USAGERS ET PROFESSIONNELS DU MÉDICO-SOCIAL

De la naissance à la fin de vie

CRSA Hauts-de-France
CONFÉRENCE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE

Droits des usagers de la santé

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Hauts-de-France

JOURNÉE RÉGIONALE DES DROITS DES USAGERS

Résultats de l'enquête de satisfaction

- À l'issue de la **Journée régionale des droits des usagers** qui s'est tenue le **jeudi 18 avril 2024** à **Lille Grand Palais**, un questionnaire de satisfaction a été envoyé à toutes les personnes ayant assisté à cet événement.

Merci à tous les participants, intervenants, exposants et membres de l'équipe chargée de l'organisation d'avoir pris le temps de répondre à notre questionnaire.

L'enquête de satisfaction

- Méthode utilisée pour collecter les données : **questionnaire en ligne**
- Période de l'enquête : **18 avril au 18 mai 2024**
- Cible : **+ de 350 personnes**
- Nombre de réponses : **158**
- Taux de réponse : **+45 %**

USAGERS ET PROFESSIONNELS DU MÉDICO-SOCIAL
De la naissance à la fin de vie

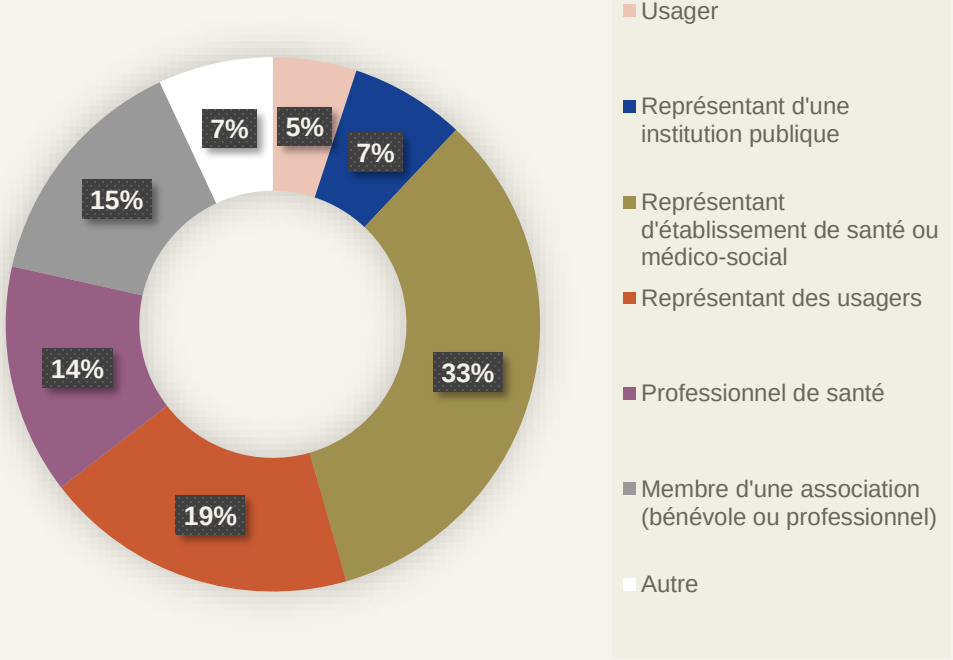
CRSA Hauts-de-France
CONFÉRENCE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE

Droits des usagers de la santé

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Hauts-de-France

Répartition des répondants selon le profil



USAGERS ET PROFESSIONNELS DU MÉDICO-SOCIAL
De la naissance à la fin de vie

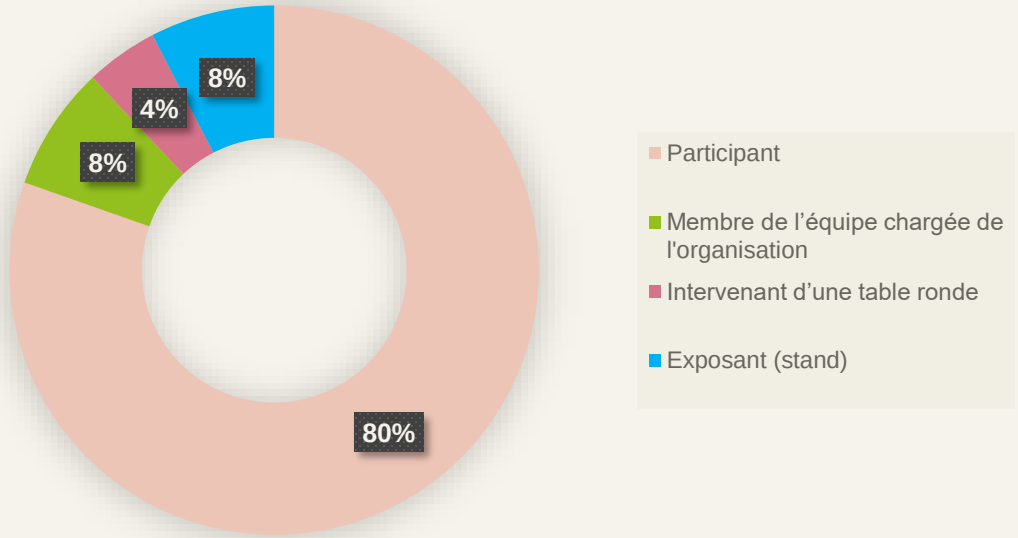
CRSA Hauts-de-France
CONFÉRENCE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE

Droits des usagers de la santé

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Hauts-de-France

Répartition des répondants selon leur rôle lors de l'événement



CRSA Hauts-de-France
CONFÉRENCE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE

Droits des usagers de la santé

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Hauts-de-France

01
Tables rondes

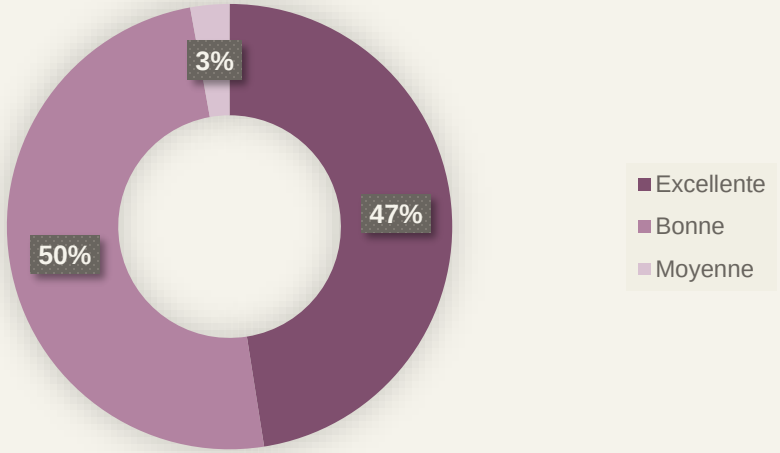
02
Forum des initiatives

03
La Journée

USAGERS ET PROFESSIONNELS DU MÉDICO-SOCIAL
De la naissance à la fin de vie

Tables rondes

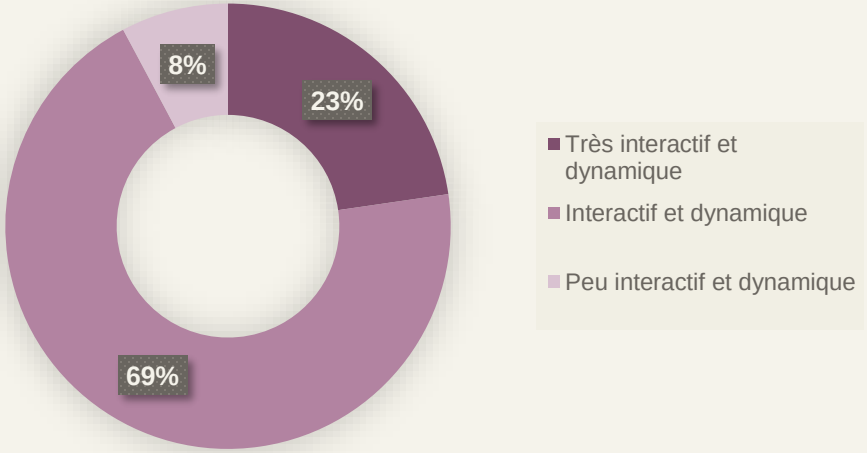
La qualité des interventions



USAGERS ET PROFESSIONNELS DU MÉDICO-SOCIAL
De la naissance à la fin de vie

Tables rondes

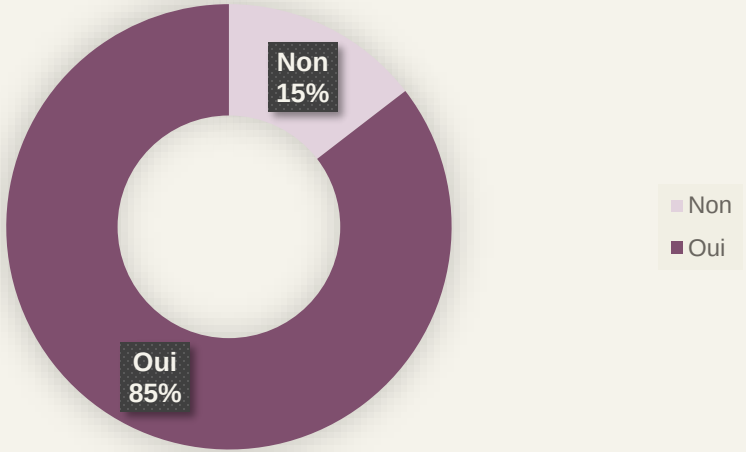
Appréciation interactivité et dynamisme des échanges lors des tables rondes



USAGERS ET PROFESSIONNELS DU MÉDICO-SOCIAL
De la naissance à la fin de vie

Tables rondes

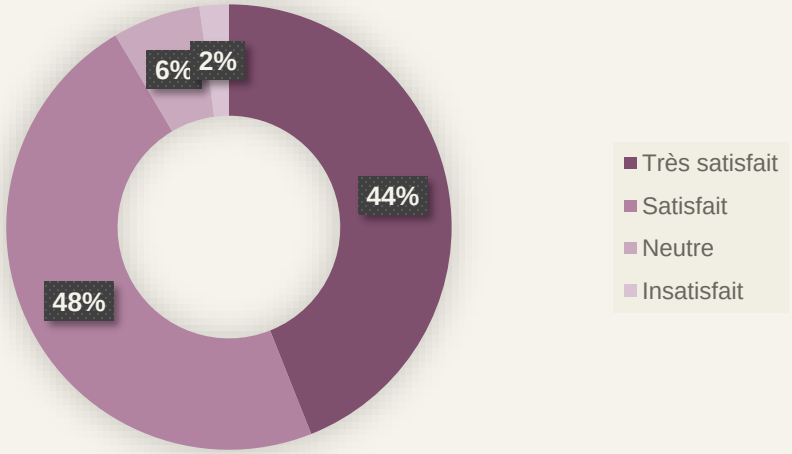
Avez-vous eu suffisamment d'opportunités de poser des questions et de participer aux discussions lors des tables rondes ?



USAGERS ET PROFESSIONNELS DU MÉDICO-SOCIAL
De la naissance à la fin de vie

Tables rondes

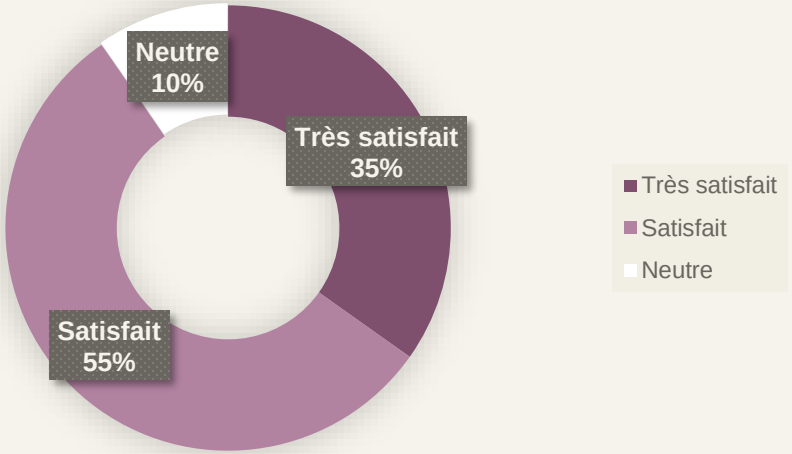
Veuillez noter votre satisfaction globale des tables rondes :



USAGERS ET PROFESSIONNELS DU MÉDICO-SOCIAL
De la naissance à la fin de vie

Forum des initiatives

Veuillez noter votre satisfaction globale du « forum des initiatives » :



Forum des initiatives

Les points faibles

❖ **Représentation territoriale et diversité des exposants :**

- Manque de représentation des départements hors Nord et Pas-de-Calais
- Absence de certaines structures/acteurs importantes comme la CPAM, UGECAM, la MDPH, l'Éducation nationale, davantage d'ESAT, etc.
- Besoin de mettre en valeur davantage d'initiatives du secteur médico-social (ex. : Personnes Âgées).

❖ **Durée insuffisante :**

- Beaucoup ont signalé que le temps alloué pour visiter les stands et échanger avec les participants était trop court.

❖ **Difficultés de déplacement :**

- Les personnes en fauteuil roulant ont rencontré des difficultés à circuler à cause de la foule autour du buffet.

❖ **Incompatibilité des temps de restauration et du Forum :**

- Le fait que le temps de restauration coïncide avec le temps du forum a été un problème majeur pour certains (difficultés à manger tout en interagissant aux stands).

Forum des initiatives

Les points forts

❖ **Diversité et richesse des Stands :**

- La diversité des exposants et la richesse des supports informatifs ont été largement appréciées.

Citations :

✓ « Diversité des exposants, disponibilité, richesse des flyers et supports… »
✓ « Belle diversité de structures… »

❖ **Opportunités d'échanges et de rencontres :**

- Les participants ont valorisé les opportunités de *networking* et de rencontre avec des professionnels et institutionnels.

Citations :

✓ « Rencontre avec des professionnels maîtrisant bien leur sujet, bonne documentation. »
✓ « Occasion de rencontrer les professionnels et institutionnels. »

❖ **Qualité de l'organisation et des présentations :**

- L'organisation de la salle ainsi que la disponibilité des exposants ont été des points forts notables.

Citations :

✓ « Les stands étaient tous visibles et bien organisés… »
✓ « Les personnes au stand disponibles … »

Forum des initiatives

Propositions pour améliorer ce temps de rencontres

❖ **Élargir la participation :**

- Inviter des partenaires importants tels que la MDPH et l'Éducation nationale.
- Assurer une meilleure représentation des différents territoires de la région.
- Encourager une plus grande participation des usagers.
- Accorder une place aux associations familiales d'aide aux domiciles.
- Favoriser la participation des associations à travers des stands d'information.

❖ **Améliorer l'organisation :**

- Ouvrir le forum plus tôt pour permettre une meilleure utilisation de la matinée (« pour les personnes non intéressées par la thématique d'une table ronde. »)
- Étendre la durée du forum pour permettre à un public plus large de participer (accès « à un public extérieur venu se renseigner sur les droits des usagers. »).
- Organiser le forum des initiatives indépendamment de l'heure du déjeuner.
- Repenser le buffet (« Faire 2 points buffet (1 boisson, dont un café qui resterait toute la journée, l'autre nourriture) »).

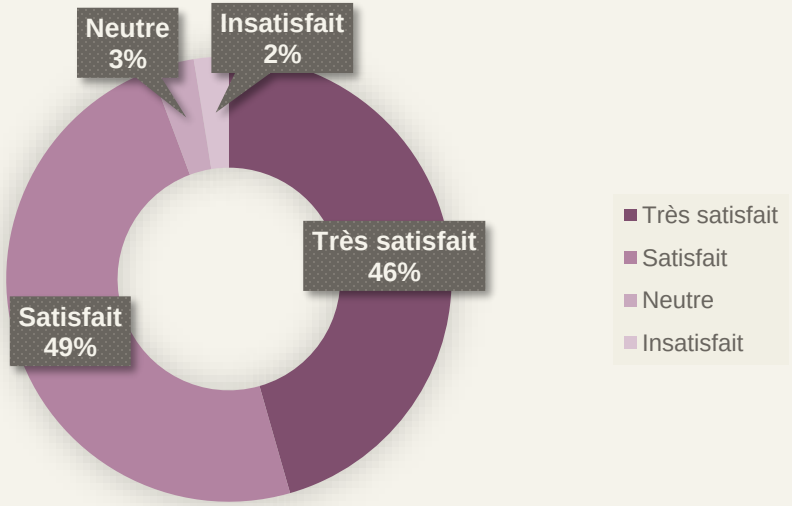
❖ **Faciliter l'accès à l'information :**

- Distribuer un "guide" des contacts et des présentations.
- Réaliser une présentation synthétique des ressources disponibles dans la région.

USAGERS ET PROFESSIONNELS DU MÉDICO-SOCIAL
De la naissance à la fin de vie

La Journée

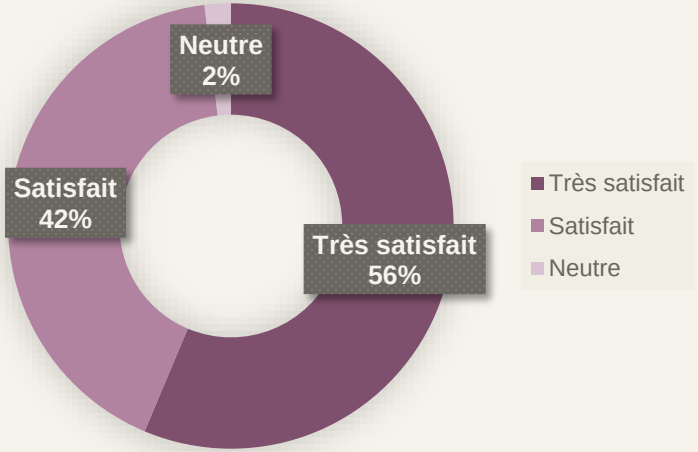
Appréciation générale de la Journée



USAGERS ET PROFESSIONNELS DU MÉDICO-SOCIAL
De la naissance à la fin de vie

La Journée

Comment évalueriez-vous l'organisation générale de l'événement (logistique, facilité d'accès, etc.) ?



La Journée

Selon vous, quels sont les points forts de cette journée ?

Organisation et logistique

- **Bonne organisation** : Répétée de nombreuses fois, l'organisation a été jugée excellente, sans temps morts, avec un déroulement fluide et bien structuré.
- **Lieu et accessibilité** : Lille Grand Palais, bien situé avec des facilités de parking et de transport, a été apprécié. La qualité des salles a aussi été notée positivement.
- **Accueil et restauration** : L'accueil, ainsi que la qualité de la restauration (buffet), ont été particulièrement appréciés.

Interventions et contenus

- **Diversité et qualité des intervenants** : Les participants ont souligné la diversité des intervenants (usagers, professionnels, politiques), ainsi que la qualité et la pertinence de leurs interventions.
- **Témoignages et expériences partagées** : Les témoignages des usagers et des personnes accompagnées dans les établissements médico-sociaux ont été particulièrement marquants et enrichissants pour les participants.
- **Intervention de Denis Piveteau** : Sa participation et ses interventions ont été fréquemment mentionnées comme un point fort, apportant clarté et pertinence aux débats.

Échanges et rencontres

- **Échanges riches et interactifs** : Les échanges entre participants, usagers et intervenants ont été jugés dynamiques et enrichissants.
- **Tables rondes et forums** : L'animation et la structuration des tables rondes, ainsi que le forum des initiatives, ont permis des débats intéressants et constructifs.
- **Rencontres** : Les moments de rencontres informelles et de partage entre les participants ont été positivement appréciés.

Thématiques abordées

- **Sujets divers et pertinents** : La diversité des sujets abordés, incluant le handicap, les droits des usagers, etc., a été appréciée.
- **Clarté et compréhension** : Les interventions ont été jugées claires et compréhensibles, facilitant l'accès à l'information et aux débats.

Animation

- **Facilitation graphique** : L'intervention de la facilitatrice graphique a été vue comme une véritable plus-value, aidant à synthétiser et à visualiser les discussions.
- **Qualité de l'animation** : L'animatrice/modératrice a été bien préparé et efficace, facilitant les échanges et le bon déroulement des tables rondes.

La Journée

Selon vous, quels seraient les points à améliorer ?

Accessibilité et lieu
- Accessibilité des lieux : améliorer l'accessibilité, notamment en termes de stationnement et de signalisation.
- Lieu de l'événement : varier les lieux d'organisation de l'événement.
- Installations : ajouter des chaises près des stands et mieux organiser les accès aux ascenseurs et aux salles.

Organisation et logistique
- Horaires : respecter les horaires et mieux organiser le déroulement des tables rondes pour permettre des pauses.
- Temps d'interaction : accorder plus de temps pour les échanges lors du forum des initiatives et entre les différentes tables rondes.

Contenu des tables rondes
- Diversité des thématiques : inclure davantage de sujets sur les personnes âgées et les EHPAD, ainsi que sur les différents types de handicap.
- Intervenants : multiplier les témoignages d'usagers et diversifier les intervenants pour inclure des représentants de divers secteurs (éducation nationale, santé, etc.).
- Équilibre des interventions : réduire le temps des interventions trop théoriques et politiques au profit d'exemples concrets et de retours d'expérience.
- Dynamisme et innovation : introduire des formats variés comme des vidéos, des animations, et des jeux pour rendre les sessions plus dynamiques, proposer des formats plus interactifs comme les débats ou les discussions en petits groupes.

Représentativité
- Représentation des usagers : assurer une meilleure représentation des usagers tout au long de la journée.
- Pluralité des intervenants : diversifier les profils des participants des tables rondes en incluant des professionnels, des institutionnels et des usagers pour éviter une vision en silo.

Interaction et participation
- Participation du public : rendre l'événement plus participatif en incluant des sessions de co-construction et en permettant au public de poser des questions et de participer activement.
- Échanges entre professionnels : créer des opportunités pour que les professionnels de secteurs similaires se rencontrent et échangent.

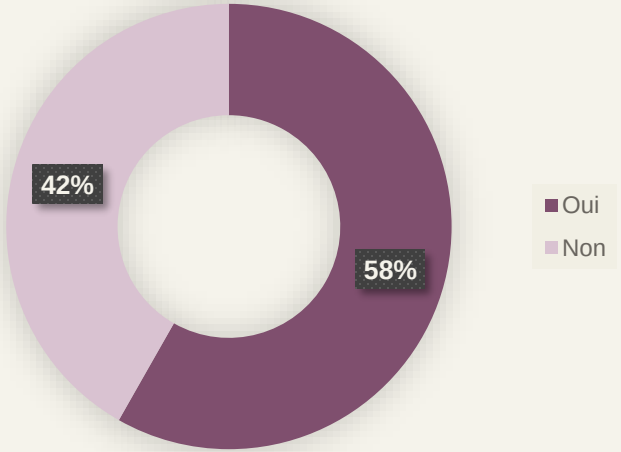
Logistique de la pause et des repas
- Organisation des pauses : organiser des pauses le matin et l'après-midi, et éviter de faire coïncider le forum des initiatives avec l'heure du déjeuner.
- Problèmes de circulation : améliorer la gestion de la circulation pendant le forum.

Autres
- Tote-bags pour les participants : fournir des tote-bags aux participants, y compris ceux tenant les stands.
- Groupes de travail : créer des groupes de travail professionnels/usagers sur des thématiques discutées lors des tables rondes.
- Revoir en replay : permettre de revoir les interventions en replay pour ceux qui n'ont pas pu assister en direct.

USAGERS ET PROFESSIONNELS DU MÉDICO-SOCIAL
De la naissance à la fin de vie

La Journée

La journée vous a-t-elle permis d'apprendre quelque chose sur les droits des usagers et sur la relation entre usagers et professionnels du médico-social ?



La Journée

Ce que qu'ils/elles ont appris

Importance et rôle des instances de représentation

- CVS, CDU, etc.
- Rôle des CVS dans la représentation des usagers.
- Retour d'expérience sur l'animation des CVS dans différents établissements.
- Initiatives pour dynamiser le CVS et intégrer davantage les usagers dans la prise de décisions.

Citation 1 : « Les échanges concernant le CVS m'ont permis d'acquérir de nouvelles compétences sur le sujet. »
C2 : « Rappeler l'importance des instances de représentations des usagers (à la fois pour les usagers et pour leur famille). »
C3 : « Elle m'a permis d'avoir des retours d'expérience concrète d'animation de CVS dans d'autres établissements. »

Inclusion sociale et scolaire

- Les initiatives d'inclusion des usagers dans les milieux scolaires et ordinaires.

C1 : « J'ai retenu avec beaucoup d'intérêt les exemples : d'inclusions du milieu du handicap dans le milieu dit "ordinaire", d'inclusion intergénérationnelle. »
C2 : « … J'ai particulièrement apprécié […] les exemples "d'ouverture au milieu ordinaire" (ex : EHPAD reçoit dans ses locaux le marché de Noël de la ville). »

Droits des usagers et autodétermination

- L'importance des droits des usagers.
- Reconnaissance des obstacles à la mise en pratique effective de ces droits.
- Droits inscrits sur papier versus leur application réelle.
- La question de l'autodétermination comme un droit essentiel (mais encore difficile à mettre en œuvre).

C1 : « J'en ai appris plus sur les différents dispositifs auxquels ont accès les usagers. »
C2 : « Qu'un enseignant n'a pas le pouvoir de refuser un enfant en situation de handicap dans une école. »

Expériences et initiatives en mises en œuvre dans le secteur

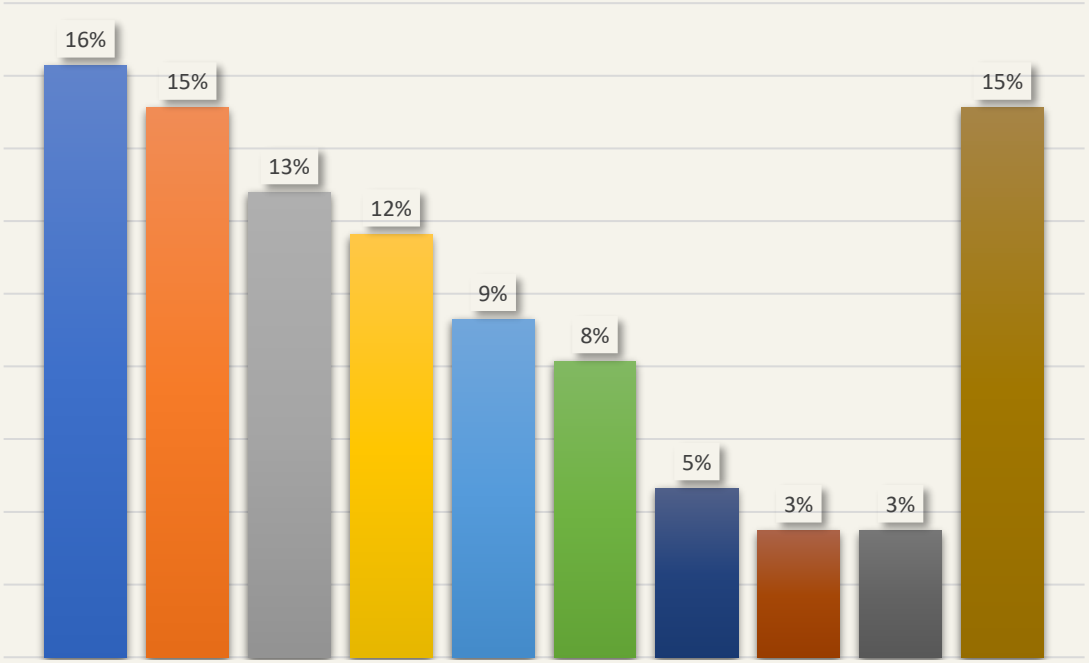
- Présentation de diverses initiatives pour favoriser la parole des usagers.
- Échange d'outils et de bonnes pratiques entre professionnels.
- Exemples inspirants d'inclusion intergénérationnelle et dans le milieu ordinaire.
- Initiatives mises en œuvre par les différents acteurs de la région.

C1 : « J'ai retenu avec beaucoup d'intérêt les exemples : d'inclusions du milieu du handicap dans le milieu dit "ordinaire" et d'inclusion intergénérationnelle. »
C2 : « Je ne connaissais pas le plan 100 IME. »

USAGERS ET PROFESSIONNELS DU MÉDICO-SOCIAL
De la naissance à la fin de vie

La Journée

Propositions de thèmes pour l'édition prochaine



La Journée

Autres remarques

Organisation et logistique

• Retour sur la journée :

« Obtenir un compte-rendu/retour reprenant le bilan et les moments clefs de la journée. »

« Pourriez-vous nous faire parvenir un compte-rendu des tables rondes ? »

« Le travail de la graphiste est très intéressant et mérite d'être reconduit pour les prochaines journées. Si possibilité de récupérer les 3 dessins effectués cela serait un plus. »

• Confort et commodités :

« Il faisait vraiment froid dans la salle de conférence avec la climatisation dans le dos… »

« Mettre à disposition des petites bouteilles d'eau, surtout l'après-midi svp. »

« Pour les tables, mange debout, accessibilité aux fauteuils (tables hautes pour le bar et les tables). »

Intervenants et animation

• Des interventions :

« L'animatrice/modératrice est exceptionnelle ! »

« La vision développée était parfois un peu trop politique. »

« L'introduction avec les discours institutionnels et les tables rondes qui témoignent de la mise en place opérationnelle des actions de terrain constituent la force de cette journée. »

• Améliorations à apporter :

« Est-il possible d'éviter la litanie des citations des grades et fonctions lors des salutations des politiques ? Dans le contexte, d'autant plus qu'ils oublient de saluer les personnes concernées, c'est questionnant. »

« La façon de s'adresser aux personnes concernées, par certains de vos intervenants, est maladroite… »

Contenu et thèmes abordés

• Pertinence des thèmes :

« Bien que les tables rondes étaient enrichissantes, le thème était de la naissance à la fin de vie, ce qui ne correspondait pas du tout aux points réellement évoqués. Où était la petite enfance par exemple ? »

« La journée était très axée personne en situation de handicap alors que le thème annoncé était large. Je pensais que le droit des usagers serait abordé de manière plus globale, mais la journée reste d'une extrême richesse malgré tout. »

La Journée

Autres remarques (suite)

Contenu et thèmes abordés (suite)

• Suggestions d'amélioration :

« Mettre davantage en avant les initiatives des personnes concernées : comment elles s'organisent dans le cadre d'un habitat inclusif par exemple. »

« Parler un peu plus des 0/6 ans. »

« Pas de présence du secteur public, faire intervenir des petites associations qui font preuve d'initiatives pertinentes. »

Pratiques et initiatives

« Des exemples de structures d'associations qui mettent en œuvre en vrai l'autodétermination appuyés par des exemples d'actions concrètes. »

« Accroître la connaissance des Bonnes Pratiques. »

« De très jolis projets en théorie, mais dans la réalité c'est très différent. »

« Attention au risque de "vendre du rêve" alors que dans les faits, il s'agissait, pour beaucoup, d'initiatives financées grâce à des AP, donc plutôt exceptionnelles et pas forcément pérennes… »

« Le témoignage du jeune entrepreneur (Drones) m'a beaucoup plu. »

Droits des usagers et inclusion

« Encore beaucoup de travail dans l'accompagnement des personnes handicapées et des parents en souffrance et parfois convaincus à tort de leur bon choix. »

« Dans le domaine de la Vie affective et sexuelle, comment faire respecter ses droits en institution ? »

« Pour les personnes dyscommuniquantes, quelles sont les initiatives développées grâce à la communication alternative augmentée (CAA) pour leur permettre de participer pleinement à leur projet, aux réunions qui les concernent… »

La Journée

Comparaison avec l'édition 2023

Journée 2023	Journée 2024
Sur une échelle de 1 à 5, à quel point la journée vous a-t-elle plu ? **78 % ont mis une note ≥ 4/5**	*Veuillez noter votre satisfaction globale de la journée* **95 % ont mis une note ≥ 4/5***
Sur une échelle de 1 à 5, quelle note laisseriez-vous à cette journée ? **79 % ont mis une note ≥ 4/5**	*Comment évalueriez-vous l'organisation générale de l'événement (logistique, facilité d'accès, etc.) ?* **98 % ont mis une note ≥ 4/5***
70 % ont appris quelque chose sur le thème de la journée (la prévention en santé)	**58 %** ont appris quelque chose sur le thème de la journée

▶ Globalement, meilleurs retours des participants pour la Journée 2024.

* *Réponses : 1. Très satisfait 2. Satisfait 3. Neutre 4. Insatisfait 5. Très insatisfait.*

Merci et rendez-vous le **24 avril 2025** à **Mégacité Amiens** pour la prochaine Journée régionale des Droits des Usagers, qui portera sur le rôle et missions du Représentant des usagers en établissement sanitaire