que dans des établissements de santé privés ou autres nous les trouvons entre 0,80 € à 1€.

## Mardi 17 octobre

**MONTLUCON, de 14h00 à 17h30, participation du président** de l'AFADB, membre titulaire de la CTS, représentant des usagers des associations agréées et vice-président de la formation spécifique organisant l'expression des usagers à une **réunion du Conseil Territorial de Santé de l'Allier du groupe 6.**

## Jeudi 19 octobre

**SAINT-POURCAIN-DUR-SIOULLE, de de 9h30 à 12h00, participation de Patrick, Jérémy et Bernard** à la **RU-nion du CISS Auvergne-Rhône-Alpes.**

### Dans l'ordre du jour, figurait :

Accueil et tour de table des participants

#### **Points d'actualités**

- Les instances :
- La CDU et le projet des usagers
- Le Groupement Hospitalier de de votre territoire
- Formations :
- La formation obligatoire et les nouvelles habilitations
- Les formations à venir sur votre territoire
- La Journée Européenne des Droits en Santé 2018 :
- Retours des bonnes idées et pratiques 2017
- Idée/JEDS hors les murs ?
- Un nouvel outil du CISS ARA : le livrable :

- Questions diverses :

## **Compte-rendu de la RU-nion**

### **1- La CDU :**

En Auvergne, il ne reste plus de mandats à pourvoir dans l'Allier et dans le Cantal. Il y a 14 mandats à pourvoir en Haute-Loire et 10 dans le Puy de Dôme.

Concernant le GHT Puy de Dôme Allier, certains RU présents participent également à la CDU du GHT. A ce jour, deux CDU ont eu lieu. Le projet médical partagé y a été présenté.

Concernant le CTS, les rencontres des commissions sont en cours.

### **2- Le projet des usagers :**

*Article R1112 – 80 du Code de la santé Publique modifié par le Décret n° 2016 - 726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.*

La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.

### **3- Les formations :**

Sur l'année 2017, il y a eu 6 formations mises en place (« conseil de la vie sociale », « Impliquer les usagers dans la certification » ; « loi de modernisation du système de santé » ; « RU en avant » ; « Les droits individuels et collectifs » ; « Parcours de santé ». Il reste deux formations pour la fin d'année 2017 : « RU en avant » et « Démocratie sanitaire » (**cette dernière est prioritairement destinée aux élus et institutionnels**).

Pour rappel, la formation « **RU en avant** » est une formation obligatoire pour les nouveaux RU et n'ayant jamais suivi de formation. La prochaine aura lieu à Roffiac (à côté de Saint-Flour, Cantal) le 29 et 30 novembre 2017).

En 2018, les formations seront mises en place au sein des départements auvergnats. La programmation est en cours.

Le CISS ARA dispense des formations auprès de tous publics (RU, Bénévoles, élus, professionnels, institutionnels...).

**N'hésitez pas à nous contacter pour toute demande de formation.**

### **4- La JEDS :**

La 8ème édition de la JEDS aura lieu le 26 avril 2018 prochain. Comme tous les ans, les événements peuvent avoir lieu en amont ou en aval de cette date.

La thématique proposée cette année est « *Accès à la prévention pour tous : sport et santé* ». Chaque établissement peut, s'il le souhaite, traiter d'un autre sujet, ce dernier répondant à vos besoins sur le terrain.

Nous vous laissons le soin de parler de cet événement lors des prochaines CDU.

N'hésitez à me contacter pour de plus amples renseignements et/ou un accompagnement dans la mise en place de conférence par exemple.

### **5- Le livrable :**

Le livrable regroupe dans un même document des apports théoriques, législatifs et des (vos) témoignages.

**Vous pouvez télécharger le livrable dans son intégralité via le lien suivant :**

<https://bureau.cissra.org:5001/sharing/mTDtcNcAu>

### **Prochaine rencontre**

Je vous propose de fixer dès aujourd'hui notre prochaine rencontre début mars 2018. Cette rencontre sera très certainement l'occasion de parler de la fusion avec France Asso Santé et de la JEDS 2018.

## **Lundi 23 octobre**

**MONTLUCON, 10h, participation du Président** de l'AFADB représentant France Assos Santé ex CISS au **Conseil de la CPAM de l'Allier** à un RDV à la Maison des Solidarités Départemental suite à la demande de Mme VAIRET Marine, assistante sociale au sujet d'une patiente qui rencontre des problèmes avec la CPAM de l'Allier.

Dans un premier temps le président a demandé à l'assistante sociale la possibilité de prendre des notes, sa réponse donnée ce n'est pas à moi de prendre des notes. Ce rendez-vous était programmé avec la participation d'une jeune maman portugaise accompagnée de ses enfants et de sa maman malade. Depuis le 11 novembre

2016, les parents de la jeune maman portugaise sont venus vivre chez leur fille. Les parents sont dans l'attente d'une affiliation à la CPAM pour la prise en charge des dépenses de santé. La mère de la jeune maman souffrante a eu différents soins depuis sa venue proche de sa fille dont celle-ci s'est vue réclamer le paiement des soins. Après plusieurs tentatives auprès des services de la CPAM, le 36 46, la direction de la CPAM de l'Allier puis le conciliateur de la caisse, un accompagnement par la **Plate Forme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé (PFIDASS)** va être proposé avec l'assuré pour l'accompagner dans sa démarche d'ouverture de droits. Ce même jour, la responsable PFIDASS m'a adressé un mail précisant qu'afin de répondre au mieux aux besoins de nos assurés, et surtout lorsqu'il ne s'agit pas de renoncement aux soins, il serait préférable à l'avenir adresser les assurés vers nos techniciens d'accueil, soit par le canal physique (rendez-vous à l'accueil) soit par le canal téléphonique (36 46). Les front Office peuvent en effet mieux répondre aux demandes, du fait de leur habilitations aux applications métiers, est également grâce à leurs connaissances techniques. Pour information toutes ces démarches avaient été entreprises par l'assuré sans succès. Suite à cet accompagnement auprès de l'assistante sociale et de la famille qui a répondu à l'attente de la famille, je n'ai jamais eu de remerciements ou de suite au dossier.

## Mardi 24 octobre

**MOULINS** de 9h00 à 12h30, **participation du Président** de l'AFADB représentant France Assos Santé ex CISS à la **3<sup>ème</sup> réunion du Conseil de la CPAM de l'Allier.**

**Dans l'ordre du jour figurait :**

- 1 Approbation du procès-verbal du 12 juin 2017
- 2 Informations du Président et du Directeur
- 3 Relations avec les assurés
- 4 Relations avec les Professionnels de santé
- 5 Prévention
- 6 Questions diverses

**A l'occasion des questions de l'ordre du jour, Patrick est intervenu sur différents points.**

### **2.3 – Présentation du rapport d'activité de l'ELSM de l'Allier.**

**M. Aufrère** indique que désormais un patient diabétique insulino dépendant de type 1, en ALD 100% depuis plusieurs années, doit revoir son médecin pour renouveler l'ALD. Il rajoute que si le patient n'est pas relancé, il peut oublier et il peut avoir des soucis pour les frais médicaux.

**Docteur Comoy** indique que le patient insulino dépendant de type 1 fait désormais partie des ALD pour lesquelles il y a un avis automatique d'accord pour la première demande. Cependant, le service médical ne donne pas d'accord à vie mais pour 10 ans maximum. A compter de début 2018, le médecin traitant recevra une information par le service médical qui indiquera si l'ALD doit être prolongée ou s'il y a une prolongation automatique afin qu'il n'y ai plus de rupture d'ALD.

### **3.1 – Nouvel Ameli.fr**

**M. Aufrère** demande s'il est possible de mettre en ligne les informations des partenaires de la CPAM.

**Mme Auzannet-Aubineau** indique que les manifestations dans lesquelles la CPAM fait partie sont en ligne. Elle rajoute que la CPAM doit être acteur ou contributeur de l'évènement.

**M. Xardel** indique que la CPAM a toujours à cœur de valoriser les participants et les partenaires lorsqu'elle participe à une manifestation, par exemple prochainement pour la Journée Mondiale du Diabète.

**M. Aufrère** indique qu'il y a également des mails frauduleux qui sont adressés avec le logo de l'assurance maladie.

**Mme Auzannet-Aubineau** précise que lorsque les assurés ont ce problème, il faut adresser le mail à la boîte [mssi@cpam-moulins.cnamts.fr](mailto:mssi@cpam-moulins.cnamts.fr). Dans le doute, il faut appeler le 3646.

### **5.1 – Journée mondiale du diabète le 14 novembre 2017 à Vichy**

**M. Cheminot** demande ce qu'est France diabète.

**M. Xardel** indique que c'est une émanation locale de l'association France diabète national.

**M. Morlet** précise que cette association est reconnue par la fédération.

**M. Aufrère** rajoute que c'est une antenne locale de la Fédération Française diabétique à l'initiative de Clermont-Ferrand.

## 6— Questions diverses

**M. Aufrère** a été sollicité par une assistante sociale pour des questions d'accès aux droits pour des étrangers. Il l'a mise en lien avec la CPAM en composant le 3646, et remercie également le conciliateur pour l'aide et la réponse apportée.

**M. Aufrère** indique également qu'il a été alerté par une dame âgée de 85 ans, hospitalisée pour des problèmes de santé, car elle s'est fait renvoyer du centre hospitalier de Montluçon après deux mois d'hospitalisation. Elle n'a pas de famille sur place et a saisi l'AFADB dans la cadre de la commission des usagers.

**Mme Auzannet-Aubineau** indique que c'est typiquement une situation que le service social de l'hôpital prend en charge.

**Mme Jablonsky** indique que les deux mois maximums d'hospitalisation permettent de préparer la sortie. Des mesures peuvent être mises en place à la sortie avec une orientation vers un établissement de convalescence ou un retour à domicile avec accompagnement.

## Lundi 6 novembre

**PARIS de 9h00 à 16h30, participation du président à la Journée Assurance maladie de France Assos Santé.**

France Assos Santé, la FNATH et l'UNAF ont organisées, à Paris 15ème, une journée **sur le thème "Assurance maladie : la solidarité à un avenir"** pour aborder les questionnements suivants : notre système d'assurance maladie est-il immuable ? Notre attachement historique est-il compatible avec nos enjeux sanitaires et objectifs budgétaires ?

**Cet événement à rassembler les représentants des usagers de France Assos Santé, de la FNATH et de l'UNAF au sein des Caisses primaires d'Assurance maladie (CPAM),** avec pour objectif de rappeler les caractéristiques de notre système d'assurance maladie et d'échanger sur les pistes d'évolution favorables à son efficience.

**Programme de la journée animée par Stéphane BÉCHAUX, journaliste indépendant :**

**9h30 à 10h :** INTRODUCTION GÉNÉRALE : « Les enjeux de la protection sociale »

Didier TABUTEAU, Responsable de la Chaire Santé de l'Institut d'études politiques de Paris

**10h00 – 10h15 :** INTRODUCTION ASSOCIATIVE.

Arnaud DE BROCA, Secrétaire général de la FNATH.

Marie-Andrée BLANC, Présidente de l'UNAF.

Alain-Michel CERETTI, Président de France Assos Santé.

**10h15 – 11h30 :** TABLE RONDE.

L'ORGANISATION DE L'ASSURANCE MALADIE, UNE PLURALITÉ DE RÉGIMES PLACÉS SOUS DIFFÉRENTES TUTELLES. QUEL SENS ? QUEL AVENIR ?

- Mathilde LIGNOT-LELOUP, Directrice de la Sécurité sociale (\*).
- Daniel LORTHIOIS, Président du Conseil d'administration du régime local Alsace-Moselle.
- Pierre-Yves GEOFFARD, Directeur de recherche au Centre national de la Recherche Scientifique (CNRS).

Vers un régime unique d'Assurance maladie ?

-Le régime local d'Alsace Moselle est-il généralisable ?

-La fin du Régime Social des Indépendants est-elle proche ?

-En quoi l'ubérisation de l'économie questionne-telle les fondements de l'Assurance maladie ?

Conclusion de la table ronde par Danièle DESCLERC-DULAC, Présidente de l'URAASS Centre-Val de Loire.

**11h30 – 12h45 :** TABLE RONDE.

LA PRISE EN CHARGE DES DÉPENSES DE SANTÉ QUI REMBOURSE QUOI ? QUELLES CONSÉQUENCES SUR L'ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SOINS ?

- Nicolas REVEL, Directeur général de la Caisse nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS) et de l'Union nationale des Caisses d'Assurance Maladie (UNCAM).

- Anne-Marie BROCAS, Présidente du Haut Conseil pour l'Avenir de l'Assurance Maladie (HCAAM).

- Jean-Marie COHEN-SOLAL, Délégué général, Mutualité française.

- Assurance maladie obligatoire, Assurance maladie complémentaire : qui paie quoi ?

- La privatisation de l'Assurance maladie est-elle déjà une réalité ?

- Retraités, travailleurs indépendants, étudiants..., quid des « mal assurés » ?



- Les complémentaires santé jouent-elles le jeu de la mutualisation ?

Conclusion de la table ronde par Jean-Pierre LACROIX, Administrateur de Renaloo et de France Assos Santé.

**14h30 – 15h45** : TABLE RONDE LE DÉFICIT DE L'ASSURANCE MALADIE EST-IL UNE FATALITÉ ?

- Jean-Pierre VIOLA, Conseiller-maître à la Cour des comptes.
- Catherine LEMORTON, Ex-Présidente de la commission des Affaires sociales de l'Assemblée nationale.
- Claude GISSOT, Directeur de la stratégie, des études et des statistiques, Caisse nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS).

- Le point sur le déficit de l'Assurance maladie, info et intox

- Est-ce si grave d'être en déficit ?

- Qui finance la dette sociale française ?

- Le pilotage des dépenses en ville et à l'hôpital : quels outils, quels résultats ?

Conclusion de la table ronde par Pierre-Marie LEBRUN, Président de l'URAASS Hauts-de-France et Administrateur de France Assos Santé.

**15h45 – 16h15** : TABLE RONDE POINTS DE VUE ASSOCIATIFS

CE QUE VEULENT LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS.

- Arnaud DE BROCA, Secrétaire général de la FNATH
- Stéphane BERNARDELLI, Administrateur de l'UNAF

**16h15** : CONCLUSION DE LA JOURNÉE.

Alain-Michel CERETTI, Président de France Assos Santé.

## Jeudi 9 novembre

**LYON** de 9h30 à 13h00, **participation du président, membre de la CRSA, à une réunion de la Commission Spécialisé de l'organisation des Soins qui s'est tenu à l'ARS.**

## Mardi 14 novembre

**YZEURES** de 18h à 20h00, **participation du président** de l'AFADB, membre titulaire de la CTS, représentant des usagers des associations agréées et vice-président de la formation spécifique organisant l'expression des usagers à la **réunion de bureau du Conseil Territorial de Santé de l'Allier**. Cette réunion se tenait dans les bureaux de la délégation départementale de l'Allier avec les membres du bureau du conseil territorial de santé de l'Allier.

## Mardi 21 novembre

**CLERMONT-FERRAND** de 8h30 à 17h00, **participation du Président, de Bernard Boyer et Cédric Bodin au 5<sup>ème</sup> Forum des acteurs en ETP en Auvergne**. Différents thèmes ont été abordés lors de cette journée. De 9h10 à 9h40 « Devenir patient expert ». De 9h40 à 10h00 « Comment passer de patient à patient ressource en ETP ». De 10h à 10h20 « Comment s'appuyer sur la réalité du patient pour formaliser des activités éducatives ? ». De 10h30 à 12h00, travail autour de 4 thématiques visant à identifier les ingrédients facilitant l'implication et l'intervention de « patients ressources » dans les activités éducatives et dans la gestion d'un programme d'ETP. De 13h30 à 15h30, travail de synthèse au sein des ateliers en vue de la restitution en plénière. Cette journée s'est terminée par la restitution et la réflexion autour de la synthèse du travail de l'ensemble des ateliers. À noter près de 180 participants pour la plupart des professionnels de santé, associations de patients et les personnes œuvrant dans le champ de l'ETP en Auvergne. Cette journée a été aussi l'occasion de remercier l'implication des associations de patients.

## Lundi 27 novembre

**MOULINS** de 9h30 à 12h00, **participation du Président** de l'AFADB représentant le CISS à la **réunion de la Commission Action Sanitaire et Sociale du Conseil de la CPAM de l'Allier**.

**Dans l'ordre du jour figurait :**

- 1 Consommation de la dotation paramétrique au 31 octobre 2017
- 2 Consommation de la dotation retour et maintien à domicile au 31 octobre 2017

- 3 Budgets
- 4 Bilan sur la mise en œuvre de l'aide supplémentaire à l'ACS
- 5 Examen des demandes de subventions
- 6 Dispositif PARME-Projet de financement 2018
- 7 Point de situation sur l'expérimentation PFIDASS

L'AFADB avait déposé un dossier de demande de subvention de 4000€. Suite à l'examen des 3 dossiers, 3000€ sera attribué à l'AFADB, 3000€ au CODEP03 et 1500€ à SAPAD03.

## Mercredi 29 novembre

**MOULINS**, de 14h00 à 17h00, **participation du président** de l'AFADB, membre titulaire de la CTS, représentant des usagers des associations agréées et vice-président de la formation spécifique organisant l'expression des usagers à une **réunion du Conseil Territorial de Santé de l'Allier du groupe 6**.

## Mardi 5 décembre

**CEYRAT 63122**, de 9h30 à 16h30, **participation du président** de l'AFADB et de Mme Anne Jolivet à une **formation de France Assos Santé ex CISS ARA sur le thème « Démocratie en Santé. Penser et agir avec tous les acteurs »**. Cette formation avait pour objectif de permettre aux acteurs de santé d'acquérir un socle de connaissances commun sur les enjeux, les acteurs et l'exercice de la démocratie sanitaire et son articulation avec les compétences des collectivités ; réfléchir à la place et au rôle de l'utilisateur dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques de santé. À noter la faible participation des usagers au nombre de 8 et de 2 représentants de l'institution ARS de l'Allier. Une attestation de formation a été transmise à chaque participant.

## Jeudi 7 décembre

**DESERTINES** de 18h à 20h, **participation du Président** de l'AFADB à la **3<sup>ème</sup> réunion CDU Hôpital Privé Saint-François**.

### Dans l'ordre du jour figurait :

- 1- Approbation du compte rendu de la réunion du 19 septembre 2017
- 2- Suivi de la visite de certification
- 3- Suivi des dossiers en cours
- 4- Calendrier des réunions 2018
- 5- Questions diverses

### A l'occasion des questions de l'ordre du jour, Patrick est intervenu sur différents points.

- 6- Modification du projet de compte-rendu de notre dernière réunion du 19 septembre.
- 7- Coordination entre RU et l'établissement suite au RDV du 15 novembre avec M. TRUFFY.
- 8- Réclamation de Mme DARNET au sujet de sa maman.
- 9- Point d'eau gratuit dans l'établissement.
- 10- Semaine de la sécurité des patients.

### Synthèse du compte-rendu CDU de l'établissement.

## Jeudi 14 décembre

**MOULINS** de 9h00 à 12h30, **participation du Président** de l'AFADB représentant France Assos Santé ex CISS à la **4<sup>ème</sup> réunion du Conseil de la CPAM de l'Allier**.

### Dans l'ordre du jour figurait :

- 1 Approbation du procès-verbal du 24 octobre 2017
- 2 Informations du Président et du Directeur
- 3 Budgets
- 4 Commissions d'action sanitaire et sociale du 27 novembre 2017
- 5 Gestions du risque et relations avec les Professionnels de santé
- 6 Relations avec les assurés

- 7 Renouvellement de la commission de recours amiable
- 8 Questions diverses

**A l'occasion des questions de l'ordre du jour, Patrick est intervenu sur différents points.**

## **Jeudi 14 décembre**

**MONTLUCON de 14h30 à 17h, participation du Président de l'AFADB à 3<sup>ème</sup> réunion CDU au Centre Hospitalier.**

**Mail envoyé aux membres de la CDU du CH de Montluçon le 18 décembre 2017.**

Mesdames, Messieurs,

Suite à ma dernière participation de la **CDU du CH de Montluçon le jeudi 14 décembre** en présence de 5 membres, je tenais une nouvelle fois vous faire part d'un manque de coordination et d'information de la part de la présidente de la commission et je voudrais que mes remarques soient retranscrites sur le prochain compte-rendu. **Le lieu et l'heure de cette réunion qui devait se tenir à 14h30**, salle Berry au 1er étage a été déplacée dans une autre salle sans que j'en sois informé. Le personnel qui occupait la salle m'a indiqué que la réunion se tenait au 2ème étage pour avoir enfin une autre information qui me confirmait que la réunion était transférée dans les bureaux de la Direction des Usagers à l'autre extrémité du CH. **A l'occasion des questions diverses**, je suis intervenu sur une information que j'ai découvert courant novembre au sujet de **l'impression du livret d'accueil**, réalisé au CH Ainay-Le-Château. L'établissement de santé m'a informé qu'il n'avait plus le marché suite à un changement de prestataire. J'ai pu découvrir ce même jour cette nouvelle version qui ne nous a jamais été distribuée et a été réalisée sans concertation avec les membres de la CDU. En page 19, vous découvrirez un tout petit pavé de présentation de la CDU avec des erreurs de transcription qui ne permettront pas de faire connaître notre mandat de RU auprès de usagers du CH. Si vous le permettez, il serait bien pour la nouvelle édition d'avoir l'avis et les propositions des membres de la CDU. J'ai également été très surpris de découvrir des publicités qui ne devraient pas apparaître sur ce livret d'accueil. Dernièrement, j'ai été informé par Mme Darnet d'une réponse de la Direction du CH qui devait m'être envoyée pour copie et que je n'ai jamais eu à ce jour suite à la réclamation du 9 octobre qui avait été faite pour sa maman. Comme indiqué à plusieurs reprises, s'il n'y a pas d'amélioration, de coordination et d'écoute de la direction suite aux nombreuses demandes des usagers de l'établissement, je suis prêt à démissionner de mon mandat bénévole et titulaire en CDU.

Par cette occasion, je vous transmets l'invitation à notre prochaine AG du 27 janvier 2018 que vous pouvez diffuser dans votre réseau et je vous souhaite de bonnes fêtes de fin d'année.

Recevez, Mesdames, Messieurs mes cordiales salutations.

Patrick AUFRERE

## **Lundi 22 janvier 2018**

**CLERMONT-FERRAND ????**, CHU de 14h00 à 16h30, **participation du Président de l'AFADB et de Bernard Boyer à la 3<sup>ème</sup> réunion CDU du GHT.**