

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ

Arrêté du 8 juillet 2021 fixant le cahier des charges de la formation de base des représentants d'usagers

NOR : SSAZ2120715A

Le ministre des solidarités et de la santé,

Vu le code de la santé publique, notamment son article L. 1114-1,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Le cahier des charges de la formation de base délivrée aux représentants d'usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique prévu par le II de l'article L. 1114-1 du code de la santé publique figure en annexe du présent arrêté.

Art. 2. – L'arrêté du 17 mars 2016 fixant le cahier des charges de la formation de base des représentants d'usagers est abrogé.

Art. 3. – Le secrétaire général des ministères chargés des affaires sociales est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 8 juillet 2021.

Pour le ministre et par délégation :
*Le secrétaire général des ministères
chargés des affaires sociales,*
E. CHAMPION

ANNEXE

CAHIER DES CHARGES DE LA FORMATION DE BASE DELIVRÉE AUX REPRÉSENTANTS DES USAGERS DANS LES INSTANCES HOSPITALIÈRES OU DE SANTÉ PUBLIQUE

Le cahier des charges fixe les modalités d'organisation de la formation de base mentionnée au premier alinéa du II de l'article L. 1114-1 du code de la santé publique.

Article 1^{er}

Objectifs généraux de la formation

La formation délivrée est généraliste. Elle permet l'acquisition de connaissances et de compétences aux représentants des usagers désignés dans les différentes instances hospitalières ou de santé publique.

Elle vise principalement à donner aux représentants des usagers les capacités à :

- comprendre l'organisation, le fonctionnement et le financement du système de santé et ses enjeux ;
- connaître l'organisation, la structuration et le fonctionnement interne d'un établissement de santé notamment sa gouvernance, ses commissions et ses instances pour être en mesure de participer activement :
 - au fonctionnement de la structure (ex. savoir participer à l'élaboration d'une procédure ou d'un document d'information à destination des usagers et veiller à leur diffusion) ;
 - à la définition d'une politique d'accueil et d'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des patients ;
- participer à l'élaboration d'un projet des usagers, d'un rapport d'activité ;
- connaître et maîtriser les droits des usagers qu'ils soient individuels ou collectifs pour assurer leur rôle de veille du respect de ces droits et de leur promotion ;
- connaître leur rôle dans le processus de médiation ;
- veiller à la bonne expression des attentes et besoins des usagers, par ex. : connaître les outils de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients ; savoir analyser les plaintes et réclamations des usagers ;

- savoir prendre la parole et s'affirmer en tant que représentant des usagers à travers l'élaboration et la valorisation *des positions défendues* ;
- construire une parole généraliste du représentant d'usager apte à s'exprimer dans chaque instance où il peut siéger ;
- appréhender de manière appropriée à leur rôle les grands principes de la bioéthique et les questions éthiques auxquelles ils pourront être confrontés ;
- mobiliser les fondamentaux de la démocratie en santé (notamment les principes, les valeurs, les droits...) ;
- identifier le rôle, les missions et le fonctionnement de l'instance dans laquelle on s'apprête à représenter les usagers ;
- apprendre à travailler en réseau, y compris avec les outils numériques et les nouvelles pratiques qui y sont liées.

Article 2

Durée de la formation

La durée de la formation est de 18 heures ; cette durée intègre des temps de formation en présence et à distance. La mise en œuvre de la formation doit s'effectuer dans les six mois suivant la prise de mandat.

La formation peut être répartie en différents modules, selon la disponibilité des personnes formées, réalisés dans un délai maximal de deux mois entre les différents modules.

Article 3

Public de la formation

Sont bénéficiaires, les représentants des usagers désignés par les associations agréées au titre de l'article L. 1114-1 du code de la santé publique au sein d'instances hospitalières ou de santé publique.

La formation vise prioritairement les représentants des usagers nouvellement désignés dans les instances.

La formation est délivrée par groupe de quinze personnes maximum issues de diverses associations agréées du système de santé, afin de favoriser la mixité et l'échange inter associatif, sur les différents champs de compétences dans lesquels elles sont investies.

Article 4

Associations délivrant la formation

Seules les associations de représentants des usagers agréées au titre de l'article L. 1114-1 du code de la santé publique et figurant sur la liste arrêtée par le ministre chargé de la santé peuvent délivrer cette formation.

Article 5

Contenu pédagogique de la formation

La formation comporte des modules théoriques et des modules pratiques, adaptés à l'exercice des actions de formation organisées à distance à l'aide d'outils numériques.

Le contenu de la formation doit être adapté aux différents profils des participants, aux savoirs déjà détenus et aux compétences déjà acquises.

Les méthodes pédagogiques à privilégier sont les méthodes participatives et actives qui permettent notamment, en sus des apports théoriques, d'évoquer les cas pratiques, les échanges d'expérience.

Article 6

Evaluation

Une autoévaluation est proposée aux participants à l'issue de la formation afin de mesurer l'acquisition des connaissances et des compétences.

L'association délivrant la formation renseigne les indicateurs suivants :

- nombre de sessions de formations organisées annuellement ;
- nombre de représentants d'usagers formés annuellement ;
- taux de participation aux sessions (le taux de participation est déterminé par le nombre de participants présents par rapport au nombre de participants inscrits) ;
- taux de satisfaction (à partir de l'évaluation personnelle du participant).

Ces indicateurs sont transmis au secrétariat général du ministère des solidarités et de la santé au plus tard le 31 janvier de l'année suivant celle au titre de laquelle ils ont été renseignés.