

CATALOGUE

# FORMATION



2

0

2

3

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 mandat(s) en veillant à ce que la voix des usagers soit effectivement prise en compte dans les différentes instances où nous siégeons. Pour la première fois, nous avons le plaisir de vous présenter la totalité de notre offre de formation, fruit d'une longue et patiente coconstruction de plusieurs années avec nos associations membres, nos délégations et nos représentants des usagers. 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 représentants 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.

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, en particulier les correspondants 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**

# SOMMAIRE



## **RU EN AVANT !** #formationdebase

7



## **RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ** #commissiondesusagers #conseildesurveillance #qualité

11



## **RU EN INSTANCES TERRITORIALES ET DE SANTÉ PUBLIQUE** #crsa #cts #cpam #cpp

30



## **GROUPES D'ÉCHANGES ET DE PRATIQUES**

33



## **DÉFENDRE LES DROITS** #findevie #ethique #medicosocial #parcours

34



## **PORTER LA PAROLE** #ecouter #coconstruire #prendrelaparole

37



## **ACCOMPAGNER** #maisondesusagers #expression #etp

38



## **COMPRENDRE** #esanté #systemedesante #etablissement

42

# La voix des usagers

30  
ANS

d'expérience  
interassociative  
de la démocratie  
en santé

25

formateurs  
majoritairement  
représentants  
des usagers

20

correspondants formation

2000



RU et acteurs associatifs formés

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

95

associations  
membres

> Pluralité associative  
au sein des  
formations

## Pourquoi me former ?



### >> POUR AMÉLIORER MES CONNAISSANCES

- 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
- Plus expérimenté(e), je peux mettre à jour mes connaissances



### >> POUR CRÉER DU LIEN

- Les formations sont des moments d'échanges et de rencontres entre représentant(e)s des usagers et acteurs associatifs
- Je constitue mon réseau de proximité
- Je rencontre des personnes qui siègent dans les mêmes instances



### >> POUR DÉVELOPPER MES CAPACITÉS D'ACTION

- C'est un espace d'expression et de construction d'une parole commune et transversale en santé dans l'intérêt de tous les usagers
- Je développe ma réflexion critique autour de situations

# 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**  
Pascale Delyon  
pdelyon@france-assos-sante.org  
05 94 30 73 63

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

**MAYOTTE**  
Gwenola Coulange  
gcoulange@france-assos-sante.org

**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  
06 96 21 41 41

## 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 : Joelle Bourgoin  
formation@france-assos-sante.org

# Une équipe **POUR VOUS ACCOMPAGNER** TOUT AU LONG DE VOTRE MANDAT



## **GUADELOUPE**

**VOTRE CORRESPONDANTE  
FORMATION**

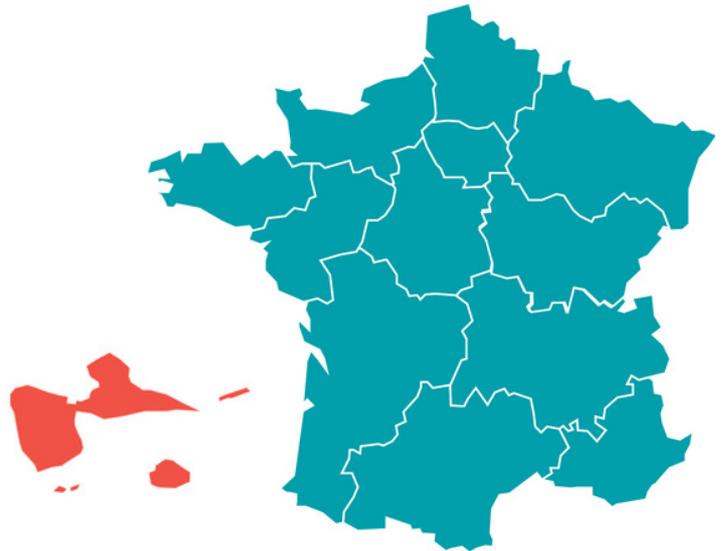


### **JOHANNA THOMAS**

jthomas@france-assos-sante.org  
0590 68 21 55

#### **>> SON RÔLE :**

Vous orienter dans le choix des formations  
Vous accompagner tout au long de votre parcours  
Elaborer le plan de formation de la région pour  
tous les représentants des usagers et les membres  
associatifs adhérents



Ligue contre le Cancer-Comité Guadeloupe  
Boulevard Légitimus, Rond Point Miquel  
97110 Pointe-à-Pitre  
Téléphone : 0590 68 21 55  
Email : guadeloupe@france-assos-sante.org

## **L'ÉQUIPE DE LA DÉLÉGATION**

Coordinatrice : Johanna THOMAS  
guadeloupe@france-assos-sante.org

## **MEMBRES DU BUREAU**



Francois  
LE MAISTRE  
Président



Rose Marie  
PIERRE  
Vice-présidente



Alain  
LASCARY  
Membre



Claire  
CROIZIER  
Membre



Jean-Louis  
LIOTON  
Membre

# 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 jusqu'à la veille de la formation concernant les formations en distanciel

## 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 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



Vous passerez d'abord 2 jours avec un formateur et d'autres RU - 13h



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)



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 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



2023

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Lyon	8-9 juin
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Clermont-Fer.	27-28 févr.
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Valence	23-24 mars
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Chambéry	25-26 mai
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	St Pourçain s/S	6-7 nov.
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Bourg en Bresse	21-22 sept.
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Lyon	23-24 nov.
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	Dijon	2-3 mars
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	Besançon	23-24 mars
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	Chalon sur Saône	5-6 oct.
BRETAGNE	Rennes	9-10 janv.
BRETAGNE	Ploufragan	16-17 janv.
BRETAGNE	Quimper	19-20 janv.
BRETAGNE	Malestroit	26-27 janv.
CORSE	Bastia	1er-2 juin
CENTRE-VAL DE LOIRE	Blois	9-10 mars
CENTRE-VAL DE LOIRE	Meung sur Loire	5-6 juin
CENTRE-VAL DE LOIRE	Meung sur Loire	23-24 oct.
GRAND EST	Strasbourg	20-21 mars
GRAND EST	Nancy	19-20 juin
GRAND EST	Reims	25-26 sept.
GRAND EST	Strasbourg	16-17 oct.
GRAND EST	Nancy	16-17 nov.
GRAND EST	Reims	7-8 déc.
★ GUADELOUPE	Capesterre B E	13-14 janv.
★ GUADELOUPE	Marie Galante	16-17 mars
★ GUADELOUPE	Saint Martin	11-12 mai
GUYANE	Cayenne	17-18 févr.
HAUTS-DE-FRANCE	Valenciennes	16-17 févr.
HAUTS-DE-FRANCE	Soissons	23-24 mars
HAUTS-DE-FRANCE	Arras	4-5 juin
HAUTS-DE-FRANCE	Boulogne sur M	6-7 juillet
HAUTS-DE-FRANCE	Arras	28-29 sept.
HAUTS-DE-FRANCE	Lille	11-12 déc.
ILE-DE-FRANCE	Paris	6-7 févr.
ILE-DE-FRANCE	Paris	16-17 janv.
ILE-DE-FRANCE	Paris	19-20 juin
ILE-DE-FRANCE	Paris	18-19 sept.
ILE-DE-FRANCE	Paris	16-17 nov.
ILE-DE-FRANCE	Paris	6-7 avril
LA REUNION	La Saline	12-13 avril
MARTINIQUE	Fort de France	24-25 janv.
MARTINIQUE	Fort de France	26-27 sept.



2023

NOUVELLE-AQUITAINE	Bordeaux	26-27 janv.
NOUVELLE-AQUITAINE	Bayonne	23-24 févr.
NOUVELLE-AQUITAINE	Pau	30-31 mars
NOUVELLE-AQUITAINE	Poitiers	27-28 avril
NOUVELLE-AQUITAINE	Périgueux	25-26 mai
NOUVELLE-AQUITAINE	Niort	22-23 juin
NOUVELLE-AQUITAINE	Tulle	5-6 oct.
NOUVELLE-AQUITAINE	Libourne	14-15 déc.
NORMANDIE	Beuzeville	20-21 mars
NORMANDIE	Rouen	19-20 oct.
OCCITANIE	Albi	17-18 janv.
OCCITANIE	Montpellier	20-21 févr.
OCCITANIE	Narbonne	19-20 avril
OCCITANIE	Toulouse	20-21 sept.
OCCITANIE	Villeneuve les B.	6-7 nov.
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Cannes	12-13 janv.
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Aix en Provence	23-24 févr.
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Toulon	3-4 avril
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Marseille	14-15 sept.
PAYS DE LA LOIRE	Angers	13-14 mars
PAYS DE LA LOIRE	Nantes	28 févr.-1er mars
PAYS DE LA LOIRE	Angers	28-29 sept.

Session Guadeloupe des 13-14 janvier reportée aux 16-17 février

### SESSIONS SPÉCIALES



NATIONAL week-end	Paris	3-4 mars
NATIONAL été	Paris	29-30 août



Session en 5 demi-journées



NATIONAL	31 mai, 1er-6-7-29 juin	18h-21h
NATIONAL	2-3-9-10 juin, 8 juillet	16h-19h
NATIONAL	9-10-16-17 oct, 15 nov	14h-17h
NATIONAL	6-7-13-14 nov, 12 déc	18h-21h



# 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 les évolutions législatives et réglementaires.
- 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.

PUBLIC



RU

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



2023

NORMANDIE	Beuzeville	24 mai
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	Besançon	25 mai
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	Dijon	3 novembre
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Vienne	27 avril
★ GUADELOUPE	Capesterre BE	16 février
★ GUADELOUPE	Gosier	16 juin
HAUTS-DE-FRANCE	Arras	28 février
MARTINIQUE	Fort de France	24 octobre
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Nice	4 mai
GUYANE	Cayenne	4 avril
GRAND EST	Strasbourg	12 mai
ILE-DE-FRANCE	Paris	19 janvier
ILE-DE-FRANCE	Paris	11 avril
OCCITANIE	Toulouse	7 mars
OCCITANIE	Montpellier	12 septembre



2023

OCCITANIE	Lézignan	14 décembre
BRETAGNE	Quimper	16 mai
BRETAGNE	Ploufragan	5 mai
NOUVELLE-AQUITAINE	Poitiers	12 octobre
LA REUNION	La Saline	2 mars



2023

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	15 juin
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	5 décembre
HAUTS-DE-FRANCE	19 septembre
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	14 novembre
CENTRE-VAL DE LOIRE	16 mars
CENTRE-VAL DE LOIRE	30 octobre
BRETAGNE	15 mars
BRETAGNE	12 mai
NOUVELLE-AQUITAINE	6 avril

Session Guadeloupe du 16 février reportée au 2 mars



# 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 les transformer en occasion d'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge ?



## >> 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**



2023

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Avignon	16 mai
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	Besançon	7 décembre
GUYANE	Cayenne	14 septembre
ILE-DE-FRANCE	Paris	16 février
NORMANDIE	Beuzeville	10 octobre
PAYS DE LA LOIRE	Nantes	1er décembre
OCCITANIE	Carcassonne	27 avril
OCCITANIE	Nîmes	12 octobre
CENTRE-VAL DE LOIRE	Blois	24 novembre
CORSE	Ajaccio	24 février
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Saint Etienne	23 mai
★ GUADELOUPE	Capesterre	14 avril
★ GUADELOUPE	Gosier	23 juin
MARTINIQUE	Fort-de-France	5 décembre



2023

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	5 décembre
ILE-DE-FRANCE	30 janvier
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	22 juin
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	18 novembre



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## OBTENIR LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



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

- 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



2023

AUVERGNE-RHONE-ALPES	30 juin
BRETAGNE	16 juin
HAUTS-DE-FRANCE	13 juin
MARTINIQUE	7 novembre
PAYS DE LA LOIRE	14 novembre
CENTRE-VAL DE LOIRE	5 octobre
NOUVELLE-AQUITAINE	2 mars
GUYANE	12 octobre



# 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 CDU 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

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Identifier les problématiques spécifiques des usagers du secteur
- Traiter les courriers issus d'un secteur de psychiatrie en CDU

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



2023

<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR</b>	24 janvier
<b>GRAND EST</b>	9 novembre
<b>OCCITANIE</b>	11 mai



# Présider la Commission des usagers

🗨️ J'ai été élu(e) Président(e) de la Commission des usagers récemment. 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
- Être capable d'animer et d'organiser la vie de la Commission des usagers
- Repérer les éléments clés pour faire vivre la commission des usagers au sein de l'établissement

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les contours et enjeux de la fonction de président de la Commission des Usagers.
- L'organisation de la vie de la Commission des usagers
- 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

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

### 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

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

**NOUVELLE-AQUITAINE****NATIONAL****NATIONAL**

Limoges

Lyon

Paris

**2023**

17 janvier

3 mai

26 septembre

**NATIONAL****2023**

5 mai



# 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

- Comprendre la spécificité et le cadre de la médiation en établissement de santé
- Trouver sa place pendant la médiation
- Analyser le compte rendu de médiation
- Exploiter les résultats de la médiation en Commission des usagers 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 « 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  
Formuler une recommandation - atelier

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



NORMANDIE



Caen



2023

5 décembre



GUADELOUPE

Pointe à Pitre

31 mars

NOUVELLE-AQUITAINE

Villenave d'Ornon

28 février

GUYANE

Cayenne

22 juin

ILE-DE-FRANCE

Paris

21 mars

PAYS DE LA LOIRE

Angers

30 novembre

CORSE

Ajaccio

13 octobre



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



2023

7-8 décembre

BRETAGNE

23-24 novembre



# Améliorer la qualité en établissement de santé

« 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, la démarche de certification de l'établissement. »



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir les principes d'une démarche qualité du point de vue de l'utilisateur
- Se positionner en tant que représentant des usagers lors des différentes étapes de la démarche qualité
- Identifier les outils et méthodes utilisés dans la démarche qualité (indicateurs, compte qualité, patient traceur, grille HAS...)
- Utiliser les outils de la Commission des usagers sous l'angle de la qualité V2020

## >> 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 (Événements 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

PUBLIC



RU

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers, ayant un accès effectif aux plaintes et réclamations**

### 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

Formuler une recommandation (atelier)

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



GRAND EST

NATIONAL



Reims

Paris



2023

11 avril

23 mars



# 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

- Définir une recommandation efficace en CDU
- Participer à l'élaboration d'une recommandation en CDU

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



2023



**GUADELOUPE**

25 octobre

**HAUTS-DE-FRANCE**

14 septembre

**GRAND EST**

26 juin

**OCCITANIE**

19 octobre

**BRETAGNE**

13 juin



# 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

- Définition, contexte, acteurs et étapes la méthode patient traceur HAS
- Le rôle et la posture du représentant des usagers dans la mise en œuvre de la méthode patient traceur
- Comment les membres de la Commission des usagers, dont les représentant(e)s des usagers, peuvent exploiter la méthode et les résultats de la méthode patient traceur pour améliorer la qualité de la prise en charge des patients ?

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

**2023**

<b>GUADELOUPE</b>	22 novembre
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR</b>	7 février
<b>OCCITANIE</b>	9 juin
<b>BRETAGNE</b>	2 juin
<b>BRETAGNE</b>	30 juin



# 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

- Veiller à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle à l'hôpital
- Comprendre les différents problèmes liés à l'alimentation-nutrition en établissement, et leurs conséquences pour l'utilisateur
- En identifier les causes
- Agir au sein du CLAN Comité de Liaison Alimentation Nutrition ou de la Commission des usagers

## >> 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
  - Le CLAN : missions et contributions
  - Les leviers d'amélioration de la qualité nutritionnelle : au sein de la Commission des usagers, au sein du CLAN
  - La sensibilisation des personnels

PUBLIC



RU

**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

### 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**



NATIONAL



2023

28 septembre



# 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, la démarche de certification de l'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
- Faire l'état des lieux des données concernant les accidents médicaux et les infections associées aux 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**

### 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

Lutter contre les infections associées aux soins (atelier)  
Formuler une recommandation (atelier)

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

**BOURGOGNE-\*FRANCHE-COMTÉ**

Dijon

**2023**

24 février

**NATIONAL**

Paris

16 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

- Repères sur le fonctionnement de l'instance CLIN/CLIAS : missions, composition
- Le rôle attendu du RU dans cette instance
- Identifier avec les autres acteurs les éléments qui participent à améliorer la sécurité du patient

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



NORMANDIE

HAUTS-DE-FRANCE



2023

13 avril

30 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

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



2023



GUADELOUPE

Capesterre Belle Eau

24 février

HAUTS-DE-FRANCE

Arras

23 novembre

GRAND EST

Nancy

16 mars

BRETAGNE

Rennes

22 septembre

Reporté



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## CONTRIBUER AU RÉGLEMENT INTERIEUR

**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**

- Les règles de la Commission des usagers pour construire un règlement intérieur
- Analyser et enrichir le règlement intérieur de la Commission des usagers de son établissement

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

**2023**

<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	7 mars
<b>★ GUADELOUPE</b>	12 mai
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	16 mars
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR</b>	22 juin
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	12 juin
<b>CENTRE-VAL DE LOIRE</b>	15 juin
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	16 mai



# 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

- Comprendre les enjeux du rapport de la commission des usagers, en identifier les objectifs et les destinataires.
- Identifier les points essentiels à y faire figurer
- Savoir rédiger une recommandation à partir des données chiffrées et des tendances qui en ressortent
- Faire vivre le rapport après sa rédaction : communication, diffusion, utilisation par la commission et les autres acteurs de la démocratie sanitaire pour influencer la politique de l'établissement au service des usages

## >> 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 du rapport
- 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**

**ILE-DE-FRANCE****BRETAGNE**

Paris

Brest

**2023**

23 mars

21 novembre



# 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 ? Pour ses proches ? 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 ses proches
- Mettre en évidence les freins et les leviers de la représentation des usagers en HAD
- Construire ensemble des repères pour permettre à l'ensemble des représentants des usagers de mieux intervenir en HAD

## >> 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

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



NATIONAL



2023

11 avril



# 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

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

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



GRAND EST

NATIONAL



Nancy

Paris



2023

28 novembre

30 mai



# 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 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

Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers

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

**HAUTS-DE-FRANCE****NATIONAL****2023**

25 mai

9 février



# 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



2023

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	31 octobre
NATIONAL	13 juin
NATIONAL	6 octobre



# 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 "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



ILE-DE-FRANCE  
NATIONAL



Paris  
Paris



2023

1er décembre  
17 mars



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

**Je sié debate 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**

**NATIONAL****NATIONAL**

Paris

Paris

**2023**

4 décembre

5 avril



# 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**

# 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 le quotidien de représentant des usagers : les difficultés et les réussites  
Elaborer des pistes d'actions collectivement à partir d'une situation problème amené par un membre du groupe  
S'inspirer mutuellement  
Renforcer sa capacité à élaborer des solutions/réponses à plusieurs

### >> 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 suggestions, pistes 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 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
- Les différents lieux où faire valoir le point de vue de l'utilisateur : groupement hospitalier de territoire, conseil territorial de santé, conseil local de santé, CPAM
- Les enjeux politiques : que doit défendre le représentant des usagers pour permettre l'accès aux soins et à la santé de tous les usagers ?

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

Avoir suivi la formation de base « RU en avant ! » et la formation « Comprendre le système de santé ». 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**



2023

<b>GUADELOUPE</b>	Capesterre Belle Eau	15 novembre
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR</b>	Manosque	13 avril
<b>NORMANDIE</b>	Saint-Lô	15 juin
<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	Agen	9 mars
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	Lille	3 octobre



# 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 personnes malades ou en situation de handicap dans leurs contextes d'application et dans la démocratie sanitaire
- 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 : les procédures juridiques garantissant la mise en œuvre des droits des usagers

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

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



BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ



Besançon



2023

4 avril



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



2023

ILE-DE-FRANCE

12 octobre  
7 novembre

BRETAGNE

2 mars



# Améliorer les parcours de santé des usagers

Je suis représentant(e) des usagers 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
- Cerner les points de vigilance dans la conception, l'organisation et la mise en œuvre des « parcours » des usagers
- Mieux comprendre le cadre dans lequel s'intègre la logique du parcours
- Mieux cerner les contributions possibles des représentants 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

Avoir suivi « 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

Défendre et promouvoir l'accès aux soins

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

**MARTINIQUE****HAUTS-DE-FRANCE****NOUVELLE-AQUITAINE**

Fort de France

Amiens

Mont de Marsan

**2023**

25 avril

19 octobre

30 novembre



# 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 de manière stratégique grâce au repérage de ses enjeux
- 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



2023

<b>NORMANDIE</b>	Rouen	30 mars
<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	Besançon	22 septembre
<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	Clermont-Ferrand	6 juin
★ <b>GUADELOUPE</b>	Point à Pitre	6 octobre
<b>MARTINIQUE</b>	Fort de France	7 mars
<b>MAYOTTE</b>	Mamoudzou	9 octobre
<b>PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR</b>	Nice	16 novembre
<b>ILE-DE-FRANCE</b>	Paris	30 mai
<b>OCCITANIE</b>	Toulouse	16 mai



# Découvrir l'éducation thérapeutique du patient (ETP)

Je suis bénévole d'une association de patients. Nous développons des activités vis-à-vis des malades, et nous avons entendu parler de l'éducation thérapeutique du patient. Nous aimerions mieux comprendre ce qu'elle recouvre, et à quelles conditions dans un tel projet.

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mesurer la faisabilité de l'engagement dans un projet d'éducation thérapeutique du patient
- Comprendre le contexte, les enjeux de l'éducation thérapeutique du patient (ETP)
- Connaître le cadre législatif et réglementaire de l'ETP
- Identifier les différents positionnements possibles de l'association dans un projet d'ETP
- Réunir les conditions favorables au sein de l'association pour se lancer dans un projet d'ETP

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'éducation thérapeutique du patient : c'est quoi ? Pourquoi ?
- Les 4 étapes de la démarche éducative
- Les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS)
- Les différents acteurs de l'ETP
- Ce que l'ETP change pour une association
- Le lien entre activité associative, actions d'accompagnement, ETP et représentation des usagers ?
- Les capacités de mon association

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

Pratiquer 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



# 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



OCCITANIE  
NATIONAL



Montpellier  
Paris



2023

13-14 février, 20-21 mars, 17-18 avril  
11-12 septembre, 2-3 octobre, 26-27 octobre



# Accueillir les personnes en maison des usagers (MDU)



Bénévole d'une maison des usagers à l'hôpital, je suis amené à accueillir du public, le renseigner et l'orienter au sein de l'établissement. 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 de renseigner et orienter le visiteur de la maison des usagers
- 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 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



NATIONAL



Paris



2023

10 octobre



# Mettre en place une maison des usagers (MDU)

Je souhaite créer avec d'autres associations un espace où les usagers puissent poser leurs questions, s'informer sur leur prise en charge, leurs droits, et s'exprimer en dehors de la relation avec les soignants. La maison des usagers est-elle la structure adéquate ? 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



NATIONAL



Paris



6 juin

2023



# 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



2023

HAUTS-DE-FRANCE	28 mars
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	11 mai
ILE-DE-FRANCE	12 octobre
BRETAGNE	9 juin
NOUVELLE-AQUITAINE	2 février



1h30

COMPRENDRE



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA E-SANTÉ

PUBLIC



A

RU

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



2023

HAUTS-DE-FRANCE	30 mars
NOUVELLE-AQUITAINE	4 mai
ILE-DE-FRANCE	15 mai
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	6 juin
PAYS DE LA LOIRE	20 juin
NORMANDIE	12 décembre
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	27 septembre



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 2h

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 : 120 € (maximum et sur justificatifs)

Région : 90 € (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



**PUBLIC**



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.



**4 MOYENS DE VOUS INSCRIRE**



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



Par téléphone, en contactant votre correspondant formation



En ligne 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), **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), **AMALYSTE** (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**, **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 - 0153624030

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)