RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé Occitanie

CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie



Quelques éléments pour faciliter nos échanges

💬 **Durant la présentation**, nous vous invitons à poser vos questions dans le **chat**.

📹 **Ce webinaire est enregistré**. L'enregistrement, ainsi que le support de présentation, seront ensuite mis à disposition sur **le site internet de l'ARS** et sur celui de **la CRSA Occitanie**.

❓ Une **Foire aux Questions** sera mise en ligne à partir de nos réponses à vos éventuelles interrogations.

🌐 Site internet de la CRSA :
https://www.crsa-occitanie.fr/

Page LinkedIn
CRSA Occitanie

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Occitanie



Webinaire d'information

Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

La place du proche aidant dans les parcours de soins et d'accompagnement

16/10/2026

Occitanie SANTÉ 2023 2028

Introduction

CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie



Véronique GHADI

Directrice Adjointe de la Direction des Droits des Usagers, des Affaires Juridiques, de l'Inspection-contrôle et de la Qualité [DUAJIQ] de l'ARS Occitanie

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Occitanie

Programme du webinaire

- Éléments de contexte – *Anaëlle Varvoux*
- Présentation des recommandations relatives à la place du proche aidant dans les parcours de soins et d'accompagnement – *Jean-Michel Bruel*
- Présentation de la fiche de communication Handicap à destination des services d'urgences – *Catherine Cousergue*
- Présentation du rôle des Référents Handicap et de la dynamique régionale en faveur de l'amélioration du parcours de soins des personnes en situation de handicap – *Elodie Dardenne*

CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Qu'est ce que la CRSA ?

CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Le « Parlement régional de la santé »

Une instance consultative qui participe, en lien avec l'Agence Régionale de la Santé, à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques régionales de santé et d'autonomie.







La Commission Spécialisée Droits des Usagers

L'instance chargée du recueil et de la promotion de la parole des usagers du système de santé et de leurs représentant(e)s

14 membres

Composition élargie à l'ensemble du collège des représentants des usagers de la CRSA

Groupe de travail sur l'accès aux soins des personnes en situation de handicap

Séminaire du 27/11/2025 sur la place du proche aidant

CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Recommandations sur la place du proche aidant dans les parcours de soins et d'accompagnement

Élaborées par les Commissions Spécialisées « Droits des Usagers » et « Médico-Social »,
et validées par l'Assemblée plénière de la CRSA le 24 mars 2026

Jean-Michel BRUEL

Président de la Commission Spécialisée
« Droits des Usagers »

CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Recommandations sur la place du proche aidant dans les parcours de soins et d'accompagnement

1. Garantir l'autonomie et le respect de la parole accompagnée

2. Reconnaître et clarifier la place des proches aidants dans tous les parcours de soins et d'accompagnement

3. Intégrer la collaboration avec les proches aidants dans la formation des professionnels de santé

4. Soutenir les proches aidants tout au long du parcours de la personne aidée

CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Focus

Recommandation n°2

Reconnaître et clarifier la place des proches aidants dans tous les parcours de soins et d'accompagnement

- Clarifier la notion de proche aidant, son rôle, et sa place dans les projets des usagers en établissement de santé, médico-social et de soins de proximité, et au sein des services autonomie à domicile, en reconnaissant le **principe de collaboration entre la personne aidée, le proche-aidant, et le professionnel**.

CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Recommandation n°2

Reconnaître et clarifier la place des proches aidants dans tous les parcours de soins et d'accompagnement

- Inscrire la présence et le rôle du proche aidant dès le début du parcours, en particulier dans les services d'urgences ou lors de soins non programmés.

  - La CSDU propose une **trame de fiche de communication** à destination des services d'urgences, dont les personnes en situation de handicap peuvent se saisir pour indiquer leurs besoins en matière de prise en charge – y compris la présence d'un proche aidant.

  - La CSMS et la CSDU rappellent l'importance de garantir l'**application effective de la Charte Romain Jacob** et de respecter l'obligation de nommer un **Référent handicap** dans les établissements de santé relevant du service public hospitalier.

CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Charte de l'accompagnant aux urgences adultes

Le CHU de Montpellier définit l'accompagnant comme un partenaire essentiel mais encadré. Ce document détaille son intégration dans le flux des urgences, de l'identification à l'accueil jusqu'au respect des règles de soins, afin de garantir un environnement apaisant et sécurisé.

Le service de médecine d'urgence adultes

Unité de soins immédiats (moins de 24h) pour éviter l'aggravation vitale, organisée en zones spécifiques distinctes de l'hospitalisation conventionnelle.

L'accompagnant

Le patient peut être accompagné par une personne de son choix dans certaines zones des urgences. Une priorité sera donnée aux personnes en situation de handicap, en foyer ou ehpad, avec des difficultés de communication...

Le parcours de l'accompagnant en 6 étapes

1. **Identification par l'IOA**
   À l'accueil, l'infirmier(e) d'organisation de l'accueil évalue le **besoin de présence de l'accompagnant** selon la pathologie, le handicap et selon l'affluence. Selon le besoin identifié, certaines zones seront autorisées ou non à l'accompagnant.
2. **Port du bracelet obligatoire**
   L'accompagnant reçoit un **bracelet** au nom du patient pour faciliter ses déplacements et son identification par l'équipe.
3. **Présence sécurisante**
   Le rôle premier est **d'apporter un soutien apaisant** au patient, ce qui aide indirectement le personnel soignant.
4. **Aide aux besoins essentiels**
   Sous réserve d'**accord des soignants,** l'accompagnant aide pour boire ou aller aux toilettes, sans administrer de traitements personnels.
5. **Respect du cadre de soins**
   L'accompagnant doit **respecter l'intimité des autres patients** et limiter ses sollicitations envers l'équipe qui viendra l'informer.
6. **Engagement et sécurité**
   Le respect de l'organisation et **l'absence de violence** sont impératifs, sous peine de retrait de l'autorisation d'accompagnement.

CHU

Charte de l'accompagnant aux urgences adultes

CHU de Montpellier



Fiche de communication « Handicap »
proposée par la CRSA Occitanie

Catherine COUSERGUE

Vice-présidente de la Commission
Spécialisée « Droits des Usagers »

CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Fiche de communication « Handicap »
proposée par la CRSA Occitanie

Contexte : Nombreuses alertes reçues à propos de difficultés d'accès aux soins pour les personnes en situation de handicap, particulièrement dans les services d'accueil des urgences

Objectif : Améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap *(visible ou invisible)* en milieu médical - notamment en faisant une place à l'aidant

Proposition : La fiche proposée peut être utilisée telle quelle mais gagnera à être **coconstruite entre professionnels et usagers partenaires de la structure.**

Diffusion : La fiche peut être remise par le personnel d'accueil administratif à la personne en situation de handicap au moment de son arrivée ; mise en ligne sur le site de la structure et/ou transmise par l'assistant de régulation médicale.

CRSA
Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Fiche de communication « Handicap » proposée par la CRSA Occitanie

Fiche de communication « Handicap » à destination des services de soins et particulièrement des Services d'Accueil des Urgences

- **Identité**

NOM et Prénom : Date de naissance :

- **J'ai besoin de la présence d'un accompagnant :**

☐ OUI ☐ NON

Si oui, pour quelle aide en particulier :
☐ Présence ☐ Aide à la communication ☐ Aide à la sécurisation
☐ Aide au transfert et/ou au positionnement

Coordonnées de mon accompagnant :
NOM et Prénom : Numéro de téléphone :
L'accompagnant est-il : ☐ un professionnel *Préciser la structure :*
☐ un aidant familial ou proche

Coordonnées de ma personne de confiance *(si différente)* :
NOM et Prénom : Numéro de téléphone :

- **J'exprime d'une manière spécifique :**

La douleur : .... L'anxiété : ...
Le bien-être : ... L'accord / le désaccord : ...

- **Ma situation de handicap :**

☐ Déficience intellectuelle ☐ Handicap physique ☐ Polyhandicap
☐ Troubles du spectre de l'autisme ☐ Troubles psychiatriques ☐ Handicap sensoriel
☐ Vue ☐ Ouïe ☐ Epilepsies sévères ☐ Autre : .....

- **Les troubles associés à mon handicap** *(ex : hypersensibilité sensorielle (odeurs, bruit, lumière...), troubles du comportement, de la communication...)*

- **Mes appareillages :**

☐ Lunettes ☐ Appareil auditif ☐ Fauteuil roulant ☐ Coussin de positionnement
☐ Attelles ☐ Appareil dentaire ☐ Autres : ....

- **Précautions à prendre** (*antécédents de santé, allergies, régime alimentaire, traitements actuels, soins particuliers liés à mon handicap, refus ou échecs de soins, peurs...) :*

- **Personnalisation des soins** *(ce qui m'apaise, ce que j'aime...)* :

CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Référents Handicap

Dynamique régionale en faveur de l'amélioration du parcours de soins des personnes en situation de handicap

Elodie DARDENNE

Coordinatrice régionale des Référents Handicap

CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Des questions ?

En savoir plus :

crsa-occitanie.fr

CRSA Occitanie

ars-oc-duajiq-crsa@ars.sante.fr / missions@crsa-occitanie.fr

CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Coordination régionale des référents handicap



GROUPE OCCITANIE UGECAM

Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

OCTOBRE 2026

Un groupe de Sécurité sociale l'Assurance Maladie

LE RÉFÉRENT HANDICAP : UN CADRE LÉGISLATIF

- **2005**, loi du 11 février 2005 : accès aux soins des personnes en situation de handicap (PSH) devient **un droit affirmé.**
- **2017, HAS, guide méthodologique** « Accompagnement et organisation des soins en établissement de santé pour les personnes en situation de handicap »
- **2021**, art 43 de la loi 2021-502 du 21 avril 2021, visant à **améliorer le système de santé** par la confiance et la simplification
- **2022, décret** n°2022-1679 du 27 décembre 2022 qui ont définis le cadre règlementaire de la désignation et les missions attendues d'un **réfèrent handicap en établissement de santé.**
- **2023, instruction du 1er juin 2023** (DGOS/R4/2023/66)

MISSIONS
RÉFÉRENT HANDICAP
EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

PARCOURS PATIENTS



FINALITÉS DU POSTE

Le référent handicap a pour mission de faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en établissement de santé dans le cadre de l'offre de soins de droit commun.
C'est une personne ressource pour l'établissement, les professionnels et les patients.

Le référent handicap :

- favorise l'égalité d'accès aux soins des personnes en situation de handicap,
- accompagner et organise le parcours du patient avant, pendant et après la prise en charge,
- soutient les professionnels dans l'adaptation de leurs pratiques,

PROFIL / PREREQUIS

- Professionnel volontaire reconnu pour ses compétences ou son intérêt pour le champ du handicap
- Formation ou expérience dans le champ du handicap (recommandée)
- Mission transversale pouvant être mutualisée (ex. GHT)

COMPÉTENCES ATTENDUES

SAVOIR-FAIRE

- Identifier les besoins spécifiques des patients
- Adapter les organisations de soins
- Transmettre les bonnes pratiques
- Initier et coordonner des projets transversaux

SAVOIR-ETRE

- Écoute active, empathie
- Capacité à travailler en réseau
- Disponibilité, autonomie
- Pédagogie, force de proposition

MISSIONS PRINCIPALES

1. AUPRES DES PATIENTS

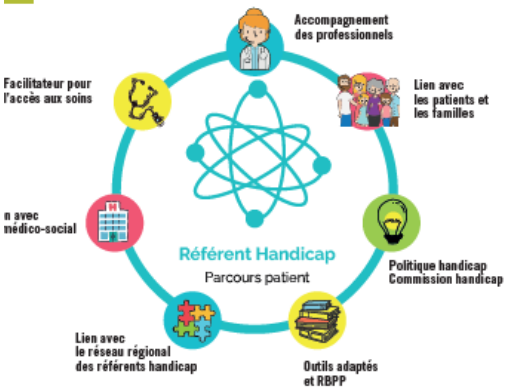
- Anticipation de la prise en charge (planning, matériel, outils, interprètes…)
- Appui pendant la consultation ou l'hospitalisation
- Prise en compte des proches aidants et accompagnants
- Proposition de consultation blanche si besoin

2. AUPRES DES PROFESSIONNELS DE SANTE

- Soutien à la préparation du séjour
- Aide au recueil des besoins spécifiques
- Diffusion des RBPP et outils adaptés
- Appui à la communication adaptée
- Articulation avec les dispositifs de soins spécifiques

3. AUPRES DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET DES INSTANCES

- Participation à la politique handicap de l'établissement
- Animation d'une commission handicap
- Suivi des actions et projets
- Communication institutionnelle (flyers, site web, etc.)



ORGANISATION DE LA MISSION

- Nomination par la direction
- Mission intégrée dans l'organigramme
- Possibilité de fonctionnement en binôme ou en équipe mutualisée, type commission handicap

SUIVI ET ÉVALUATION

- Indicateurs : nombre de patients accompagnés, typologie des handicaps, formations menées, satisfaction…
- Rapports réguliers à la direction et à l'ARS
- Participation au suivi national annuel via PIRAMIG

ACTIONS ET MOYENS

- Diagnostic accessibilité / besoins patients
- Communication sur le rôle du référent (affichage, site internet, livret d'accueil…)
- Moyens de contact accessibles aux usagers en situation de handicap : téléphone, mail générique de l'établissement referent.handicap.le nom de l'établissement@.....fr,
  livret en facile à lire et à comprendre…
- Participation à des réunions, formations, événements externes
- Intégration dans des réseaux locaux et nationau

LE RÉFÉRENT HANDICAP : ARS OCCITANIE

⇒ l'accès aux soins des PSH = **une priorité régionale inscrite dans le Projet Régional de Santé 2023-28**

- **Le déploiement des référents handicap est prévu dans tous les établissements** de santé (en priorité ceux assurant une mission de service public)

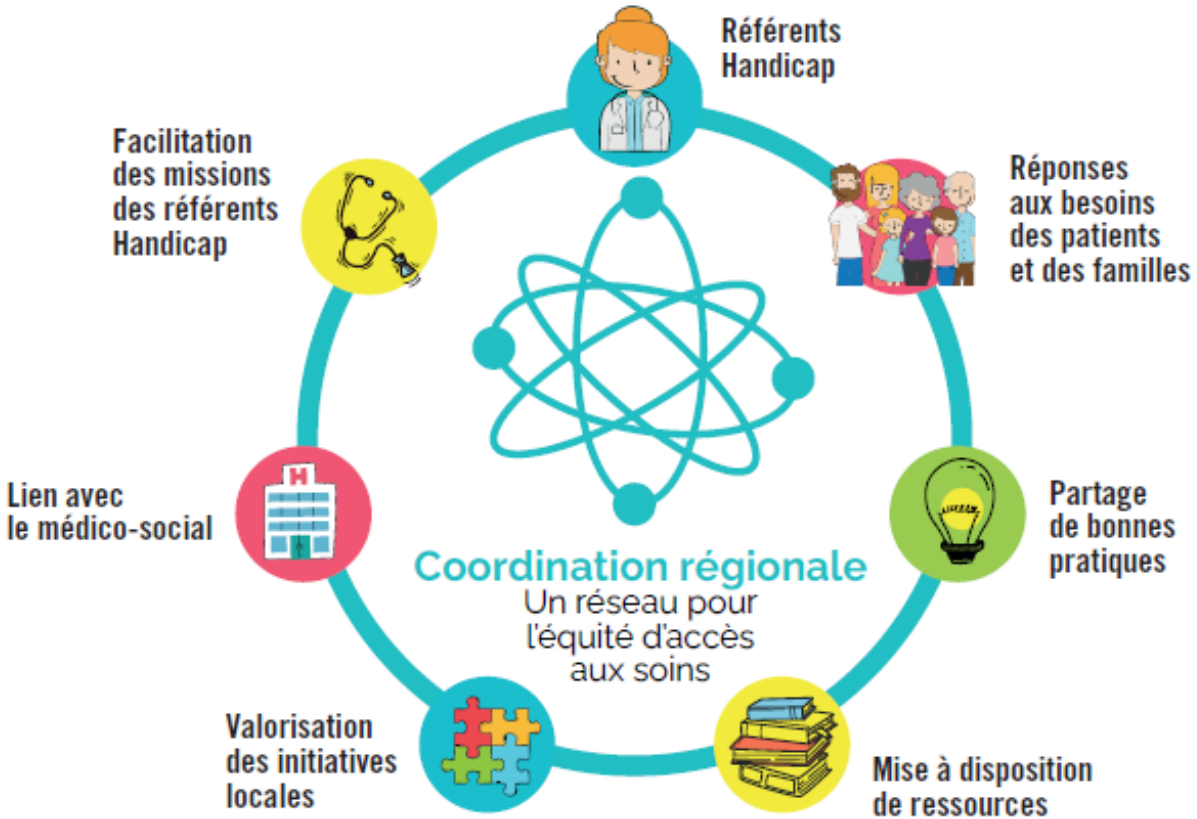
- **En Occitanie, 377 établissements (publics et privés), sont concernés par la mise en place d'un référent handicap.**

➔ **Souhait de l'ARS Occitanie de nommer des référents régionaux** afin de coordonner le déploiement des référents handicap dans les établissements et animer leur réseau.

➔ **Appel à manifestation d'intérêt avril 2024 : coordination régionale des référents handicap**

COORDINATION RÉGIONALE des référents handicap

en établissements de santé Occitanie



LES OBJECTIFS CLÉS

- **Garantir l'accès aux soins** des personnes en situation de handicap (droit)
- **Mettre en œuvre le PRS 2023-2028** (défi 1, engagement 3)
- **Impulser une dynamique** dans les secteurs hospitalier publics, privés lucratifs et non lucratifs
- **Construire des réponses appropriées en termes d'accompagnement** du parcours avec le secteur médicosocial

LES MISSIONS DE LA COORDINATION

- **Assurer la promotion et le suivi de la nomination des référents handicap** (Art 43, loi 2021-502).
- **Animer un réseau** régional et organiser des temps d'échange réguliers.
- I**nformer, sensibiliser et former** les professionnels
- **Recueillir et valoriser** les bonnes pratiques et initiatives locales (retours d'expérience).
- **Diffuser des outils et ressources** (guides, supports FALC, etc.).
- **Suivre l'activité, évaluer les actions.**

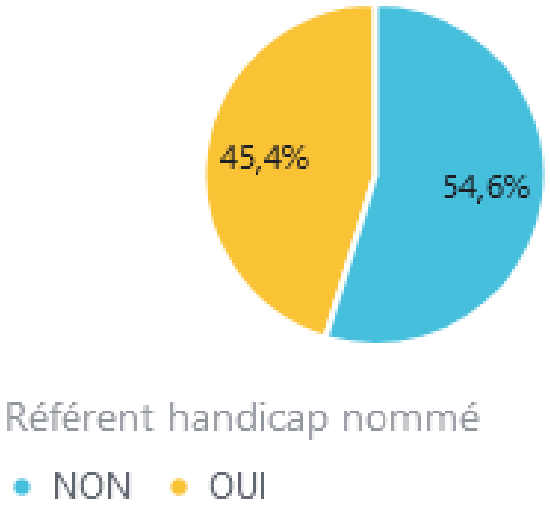
QUELQUES CHIFFRES

- En Septembre 2026:

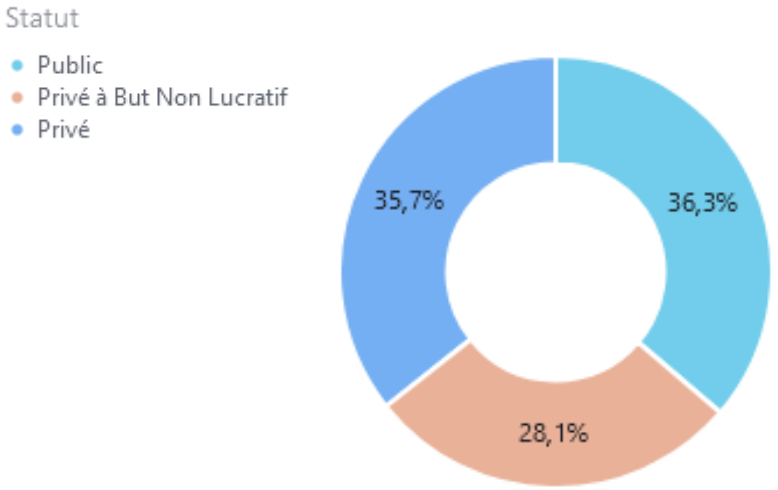
Référents Handicap Nommés

Quantité
171

Proportion d'établissements avec RH nommé en Occitanie

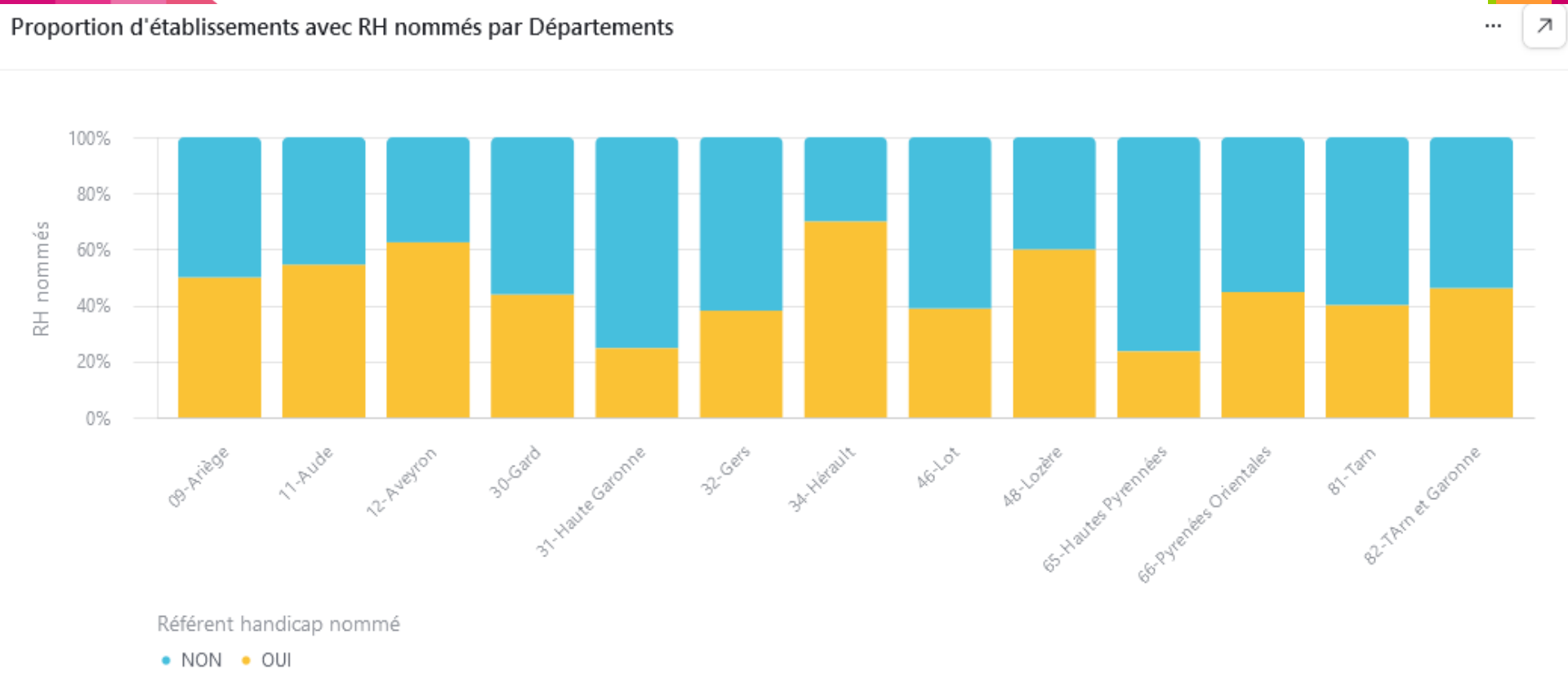


RH nommés selon le statut de l'établissement



QUELQUES CHIFFRES

- En Septembre 2026:



LA DYNAMIQUE RÉGIONALE

- **Maillage territorial**:

- Contacts avec les structures ES, ESMS, CPTS, GHT,… et cartographie des ES de la région,

➔ **A venir: Mise à disposition de la plateforme de la coordination régionale** : annuaire des référents et catalogue de ressource.

- **Appui-conseil** sur différentes instances (Comité Romain Jacob, groupes de travail, …)

LA DYNAMIQUE RÉGIONALE

- **Articulation autour des projets Handicap** financés par l'ARS: Handi-cap-santé, cs dédiées, handigynéco

- **Animation du réseau:**

- Journée régionale et enquête annuelle
- Echanges inter-régionaux (IDF, BFC, Normandie, Corse, AURA,…)
- Organisation de groupes de travail sur la thématique « urgences et handicap »

GT : URGENCES ET HANDICAP

- **Organisation de 3 groupes de travail** :

- Professionnels ES (réf H et pro urg), PSH et représentants des usagers, professionnels du médico–social
- Tous les départements de la région

- **Elaboration collective de 4 axes stratégiques** :

Axe 1: Anticiper et coordonnées le parcours patient

Axe 2 : Partage d'informations et outillage

Axe 3 : Communication et interface humaines

Axe 4 : Conditions d'accueil et environnement

⇒**Feuille de route avec actions pour chaque axe** pour l'ARS et la coordination régionale

FEUILLE DE ROUTE : URGENCES ET HANDICAP

- **Axe 1: Anticiper et coordonnées le parcours patient**

Objectif: **Garantir une continuité et une fluidité du parcours** depuis le premier contact avec le Centre 15 jusqu'à leur sortie des urgences.

→Ex d'actions: Passeport Handicap, DLU, fiche de sensibilisation pour le CRRA15, place de l'aidant, …

- **Axe 2 : Partage d'informations et outillage**

Objectif: **Garantir l'accès aux informations essentielles du patient**

→Ex d'actions: procédure d'identification d'une PSH dés le début de la PEC, arbre synthétique en fonction des différents types de handicap, …

FEUILLE DE ROUTE : URGENCES ET HANDICAP

- **Axe 3 : Communication et interface humaines**

Objectif: **Favoriser une communication adaptée et reconnaître la place de l'aidant**

→Ex d'actions: Création de support en lien avec les missions CAA, création d'un protocole réflexe d'accueil, formation des RH, rôle de l'aidant, …

- **Axe 4 : Conditions d'accueil et environnement**

Objectif : **Adapter l'environnement** des urgences aux besoins spécifiques

→Ex d'actions: création d'un listing matériel type, fiche conseil d'aménagement, promotion des supports type santé BD,…

MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

Liberté
Égalité
Fraternité

Espace réservé au logo
de l'établissement de santé

Charte de l'accompagnant aux urgences

Pourquoi le service des urgences est-il différent des autres services ?

L'ordre de prise en charge du patient dépend de l'évaluation de la gravité de son état de santé et pas de son heure d'arrivée.

Le patient reste aux urgences le temps nécessaire aux examens, aux soins et à la décision médicale.
Cette décision peut être un retour dans le lieu de vie ou une hospitalisation.

Qui peut accompagner un patient en zone de soins ?

Le patient peut être accompagné par une personne de son choix.

Cette personne peut être un proche, la personne de confiance, un auxiliaire de vie...

L'accompagnant d'un enfant, d'une personne âgée, d'une personne en situation de handicap... accède en priorité à cette zone.

Plusieurs accompagnants peuvent être autorisés auprès d'une personne en fin de vie.

Quelles sont les exceptions à l'accès en zone de soins ?

L'accompagnement peut être limité, interrompu ou refusé pour :

- raisons de sécurité ou d'organisation des soins : réanimation, forte affluence, période épidémique...
- comportement inadapté : irrespect, agressivité...

Quels sont mes engagements ?



Je suis membre de l'équipe soignante, je m'engage à :

Écouter les informations utiles : antécédents, traitements, autonomie...

Informer dans le respect de la volonté du patient et du secret médical.

Expliquer mes décisions et les étapes clés de la prise en charge du patient.

Préserver autant que possible l'intimité et la confidentialité.

Ne pas séparer le chien-guide ou d'assistance du patient, sauf impossibilité.

Proposer un moyen de contact : soignant référent, ligne téléphonique directe...



Je suis accompagnant d'un patient, je m'engage à :

Donner les informations utiles concernant le patient : antécédents, traitements, autonomie...

Respecter le fonctionnement du service et les consignes : port d'un masque, lavage des mains...

Prévenir si j'ai des symptômes contagieux (fièvre, toux...).

Ne pas gêner les soins : ne donner ni médicament ni nourriture, quitter la zone de soins si demandé...

Être respectueux : ne prendre ni photo ni vidéo, ne pas consommer d'alcool...

Laisser mes coordonnées et, si le patient le souhaite, faire le lien avec ses proches.

À qui vous adresser pour témoigner de votre expérience ?

À la direction de l'établissement et à sa commission des usagers (CDU) qui comprend des représentants des patients et de leurs proches. Ils sont à votre écoute.

Espace réservé aux coordonnées de la commission des usagers de l'établissement de santé

Ensemble, engageons-nous pour la sécurité, le respect et le bien-être de tous aux urgences !

www.sante.gouv.fr

PERSPECTIVES 2026:

- **Poursuivre la promotion et le suivi** de la nomination des référents handicaps,
- **Poursuivre la Cartographie** régionale,
- **Poursuivre l'élaboration du listing régional**,
- Mise en place de la **feuille de route régionale sur les Urgences**.
- Alimentation de façon collaborative **de la plateforme régionale.**
- **Poursuite de la dynamique inter-régionale** et de la mise en réseau.