

CATALOGUE

# FORMATION

2

0

2

4



Se former au sein de France Assos Santé, c'est d'abord rencontrer des usagers de la santé qui ont décidé de représenter leurs pairs pour faire entendre une parole collective et singulière.

C'est ainsi l'occasion de partager et bénéficier des expériences, informations et ressources de chacun.e, pour exercer pleinement nos mandats en veillant à ce que la voix des usagers soit effectivement prise en compte dans les différentes instances où nous siégeons.

L'enquête nationale réalisée en 2023 sur les représentants des usagers et la formation montre clairement l'impact positif de celle-ci dans la réussite de leurs mandats : les RU se sentent plus utiles, mieux entendus et agissent plus efficacement après une formation.

En concertation avec nos associations membres, nos délégations et nos représentants des usagers, nous avons ainsi le plaisir de vous présenter notre offre de formation actualisée. Celle-ci se veut être le reflet de l'expertise individuelle et collective mais aussi de nos combats, de nos prises de position portés auprès de l'ensemble des acteurs et des instances de démocratie en santé.

Défendre les droits des usagers, porter la parole, accompagner, sont des compétences fondamentales pour tous les représentant.e.s des usagers et les associations engagées. La formation de base RU en avant ! (RUEA) accompagne ainsi le développement de compétences socles mais permet également de tisser des liens avec ses homologues. Elle se prolonge ensuite par des formations d'approfondissement spécifiques aux instances dans lesquelles nous siégeons comme aux compétences que nous mobilisons. C'est pourquoi de nouvelles sessions sur les territoires de proximité ou les nouvelles formes d'engagement des usagers apparaissent afin de répondre aux enjeux actuels du système de santé.

Car au-delà de la thématique traitée, c'est bien la pédagogie qui nous importe : nos formateurs sont expérimentés et engagés de longue date pour faire entendre la voix des représentant.e.s d'usagers dans le système de santé. Vous pouvez également compter sur nos dix-huit délégations régionales et leurs correspondant.e.s formation, qui sauront utilement vous orienter vers les formations les plus adaptées à vos besoins, cela sur l'ensemble du territoire métropolitain et ultramarin.

Nous vous invitons à découvrir toutes les formations France Assos Santé en espérant pouvoir vous accueillir prochainement, en présentiel comme en distanciel, afin de continuer à faire vivre ensemble la démocratie en santé.

**Gérard RAYMOND**

Président de France Assos Santé





## **DEVENIR REPRÉSENTANT DES USAGERS**

[#pourquoipasmoi](#)

**11**



## **RU EN AVANT !**

[#formationdebase](#)

**12**



## **RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ**

[#commissiondesusagers](#) [#conseildesurveillance](#) [#qualité](#)

**16**

<a href="#">RU en Commission des usagers (CDU)</a>	16
<a href="#">Se faire connaître en tant que RU / atelier</a>	17
<a href="#">Préparer ma première CDU / atelier</a>	18
<a href="#">Analyser les plaintes et réclamations</a>	19
<a href="#">Obtenir les plaintes et réclamations / atelier</a>	20
<a href="#">Analyser les plaintes et réclamations en secteur psychiatrique/ atelier</a>	21
<a href="#">Présider la commission des usagers</a>	22
<a href="#">Accompagner les usagers en médiation</a>	23
<a href="#">Exploiter les résultats de la médiation</a>	24
<a href="#">Améliorer la qualité en établissement de santé</a>	25
<a href="#">Utiliser des indicateurs / atelier</a>	26
<a href="#">Formuler une recommandation / atelier</a>	27
<a href="#">Découvrir la méthode "patient traceur HAS" / atelier</a>	28
<a href="#">Prendre en compte la douleur / atelier</a>	29
<a href="#">Améliorer la qualité de l'alimentation en établissement de santé</a>	30
<a href="#">Améliorer la qualité de l'information en établissement de santé</a>	31
<a href="#">Renforcer la sécurité du patient</a>	32
<a href="#">Lutter contre les infections associées aux soins / atelier</a>	33
<a href="#">Participer à un projet des usagers</a>	34
<a href="#">Contribuer au règlement intérieur / atelier</a>	35
<a href="#">Contribuer au rapport annuel</a>	36
<a href="#">RU en hospitalisation à domicile</a>	37
<a href="#">RU en Groupement hospitalier de territoire (GHT)</a>	38
<a href="#">RU en Conseil de surveillance (CS)</a>	39
<a href="#">RU en Conseil de surveillance : approfondissement</a>	40
<a href="#">RU en Commission de l'activité libérale (CAL)</a>	41



## **RU EN INSTANCES TERRITORIALES ET DE SANTÉ PUBLIQUE**

[#crsa](#) [#cts](#) [#cpam](#) [#cpp](#)

**42**

<a href="#">Représenter les usagers dans les territoires de proximité / atelier</a>	42
<a href="#">RU en Conseil territorial de santé (CTS)</a>	43
<a href="#">RU en dispositif d'appui à la coordination (DAC)</a>	44
<a href="#">RU en Conférence régionale de santé et de l'autonomie (CRSA)</a>	45
<a href="#">RU en Commission spécialisée droits des usagers (CSDU)</a>	46
<a href="#">RU en Commission spécialisée prévention de la CRSA</a>	47
<a href="#">RU en Comité de protection des personnes (CPP)</a>	48
<a href="#">RU en Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)</a>	49
<a href="#">RU dans une Caisse de sécurité sociale</a>	50



## GROUPES D'ÉCHANGES ET DE PRATIQUES

51



## DÉFENDRE LES DROITS

[#findevie](#) [#ethique](#) [#medicosocial](#) [#parcours](#)

52

<u>Défendre et promouvoir l'accès aux soins</u>	52
<u>Défendre les droits des usagers</u>	53
<u>Défendre les droits des usagers en fin de vie</u>	54
<u>Défendre les droits des usagers dans le secteur sanitaire et médico-social</u>	55
<u>Défendre les droits des usagers : les recours en santé</u>	56
<u>Améliorer les parcours de santé des usagers</u>	57
<u>Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers</u>	58



## PORTER LA PAROLE

[#ecouter](#) [#coconstruire](#) [#prendrelaparole](#)

59

<u>Co-construire un avis, une position</u>	59
<u>Recueillir l'expression des usagers</u>	60
<u>Ecouter les usagers</u>	61
<u>Prendre la parole au nom des usagers</u>	62



## ACCOMPAGNER

[#maisondesusagers](#) [#expression](#) [#etp](#)

63

<u>Identifier les nouvelles formes d'engagement</u>	63
<u>Découvrir l'éducation thérapeutique du patient / atelier</u>	64
<u>Pratiquer l'éducation thérapeutique du patient (ETP)</u>	65
<u>Accueillir les personnes en maison des usagers (MDU)</u>	66
<u>Mettre en place une maison des usagers (MDU)</u>	67



## COMPRENDRE

[#esanté](#) [#systemedesante](#) [#etablissement](#)

68

<u>Comprendre le système de santé</u>	68
<u>Découvrir le système de mon établissement / atelier</u>	69
<u>Comprendre les enjeux de la e-santé/atelier</u>	70



# La voix des usagers

30  
ANS

d'expérience  
interassociative  
de la démocratie  
en santé



32  
formateurs  
majoritairement  
représentants  
des usagers



20  
correspondants formation

2500



2500  
RU et acteurs associatifs formés

97%



97%  
taux de  
satisfaction



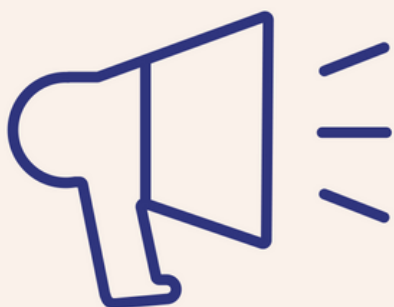
des modalités de  
formation variées :

- > une offre de formation sur tout le territoire, y compris en Outre-Mer
- > des formations à distance
- > des formats courts : ateliers, groupes d'échange

Près de

100  
associations  
membres

> diversité associative au sein des formations



88%

88%  
des RU se sentent plus utiles  
et mieux entendus après  
avoir suivi une formation



74%  
des RU formés

74%  
des RU formés  
souhaitent renouveler leur mandat

83%

83%  
voient des actions  
concrètes mises  
en place après  
leurs interventions

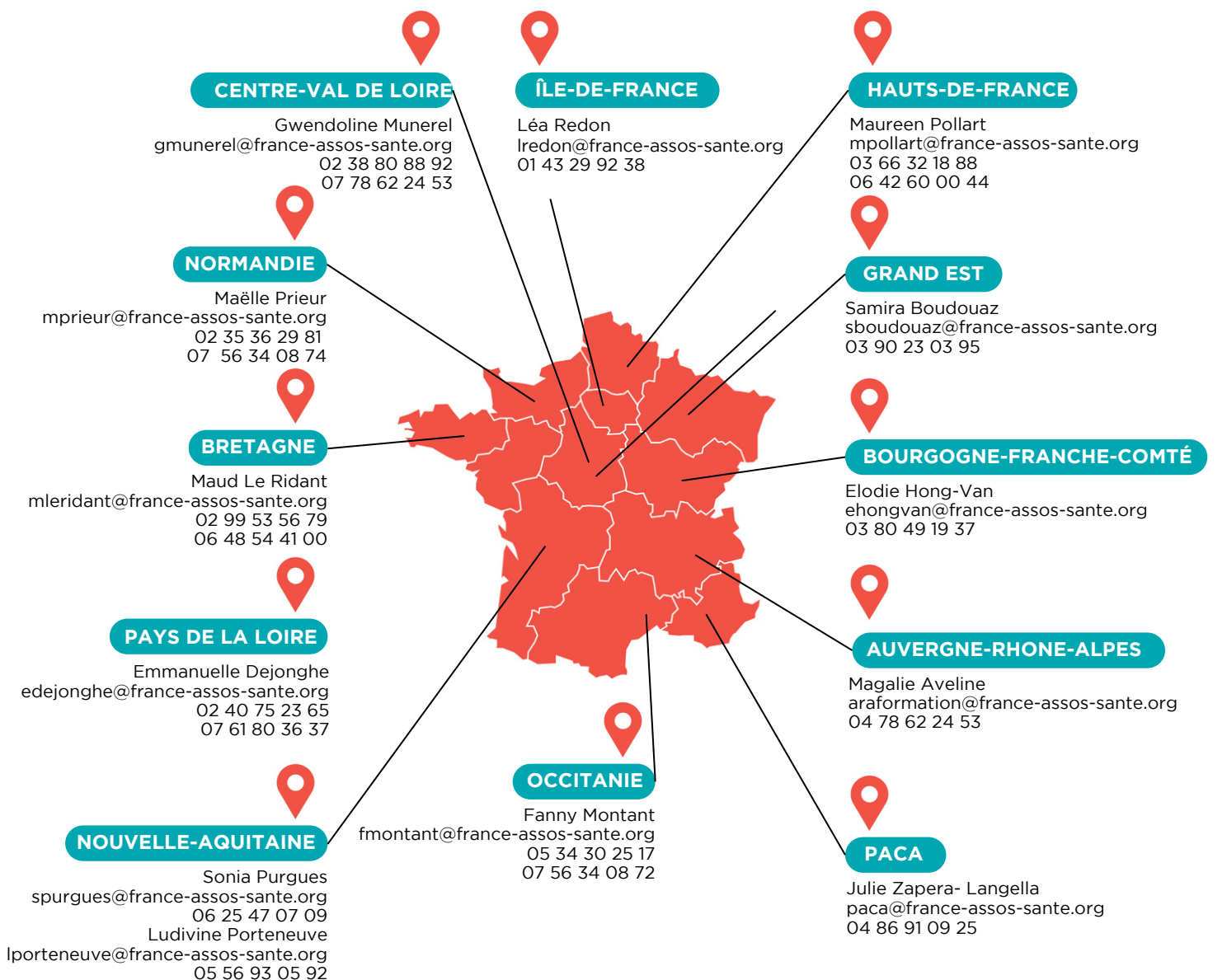


# FORMATEURS





# Une équipe **POUR VOUS ACCOMPAGNER TOUT AU LONG DE VOTRE MANDAT ET SUR TOUT LE TERRITOIRE**



**CORSE**  
Christelle Felix  
cfelix@france-assos-sante.org  
04 20 13 04 39  
06 24 51 46 91

**GUYANE**  
Géraldine Domingo  
gdomingo@france-assos-sante.org  
01 40 56 98 29

**LA RÉUNION**  
Marie-Laure Veyrat  
mlveyrat@france-assos-sante.org  
02 62 68 04 93  
06 92 40 03 96

**MAYOTTE**  
Joëlle Bourgoin  
formation@france-assos-sante.org  
01 40 56 98 29

**GUADELOUPE**  
Johanna Thomas  
jthomas@france-assos-sante.org  
05 90 68 21 55

**MARTINIQUE**  
Suzie Ridarch  
sridarch@france-assos-sante.org  
05 96 70 20 38

## L'ÉQUIPE DU SIÈGE

La conception de l'offre, la programmation, l'animation du réseau formation, c'est eux :  
Responsable formation : Valérie Chaillot  
Chargés de formation : Sabine Durand-Gasselien, Frédéric Moreau  
Assistante formation : Joëlle Bourgoin  
formation@france-assos-sante.org

# FORMATION MODE D'EMPLOI

## ACCESSIBILITÉ

Chaque situation étant unique, contactez-nous avant votre inscription à l'adresse mail [formation@france-assos-sante.org](mailto:formation@france-assos-sante.org).

## COÛT

Financé par le FNDS pour les bénévoles membres des associations adhérentes de France Assos Santé. Repas inclus.

## DATE LIMITE D'INSCRIPTION

Jusqu'à 8 jours avant pour les formations en présentiel et jusque 3 jours avant concernant les formations en distanciel en fonction des places disponibles.

## DATE DE CONFIRMATION DE LA SESSION

Une confirmation de la tenue de la session vous sera adressée 15 jours avant le début de la formation.

## DÉFINITIONS

A : Acteur associatif

RU : Représentant(e) des usagers

CDU : Commission des usagers

RUEA : RU, en avant !

CAL : Commission de l'activité libérale au sein des établissements de santé

CPAM : Caisse primaire d'Assurance maladie

CRSA : Conférence régionale de la santé et de l'autonomie

CPP : Comité de protection des personnes

FNDS : Fond national pour la démocratie sanitaire

GHT : Groupement hospitalier de territoire

HAD : Hospitalisation à domicile

## LÉGENDES



Formation en **DISTANCIEL**



Formation en **PRÉSENTIEL**



**DURÉE** de la formation



**LIEU** de la formation



**DATE** de la formation



Membre des associations adhérentes



Représentant des usagers



# RU en avant !

## À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

### >> JE VIENS D'ÊTRE NOMMÉ(E) RU

- Nouvellement nommé(e), j'ai besoin d'acquérir les grands principes défendus par les représentant(e)s des usagers et les valeurs de la démocratie en santé
- Cette formation est obligatoire pour les RU nommé(e)s après le 1er juillet 2016

### >> JE SUIS UN RU EXPÉRIMENTÉ

- Les formations sont des moments d'échanges et de rencontres entre représentant(e)s d'usagers
- Vous ne pourrez pas recevoir l'indemnité de 100 €

### >> ET SI JE NE SIÈGE PAS EN CDU ?

- La formation est une formation généraliste, qui s'adresse à tous les RU
- Elle est donc adaptée aux besoins de tous les RU quelle que soit l'instance (CS, CPAM, CRSA, etc..)

### >> ET SI MON ASSOCIATION N'EST PAS MEMBRE DE FRANCE ASSOS SANTÉ

- Vous êtes bienvenu(e), la formation est ouverte à tous les nouveaux RU



## COMMENT LA FORMATION SE DÉROULE-T-ELLE ?



### >> C'EST UNE FORMATION PRATIQUE

- Animée par des formateurs experts de la représentation des usagers, vous allez travailler sur des situations concrètes, proches de celles que vous traiterez dans vos mandats
- Vous en repartirez avec des outils pratiques

### >> C'EST UNE FORMATION EN PLUSIEURS ÉTAPES



13h

Vous passerez d'abord 13 heures avec un formateur et d'autres RU



3h

Vous vous formerez ensuite chez vous sur la plateforme de formation de France Assos Santé - 3h (vous serez accompagné(e) si besoin par votre délégation à cette étape)



2h

Enfin vous vous retrouverez ensuite en classe virtuelle avec votre formateur, votre délégation régionale et les autres RU

## ET APRÈS ?

### >> COMPLÉTER VOTRE PARCOURS DE FORMATION

#### Avec les formations complémentaires :

- Défendre les droits des usagers
- Co-construire un avis, une position
- Comprendre le système de santé

#### Avec les formations spécifiques de votre instance :

- RU en CDU, RU en CTS, etc.
- En participant aux groupes d'échanges et de pratiques organisés par votre délégation France Assos Santé

### >> COMMENT

Contactez le correspondant Formation de votre délégation, il vous conseillera sur le parcours de formation le plus adapté





# RU en avant !

“ J’ai été récemment nommé(e) représentant(e) des usagers (RU) dans les instances de démocratie en santé, à l’hôpital ou sur le territoire. Je cherche à améliorer la vie des usagers, à faire respecter leurs droits. J’ai besoin de repères sur le système de santé et de conseils pratiques pour exercer le mandat que mon association m’a confié. J’aimerais aussi pouvoir échanger avec d’autres RU pour mieux se connaître et travailler ensemble. ”

## >> OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre le système de santé et ses enjeux pour agir en faveur des usagers
- Identifier les principales composantes du mandat de représentation dans les différentes instances
- Savoir élaborer et défendre des positions d’usagers dans une approche transversale
- Mobiliser les outils et ressources du RU pour agir collectivement

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Principes et droits défendus par les RU
- Organisation et enjeux du système de santé
- Instances de la représentation des usagers, focus sur les missions du RU en commission des usagers
- Outils et ressources pour agir en faveur des usagers
- Compétences clés du RU : la connaissance en action
- Ethique en santé et représentation des usagers

## >> SUPPORTS

- Mallette du RU (ressources documentaires et carnet de route)



**Représentant(e) des usagers siégeant pour un premier mandat dans les instances hospitalières ou de santé publique**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance de modules en présentiel et distanciel avec des techniques d’animation interactives, études de cas, mises en situation  
Echanges d’expériences  
Apports théoriques

### INTERVENANTS

Formateur du réseau et représentant de la délégation régionale de France Assos Santé

### COÛT

Financé par le FNDS  
Remboursement des frais de déplacement et d’hébergement pour tous les RU. Indemnisation de 100 € versés aux participants RU débutants (sous réserve de respect des critères)

### VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers  
Comprendre le système de santé



Contenu conforme au cahier des charges établi par l’arrêté du 8 juillet 2021.

Formation obligatoire pour les RU nommés après le 1er juillet 2016.

L’attestation de participation est à remettre au sein de l’instance ou de l’établissement dans lequel vous siégez ainsi qu’à l’ARS qui vous mandate.

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



## RU en avant ! PLANNING DES FORMATIONS



**2024**

<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	Saint-Etienne	5-6 févr., 4 mars
<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	Chambéry	14-15 mars, 8 avril
<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	Lyon	23-24 mai, 24 juin
<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	Issoire	27-28 juin, 19 juil.
<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	Privas/Aubenas	30 sept-1 oct, 2 nov
<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	Dijon	25-26 mars, 21 mai
<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	Besançon	13-14 juin, 10 sept.
<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	Dijon	9-10 oct., 29 nov.
<b>BRETAGNE</b>	Brest	26-27 mars, 21 mai
<b>BRETAGNE</b>	Vannes	26-27 sept., 21 nov.
<b>CENTRE-VAL-DE-LOIRE</b>	Chartres	18-19 mars
<b>CENTRE-VAL-DE-LOIRE</b>	Meung sur Loire	6-7 juin
<b>CENTRE-VAL-DE-LOIRE</b>	Tours	7-8 oct.
<b>CORSE</b>	Ajaccio	21-22 nov.
<b>GRAND-EST</b>	Strasbourg	18-19 sept., 22 mai
<b>GRAND-EST</b>	Nancy	13, 20 avril, 22 juin
<b>GRAND-EST</b>	Reims	17-18 juin, 11 sept.
<b>GRAND-EST</b>	Strasbourg	4-5 nov., 8 janv.
<b>GRAND-EST</b>	Nancy	5-6 déc., 5 fév.
<b>GUADELOUPE</b>	Pointe-à-Pitre	27-28 juin
<b>GUYANE</b>	Cayenne	28-29 mars
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	Arras	19-20 fév., 9 avril
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	Compiègne	15-16 avril, 11 juin
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	Dunkerque	1er-2 juil., 3 sept.
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	Amiens	3-4 oct., 5 déc.
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	Paris 11	15-16 janv., 8 mars
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	Paris 11	26-27 fév., 3 avril
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	Paris 11	28-29 mars, 23 mai
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	Paris 11	3-4 oct., 13 déc.
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	Paris 11	18-19 nov., 13 janv.
<b>MARTINIQUE</b>	Fort-de-France	23-24 janvier
<b>NORMANDIE</b>	Rouen	30-31 janv.
<b>NORMANDIE</b>	Caen	9-10 avril
<b>NORMANDIE</b>	Beuzeville	3-4 oct.
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	Angoulême	1-2 fév., 2 avril
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	Limoges	30-31 mai, 3 juil.
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	Dax	3-4 oct., 3 déc.
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	Agen	5-6 déc., 4 fév.
<b>OCCITANIE</b>	Auch	25-26 janv., 4 mars
<b>OCCITANIE</b>	Narbonne	25-26 avril, 27 mai
<b>OCCITANIE</b>	Nîmes	4-5 nov., 10 déc.
<b>OCCITANIE</b>	Figeac	21-22 nov., 16 déc.



**2024**

<b>PAYS-DE-LA-LOIRE</b>	Nantes	12-13 fév., 15 mars
<b>PAYS-DE-LA-LOIRE</b>	Angers	17-18 avril, 24 mai
<b>PAYS-DE-LA-LOIRE</b>	Angers	6-7 nov., 2 déc.
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR</b>	Aix-en-Provence	25-26 janv., 13 mars
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR</b>	Nice	25-26 mars, 27 mai
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR</b>	Marseille	26-27 sept., 25 nov.



**2024**

<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	4-5 nov., 9 déc.
<b>GRAND-EST</b>	7, 8, 14, 15 oct., 9 déc

### SESSIONS SPÉCIALES



**NATIONAL week-end**

Paris

4-5 oct., 8 nov.



**Session en 5 demi-journées**



**NATIONAL** 25-27 mars, 1-3 avril, 15 mai 18h-21h

**NATIONAL** 4-6-11-13 juin, 11 juil. 16h-19h

**NATIONAL** 9-10-16-17 oct., 21 nov. 18h-21h

**NATIONAL** 18-20-25-27 nov., 16 déc. 14h-17h



# RU en Commission des usagers (CDU)

**Représentant(e) des usagers en CDU, cette formation constitue la formation à suivre après RU en avant, formation socle obligatoire. La Commission des usagers est le lieu par excellence où le représentant des usagers veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge.**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le fonctionnement de la Commission des usagers : son rôle, son fonctionnement, la place de chacun de ses membres.
- Identifier ce que défend le représentant des usagers.
- Agir méthodiquement sur les principaux sujets de la commission.
- Se situer comme acteur de l'amélioration du système de santé.

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les missions de la Commission des usagers.
- Le fonctionnement de la Commission.
- Le rôle du représentant des usagers : ses principes, ses buts.
- Le traitement des plaintes et réclamations.
- L'intervention du représentant des usagers dans la médiation.
- La bonne information du patient.
- Veiller à la sécurité du patient.
- Passer de la plainte ou de la réclamation individuelle à une action sur l'organisation et la qualité de la prise en charge.



**Représentant(e) des usagers dans une instance hospitalière et membre d'une association adhérente de France Assos Santé.**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en avant! ».  
Présentiel : aucun  
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Utiliser les indicateurs (atelier)  
Formuler une recommandation (atelier)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



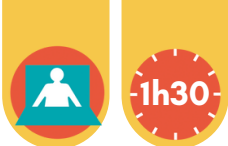
**2024**

<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	Valence	4 juin
<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	Anancy	15 octobre
<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	Dijon	8 novembre
<b>GRAND-EST</b>	Nancy	24 mai
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	Saint Quentin	14 mai
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	Paris 11	8 février
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	Paris 11	21 mars
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	Paris 11	23 avril
<b>MARTINIQUE</b>	Fort de France	27 février
<b>NORMANDIE</b>	Rouen	14 mars
<b>NORMANDIE</b>	Bayeux	5 novembre
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	Guéret	10 juin
<b>OCCITANIE</b>	Toulouse	5 mars
<b>OCCITANIE</b>	Montpellier	22 novembre
<b>SIÈGE</b>	Paris	5 mars
<b>SIÈGE</b>	Paris	8 octobre



**2024**

<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	18-19 mars
<b>BRETAGNE</b>	30 janvier
<b>CENTRE-VAL-DE-LOIRE</b>	8 avril
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	1er octobre
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	5 novembre
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	9 décembre
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	19 décembre
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR</b>	16 avril
<b>SIÈGE</b>	19 mars
<b>SIÈGE</b>	6 juin



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL



## SE FAIRE CONNAITRE EN TANT QUE RU

**PUBLIC** **RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers**

**PRÉ-REQUIS**

Ordinateur + webcam + connexion internet

**>>> CE DONT NOUS PARLERONS**

- Posture partenariale de la représentation des usagers
- Outils et messages clés

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



**2024**

**BRETAGNE**

10 septembre

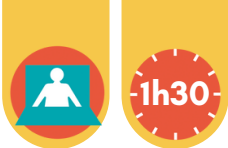
**GRAND-EST**

3 septembre

**NOUVELLE-AQUITAINE**

24 septembre





# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL



## PRÉPARER MA PREMIERE CDU

**PUBLIC** **A** | **RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en CDU.**

**PRÉ-REQUIS**

Ordinateur + webcam + connexion internet

**VOIR AUSSI**

Contribuer au règlement intérieur (Atelier)

**>>> CE DONT NOUS PARLERONS**

- Prendre ma place dans l'instance au côté des autres RU
- Prendre mes marques en réunion pour me sentir à l'aise

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



**2024**

OCCITANIE

26 novembre

SIÈGE

20 juin



# Analyser les plaintes et réclamations



Je représente les usagers en Commission des usagers (CDU). La lecture des plaintes et réclamations est essentielle. Comment comprendre les données organisationnelles, médicales ? Comment faire place au vécu du patient ? Comment veiller à ce que la réponse donnée à l'utilisateur soit la meilleure possible ? Comment transformer ces plaintes et réclamations en opportunité d'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers ?



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier le parcours d'une plainte ou réclamation dans un établissement de santé
- Analyser la plainte du point de vue du représentant des usagers
- Connaître les différents niveaux de réponses à apporter
- Utiliser la plainte pour améliorer la qualité

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Le parcours d'une plainte dans l'établissement
- Comment se procurer les plaintes en tant que représentant des usagers
- Comprendre l'objet de la plainte
- Les différents points de vue sur la plainte ; le regard du représentant des usagers
- La réponse à l'utilisateur
- L'exploitation de la plainte par la Commission des usagers

**PUBLIC****RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant dans une Commission des usagers (exclusivement)**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers »

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Accompagner l'utilisateur en médiation (partie 1)

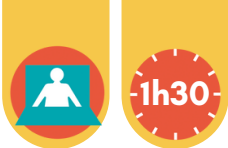
**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**

**2024**

<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	<u>Lyon</u>	<u>11 juin</u>
<b>GRAND-EST</b>	<u>Strasbourg</u>	<u>25 juin</u>
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	<u>Paris 11</u>	<u>5 avril</u>
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	<u>Paris 11</u>	<u>22 novembre</u>
<b>MARTINIQUE</b>	<u>Fort de France</u>	<u>8 octobre</u>
<b>NORMANDIE</b>	<u>Rouen</u>	<u>16 avril</u>
<b>OCCITANIE</b>	<u>Carcassonne</u>	<u>22 octobre</u>
<b>PAYS-DE-LA-LOIRE</b>	<u>Nantes</u>	<u>26 septembre</u>
<b>PAYS-DE-LA-LOIRE</b>	<u>Angers</u>	<u>11 décembre</u>
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR</b>	<u>Sisteron</u>	<u>10 octobre</u>
<b>REUNION</b>	<u>La Possession</u>	<u>25 avril</u>

**2024**

<b>BRETAGNE</b>	<u>18 avril</u>
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	<u>16 février</u>
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	<u>26 février</u>
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	<u>14 mai</u>
<b>NORMANDIE</b>	<u>26 novembre</u>



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## OBTENIR LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

**PUBLIC**  **A** | **RU**

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en CDU.

### PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

### VOIR AUSSI

Contribuer au règlement intérieur (Atelier)

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

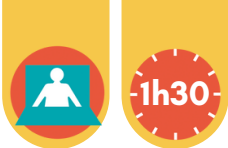
- Identifier les interlocuteurs et les documents requis
- Lever les freins à l'obtention des plaintes et réclamations
- Répondre aux arguments de l'établissement qui vous en refuse l'accès

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**2024**

<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	<u>14 mars</u>
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	<u>2 avril</u>
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	<u>25 janvier</u>
<b>NORMANDIE</b>	<u>11 juin</u>
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	<u>6 mai</u>
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	<u>5 novembre</u>
<b>OCCITANIE</b>	<u>22 avril</u>
<b>PAYS-DE-LA-LOIRE</b>	<u>27 mai</u>
<b>PAYS-DE-LA-LOIRE</b>	<u>26 novembre</u>
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR</b>	<u>25 juin</u>



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## ANALYSER LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS EN SECTEUR PSYCHIATRIQUE



**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers ou en Conseil de surveillance.**

### PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

### VOIR AUSSI

Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers  
Obtenir les plaintes et les réclamations (atelier)

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Compléter les connaissances du RU dans le traitement d'un courrier de doléances venant d'un patient porteur d'une pathologie psychiatrique
- Identifier les points de vigilance

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



**2024**

<b>AUVERGNE RHÔNE ALPES</b>	<u>20 juin</u>
<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	<u>11 avril</u>
<b>BRETAGNE</b>	<u>12 mars</u>
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	<u>4 juin</u>
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	<u>18 juin</u>
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	<u>2 avril</u>
<b>OCCITANIE</b>	<u>28 février</u>



# Présider la Commission des usagers

Je suis Président(e) de la Commission des usagers. Comment ma fonction de Président(e) s'articule avec ma fonction de représentant(e) des usagers ? Comment me positionner vis à vis de mes interlocuteurs, et faire vivre la commission dans l'établissement.



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier le rôle et les compétences du président de la commission des usagers.
- Être capable de veiller au bon fonctionnement de la Commission des usagers, en incarnant les principes de la démocratie en santé
- Animer et organiser la vie de la Commission des usagers en étant président de l'ensemble des membres
- Valoriser les productions de la Commission des usagers afin qu'elles participent à la vie institutionnelle et à l'amélioration du service rendu de l'établissement

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Dans la classe virtuelle: Faire le point sur les dossiers clef d'un président RU de CDU
- Les contours et enjeux de la fonction de président de la Commission des Usagers.
- L'organisation de la vie de la Commission des usagers: Animer en tant que Président RU
- Le rôle du président au regard des « productions » de la Commission des usagers
- Le rôle d'ambassadeur de la Commission des usagers au sein de l'établissement et à l'extérieur

**PUBLIC****RU**

**Représentant(e) des usagers, membre d'une association adhérente de France Assos Santé, nommé(e) Président(e) de la Commission des usagers**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers »

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

Nb : une classe virtuelle de 2h est prévue en amont de la formation

### INTERVENANTS

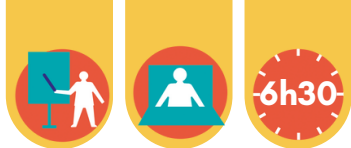
Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement de santé

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**

**SIÈGE**Paris**2024**29 mai, 11 juin**HAUTS-DE-FRANCE****2024**29 avril, 21 mai**NORMANDIE**4 mars, 21 mars**PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR**23 janvier, 8 février



# Accompagner l'utilisateur en médiation



**Vous avez récemment été nommé(e) en tant que représentant(e) des usagers dans une Commission des usagers. Vous avez pu suivre ou non la formation obligatoire. On nous demande désormais d'intervenir dans le processus de médiation. Mais comment ? Pourquoi faire alors qu'il y a déjà des médiateurs ? Quel peut être notre rôle par rapport à l'utilisateur en amont et pendant la médiation ?**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir la médiation
- Saisir le rôle d'accompagnant à la médiation et ses différentes étapes
- Cerner la recevabilité de la plainte pour l'orienter vers la médiation
- Co-construire un guide d'entretien pour préparer l'utilisateur à la médiation

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- La médiation dans les établissements : spécificité, cadre et limites
- Les facteurs de réussite ou d'échec d'une médiation : la recevabilité de la plainte
- Prendre sa place dans l'entretien de médiation
- L'accompagnement en médiation : quelles spécificités ?

**PUBLIC****RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siègeant en Commission des usagers**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers »

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement

Exploiter les résultats de la médiation

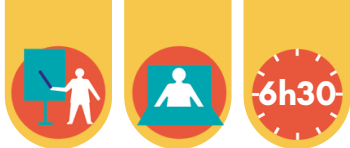
**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**

**2024**

<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	<u>Dijon</u>	<u>17 octobre</u>
<b>CENTRE-VAL-DE-LOIRE</b>	<u>Blois</u>	<u>15 novembre</u>
<b>GRAND-EST</b>	<u>Reims</u>	<u>27 septembre</u>
<b>GUADELOUPE</b>	<u>Pointe-à-Pitre</u>	<u>2 mars</u>
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	<u>Arras</u>	<u>12 septembre</u>
<b>NORMANDIE</b>	<u>Rouen</u>	<u>2 décembre</u>
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	<u>Périgueux</u>	<u>10 avril</u>
<b>PAYS-DE-LA-LOIRE</b>	<u>Angers</u>	<u>13 juin</u>
<b>PAYS-DE-LA-LOIRE</b>	<u>Nantes</u>	<u>4 décembre</u>
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR</b>	<u>Aix en Provence</u>	<u>13 février</u>

**2024**

<b>AUVERGNE-RHONE-ALPES</b>	<u>23-24 mai</u>
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	<u>13-14 juin</u>
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	<u>13 novembre</u>
<b>OCCITANIE</b>	<u>10-11 octobre</u>



# Exploiter les résultats de la médiation

**« Nous sommes des représentant(e)s des usagers en Commission des usagers. On nous demande désormais d'intervenir dans le processus de médiation. Mais comment ? Pourquoi faire alors qu'il y a déjà des médiateurs ? Quel peut être notre rôle par rapport à l'utilisateur en amont et pendant la médiation ? Et dans le processus, que faire concrètement ? Comment exploiter les résultats pour améliorer la qualité de la prise en charge des usagers ? »**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Analyser le compte rendu de médiation
- Utiliser les résultats de la médiation pour agir en Commission des usagers
- Construire un argumentaire pour améliorer la qualité

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- La médiation dans les établissements : spécificité, cadre et limites
- Les facteurs de réussite ou d'échec d'une médiation
- Prendre sa place dans l'entretien de médiation
- Que faire après la médiation en Commission des usagers

**PUBLIC**  **RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « Accompagner l'utilisateur en médiation »

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement  
Formuler une recommandation (atelier)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



**2024**

<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	<u>Dijon</u>	<u>18 octobre</u>
<b>GRAND-EST</b>	<u>Reims</u>	<u>12 novembre</u>
<b>GUADELOUPE</b>	<u>Pointe-à-Pitre</u>	<u>27 avril</u>
<b>NORMANDIE</b>	<u>Rouen</u>	<u>3 décembre</u>
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	<u>Périgueux</u>	<u>11 avril</u>
<b>PAYS-DE-LA-LOIRE</b>	<u>Angers</u>	<u>14 juin</u>



**2024**

<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	<u>4-5 juillet</u>
<b>CENTRE-VAL-DE-LOIRE</b>	<u>5 décembre</u>
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	<u>9-10 juillet</u>
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	<u>14 novembre</u>
<b>OCCITANIE</b>	<u>9-10 décembre</u>
<b>PAYS-DE-LA-LOIRE</b>	<u>17 décembre</u>
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR</b>	<u>21 février</u>



# Améliorer la qualité en établissement de santé

**Je suis représentant(e) des usagers en Commission des usagers depuis un certain temps. J'y suis plutôt à l'aise, je participe à l'analyse des plaintes et réclamations et j'aimerais aller plus loin pour améliorer la qualité à l'hôpital. Il existe des démarches et des outils que j'aimerais mieux connaître et utiliser : en particulier, la démarche de certification de l'établissement.**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir les principes d'une démarche qualité du point de vue de l'utilisateur
- Définir la place de la certification dans la démarche qualité : fondamentaux (implication et expérience patient), organisation, exploitation des résultats
- Se positionner en tant que représentant des usagers lors des différentes étapes de ces démarches
- Identifier les outils et méthodes utilisés dans ces démarches (indicateurs, compte qualité, patient traceur, grille HAS...)
- Utiliser les outils de la Commission des usagers sous l'angle de l'amélioration de la qualité

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Définition de la qualité au-delà du respect des droits
- Le regard de l'utilisateur et du représentant des usagers sur la qualité dans l'établissement
- Plaintes, questionnaires, EIG (Évènements Indésirables Graves), procédures, rapport annuel : la qualité dans l'action de la Commission des usagers
- Principes et outils d'une démarche d'amélioration de la qualité (résolution problèmes)
- Engagement patient : le rôle de la Commission des usagers
- Les fondamentaux de la certification V2020
- Les étapes de la certification : prévoir faire évaluer
- Les thématiques qui concernent le représentant des usagers et les usagers
- L'exploitation des résultats patient de la certification



**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en Commission des usagers"  
Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Renforcer la sécurité du patient  
Utiliser les indicateurs (atelier)  
Formuler une recommandation (atelier)  
Découvrir la méthode "Patient traceur" (atelier)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS :** CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**2024**

<b>AUVERGNE-RHONE-ALPES</b>	Saint Etienne	2 mai
<b>AUVERGNE-RHONE-ALPES</b>	Chambéry	24 septembre
<b>GAUDELLOUPE</b>	Pointe-à-Pitre	18 octobre
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	Valenciennes	13 juin
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	Arcachon	7 mars
<b>OCCITANIE</b>	Narbonne	10 septembre





# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## UTILISER DES INDICATEURS

**PUBLIC**  **RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant au sein d'un établissement de santé**

**PRÉ-REQUIS**

Ordinateur + webcam + connexion internet

**VOIR AUSSI**

Contribuer au règlement intérieur (atelier)  
Améliorer la qualité en établissement de santé

**>>> CE DONT NOUS PARLERONS**

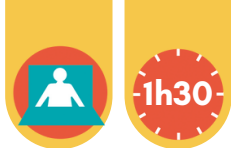
- Acquérir les compétences nécessaires à l'identification et à l'utilisation des indicateurs en vue d'améliorer la qualité et la sécurité des soins

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



**2024**

<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	<u>1er octobre</u>
<b>BRETAGNE</b>	<u>13 février</u>
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	<u>1er février</u>
<b>MARTINIQUE</b>	<u>10 septembre</u>
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	<u>8 février</u>



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## FORMULER UNE RECOMMANDATION

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers, membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en établissement de santé

### PRÉ-REQUIS

Avoir de préférence suivi l'atelier sur les indicateurs de la CDU  
Ordinateur + webcam + connexion internet

### VOIR AUSSI

Contribuer au règlement intérieur (atelier)

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

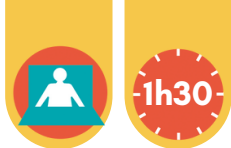
- Connaître les fondamentaux des plaintes et réclamations pour formuler une recommandation
- Savoir rédiger une recommandation et les actions attendues pour améliorer la qualité et la sécurité des soins

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**2024**

<u>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</u>	<u>1er octobre</u>
<u>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</u>	<u>11 octobre</u>
<u>BRETAGNE</u>	<u>14 mai</u>
<u>HAUTS-DE-FRANCE</u>	<u>28 mars</u>
<u>MARTINIQUE</u>	<u>3 décembre</u>
<u>NOUVELLE-AQUITAINE</u>	<u>8 février</u>



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## DÉCOUVRIR LA MÉTHODE « PATIENT TRACEUR HAS »

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers, membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers, impliqué(e) dans la qualité

### PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet  
Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers »

### VOIR AUSSI

Contribuer au règlement intérieur (atelier)

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

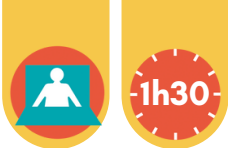
- Identifier le contexte et s'approprier la méthode "Patient traceur HAS"
- Cerner la place d'un représentant des usagers dans la mise en oeuvre de la méthode patient traceur
- Comprendre comment les membres de la CDU peuvent exploiter les résultats de la méthode pour améliorer la qualité de la prise en charge des usagers

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



2024

<u>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</u>	<u>210 octobre</u>
<u>BRETAGNE</u>	<u>9 avril</u>
<u>CENTRE-VAL-DE-LOIRE</u>	<u>30 septembre</u>
<u>HAUTS-DE-FRANCE</u>	<u>19 septembre</u>
<u>ILE-DE-FRANCE</u>	<u>12 décembre</u>
<u>NORMANDIE</u>	<u>13 février</u>
<u>NOUVELLE-AQUITAINE</u>	<u>28 mars</u>



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL



## PRENDRE EN COMPTE LA DOULEUR

**PUBLIC**  **A** | **RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers.**

**PRÉ-REQUIS**

Ordinateur + webcam + connexion internet

**VOIR AUSSI**

Contribuer au règlement intérieur (Atelier)

**>>> CE DONT NOUS PARLERONS**

- Prévention, évaluation et traitement de la douleur dans les établissements
- Missions du Comité de lutte contre la douleur (CLUD) et de la CDU sur la prévention et la lutte contre la douleur
- Contributions des RU

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**





**2024**

<b>BRETAGNE</b>	<u>10 décembre</u>
<b>CENTRE-VAL-DE-LOIRE</b>	<u>12 décembre</u>
<b>GRAND-EST</b>	<u>9 décembre</u>
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	<u>8 octobre</u>
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	<u>24 septembre</u>



# Améliorer la qualité de l'alimentation en établissement de santé

 **Je suis représentant(e) des usagers dans un établissement de santé. L'alimentation fait partie intégrante des soins, et encore plus pour les hospitalisations longues. La dénutrition peut faire des ravages ! Comment faire de ce sujet un élément de la qualité de vie du patient et non un sujet de service hôtelier, en allant au-delà de la question des coûts ?** 

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Avoir des repères pour que l'alimentation fasse partie intégrante du soin en établissement de santé
- Comprendre les différents problèmes liés à l'alimentation en établissement, et leurs conséquences pour l'usager
- En identifier les leviers d'améliorations possibles
- Avoir des repères pour agir au sein du Comité de liaison alimentation nutrition (CLAN) et de la Commission des usagers; de même qu'en tant qu'acteur associatif dans un établissement de santé

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

En fonction des besoins exprimés par le groupe :

- Les retours des usagers concernant le repas
- La dénutrition et les enjeux médicaux de l'alimentation
- L'alimentation : soin ou prestation hôtelière ?
- Les acteurs et l'organisation de la prise en charge alimentaire au sein d'un établissement
- Les missions et contributions du CLAN
- Les leviers d'amélioration de la qualité nutritionnelle
- La sensibilisation des personnels

**PUBLIC****RU****A**

**Représentant(e) des usagers en Commission des usagers ou en Comité de liaison alimentation nutrition (CLAN) et membre d'une association adhérente de France Assos Santé**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Formuler une recommandation (atelier)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**

**BRETAGNE****CORSE****ILE-DE-FRANCE****2024**12 décembre27 juin5 décembre



# Améliorer la qualité de l'information en établissement de santé

Comprendre une notice de médicament, compléter des formulaires pour la mutuelle, comprendre les étiquettes sur les produits alimentaires, s'inscrire au programme d'activité physique près de chez soi. Quel est le lien entre la qualité de l'information donnée et la capacité d'une personne à la trouver, la comprendre, et l'utiliser dans sa vie quotidienne ? Comment le représentant des usagers et les acteurs associatifs peuvent-ils agir pour rendre accessible l'information pour la santé et l'autonomie des usagers ?



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Cerner la thématique et en quoi elle est essentielle pour l'utilisateur
- Repérer les obstacles à la circulation de l'information
- Avoir des repères concrets pour améliorer la qualité de l'information
- Découvrir le concept de littératie
- Connaître les ressources sur lesquelles s'appuyer pour mettre en place des actions pour les individus et l'environnement

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Définir une information de qualité
- Les niveaux de littératie et l'impact pour l'utilisateur du système de santé
- Les actions possibles pour améliorer la qualité de l'information au sein d'un établissement de santé (usagers et professionnels) et créer un environnement favorable
- Les points de vigilance pour analyser la qualité d'un document : est-il compréhensible par tous ?
- Les ressources sur lesquelles s'appuyer pour agir



Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant dans les instances hospitalières, les CPAM et au sein des territoires

## PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.  
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

## INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

## VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement  
Formuler une recommandation (atelier)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



BRETAGNE

GRAND-EST



Quimper

Nancy



**2024**

22 janvier

6 février



# Renforcer la sécurité du patient

**“ J’exerce activement mon mandat de représentant(e) des usagers en Commission des usagers depuis un certain temps. J’y suis plutôt à l’aise, j’analyse en particulier les plaintes et réclamations et, j’aimerais aller plus loin pour améliorer la qualité à l’hôpital. Il existe des démarches et des outils que j’aimerais mieux connaître et utiliser : en particulier celles qui entrent dans le champ de la sécurité, telle que la démarche de certification d’un établissement. ”**

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Clarifier le champ de la sécurité : de quoi parle-t-on ?
- Comprendre et analyser les enjeux liés à la sécurité sanitaire et la sécurité des soins
- Identifier les différentes actions menées dans le champ de la sécurité du patient et les outils de prévention des risques
- Utiliser les leviers d’actions du représentant des usagers pour l’amélioration de la sécurité du patient à l’hôpital

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les représentations de la sécurité
- Les notions clés autour de la sécurité des soins et du patient : culture sécurité....
- Les freins à la prise de conscience des risques liés aux soins
- Les outils du représentant des usagers en commission des usagers pour agir et prévenir

**PUBLIC****RU**

**Représentant(e) des usagers membre d’une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers et en Conseil de surveillance**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en Commission des usagers"  
Présentiel : Aucun.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d’apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

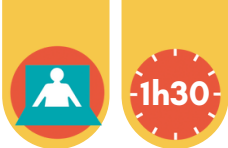
Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement de santé  
Lutter contre les infections associées aux soins (atelier)  
Utiliser les indicateurs (atelier)  
Formuler une recommandation (atelier)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**

**BRETAGNE****HAUTS-DE-FRANCE**RennesArras**2024**9 septembre20 juin



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## LUTTER CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en CLIN/CLIAS ou en Commission des usagers

### PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Comprendre le fonctionnement des Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) / Comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS) : missions, composition
- Définir l'intervention des RU dans ces instances
- Identifier avec les autres acteurs les éléments qui contribuent à l'amélioration de la sécurité du patient

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**2024**

BRETAGNE

12 novembre

ILE-DE-FRANCE

18 décembre

PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR

7 novembre





# Participer à un projet des usagers

 En tant que représentant(e) des usagers en Commission des usagers, je peux proposer un projet des usagers. C'est une démarche collective de la Commission, et je souhaite jouer un rôle central pour que le projet permette une meilleure prise en compte des usagers et de leurs besoins.



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Prendre sa place dans la démarche de projet des usagers
- Évaluer les conditions de faisabilité du projet des Usagers et son articulation avec le Projet d'établissement
- Identifier les thématiques susceptibles de figurer dans le projet des usagers, être capable de les hiérarchiser
- Mobiliser l'ensemble des acteurs, associations, usagers et interlocuteurs internes
- Co-animer la démarche : rédaction, présentation, mise en œuvre et évaluation du projet des usagers

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Le projet dans tous ses états
- La dynamique inter associative, les représentant des usagers et les autres usagers
- Représentant des usagers, groupe usagers, professionnels de l'établissement : le rôle de chacun
- Le lancement de la démarche

PUBLIC



RU

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Accueillir les personnes en maison des usagers

Mettre en place une maison des usagers

Identifier les nouvelles formes d'engagement

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



2024

CENTRE-VAL-DE-LOIRE

Blois

25 novembre

CORSE

Bastia

27 septembre

HAUTS-DE-FRANCE

Laon

19 novembre

NORMANDIE

Beuzeville

24 septembre

NOUVELLE-AQUITAINE

Bordeaux

28 novembre

OCCITANIE

Toulouse

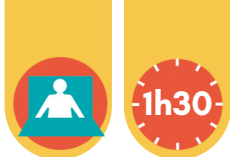
23 septembre



2024

AUVERGNE-RHONE-ALPES

19 septembre



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## CONTRIBUER AU RÉGLEMENT INTÉRIEUR

**PUBLIC**  **RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi si possible la formation "RU en Commission des usagers"  
Ordinateur + webcam + connexion internet

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Connaître les textes régissant le fonctionnement de la Commission des usagers
- Analyser et enrichir le règlement intérieur de la Commission des usagers pour mieux promouvoir et défendre les droits des usagers

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**BRETAGNE**  
**NORMANDIE**




**2024**

9 janvier

21 novembre



# Contribuer au rapport annuel

 **J'exerce mon mandat de représentant(e) des usagers en Commission des usagers depuis quelque temps. Je souhaite me saisir de l'outil qu'est le rapport annuel de la Commission des usagers. Comment participer à son élaboration ? Que dois-je y faire figurer ? Que puis-je en faire ?**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer un regard critique sur le rapport annuel de la Commission des usagers
- Identifier les éléments permettant de rédiger une recommandation pertinente
- Avoir des repères pour faire vivre le rapport après sa rédaction

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les enjeux du rapport : dans l'élaboration, la réalisation et la diffusion
- Les différents objectifs du rapport en fonction de ses destinataires : CME, Conseil de surveillance, équipes, associations, usagers
- Le cahier des charges
- Les différentes sources d'information à consulter : de la plainte à la recommandation
- L'analyse des motifs de plaintes
- La recommandation : critères de bonne rédaction.
- La rédaction du rapport : qui fait quoi ?

**PUBLIC**



**RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers ».

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

RU en Conseil de surveillance (CS)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



**GUADELOUPE**



**2024**

26 janvier



**NORMANDIE**

**NOUVELLE-AQUITAINE**

**PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR**

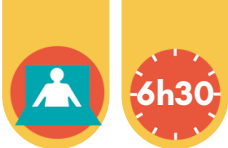


**2024**



6 décembre

15 octobre

18 juin



# RU en hospitalisation à domicile (HAD)

 Je siégerai à la Commission des usagers ; mon périmètre inclut l'hospitalisation à domicile. Cette modalité d'hospitalisation est difficile à observer puisque l'unité de lieu est hors des murs de l'hôpital. Quel est l'intérêt et l'impact de la HAD pour le patient et son entourage ? Quel fonctionnement de la représentation des usagers en hospitalisation à domicile ? 

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le cadre et le fonctionnement de l'hospitalisation à domicile
- Identifier son intérêt et ses limites pour le patient et son entourage
- Mettre en évidence les freins et les leviers de la représentation des usagers en HAD
- Construire ensemble des repères pour permettre aux représentants des usagers de mieux intervenir en faveur des patients et leur entourage

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Qu'est-ce qu'une HAD ? Ses enjeux pour le système de santé
- Son organisation, son fonctionnement, sa place dans l'organisation des soins
- Ce que vivent les usagers et leurs proches : quels droits, et quel respect de ces droits ?
- Rendre compte de l'expérience du patient hospitalisé à domicile : comment ?
- L'amélioration de la qualité de la prise en charge en HAD

**PUBLIC****RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant soit dans une structure ayant une HAD, soit dans un établissement de HAD**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en Commission des usagers"

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers

Obtenir les plaintes et réclamations (atelier)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



HAUTS-DE-FRANCE



**2024**

14 novembre



# RU en Groupement hospitalier de territoire (GHT)

“ Je suis représentant(e) des usagers au Comité des usagers du Groupement hospitalier de mon territoire. Comment remplir au mieux ma mission pour que les usagers aient leur mot à dire ? Comment construire nos avis sur le projet médical du GHT, et veiller à leur mise en œuvre ? Je me demande comment œuvrer avec les autres représentant(e)s des usagers en faveur des usagers...”



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les établissements membres et leur intervention dans la trajectoire du patient
- Comprendre les missions du GHT et le rôle du Comité des usagers
- Saisir l'intérêt de la coordination des représentants des usagers pour améliorer la fluidité des parcours, qui est la mission du GHT
- Initier un travail commun et coordonné entre les représentants des usagers du GHT et les représentants des usagers des Commission des usagers des établissements parties prenantes.

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les fondamentaux du GHT
- La politique médicale du GHT : le projet médical et de soins partagé, en lien avec le Programme Régional de Santé
- Le parcours des usagers et ce qui peut être porté et partagé au Comité/à la Commission du GHT
- Le rôle des représentant(e)s des usagers dans cette instance
- Les points de vigilance pour les représentant(e)s des usagers en lien avec les parcours coordonnés sur les territoires

**PUBLIC**  **RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Comité des usagers du GHT, dans des instances hospitalières ou territoriales**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation de référence pour l'instance d'appartenance

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement de santé  
RU en Commission des usagers

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



**BRETAGNE**  
**GRAND-EST**



**2024**

20 novembre  
31 janvier



**HAUTS-DE-FRANCE**





**2024**

26 novembre



# RU en Conseil de surveillance (CS)

 Je suis représentant(e) des usagers en Conseil de surveillance, et je voudrais mieux comprendre comment y porter la voix et les intérêts des usagers. Comment me positionner vis à vis de mes interlocuteurs, et comment préparer les réunions avec les nombreux documents qui me sont communiqués ? Dois-je m'exprimer sur tous les sujets ? 

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mieux comprendre l'instance pour savoir se positionner sur la politique globale de l'établissement du point de vue de l'utilisateur
- Repérer parmi les différents sujets notamment budgétaires et financiers soumis à l'instance, quels sont les éléments clés pouvant avoir un impact sur la prise en charge des usagers
- Savoir analyser et mettre en parallèle les documents de différentes instances dans l'intérêt des usagers

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'instance dans son contexte : cadre, fonctionnement
- Les enjeux stratégiques de l'instance, et le positionnement du représentant des usagers vis-à-vis des différents acteurs de l'instance
- La politique de l'établissement : à quoi veiller du point de vue des usagers ?
- Les différentes données mises à disposition du représentant des usagers : clés de compréhension et d'analyse

PUBLIC



RU

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Conseil de surveillance d'un établissement public de santé**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi "RU en Commission des usagers" et "Comprendre le système de santé"  
Présentiel : aucun  
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement de santé  
Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**

**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**

Dijon



7 mars

**2024****PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**

Marseille

21 mars

**AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**


30 avril

**2024****OCCITANIE**

12 mars



# RU en Conseil de surveillance : approfondissement

 Je suis représentant(e) des usagers en Conseil de surveillance, je souhaite approfondir les aspects financiers et budgétaires de l'hôpital. Je voudrais mieux comprendre les interactions entre mon instance, la Commission des usagers et la Commission médicale d'établissement (CME). Je voudrais également partager mon expérience avec des RU d'autres régions siégeant dans cette instance.



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Repérer parmi les différents sujets notamment budgétaires et financiers soumis à l'instance, quels sont les éléments clés pouvant avoir un impact sur la prise en charge des usagers
- Mieux cerner les collaborations possibles entre instances concernées par la prise en compte des intérêts des usagers.

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- La stratégie globale de l'hôpital, en interne et dans son contexte territorial
- Les différentes données mises à disposition du RU : clés de compréhension et d'analyse en particulier sur les aspects budgétaires et financiers
- La place du rapport annuel de la CDU et du projet des usagers dans la stratégie de l'hôpital
- Thèmes à développer en fonction de vos questions et attentes recueillies en amont
- L'instance dans son contexte : cadre, fonctionnement
- Les enjeux stratégiques de l'instance, et le positionnement du représentant des usagers vis-à-vis des différents acteurs de l'instance
- La politique de l'établissement : à quoi veiller du point de vue des usagers ?
- Les différentes données mises à disposition du représentant des usagers : clés de compréhension et d'analyse

PUBLIC



RU

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Conseil de surveillance d'un établissement public de santé**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en Conseil de surveillance"  
Présentiel : aucun  
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques et de mise en situation. Retour d'expérience

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Découvrir le fonctionnement de mon établissement (atelier)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



# RU en Commission de l'activité libérale (CAL)



Je suis représentant(e) des Usagers en Commission de l'activité libérale (CAL), et je souhaite que les conditions d'exercice de l'activité libérale soient respectueuses des droits des patients, et notamment l'égalité d'accès aux soins. Je souhaite disposer d'outils et de connaissances pour traiter les données qui me sont communiquées. Comment faire pour remplir ma mission ?



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux du contrôle de l'activité libérale pour les usagers
- Identifier les droits des patients à faire valoir dans le cadre de son mandat de représentant des usagers en CAL
- Lire et comprendre le rapport annuel d'activité et le programme annuel de contrôle
- Intervenir de manière pertinente dans l'établissement

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'activité libérale à l'hôpital : son histoire, ses enjeux, son cadre d'exercice
- Les modalités de contrôle de l'activité libérale : à quoi veiller ?
- Les différentes données mises à disposition du représentant des usagers : clés de compréhension et d'analyse
- Le fonctionnement de la commission de l'activité libérale
- L'action du représentant des usagers dans l'établissement et les liens avec les autres instances

**PUBLIC****RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant en Commission de l'activité libérale**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi RU, en avant !  
Présentiel : aucun  
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Défendre et promouvoir l'accès aux soins

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



SIÈGE



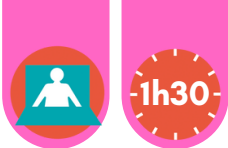
Paris



**2024**

17 septembre





# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL



## REPRESENTER LES USAGERS DANS LES TERRITOIRES DE PROXIMITÉ



Représentant(e) des usagers et acteur associatif membre d'une association adhérente de France Assos Santé

### PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

- La notion de territoire en santé
- Les ressources du territoire et leviers d'action possible pour améliorer le parcours de santé des usagers
- Les dispositifs à investir pour défendre les droits et les intérêts des usagers

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**2024**

**BRETAGNE**

8 octobre

**GRAND-EST**

5 juin

**HAUTS-DE-FRANCE**

5 novembre



# RU en Conseil territorial de santé (CTS)

🗨️ Je suis représentant(e) des usagers en Conseil territorial de santé. Comment remplir au mieux ma mission pour que les usagers aient leur mot à dire dans ce qui les concerne ? Comment construire nos avis sur les politiques et programmes proposés au sein des territoires, et veiller à leur mise en oeuvre ?



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les missions de l'instance et le rôle des RU
- Mieux comprendre le cadre dans lequel s'intègre la logique de parcours
- Mieux cerner les nouvelles instances territoriales de la démocratie en santé
- Se positionner vis-à-vis des autres acteurs du CTS
- Se préparer aux enjeux pour lesquels le CTS émet des avis

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- La notion de parcours
- Les difficultés de l'utilisateur tout au long de son parcours : les identifier pour éviter les ruptures de parcours
- Les thématiques de travail du CTS (PTSM, CLS..)
- L'adaptation du PRS aux priorités territoriales
- Les différentes instances où faire valoir le point de vue de l'utilisateur sur le territoire (DAC...)

PUBLIC



RU

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant dans les instances territoriales, Conseils territoriaux de santé ou Groupements hospitaliers de territoire**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en avant !" et "Comprendre le système de santé"

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Améliorer les parcours de santé des usagers

RU en Groupement hospitalier de territoire (GHT)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



**HAUTS-DE-FRANCE**

**OCCITANIE**



Arras

Lézignan



**2024**

26 mars

1er février



**AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

**CENTRE-VAL-DE-LOIRE**

**OCCITANIE**



**2024**

17-18 juin

14 octobre

19 novembre



# RU en dispositif d'appui à la coordination (DAC)

🗨️ Je dois représenter les usagers dans un dispositif d'appui à la coordination (DAC). Je cherche à investir la gouvernance de ce dispositif afin d'améliorer la vie des usagers et faire respecter leurs droits. J'ai besoin de repères sur ce nouveau dispositif, son historique et ses enjeux. J'aimerais aussi pouvoir échanger avec d'autres RU positionnés en DAC pour mieux se connaître et travailler ensemble.



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la mission d'observation du DAC
- Se positionner vis-à-vis des autres acteurs du DAC
- Identifier les acteurs et leurs logiques
- Se positionner vis-à-vis des autres acteurs du DAC
- Identifier et faire reconnaître sa contribution spécifique de représentant associatif dans le collège des usagers
- Choisir les modalités de son engagement dans le DAC

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les enjeux de la représentation associative dans le collège usagers du DAC
- Historique et enjeux du développement des DAC, des différents acteurs de la gouvernance et leurs enjeux
- Les points de vigilance du RU en DAC



**Acteur associatif membre d'une association adhérente de France Assos Santé, engagé au sein d'un dispositif d'appui à la coordination**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Améliorer les parcours de santé des usagers

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



OCCITANIE

PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR



Narbonne

Brignoles



**2024**

17 mai

23 mai



6h30

RU EN INSTANCES



# RU en Conférence régionale de santé et de l'autonomie (CRSA)



Je suis représentant(e) des usagers en CRSA (Conférence régionale de santé et de l'autonomie). Comment remplir au mieux ma mission pour que les usagers aient leur mot à dire ? Comment construire nos avis sur les politiques et programmes proposés en région, et veiller à leur mise en œuvre ? Comment collaborer avec les autres représentant(e)s des usagers en faveur des usagers...



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mieux comprendre l'organisation, le fonctionnement de la CRSA
- Etablir ensemble l'état des lieux du fonctionnement de la CRSA de votre région
- Identifier les actions et les enjeux des sujets traités dans chacune des commissions
- Analyser la place du RU dans les différentes commissions
- Savoir comment contribuer au mieux à l'élaboration et l'évaluation du Programme Régional de Santé (PRS)

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- CRSA : rôle et fonctionnement
- Rôle et posture du représentant des usagers dans l'instance et les commissions
- Programme Régional de Santé : comment y être associé, comment contribuer au moment du diagnostic, de la mise en œuvre et de l'évaluation ?
- La construction d'une position à défendre

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en CRSA

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi si possible RU en avant !  
Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

RU en Commission spécialisée droits des usagers  
RU en Commission spécialisée prévention de la CRSA

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



SIÈGE



Paris



28 mai

2024



6h30

RU EN INSTANCES



# RU en Commission spécialisée droits des usagers (CSDU)

**Je suis représentant(e) des usagers à la Commission spécialisée droits des usagers de la CRSA. Comment travailler avec les autres commissions pour que les droits des usagers soient pris en compte dans les établissements et les parcours de santé des usagers ? Comment valoriser le rapport annuel sur les droits des usagers au niveau régional, et construire des avis en lien avec les alliés potentiels ?**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mieux comprendre les enjeux de la Commission spécialisée droits des usagers (CSDU) au sein de la CRSA et du territoire
- Identifier les actions possibles, en lien avec les autres acteurs
- Préparer le rapport sur les droits des usagers avec d'autres acteurs, en premier lieu les autres représentant(e)s des usagers
- Avoir des clés pour contribuer à la production d'avis et recommandations, en lien avec les représentant(e)s des usagers de la CRSA

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- La CSDU : partage d'expérience sur le rôle et fonctionnement de cette commission
- Le rôle du représentant des usagers dans cette commission, en lien avec les autres acteurs au sein de la CRSA et sur le territoire
- Le Programme Régional de Santé : comment y être associé, comment contribuer au moment du diagnostic, de la mise en œuvre et de l'évaluation ?
- La construction d'une position à défendre

PUBLIC



RU

**Représentant(e) des usagers, membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission spécialisée droits des usagers (CSDU) au sein de la CRSA**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi si possible la formation "RU en CRSA"  
Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Co-construire un avis, une position  
Défendre les droits des usagers

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



SIÈGE



Paris



**2024**

9 décembre



6h30

RU EN INSTANCES



# RU en Commission spécialisée prévention de la CRSA

**Je suis représentant(e) des usagers en Commission prévention de la CRSA. Comment remplir au mieux ma mission pour que les usagers aient leur mot à dire dans les actions de prévention et les priorités qui les concernent ? Comment construire nos avis sur les politiques et programmes de prévention proposés en région, et veiller à leur mise en œuvre avec les associations ?**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mieux comprendre les enjeux de la Commission spécialisée prévention au sein de la CRSA et du territoire
- Identifier les actions possibles, en lien avec les autres acteurs
- Avoir des clés pour contribuer à la production d'avis et recommandations, en lien avec les représentant(e)s des usagers de la CRSA

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- La Commission spécialisée prévention : partage d'expérience sur le rôle et fonctionnement de cette commission
- Le rôle du RU dans cette Commission, en lien avec les autres acteurs au sein de la CRSA et sur le territoire
- Le Programme Régional de Santé : comment y être associé, comment contribuer au moment du diagnostic, de la mise en œuvre et de l'évaluation ?
- La construction d'une position à défendre

PUBLIC



RU

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission spécialisée prévention de la CRSA**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi si possible la formation "RU en CRSA"  
Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Découvrir l'éducation thérapeutique du patient  
Améliorer la qualité de l'information en établissement de santé

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



SIÈGE



Paris



**2024**

19 novembre



6h30

RU EN INSTANCES



# RU en Comité de protection des personnes (CPP)

Représentant(e) des usagers dans un Comité de protection des personnes, je dois y étudier les dossiers de recherche impliquant la personne humaine (RIPH) pour la protection des participants, et la pertinence des projets. Mais comment le faire à bon escient ? Je souhaite apprendre à lire les protocoles et les documents d'information et consentement éclairé (DICE). Quelles questions poser ? Comment prendre position ? Comment construire mon avis ?



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Partager sa compréhension du rôle du RU en CPP (notamment sur les sujets éthiques), cerner la place de chacun de ses membres, en particulier celle du RU
- Protocole de recherche :
  - Évaluer les documents d'information et de consentement éclairé en relation avec les protocoles de recherche à l'aide d'une grille de lecture
  - Savoir utiliser cette grille de lecture
  - Connaître les ressources à disposition, l'animation du réseau des RU en CPP

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Rappel des points clés de l'éthique de la recherche
- L'analyse des dossiers : que lire ? Avec quelles grilles de lecture ?
- Améliorer les documents d'information et de recueil du consentement : comment ?
  - Structure et éléments incontournables - Formulation
  - Évaluer
  - Proposer des améliorations et les formuler
- Présentation des ressources : animation du réseau, Guide du RU en CPP, sites internet

PUBLIC



RU

Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant en Comité de protection des personnes

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi si possible "RU en avant !"  
Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers  
Co-construire un avis, une position

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



SIÈGE



Paris



24 mai

2024



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



7 novembre

2024



6h30

RU EN INSTANCES



# RU en Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)

**Je siégerai en Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI) et je dois y défendre les droits des usagers. Comment le faire à bon escient ? Comment lire les dossiers d'expertise très techniques ? Quelles questions poser ? Comment débattre avec les professionnels et les assureurs ? Quelle position adopter ? Comment construire un avis ?**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le rôle, le fonctionnement des CCI et la place de chacun de ses membres, en particulier celle du RU
- Identifier les différentes étapes de la procédure
- Comprendre et savoir analyser un rapport d'expertise
- Veiller à la prise en compte de toutes les dimensions du préjudice

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Le fonctionnement de la CCI
- La procédure d'expertise et le rapport d'expertise
- Les principales notions juridiques : faute, aléa, poste de préjudice, seuil de gravité, perte de chance, état antérieur...
- Construire un avis sur un dossier d'expertise
- Prendre la parole, poser les bonnes questions

PUBLIC



RU

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant en CCI**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, exercices individuels et collectifs, apports du formateur

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau UNAASS

### VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



SIÈGE



Paris



**2024**

2 février





# RU dans une Caisse de sécurité sociale

«  
Nouvellement désigné(e) par France Assos Santé pour siéger dans une Caisse de sécurité sociale, je souhaite en savoir plus sur le fonctionnement de la sécurité sociale, les missions de la caisse, les différentes commissions, et aussi comprendre mon rôle et identifier les leviers pour agir pour défendre l'intérêt des usagers.  
»

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les valeurs fondatrices de la Sécurité sociale pour en comprendre le fonctionnement actuel
- Comprendre le rôle de l'Assurance Maladie dans le système de santé
- Connaître le fonctionnement de l'Assurance Maladie
- Appréhender son mandat de représentant des usagers au sein de la Caisse en portant les positions de France Assos Santé pour défendre les intérêts des usagers

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'histoire et les valeurs fondatrices de la Sécurité sociale
- Les grandes missions de l'Assurance maladie : couverture des risques, accès aux soins, prise en charge des frais de santé
- Le financement des dépenses de santé : mécanismes et enjeux pour l'avenir
- Les enjeux : accès aux soins de tous, vieillissement de la population, maladies chroniques
- La convention d'objectifs et de gestion État-Assurance maladie ; sa déclinaison en Caisse locale
- L'organisation de la Caisse locale : les différents services, le Conseil, les Commissions
- Ce que défend le représentant des usagers en Caisse de sécurité sociale : son rôle, ses leviers d'action, ses ressources pour agir
- Les défis de la nouvelle mandature : prendre sa place parmi les autres membres du Conseil et savoir porter les positions

PUBLIC



RU

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant au sein d'une Caisse de sécurité sociale (CPAM, CCSS, CGSS, CSSM)**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Défendre et promouvoir l'accès aux soins

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

**2024**SIÈGEParis28-29 marsSIÈGEParis7-8 novembre

# Groupe d'échanges et d'analyse de pratiques

## POURQUOI PARTICIPER À UN GROUPE D'ÉCHANGES ?

Les groupes d'échanges et d'analyse de pratiques viennent renforcer les compétences acquises en formation. Ils s'appuient sur la réalité des situations vécues par les participants. Les sujets abordés sont sélectionnés collectivement par les participants. Un animateur est présent pour assurer le bon déroulement du groupe d'échanges et mettre en lumière la réflexion collective, en présence d'un référent régional.

### >> OBJECTIFS

- Echanger sur des expériences rencontrées dans nos instances
- Analyser et questionner collectivement ces expériences à partir d'une situation amenée par un membre du groupe
- Elaborer ensemble des réponses et des pistes d'amélioration

### >> DURÉE



## INFORMATIONS ET CALENDRIER

Disponibles auprès de votre délégation régionale



Je cherche à partager des expériences, exposer des situations rencontrées, participer à la recherche collective de solutions pour une situation exposée au collectif.



Je souhaite rencontrer d'autres représentant(e)s des usagers, quels que soient leur expérience et niveau de connaissance.



Ces groupes d'échanges concentrent une véritable richesse des expériences en tant que RU, de la diversité des sujets évoqués dans vos instances. Ils sont le témoignage du pouvoir du collectif pour faire avancer la démocratie sanitaire. Alors rejoignez l'expérience !





# Défendre et promouvoir l'accès aux soins

Je suis représentant(e) des usagers au sein d'un hôpital, d'un groupement, public ou privé, d'une caisse primaire d'assurance maladie, ou acteur associatif sur un territoire. Je souhaite me familiariser avec les notions d'accès, de recours et d'accessibilité aux soins à différents niveaux (social, géographique, financier, etc.), afin d'identifier les actions possibles pour défendre l'intérêt des usagers sur mon territoire. Je veux mieux comprendre comment agir sur l'organisation des soins et le parcours de santé à l'hôpital et en ville, pour en faciliter l'accès.



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les obstacles à l'accès aux soins et leurs causes, pour les usagers.
- Distinguer les notions d'accès, d'accessibilité, de recours pour mieux cibler son action, au niveau individuel et collectif.
- Connaître les programmes et dispositifs déjà mis en place pour favoriser l'accès et le recours aux soins et à la santé à différents niveaux.
- Construire des arguments en faveur de l'accès aux soins pour réduire les inégalités sociales et territoriales de santé.

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'accès et le recours aux soins/à la santé : de quoi parle-t-on ? Représentations et pratiques des usagers
- Ce qui existe sur les territoires pour favoriser l'accès aux soins
- La place du représentant des usagers dans les politiques d'accès aux soins menées sur son territoire
- Les différentes instances où faire valoir le point de vue de l'utilisateur : groupement hospitalier de territoire, conseil territorial de santé, conseil local de santé, CPAM

PUBLIC



A

RU

Acteur associatif et représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant dans les instances hospitalières, les CPAM et au sein des territoires

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers  
Améliorer les parcours de santé des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS





2024

<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	<u>Lyon</u>	<u>3 décembre</u>
<b>BOURGOGNE-FRANCHE COMTÉ</b>	<u>Dijon</u>	<u>9 avril</u>
<b>BOURGOGNE-FRANCHE COMTÉ</b>	<u>Besançon</u>	<u>1er octobre</u>
<b>BRETAGNE</b>	<u>Langueux</u>	<u>13 mai</u>
<b>GRAND-EST</b>	<u>Strasbourg</u>	<u>21 mai</u>
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	<u>Paris 11</u>	<u>12 novembre</u>
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	<u>Bayonne</u>	<u>14 mai</u>
<b>OCCITANIE</b>	<u>Montauban</u>	<u>8 février</u>
<b>REUNION</b>	<u>La Possession</u>	<u>10 septembre</u>



# Défendre les droits des usagers

 Je dois défendre les droits des usagers dans mon mandat de représentant(e) des usagers ou au sein de mon engagement associatif. Quels sont ces droits ? Comment observer qu'ils sont bien mis en œuvre ? Les usagers ne se plaignent pas toujours ! Comment faire pour trouver les arguments juridiques ? 

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier et définir les principaux droits des usagers
- Savoir se documenter et aller chercher de l'information sur les droits des usagers
- S'appuyer sur la loi pour soutenir son argumentation
- Veiller au respect des différents droits dans le cadre de son mandat

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les principaux droits des usagers :
  - Droit à l'accès aux soins
  - Droit à l'information
  - Droit d'exprimer sa volonté
  - Droit à la confidentialité
  - Droit à la qualité et à la sécurité des soins
- Quelques éléments pour analyser une situation
- Les outils à la disposition du représentant des usagers pour observer leur mise en œuvre dans le système de santé
- Rechercher une information juridique, identifier les personnes et les ressources du représentant des usagers.

PUBLIC



A

RU

**Acteur associatif et représentant(e) des usagers membres d'une association adhérente de France Assos Santé**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Juriste écoutant de la ligne Santé Info Droits

### VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers en fin de vie

Défendre les droits des usagers : les recours en santé

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**

**2024**

<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	<u>Lyon</u>	<u>21 mars</u>
<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	<u>Clermont-Ferrand</u>	<u>14 novembre</u>
<b>GUADELOUPE</b>	<u>Pointe-à-Pitre</u>	<u>18 avril</u>
<b>GUYANE</b>	<u>Cayenne</u>	<u>15 avril</u>
<b>MARTINIQUE</b>	<u>Fort-de-France</u>	<u>16 avril</u>
<b>NORMANDIE</b>	<u>Caen</u>	<u>20 février</u>
<b>PAYS-DE-LA-LOIRE</b>	<u>Nantes</u>	<u>28 mars</u>
<b>PAYS-DE-LA-LOIRE</b>	<u>Angers</u>	<u>19 novembre</u>

**2024**

**ILE-DE-FRANCE** 11 juin



# Défendre les droits des usagers en fin de vie

Parler de la mort, ce n'est pas facile. Alors parler de sa propre mort l'est encore moins ! Pourquoi ne pas le faire, à partir des droits des personnes en fin de vie que la loi prévoit ? La pandémie nous interroge encore plus, en tant que bénévoles en lien avec les établissements de santé, sur ce moment intense, où l'individu a plus que jamais des droits. En suspendant provisoirement mes convictions religieuses ou idéologiques, je voudrais pouvoir dire si les pratiques des établissements où je siège respectent les droits des usagers.



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les différents paramètres à prendre en compte pour aborder le sujet de la fin de vie
- Connaître les différents textes réglementant la fin de vie et l'historique de leur mise en place
- Identifier les principaux droits des usagers en fin de vie, en vigueur à ce jour
- Identifier les différents éléments de la prise en charge de la personne en fin de vie

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Pourquoi est-ce si difficile de parler de la fin de vie ?
- Le contexte social et législatif : quels textes pour encadrer la fin de vie ?
- Le patient au centre de la loi ? Directives anticipées, personne de confiance, soins palliatifs
- Comment faire face à une plainte ou une réclamation ?

PUBLIC



A

RU

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers membres des associations adhérentes de France Assos Santé**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Juriste écoutant de la ligne Santé Info Droits

### VOIR AUSSI

Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

**GRAND EST****ILE-DE-FRANCE****PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**StrasbourgParis 11Nice**2024**12 février22 janvier1er février**HAUTS-DE-FRANCE****SIÈGE****NOUVELLE-AQUITAINE****2024**6 juin9 février15 février



# Défendre les droits des usagers dans le secteur sanitaire et médico-social

“ Je défends les droits des usagers dans mon mandat de représentant(e) des usagers, et pour moi, la personne a toujours les mêmes droits, quel que soit son état. Mais j'entends souvent dire que les droits sont différents si on est à l'hôpital, ou dans un EHPAD. J'ai donc du mal à comprendre si ce sont les mêmes et pourquoi les distinguer les uns des autres. Quels sont donc les points communs et les différences entre le champ du sanitaire et du médico-social ? Comment doit-on les appréhender et les faire respecter de manière différente, en Commission des usagers et en conseil de la vie sociale ? ”

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Situer les droits des usagers et des résidents dans leurs contextes respectifs
- Identifier les principaux droits des usagers, leurs points communs et leurs différences dans les deux champs
- Identifier les principales procédures et outils qui permettent de faire respecter les droits dans les deux champs

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Historique des droits des usagers – secteur sanitaire et secteur médico-social
- Les principaux droits des usagers et les outils et instances

PUBLIC



A

RU

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers membres des associations adhérentes de France Assos Santé**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Juriste écoutant de la ligne Santé Info Droits

### VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers en fin de vie  
Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

GRAND-ESTNORMANDIENORMANDIENOUVELLE-AQUITAINENancyRouenCaenPoitiers**2024**23 septembre8 octobre19 novembre19 septembreHAUTS-DE-FRANCEPROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR**2024**26 septembre5 décembre



# Défendre les droits des usagers : les recours en santé

**Je recueille des plaintes et doléances des patients et de leurs familles. Je connais le fondement juridique de leurs demandes, mais comment savoir quelle orientation choisir : CCI, tribunaux, Conseils de l'ordre, Commission des usagers, Défenseur des droits, autres médiations ?**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Cerner l'approche de la plainte et la demande de l'utilisateur
- Savoir distinguer les différents types de plaintes selon leur objet
- Identifier les différentes procédures possibles selon l'objet de la plainte
- Connaître les avantages et les inconvénients des différentes procédures, selon l'intérêt du plaignant et celui des usagers

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'approche juridique de la plainte
- Les dispositifs (les instances) de prise en charge des plaintes des usagers
- La gestion des plaintes relatives au fonctionnement des établissements
- Les recours en vue de la réparation du préjudice du patient : les plaintes à objet indemnitaire
- Que faire pour obtenir une sanction disciplinaire à l'encontre d'un professionnel ?
- Eclairer le choix de l'utilisateur : intérêts et limites des dispositifs

PUBLIC



A

RU

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers, membre d'une association adhérente de France Assos Santé**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Juriste écoutant de la ligne Santé Info Droits

### VOIR AUSSI

Analyser les plaintes et réclamations  
Formuler une recommandation (atelier)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**

**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**Dijon1er février**2024****CORSE**Ajaccio5 avril**NORMANDIE**Bayeux11 avril**AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**13 juin**2024**



# Améliorer les parcours de santé des usagers

Je suis représentant(e) des usagers et/ou bénévole associatif dans les instances territoriales de la santé : Conseil territorial de santé (CTS), Groupement hospitalier de territoire (GHT), Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA), ou au sein d'un dispositif d'appui à la coordination (DAC). Pourquoi ces instances ? Ma mission de représentant des usagers change-t-elle ? Comment agir sur l'organisation des soins et des accompagnements à l'hôpital et en ville ? Pour cela, je voudrais mieux comprendre cette notion de parcours, que l'on présente comme la solution miracle, pour défendre l'intérêt des usagers sur mon territoire.



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les différents sens du mot « parcours » de l'utilisateur au sein du système de santé
- Définir et saisir les étapes d'un parcours réussi
- Cerner les points de vigilance dans la conception, l'organisation et la mise en œuvre des « parcours » des usagers
- Mieux cerner les contributions possibles des représentant des usagers et acteurs associatifs dans l'amélioration des parcours

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les différents sens de la notion de parcours
- Identifier et anticiper les difficultés de l'utilisateur tout au long de son parcours
- Organiser l'offre de soins pour des parcours réussis ? Les enjeux pour le système de santé
- Les outils et dispositifs de la coordination des parcours de l'utilisateur : filières de soins et projets médicaux, diagnostics partagés et plateformes d'appui
- Les différentes instances où faire valoir le point de vue de l'utilisateur sur le territoire : Groupement hospitalier de territoire, Conseil territorial de santé

PUBLIC



A

RU

Acteur associatif et représentant(e) des usagers dans les instances territoriales, Conseils territoriaux de santé ou Groupements hospitaliers de territoire.

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Défendre et promouvoir l'accès aux soins

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

**BRETAGNE****ILE-DE-FRANCE****NORMANDIE****OCCITANIE**

Brest

Paris 11

Rouen

Carcassonne

**2024**

2 juillet

1er juillet

18 juin

12 décembre

**AUVERGNE-RHÔNE-ALPES****PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR****2024**

5 décembre

1er octobre





# Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers



Dans l'exercice de ses missions, le représentant des usagers est conduit à s'interroger sur l'éthique ou à se poser des questions morales dans des circonstances très diverses à la lecture de certaines plaintes ou réclamations des usagers : la place de l'humain dans le soin, les conflits de valeurs vécus par certains professionnels de santé, la façon dont l'avis des usagers est pris en compte, l'intérêt de participer à un Comité d'éthique ou un espace de réflexion éthique.



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir la démarche et les principes éthique en santé
- Prendre conscience paradigmes du soin qui traversent le système de santé aujourd'hui
- Identifier les finalités des espaces et comités d'éthique et les contributions possibles
- Outiller les représentant(e)s des usagers en travaillant à partir de situations vécues et de l'expérience de chacun
- S'entraîner à mener un raisonnement éthique

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Qu'est-ce que l'éthique ? Une ou des éthiques ?
- Les rapports de l'éthique avec la morale, la déontologie, le droit ?
- Les grands principes de l'éthique biomédicale : autonomie, bienfaisance, non malfaisance, justice
- Comment l'éthique peut améliorer les pratiques : son rôle de promotion d'un soin plus humain, du care ?
- Comment l'éthique peut-elle aider à identifier quel est le bien et comment faire émerger à travers les conflits de valeurs la moins mauvaise ou la meilleure issue ?
- L'institutionnalisation de l'éthique : les espaces régionaux d'éthique, les comités locaux d'éthique, les staffs éthiques
- Quelle place, quel rôle, quels enjeux pour la représentation des usagers concernant l'éthique ?

PUBLIC



A

RU

Acteur associatif, représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant dans les établissements de santé, Comités d'éthique ou espaces de réflexion éthique

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement de santé  
Défendre les droits des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**

**GRAND-EST**

**GUADELOUPE**

**NOUVELLE-AQUITAINE**



Besançon

Strasbourg

Pointe-à-Pitre

Pau



**2024**

4 novembre

25 mars

9 novembre

29 janvier



**OCCITANIE**

**PAYS-DE-LA-LOIRE**

**PAYS-DE-LA-LOIRE**

**PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR**



Toulouse

Angers

Nantes

Nice



**2024**

28 mars

6 février

12 septembre

12 septembre



# Co-construire un avis, une position

🗨️ Je suis représentant(e) des usagers dans une instance, responsable d'une équipe associative ou impliqué dans la rédaction de plaidoyer en faveur de la démocratie en santé. On nous interpelle pour « donner l'avis des usagers », ou bien nous souhaitons interpeler les acteurs de la santé par le biais d'une position. Je ne veux pas élaborer cet avis en solitaire, car cela ne garantit rien du résultat ! Comment construire collectivement entre acteurs impliqués dans la démocratie en santé, au sein de France Assos Santé ou dans les instances ? Quels processus de travail mener, qui nous fera gagner sur tous les plans : notre légitimité, notre crédibilité, notre représentativité ? 🗨️

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître et savoir choisir des techniques d'animation adaptées aux collectifs et aux objectifs poursuivis
- Elaborer une stratégie d'action collective impliquant les membres du collectif appelé à produire (pairs et ou partenaires)
- Comprendre la dynamique de groupe et les conditions de participation
- Savoir valoriser l'avis, la position élaborée et évaluer ses impacts

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Ce que nous sommes en tant qu'acteurs engagés
- Nos ressources pour élaborer collectivement un avis
- Les buts poursuivis et l'impact recherché
- Les conditions pour mettre en place un processus partagé de travail
- Les techniques d'animation pour produire l'avis
- Une approche stratégique pour communiquer sur l'avis émis

PUBLIC



A

RU

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers membre d'une associations adhérente de France Assos Santé, siégeant au sein d'instances de démocratie en santé, ayant à construire un plaidoyer dans l'intérêt des usagers. Niveau expérimenté.**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Prendre la parole au nom des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS


**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**

Dijon

23-24 mai
**2024**
**CENTRE-VAL-DE-LOIRE**
Blois
18-19 juin
**NOUVELLE-AQUITAINE**
Bordeaux
21-22 mars
**SIÈGE**
Paris
10-11 octobre

**BRETAGNE**

3 juin, 6 juin, 17 juin, 25 juin
**2024**



# Recueillir l'expression des usagers

“ Je dois porter la parole de tous les usagers pour que celle-ci soit entendue et prise en compte par les décideurs. Je dois favoriser une expression spontanée et individuelle des usagers. Comment construire un discours plus général, et engagé dans les politiques de santé ? Nous ne devons pas laisser les besoins des usagers se réduire à des statistiques de santé publique ! ”



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Faire entendre les besoins des usagers
- Identifier les méthodes, les outils et les limites permettant de faire émerger la parole des usagers
- Veiller à leur bonne utilisation par les autres acteurs / dirigeants
- Exploiter les résultats de ces méthodes et outils pour construire une parole collective des usagers
- Détecter la portée collective de situations individuelles

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Favoriser la prise de parole de l'utilisateur
- Les sources d'informations du représentant des usagers quant au vécu de l'utilisateur
- Construire une parole collective à partir d'expériences individuelles
- Ressenti de l'utilisateur, savoir d'expérience, autres sources de connaissances : quelle articulation ? Quelle légitimité ?
- Les enquêtes, le diagnostic partagé et le débat public
- La complémentarité entre participation et représentation des usagers

PUBLIC



A

RU

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Pratiquer l'écoute active  
Prendre la parole au nom des usagers

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**


**2024**

<b>BRETAGNE</b>	Rennes	16 février
<b>BRETAGNE</b>	Quimper	22 octobre
<b>GRAND-EST</b>	Reims	12 avril
<b>MARTINIQUE</b>	Fort de France	19 novembre
<b>NORMANDIE</b>	Saint Lô	26 mars
<b>OCCITANIE</b>	Montpellier	4 octobre



# Ecouter les usagers

**Membre d'une association d'usagers de la santé, je souhaite m'investir dans des activités d'accueil et de rencontre des personnes malades et de leurs proches pour les soutenir, les orienter, les aider à trouver des solutions qui leur conviennent. Comment appliquer les principes d'une écoute active et bienveillante ?**

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Accueillir en appliquant les principes de l'écoute active et bienveillante
  - Connaître le cadre de son intervention et ses limites
- Exemples : permanence téléphonique, visite à l'hôpital, écoute écrite, animation de groupes de parole informels...*

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les conditions favorables à l'écoute
- Les 3 attitudes de l'écoute : empathie, respect inconditionnel et authenticité
- Questionner, reformuler, faciliter l'expression de l'autre
- Savoir mettre de côté son propre vécu
- Les limites et l'ingratitude de la relation d'aide
- Les étapes de mise en place d'une activité d'accueil et de soutien

PUBLIC



A

RU

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Mettre en place une maison des usagers

Accueillir les personnes en maison des usagers

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**


**2024**

<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	<u>Besançon</u>	<u>7 juin</u>
<b>GRAND-EST</b>	<u>Reims</u>	<u>25 novembre</u>
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	<u>Lille</u>	<u>2 février</u>
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	<u>Paris 11</u>	<u>8 octobre</u>
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	<u>La Rochelle</u>	<u>14 mars</u>



# Prendre la parole au nom des usagers

🗨️ Je m'exprime fréquemment au nom des usagers, que ce soit dans différentes commissions où j'exerce un mandat, ou à d'autres occasions. J'ai besoin de gagner en efficacité pour mieux faire passer mes messages ! La prise de parole comporte beaucoup d'enjeux, mes interlocuteurs ont des intérêts très différents. A quoi faire attention pour avoir de l'impact ? Comment gagner en aisance ? 🗨️

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Préparer sa prise de parole en tenant compte des enjeux de l'intervention et du contexte
- Savoir se positionner dans le cadre d'un échange public
- Mobiliser les bonnes ressources pour élaborer et soutenir une position
- Adapter ses interventions selon les objectifs

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Votre expérience de prise de parole, et vos défis pour avancer
- Les différents enjeux de la prise de parole
- Le jeu des acteurs à prendre en compte
- A quoi faire attention pour avoir de l'impact ?
- Quelles pistes d'action pour être à l'aise ?

PUBLIC



A

RU

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Co-construire un avis, une position

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



Auvergne-Rhône-Alpes

Bretagne

Grand-Est

Hauts-de-France

Reunion



Lyon

Vannes

Nancy

Creil

La Possession



**2024**

8 février

14 mars

19 novembre

25 janvier

18 juin



# Identifier les nouvelles formes d'engagement

« L'engagement des usagers prend différentes formes dans le champ de la santé. Ces nouvelles possibilités de participation (patients experts, ressources, partenaires, pairs aidants) sont tout à fait complémentaires à l'engagement des représentants de usagers, issus des associations agréées du système de santé. Se connaître et coopérer pour maximiser les bénéfices des actions respectives, tel est l'enjeu de cette nouveauté 2024. »



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les différentes formes d'engagement
- Comprendre la plus-value des approches participatives et représentatives
- Apprendre à travailler ensemble

## >> CE DONT NOUS PARLERONS (PROVISOIRE)

- Les différentes formes d'engagement des usagers
- Les postures partenariales et ses cas pratiques
- Les projets co-construits au sein des établissements
- L'approche méthodologique

PUBLIC



RU

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Découvrir l'éducation thérapeutique du patient  
Participer à un projet des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

**2024**

<b>CENTRE-VAL-DE-LOIRE</b>	<u>Blois</u>	<u>5 novembre</u>
<b>GRAND-EST</b>	<u>Nancy</u>	<u>11 octobre</u>
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	<u>Amiens</u>	<u>24 septembre</u>
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	<u>Bordeaux</u>	<u>17 décembre</u>
<b>NORMANDIE</b>	<u>Caen</u>	<u>12 décembre</u>
<b>OCCITANIE</b>	<u>Toulouse</u>	<u>18 décembre</u>
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR</b>	<u>Marseille</u>	<u>19 novembre</u>



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL



## DÉCOUVRIR L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT

PUBLIC



Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

### PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

### VOIR AUSSI

Pratiquer l'éducation thérapeutique du patient  
Identifier les nouvelles formes d'engagement

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Qu'est-ce que l'éducation thérapeutique du patient ?
- Les 4 étapes de la démarche éducative

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**2024**

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

25 septembre

BRETAGNE

9 juillet

OCCITANIE

20 juin



# Pratiquer l'éducation thérapeutique du patient (ETP)

Je suis bénévole d'une association de patients. Je souhaite m'investir dans l'accompagnement des patients, en éducation thérapeutique en lien avec des personnels soignants. Comment participer à un programme en l'inscrivant dans une logique de promotion de la santé ?



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Intervenir dans un programme d'éducation thérapeutique du patient
- Connaître le cadre législatif de l'ETP du patient et en cerner les enjeux
- Identifier les différents domaines d'influence sur la santé des personnes et leur vécu de la maladie
- Mettre en place une démarche d'ETP
- Construire une séance d'ETP et animer un groupe de patients
- Élaborer le dossier d'ETP du patient
- Évaluer le programme d'ETP

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- La définition de l'ETP et son cadre réglementaire
- Les principaux concepts à mobiliser au sein de l'ETP
- Les déterminants de santé et l'approche globale de la maladie ; son vécu par le patient
- La démarche éducative et la relation d'aide
- La construction des séquences d'apprentissage
- Le bilan éducatif partagé et le dossier d'ETP du patient
- Les modalités et outils d'évaluation de l'ETP

PUBLIC



A

RU

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

Cette formation permet d'obtenir un certificat de compétences pour l'exercice de l'ETP.

### VOIR AUSSI

Améliorer la qualité de l'information en établissement de santé  
Améliorer la qualité en établissement

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

**2024****BRETAGNE**Ploufragan19-20 septembre, 3-4 octobre, 7-8 novembre**GRAND-EST**Strasbourg13-14 mars, 18-19 avril, 16-17 mai**ILE-DE-FRANCE**Paris 1129 mars, 29-30 avril, 27-28 mai, 24-25 juin**OCCITANIE**Toulouse16-17 septembre, 30 septembre-1er octobre, 4-5 novembre





# Accueillir les personnes en maison des usagers (MDU)

**« Bénévole d'une maison des usagers à l'hôpital, je suis amené à accueillir du public, l'écouter et l'informer autant que de besoin. Mais je me sens un peu démuni et manque d'outils pour remplir au mieux ma mission auprès des patients et de leurs proches, dans le cadre des permanences réalisées à la maison des usagers (MDU). »**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Être capable d'écouter et de renseigner le visiteur de la maison des usagers en lien avec sa demande
- Définir ensemble les attendus de l'accueil et les règles du jeu
- Être capable de délivrer des informations sur une association autre que la sienne
- Conduire un entretien avec les usagers
- Sensibiliser les usagers à la connaissance de leurs droits
- Construire avec son association et les représentant(e)s des usagers une parole collective d'usagers

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Pourquoi la maison des usagers ?
- Ce qu'attendent les visiteurs de la maison des usagers
- Le cadre de l'accueil
- Les informations et sources d'information à mobiliser dans l'entretien
- Les étapes de l'entretien
- Les attitudes à adopter
- Le recueil de la parole de l'utilisateur : qu'en faire ?

PUBLIC



A

RU

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Pratiquer l'écoute active  
Favoriser l'expression des usagers

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



6h30

ACCOMPAGNER



# Mettre en place une maison des usagers (MDU)

Je souhaite créer avec d'autres associations un espace neutre dédié à la parole de l'utilisateur, utile à sa prise de décision dans son parcours de soins et à l'amélioration de son parcours de santé. La maison des usagers est là pour ça. Par où commencer pour la mettre en place ?



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la mise en place d'une maison des usagers
- Repérer les acteurs de la maison des usagers
- Lancer une dynamique inter associative
- Faire fonctionner la maison des usagers

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Pourquoi une maison des usagers ? Historique et enjeux
- Les étapes de mise en place d'une maison des usagers : repères méthodologiques
- Avec qui travailler ? Les acteurs du projet ?
- Impliquer l'établissement
- Mettre en place une dynamique inter associative
- Construire le lien avec les usagers
- Rendre visible la maison des usagers

PUBLIC



A

RU

Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Découvrir le fonctionnement de mon établissement (atelier)  
Découvrir l'éducation thérapeutique du patient

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



OCCITANIE



Millau



2024

29 avril



# Comprendre le système de santé

**Je souhaite comprendre le fonctionnement du système de santé, les enjeux et les acteurs, afin d'émettre des avis et d'y porter la voix des usagers.**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les bases de compréhension de la notion de santé publique
- Comprendre le fonctionnement du système de santé et les logiques qui le traversent
- Situer l'usager parmi les différents acteurs du système
- Cerner les grands besoins de santé de la population française et l'organisation de l'offre
- S'entraîner à préparer ensemble des positions à porter sur des problématiques de santé

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Qu'est-ce que la santé ?
- Comprendre la finalité du système de santé
- La santé publique : sa définition et son champ d'action
- Les composantes et l'organisation du système de santé
- La place de l'usager parmi ces différents acteurs
- Repérage des acteurs, enjeux, du contexte, les leviers d'actions possibles du représentant des usagers sur des problématiques de santé publique

**PUBLIC**

**A**
**RU**

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Défendre et promouvoir l'accès aux soins  
Améliorer les parcours de santé des usagers

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**


**2024**

<b>Auvergne-Rhône-Alpes</b>	Grenoble	13 février
<b>Auvergne-Rhône-Alpes</b>	Clermont-Ferrand	8 octobre
<b>GUYANE</b>	A définir	19 avril
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	Paris 11	2 avril
<b>MARTINIQUE</b>	Fort-de-France	11 juin
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	Angoulême	25 janvier
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	Limoges	23 mai
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	Agen	26 novembre
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	Dax	26 septembre
<b>OCCITANIE</b>	Montpellier	19 mars
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR</b>	Avignon	4 avril
<b>REUNION</b>	La Possession	19 mars



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## DÉCOUVRIR LE FONCTIONNEMENT DE MON ÉTABLISSEMENT

PUBLIC



Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant dans une instance hospitalière

### PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

### VOIR AUSSI

RU en Commission des usagers

RU en Conseil de surveillance

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Identifier les données de l'établissement de santé utiles au représentant des usagers
- Savoir où aller chercher ces données

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

**2024****BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**22 novembre**NORMANDIE**6 février, 17 septembre**NOUVELLE-AQUITAINE**6 mai, 5 novembre

# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA E-SANTÉ

**PUBLIC**

Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

**PRÉ-REQUIS**

Ordinateur + webcam + connexion internet

**>>> CE DONT NOUS PARLERONS**

- L'inclusion numérique : les fractures numériques, les acteurs engagés sur le terrain, les actions possibles et leviers
- Les services numériques : mon espace santé, la télésanté
- La protection des données : sécurité des données, réutilisation des données

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

**2024**

<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	<u>26 janvier</u>
<b>BRETAGNE</b>	<u>11 juin</u>
<b>CENTRE-VAL-DE-LOIRE</b>	<u>26 mars</u>
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	<u>18 juin</u>
<b>OCCITANIE</b>	<u>17 octobre</u>
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR</b>	<u>6 mai</u>



Toutes nos formations sont ouvertes aux membres associatifs adhérents de France Assos Santé, à l'exception de la formation RU en avant, ouverte à tous les représentants des usagers même non adhérents.

Vos frais de déplacement et d'hébergement sont pris en charge selon les modalités suivantes :



## DÉPLACEMENTS

### Type de frais

DÉPLACEMENT EN TRANSPORT EN COMMUN

### Prise en charge

Train : 2ème classe (plein tarif), 1ère classe si trajet supérieur à 4h dans la même journée  
Bus, Métro, Tramway : ticket (pas de reçu CB)



## REPAS - HÔTEL

### Type de frais

REPAS (UNITAIRE)

### Prise en charge

Paris : 24 € (maximum et sur justificatifs)  
Région : 20 € (maximum et sur justificatifs)

### Type de frais

HÔTEL (PAR NUIT)

Petit-déjeuner compris

### Prise en charge

Paris : 150 € (maximum et sur justificatifs)  
Région : 120 € (maximum et sur justificatifs)  
Seule la nuit entre 2 journées de formation est prise en charge.  
En cas de besoin, il est éventuellement possible d'arriver la veille sur accord préalable.



## FORMATION

### Type de frais

INDEMNITÉ FORMATION OBLIGATOIRE RU EN AVANT

### Prise en charge

Seuls les RU débutants, nommés pour la première fois après le 1er juillet 2021, pourront recevoir l'indemnité de 100 euros pour la participation à l'ensemble du parcours de formation RU en avant (18h).



**Attention : veillez à prendre des billets de transport remboursables en cas d'annulation de la formation ou d'impossibilité de la suivre.**

# INSCRIPTION MODE D'EMPLOI

## PARTICIPER À UNE SESSION DE FORMATION OU À UN GROUPE D'ÉCHANGES



Toutes nos formations sont ouvertes aux membres associatifs adhérents de France Assos Santé, à l'exception de la formation "RU en avant !", ouverte à tous les représentant(e)s des usagers même non adhérents.



Auprès de votre délégation régionale : sur le site de votre délégation régionale



Par téléphone, en contactant votre correspondant formation



En ligne sur notre site internet et en cliquant sur le lien d'inscription disponible sur chaque page du catalogue



En renvoyant le bulletin d'inscription ci-dessous à la région concernée



Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Région : \_\_\_\_\_

Je suis RU      Je suis acteur associatif :  Bénévole  Salarié(e)  Elu(e)

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone :

Mail : \_\_\_\_\_

Formation : \_\_\_\_\_

Intitulé ou code (bas de page) : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Lieu : \_\_\_\_\_

Hébergement\* :

Oui  Non      Pour la nuit du   au   =  nuits

Merci de prendre en compte mon handicap pour la réservation d'une chambre d'hôtel

\*L'hébergement peut être pris en charge pour la nuit précédant le premier jour de la formation, lorsque celle-ci commence tôt le matin et que l'éloignement de votre lieu de résidence vous oblige à arriver la veille.

# UNE COLLECTION DE guides pratiques

Les guides de France Assos Santé ont vocation à être, pour tous les RU, des outils précieux pour orienter et guider leurs actions tout au long de leur engagement associatif.



## FICHES Santé Info Droits



Guides pratiques et fiches santé info droits disponibles sur Internet

Fiches Boîte à outils disponibles sur Extranet

## 24 FICHES Boîte à outils du RU



Ces outils visent à donner en un recto-verso des repères très concrets, des check-lists sur des missions du représentant des usagers. Elles sont conçues en étroite collaboration avec le réseau des formateurs et les associations membres.



# LES ASSOCIATIONS MEMBRES DE France Assos Santé

**A.M.I** (Association nationale de défense des malades, invalides et handicapés), **AAAVAM** (Association nationale de défense des intérêts des Victimes d'accidents des médicaments), **Actions Traitements, Addictions Alcool Vie Libre**, **ADEPA** (Association d'Etudes et de Défense des Personnes Amputées), **ADMD** (Association pour le droit de mourir dans la dignité), **Advocacy France**, **AFA Crohn RCH** (Association François Aupetit), **AFDE** (Association française Des Dysplasies Ectodermiques), **AFDOC** (Association française des malades et opérés cardio-vasculaires) **AFGS** (Association Française du Gougerot Sjögren et des syndromes secs), **AFH** (Association française des Hémophiles), **AFM-Téléthon**, **AFPric** (Association française des polyarthritiques), **AFRH** (Association française pour la recherche sur l'hydrosadénite) , **AFS** (Association France Spondyloarthrites), **AFSA** (Association française du Syndrome d'Angelman), **AFSEP** (Association française des Sclérosés en Plaques), **AFVD** (Association francophone pour vaincre les douleurs), **AFVS** (Association des familles victimes du saturnisme), **AIDES**, **AINP** (Association d'Information sur la Névralgie Pudendale), **Alcool Ecoute Joie & Santé**, **Alliance Maladies Rares**, **AMADYS** (Association des malades atteints de dystonie), **AMALYTE** (Association des victimes des syndromes de Lyell et de Stevens-Johnson), **APAHJ** (Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés), **APF France Handicap**, **ARGOS 2001**, **ARSLA** (Association pour la recherche sur la SLA), **ASBH** (Association nationale Spina Bifida et Handicaps Associés), **ASF** (Association des Sclérodermiques de France), **ASFC** (Association Française du Syndrome de Fatigue Chronique), **Association des Brûlés de France**, **Autisme France**, **AVIAM** (Association d'aide aux victimes d'accidents médicaux), **CADUS** (Conseil Aide & Défense des Usagers de la Santé) **CLCV** (Association nationale de défense des consommateurs et usagers), **CNAFAL** (Conseil National des Association Familiales Laïques), **CNAFC** (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques), **E3M** (Association d'Entraide aux Malades de Myofasciite à Macrophages), **EFAPPE Epilepsies** (Fédération des Associations en faveur des Personnes handicapées par des Epilepsies sévères), **EndoFrance**, **Endomind**, **Entraid'Addict**, **Epilepsie-France**, **Familles de France**, **Familles Rurales**, **Fédération française des Diabétiques**, **FFDSB** (Fédération française du don de sang bénévole) **Fédération Française Sésame Autisme**, **Fédération nationale des Amis de la santé**, **FFCM** (Fédération française des Curistes médicalisés), **FGCP** (Fédération France Greffes Cœur et/ou Poumons), **Fibromyalgie France**, **Fibromyalgie SOS**, **FNAPSY** (Fédération nationale des associations d'usagers en psychiatrie), **FNAR** (Fédération nationale des associations de retraités et préretraités), **FNATH** (Association des accidentés de la vie), **France Alzheimer**, **France Lyme**, **France Parkinson**, **France Rein**, **Hypersupers TDAH France**, **JALMALV** (Jusqu'à la mort accompagner la vie), **La Croix bleue** (association d'aide aux personnes en difficulté avec l'alcool et autres addictions), **La CSF** (La Confédération syndicale des familles), **La Ligue contre le cancer**, **Le LIEN** (Association de lutte, d'information et d'étude des infections nosocomiales), **Le Planning familial**, **Les petits frères des Pauvres**, **Marfans Association**, **PRIARTEM**, **Renaloo**, **Réseau D.E.S. France**, **RES** (Réseau Environnement Santé), **Schizo-Oui**, **SOS Hépatites**, **Transhépate**, **UAFLMV** (Union des associations françaises de laryngectomisés et mutilés de la voix), **UFAL** (Union des Familles Laïques), **UFC-Que Choisir**, **UNAF** (Union nationale des associations familiales), **UNAFAM** (Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques), **UNAFTC** (Union nationale des associations de familles de traumatisés crâniens et cérébrolésés), **UNAPECLE** (Union nationale des Associations de parents d'enfants atteints de cancer ou leucémie), **UNAPEI** (Union nationale des associations de parents de personnes handicapées mentales et de leurs amis), **Vaincre la Mucoviscidose**, **Vivre comme avant**, **VMEH** (Visite des malades en établissements hospitaliers).



## France Assos Santé

10, villa Bosquet  
75007 Paris  
[www.france-assos-sante.org](http://www.france-assos-sante.org)  
Tél : 01 40 56 01 49  
Compte Twitter : @Fr\_Assos\_Sante



## Santé Info Droits - 0153 62 40 30

Ligne d'information et d'orientation sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.  
Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h  
Mardi, jeudi : 14h-20h  
[www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)





Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois

[www.france-assos-sante.org](http://www.france-assos-sante.org)