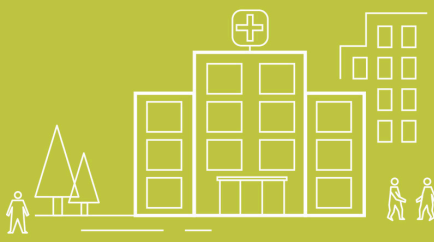
CATALOGUE

FORMATION



2025

France Assos Santé
La voix des usagers

EDITO

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 sur les représentants des usagers et la formation a montré 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. De nouveaux parcours d'approfondissement thématique sont proposés aux participant.e.s en fonction de l'orientation qu'ils souhaitent donner à leur engagement. Des nouvelles formations sur la démocratie en santé, la médiation, la fracture numérique ou la cybersécurité viennent également enrichir l'offre 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

SOMMAIRE

DEVENIR REPRÉSENTANT DES USAGERS
#pourquoipasmoi 13

RU EN AVANT !
#formationdebase 14

RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ
#commissiondesusagers #conseildesurveillance #qualité 18

RU en Commission des usagers (CDU) 18
Se faire connaître en tant que RU / atelier 19
Préparer ma première CDU / atelier 20
Analyser les plaintes et réclamations 21
Obtenir les plaintes et réclamations / atelier 22
Analyser les plaintes et réclamations en secteur psychiatrique/ atelier 23
Renforcer la cybersécurité /atelier 24
Présider la commission des usagers 25
Les rôles du RU dans la médiation en établissement de santé 26
Améliorer la qualité en établissement de santé 27
Utiliser des indicateurs / atelier 28
Formuler une recommandation / atelier 29
Découvrir la méthode “patient traceur HAS” / atelier 30
Prendre en compte la douleur / atelier 31
Améliorer la qualité de l’alimentation en établissement de santé 32
Améliorer la qualité de l’information en établissement de santé 33
Renforcer la sécurité du patient 34
Lutter contre les infections associées aux soins / atelier 35
Participer à un projet des usagers 36
Contribuer au réglement intérieur / atelier 37
Contribuer au rapport annuel 38
RU en hospitalisation à domicile 39
RU en Groupement hospitalier de territoire (GHT) 40
RU en Conseil de surveillance (CS) 41
Devenir Président de Commission des usagers 42
RU en Commission de l’activité libérale (CAL) 43

RU EN INSTANCES TERRITORIALES ET DE SANTÉ PUBLIQUE
#crsa #cts #cpam #cpp 44

Représenter les usagers dans les territoires de proximité / atelier 44
RU en Conseil territorial de santé (CTS) 45
RU en dispositif d’appui à la coordination (DAC) 46
RU en Conférence régionale de santé et de l’autonomie (CRSA) 47
RU en Commission spécialisée droits des usagers (CSDU) 48
RU en Commission spécialisée prévention de la CRSA 49
RU en Comité de protection des personnes (CPP) 50
RU en Commission de conciliation et d’indemnisation (CCI) 51
RU dans une Caisse de sécurité sociale 52
Améliorer les parcours de santé des usagers 53

GROUPES D'ÉCHANGES ET DE PRATIQUES 54

DÉFENDRE LES DROITS 56
#findevie #ethique #medicosocial #parcours

Défendre et promouvoir l'accès aux soins 56
Défendre les droits des usagers 57
Défendre les droits des usagers en fin de vie 58
Défendre les droits des usagers dans le secteur sanitaire et médico-social 59
Défendre les droits des usagers : les recours en santé 60
Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers 61

PORTER LA PAROLE 62
#ecouter #coconstruire #prendrelaparole

Co-construire un avis, une position 62
Recueillir l'expression des usagers 63
Ecouter les usagers 64
Prendre la parole au nom des usagers 65

ACCOMPAGNER 66
#maisondesusagers #expression #etp

RU et patients partenaires : agir ensemble 66
Découvrir l'éducation thérapeutique du patient / atelier 67
Pratiquer l'éducation thérapeutique du patient (ETP) 68
Accueillir les personnes en maison des usagers (MDU) 69
Mettre en place une maison des usagers (MDU) 70

COMPRENDRE 71
#esanté #systemedesante #etablissement

Comprendre le système de santé 71
La démocratie en santé : les fondamentaux 72
Découvrir le fonctionnement de mon établissement / atelier 73
Comprendre les enjeux de la e-santé/atelier 74
Contribuer à réduire la fracture numérique 75

La voix des usagers

30 ANS d'expérience interassociative de la démocratie en santé

32 formateurs majoritairement représentants des usagers

20 correspondants formation

2500 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

Près de **100** associations membres

> diversité associative au sein des formations

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

74 % des RU formés souhaitent renouveler leur mandat

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

Organisme de formation n°11 75 47221 75 enregistré auprès de la préfecture d'Ile-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

FORMATEURS

Murielle Barachon

Brigitte Roumaseille

Lorraine Brière de L'Isle

Ludovic Beaune

Yvan Caillot

Chantal Cateau

Jean Wils

Raymonde Mercier

Féreuze Aziza

Anne Souleliac

Christophe Demonfaucon

Camille Cuchet

Pascal Desclos

Michel Sabouret

Sabine Durand-Gasselin

Jean-Pierre Richard

Myriam Elso

Benoit Faverge

Sonia Purgues

Valérie Fernez

Maureen Pollart

Marie-Odile Glise

Alain Olympie

Pascal Jublanc-Ducarpe

Annie Morin

Arthur Dauphin

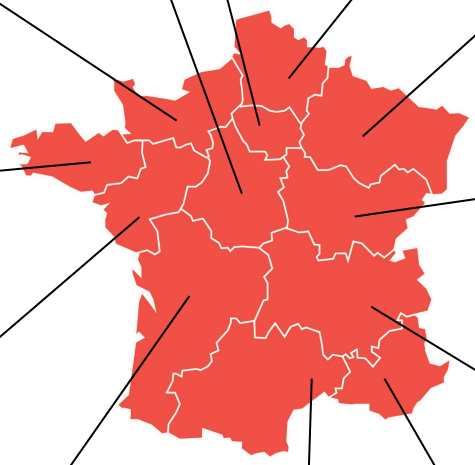
Maud Le Ridant

Fanny Montant

Gilles Lucas

Daniel Robillard

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



CENTRE-VAL DE LOIRE
Anne Blanchard-Casimir
centre-valdeloire@france-assos-sante.org
02 38 80 88 92
07 56 34 10 17

ILE-DE-FRANCE
Léa Redon
formation-idf@france-assos-sante.org
01 43 29 92 38

HAUTS-DE-FRANCE
Maureen Pollart
mpollart@france-assos-sante.org
03 66 32 18 88
06 42 60 00 44

NORMANDIE
Maëlle Prieur
mprieur@france-assos-sante.org
02 35 36 29 81
07 56 34 08 74

GRAND-EST
Benoit Faverge
bfaverge@france-assos-sante.org
03 83 28 25 91
07 56 34 08 70

BRETAGNE
Maud Le Ridant
mleridant@france-assos-sante.org
02 99 53 56 79
06 48 54 41 00

BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ
Elodie Hong-Van
ehongvan@france-assos-sante.org
03 80 49 19 37

PAYS-DE-LA-LOIRE
Emmanuelle Dejonghe
edejonghe@france-assos-sante.org
02 40 75 23 65
07 61 80 36 37

AUVERGNE-RHONE-ALPES
Magalie Aveline
araformation@france-assos-sante.org
04 78 62 24 53

NOUVELLE-AQUITAINE
Sonia Purgues
spurgues@france-assos-sante.org
06 25 47 07 09
Estelle Besson-Bordeille
ebesson-bordeille@france-assos-sante.org
05 56 93 05 92

OCCITANIE
Fanny Montant
fmontant@france-assos-sante.org
05 34 30 24 35
07 56 34 08 72

PACA
Julie Zapera Langella
paca@france-assos-sante.org
04 86 91 09 25

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
06 94 23 48 21

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
guadeloupe@france-assos-sante.org
05 90 68 21 55
06 90 33 55 25

MARTINIQUE
Vincianne Welter
vwelter@france-assos-sante.org
05 96 70 20 38

L'ÉQUIPE DU SIÈGE

Responsable formation, Chargé.e.s de formation, Assistante de formation s'occupent de la conception de l'offre, la programmation, l'animation du réseau formation. Pour les contacter :
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.

COÛT

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

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

Jusqu'à 15 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

NOUVEAUTÉ

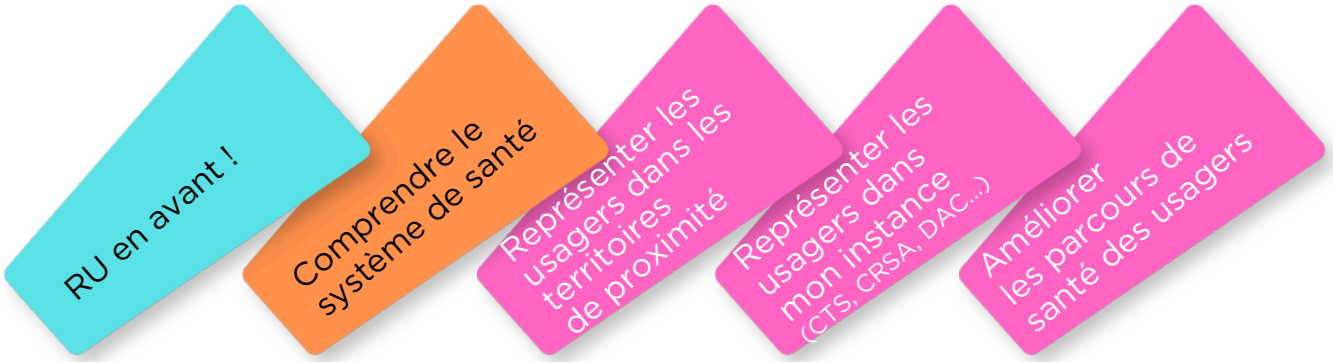
Parcours de formation

Ces propositions de parcours sont personnalisables et pourront être accompagnées par la délégation régionale

RU # Commission des usagers

p. 14 p. 18 p. 19 p. 20 p. 23 p. 26

RU # Santé publique



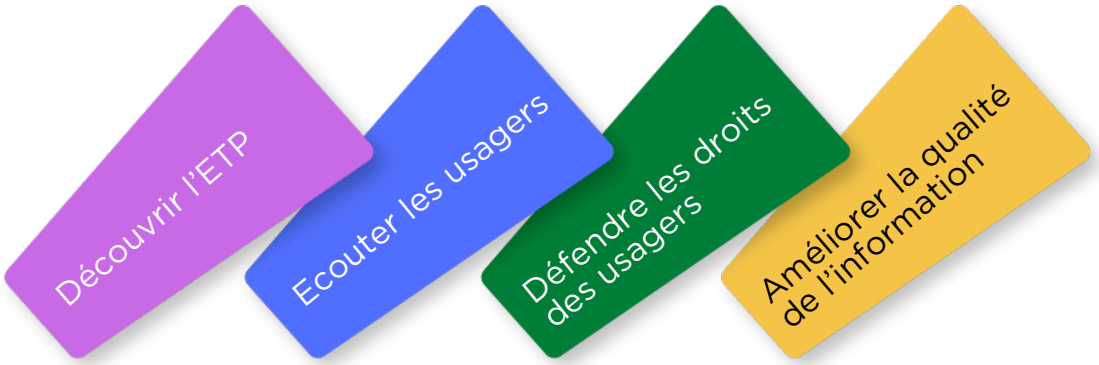
p. 14 p. 71 p. 44 p. 45 à 52 p. 53

NOUVEAUTÉ

Parcours de formation

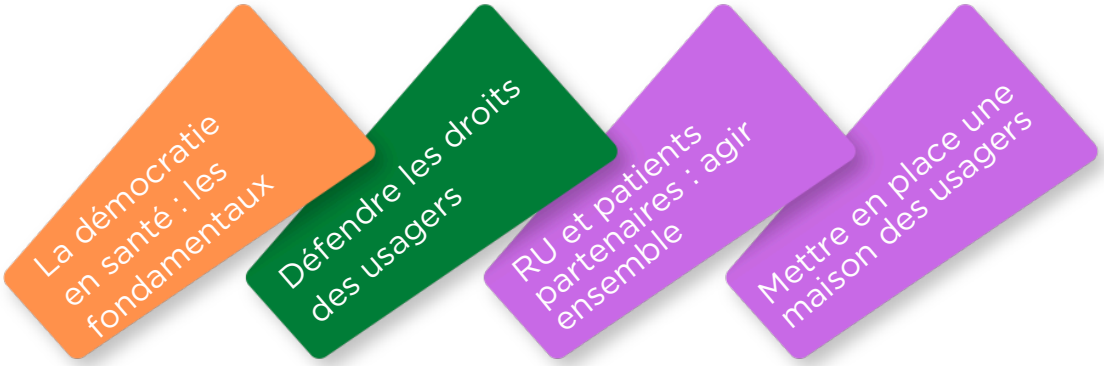
Ces propositions de parcours sont personnalisables et pourront être accompagnées par la délégation régionale

Bénévole # Usager



p. 67 p. 64 p. 57 p. 33

Bénévole # Démocratie en santé



p. 72 p. 57 p. 66 p. 70

Devenir RU pourquoi pas moi ?

Je suis bénévole d'une association agréée en santé. J'ai entendu parler de la mission de représentation des usagers en santé et ça m'intéresse ! Avant de me lancer, je souhaiterai en savoir plus : Quel sera mon rôle ? Qu'est-ce que ça va m'apporter ? Comment relier cela à mon action associative ?

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Se situer dans le mouvement de la démocratie en santé
- Avoir une vision concrète de ce qu'est un représentant des usagers, ce qu'il fait, à quoi il sert
- Obtenir les éléments permettant de se décider à siéger, où et comment

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- La représentation des usagers : agir pour les individus, agir pour la collectivité
- Historique de la démocratie en santé
- Vos parcours : quelle place pour la représentation des usagers ?
- Vos atouts pour devenir représentant des usagers
- Les principales instances de la représentation et la place du représentant des usagers
- Les premiers pas dans le mandat : les ressources à votre disposition

PUBLIC A

Acteur associatif 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
Défendre les droits des usagers

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

		2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Grenoble	20 mai
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Clermont-Ferrand	20 juin
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Valence	23 juin
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Lyon	3 juillet
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	Dijon	5 juin
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	Besançon	24 juin
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	Dijon	16 septembre
BRETAGNE	Rennes	4 février
BRETAGNE	Ploufragan	15 mai
BRETAGNE	Quimper	19 mai
GRAND-EST	Epinal	4 mars
GRAND-EST	Metz	4 juin
GRAND-EST	Troyes	6 novembre
HAUTS-DE-FRANCE	Arras	30 septembre

		2025
OCCITANIE	Montpellier	14 mai
OCCITANIE	Carcassonne	16 juin
PAYS-DE-LA-LOIRE	Angers	4 février
PAYS-DE-LA-LOIRE	Nantes	11 février

	2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	11 septembre
GRAND-EST	10 septembre
ILE-DE-FRANCE	21 janvier
ILE-DE-FRANCE	21 novembre
HAUTS-DE-FRANCE	2 octobre
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	25 février

CODE : FUTUR_RU

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 parcours proposés pages 11 et 12 :

- RU # Commission des usagers
- RU # Santé publique

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

Contacter la/le correspondant.e Formation de votre délégation, il/elle 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 connaitre 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)

PUBLIC **RU**

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

		2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Lyon	27-28 janv.
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Lyon	1er-2 déc.
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Valence	8-9 déc.
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	Dijon	19-20 juin
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	Dijon	11-12 déc.
BRETAGNE	Rennes	16-17 juin
CENTRE-VAL-DE-LOIRE	Blois	19-20 mai
GRAND-EST	Strasbourg	24-25 fév.
GRAND-EST	Reims	28-29 avril
GRAND-EST	Metz	29-30 sept.
GRAND-EST	Reims	17-18 nov.
GUADELOUPE	Pointe à Pitre	30-31 janv.
GUYANE	Cayenne	16-17 janv.
HAUTS-DE-FRANCE	Beauvais	27-28 fév.
HAUTS-DE-FRANCE	Lille	28-29 avril
HAUTS-DE-FRANCE	Calais	30 juin-1er juil.
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	13-14 mars
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	12-13 mai
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	18-19 sept.
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	13-14 nov.
MARTINIQUE	Fort de France	23-24 sept.
NORMANDIE	Caen	3-4 avril
NORMANDIE	Rouen	16-17 oct.
NOUVELLE-AQUITAINE	La Rochelle	13-14 fév.
NOUVELLE-AQUITAINE	Chancelade	10-11 avril
NOUVELLE-AQUITAINE	Langon	16-17 oct.
NOUVELLE-AQUITAINE	Mont de Marsan	13-14 nov.
OCCITANIE	Toulouse	11-12 fév.
OCCITANIE	Mende	5-6 juin
OCCITANIE	Narbonne	2-3 oct.
PAYS-DE-LA-LOIRE	Angers	14-15 mai
PAYS-DE-LA-LOIRE	Angers	22-23 oct.
PAYS-DE-LA-LOIRE	Nantes	14-15 oct.
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Toulon	6-7 fév.
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Aix-en-Provence	27-28 mars
LA RÉUNION	La Possession	4-5 mars

	2025
GRAND-EST	16-17 juin
NOUVELLE-AQUITAINE	19-20 juin
SIÈGE	24-25 mars

SESSIONS SPÉCIALES

NATIONAL week-end	Paris	28-29 mars, 16 mai

	Session en 5 demi-journées	
NATIONAL	24-26-31 mars, 2-23 avril	16h30-20h
NATIONAL	29 sept., 1-6-8 oct, 10 nov.	16h-19h30

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.

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

Parcours RU # Commission des usagers

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

		2025
GRAND EST	Strasbourg	14 octobre
GUADELOUPE	Pointe à Pitre	21 mars
HAUTS-DE-FRANCE	Dunkerque	13 février
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	11 avril
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	6 mai
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	23 octobre
MARTINIQUE	Fort de France	4 novembre
NOUVELLE-AQUITAINE	Bayonne	13 mars
OCCITANIE	Toulouse	18 mars
OCCITANIE	Nîmes	4 novembre
OCCITANIE	Perpignan	27 novembre
PAYS-DE-LA-LOIRE	Angers	27 mai
PAYS-DE-LA-LOIRE	Nantes	13 novembre

	2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	18 mars
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	11 septembre
NORMANDIE	12 mai

CODE : CDU

ATELIER DE 2H - 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 d'un RU

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

	2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	10 décembre
BRETAGNE	11 février
CENTRE-VAL-DE-LOIRE	22 mai
CORSE	6 février
GRAND-EST	26 février
GRAND-EST	8 octobre
HAUTS-DE-FRANCE	22 janvier
MARTINIQUE	14 octobre
NOUVELLE-AQUITAINE	30 janvier
NOUVELLE-AQUITAINE	6 mai
NOUVELLE-AQUITAINE	20 novembre
NORMANDIE	28 avril
NORMANDIE	30 septembre
PAYS-DE-LA-LOIRE	28 octobre
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	24 avril

ATELIER DE 2H - DISTANCIEL

NOUVEAU

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

- La place du RU dans l'instance au côté des autres RU
- La préparation des réunions pour se sentir à l'aise

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

	2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	3 décembre
BRETAGNE	3 novembre
BRETAGNE	3 novembre
BRETAGNE	5 novembre
BRETAGNE	5 novembre
BRETAGNE	8 novembre
CORSE	31 mars
GRAND-EST	12 mars
GRAND-EST	11 juin
GRAND-EST	5 novembre
ILE-DE-FRANCE	4 avril
NORMANDIE	25 février
NORMANDIE	18 septembre
NOUVELLE-AQUITAINE	4 décembre
NOUVELLE-AQUITAINE	11 décembre
NOUVELLE-AQUITAINE	19 décembre
OCCITANIE	20 mars
PAYS-DE-LA-LOIRE	4 novembre

CODE : CDU_FIRST@

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'usager 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'usager
- 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
Les rôles du RU dans la médiation en établissement de santé

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

		2025
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	Dijon	18 février
GRAND-EST	Reims	3 juin
GUYANE	Cayenne	4 février
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	3 avril
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	18 novembre
OCCITANIE	Narbonne	22 mai
NORMANDIE	Bayeux	5 juin
NOUVELLE-AQUITAINE	Angoulême	20 mars
PAYS-DE-LA-LOIRE	Angers	10 décembre

	2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	13 février
HAUTS-DE-FRANCE	11 mars

CODE : CDU_P&R

ATELIER DE 2H - 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

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

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

	2025
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	30 janvier
CORSE	19 juin
HAUTS-DE-FRANCE	26 mars
ILE-DE-FRANCE	12 février
ILE-DE-FRANCE	6 octobre
GRAND-EST	26 mars
GRAND-EST	24 septembre
GUYANE	5 février
PAYS-DE-LA-LOIRE	2 décembre

CODE : CDU_OBTENIR_P&R@

ATELIER DE 2H - DISTANCIEL

ANALYSER LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS EN SECTEUR PSYCHIATRIQUE

PUBLIC A | RU

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

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

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

	2025
GUYANE	6 mars
HAUTS-DE-FRANCE	2 juillet
NORMANDIE	17 juin
OCCITANIE	30 septembre
PAYS-DE-LA-LOIRE	23 avril
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	18 septembre

CODE : CDU_P&R_Psy@

ATELIER DE 2H00 - DISTANCIEL

NOUVEAU

RENFORCER LA CYBERSECURITE

PUBLIC A | RU

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

PRÉ-REQUIS
Ordinateur + webcam + connexion internet

VOIR AUSSI
Comprendre les enjeux de la e-santé

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

- La définition de la cybersécurité
- Les enjeux pour les patients
- Le rôle du RU dans la cybersécurité d'un établissement de santé

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

	2025
BRETAGNE	9 décembre
HAUTS-DE-FRANCE	15 octobre
NORMANDIE	6 novembre
PAYS DE LOIRE	3 septembre

CODE : CYBERSECU@

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

		2025
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	Dijon	7-24 novembre
GRAND-EST	Nancy	11-25 mars
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	13 juin, 2 juillet
NOUVELLE-AQUITAINE	Bordeaux	19-25 septembre
OCCITANIE	Lézignan	6-13 octobre

	2025
NOUVELLE-AQUITAINE	5-15 mai

Les rôles du RU dans la médiation en établissement de santé

NOUVEAU

Nous sommes des représentant(e)s des usagers en Commission des usagers. On nous demande 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'usager 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 les principes, les spécificités et les enjeux de la médiation avec les usagers.
- Renforcer ses compétences pour accompagner au mieux les usagers dans le processus de médiation.
- Apprendre à analyser et à exploiter les résultats de la médiation pour améliorer les pratiques futures

>> 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
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

		2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Grenoble	6 mai
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Saint-Etienne	9 octobre
GRAND-EST	Strasbourg	13 juin
GRAND-EST	Nancy	7 novembre
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	10 novembre
MARTINIQUE	Fort-de-France	9 décembre
NORMANDIE	Saint Lô	9 décembre
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	Manosque	7 octobre

	2025
HAUTS-DE-FRANCE	27 -28 mars

CODE : CDU_MEDIATION

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'usager
- 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 utilisées 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'usager 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

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
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

		2025
GRAND-EST	Reims	19 septembre
GUYANE	Cayenne	27 mars
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	9 septembre
NORMANDIE	Rouen	26 juin
NORMANDIE	Bayeux	2 octobre
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	Marseille	4 novembre

CODE : CDU_QUALI

ATELIER DE 2H - 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

- 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

	2025
GUADELOUPE	30 avril
GUYANE	28 mars
ILE-DE-FRANCE	7 avril
ILE-DE-FRANCE	7 novembre
NORMANDIE	20 octobre
NOUVELLE-AQUITAINE	23 janvier

CODE : CDU_QUALI_indic@

ATELIER DE 2H - 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

- Les fondamentaux des plaintes et réclamations pour formuler une recommandation
- La rédaction d'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

	2025
GRAND-EST	8 décembre
HAUTS-DE-FRANCE	23 avril
NORMANDIE	3 novembre
NOUVELLE-AQUITAINE	23 janvier

CODE : CDU_QUALI_Reco@

ATELIER DE 2H - 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

- Le contexte et s'approprier la méthode "Patient traceur HAS"
- La place d'un représentant des usagers dans la mise en oeuvre de la méthode patient traceur
- L'exploitation des 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

	2025
HAUTS-DE-FRANCE	25 juin
ILE-DE-FRANCE	9 octobre
MARTINIQUE	23 septembre
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	20 novembre

CODE : CDU_QUALI_TRACEUR@

ATELIER DE 2H - 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

- La prévention, l'évaluation et le traitement de la douleur dans les établissements
- Les missions du Comité de lutte contre la douleur (CLUD) et de la CDU sur la prévention et la lutte contre la douleur
- Les contributions des RU

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

	2025
HAUTS-DE-FRANCE	21 mai
NORMANDIE	26 mai
NOUVELLE-AQUITAINE	3 juillet
OCCITANIE	10 mars
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	14 octobre

CODE : DOULEUR@

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 interne

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

		2025
GUADELOUPE	Point-à-Pitre	14 janvier
GUYANE	Cayenne	25 novembre
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	17 mars

	2025
NOUVELLE-AQUITAINE	11 septembre

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'usager
- 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
- Connaitre 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'usager 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

PUBLIC A | RU

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

		2025
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	20 mars
MARTINIQUE	Fort-de-France	18 mars

	2025
ILE-DE-FRANCE	25 septembre
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	16 janvier

CODE : QUALI_INFO

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

		2025
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	24 novembre
NOUVELLE-AQUITAINE	Agen	28 novembre
OCCITANIE	Toulouse	13 juin

CODE : QUALI_SECURITE

ATELIER DE 2H - 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

- Le fonctionnement des Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) / Comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS) : missions, composition
- L'intervention des RU dans ces instances
- 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

	2025
BRETAGNE	14 janvier
GRAND-EST	3 avril
HAUTS-DE-FRANCE	24 septembre
ILE-DE-FRANCE	13 juin
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	23 mai
NORMANDIE	23 juin

CODE : INFECTIONS@

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

		2025
AUVERGNE-RHONE-ALPES	Lyon	4 novembre
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	Besançon	7 octobre
NOUVELLE-AQUITAINE	Niort	2 octobre
OCCITANIE	Rodez	4 mars

	2025
AUVERGNE-RHONE-ALPES	24 juin

ATELIER DE 2H - 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

- Les textes régissant le fonctionnement de la Commission des usagers
- La contribution au 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

	2025
HAUTS-DE-FRANCE	26 février
ILE-DE-FRANCE	8 juillet
NORMANDIE	4 décembre
NOUVELLE-AQUITAINE	4 décembre
NOUVELLE-AQUITAINE	11 décembre
NOUVELLE-AQUITAINE	19 décembre

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 interne

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

		2025
GRAND-EST	Strasbourg	2 décembre
NOUVELLE-AQUITAINE	Limoges	20 février

	2025
HAUTS-DE-FRANCE	25 février
ILE-DE-FRANCE	3 mars

CODE : CDU_RAP

RU en hospitalisation à domicile (HAD)

Je siège 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

GRAND-EST	Reims	6 février **2025**

CODE : CDU_HAD

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

2025

BRETAGNE	Vannes	27 février
GRAND-EST	Reims	17 décembre

RU en Conseil de surveillance (CS)

Je suis représentant(e) des usagers dans l'une des instances d'un établissement de santé, et je voudrais mieux comprendre et appréhender le fonctionnement du Conseil de surveillance. Quels sont les enjeux stratégiques de cette instance ? Comment y porter la voix et l'intérêt des usagers ? Comment se positionner vis-à-vis des interlocuteurs ? Faut-il s'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'usager
- 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-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 si possible "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

	2025
HAUTS-DE-FRANCE	27 novembre

Devenir Président de Commission des usagers

NOUVEAU

Je suis représentant(e) des usagers en Commission des usagers. Je voudrais mieux comprendre le rôle et les missions de président ou vice-président de Commission des usagers. Je voudrais également partager mon expérience avec d'autres RU s'intéressant à ce mandat

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le rôle et les missions du président de Commission des usagers (CDU)
- Identifier les qualités et compétences requises pour exercer le mandat de président ou vice-président
- Identifier les modalités d'élection et les moyens nécessaires à l'exercice de cette fonction

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Le cadre légal et réglementaire des responsabilités spécifiques et des attentes liées à cette fonction.
- Les qualités et compétences requises
- Modalités d'élection

PUBLIC RU

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

PRÉ-REQUIS
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
Présider la Commission des usagers

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

	2025
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	8 décembre
BRETAGNE	18 novembre
CORSE	17 octobre
CENTRE-VAL-DE-LOIRE	31 mars
GUADELOUPE	7 novembre
HAUTS-DE-FRANCE	6 novembre
NORMANDIE	4 novembre
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	9 décembre

CODE : DEVENIR_PRESIDENT

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

2025

CONTACT : FORMATION@FRANCE-ASSOS-SANTE.ORG

ATELIER DE 2H - DISTANCIEL

NOUVEAU

REPRESENTER LES USAGERS DANS LES TERRITOIRES DE PROXIMITÉ

PUBLIC RU | A

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

	2025
AUVERGNE-RHONE-ALPES	19 mars
BRETAGNE	10 juin
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	15 avril
CENTRE-VAL-DE-LOIRE	4 février
GRAND-EST	15 janvier
GUYANE	6 mai
HAUTS-DE-FRANCE	17 décembre
NORMANDIE	4 mars
OCCITANIE	19 mai

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'usager 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'usager 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

		2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Lyon	25 mars
GUADELOUPE	Saint Martin	13 février

	2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	7 octobre

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 connaitre 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

PUBLIC A | RU

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

NOUVELLE-AQUITAINE	Lons-Pau	26 juin	**2025**

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

2025

CONTACT : FORMATION@FRANCE-ASSOS-SANTE.ORG

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

2025

CONTACT : FORMATION@FRANCE-ASSOS-SANTE.ORG

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

2025

CONTACT : FORMATION@FRANCE-ASSOS-SANTE.ORG

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
  - Connaitre 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	4 novembre **2025**	**OCCITANIE**	8 décembre **2025**

CODE : CPP

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

Je siège 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

		2025
LA RÉUNION	La Possession	1er avril
SIÈGE	Paris	23 septembre

CODE : CCI

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
- Connaitre 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

2025

SIÈGE	4-5 mars

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'usager 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'usager 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'usager : filières de soins et projets médicaux, diagnostics partagés et plateformes d'appui
- Les différentes instances où faire valoir le point de vue de l'usager 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

		2025
CENTRE-VAL-DE-LOIRE	Blois	2 juin
GRAND-EST	Strasbourg	4 avril
GUADELOUPE	Pointe-à-Pitre	16 avril
GUYANE	Cayenne	18 avril
NOUVELLE-AQUITAINE	Tulle	27 mars

	2025
AUVERGNE-RHÔNES-ALPES	25 novembre

3h

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

1/2 j

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 !

CODE : GECHANGES

ANIMATEURS

Alain Ballay

Murielle Barachon

Magalie Aveline

Jean Wils

Sophie Suel

Maxime Cattez

Laura Dupuy

Myriam Elso

Estelle Besson

Clara Rousseau

Benoit Faverge

Joëlle Bourgoin

Marie-Noëlle Claude

Christelle Felix

Lorène Gardin

Jean Louis Radet

Christian Razoux

Emmanuelle Dejonghe

Géraldine Domingo

Léa Redon

Sophie Gallavardin

Coralie Jardon

Maud Le Ridant

Sylvia Lenoir

Louise Guillanton

Fanny Montant

Anne Blanchard-Casimir

Annie Morin

Esther Munerelle

Marie-Laure Veyrat

Elodie Hong Van

Françoise Perrot

Martine Senebourgeois

Maureen Pollart

Maëlle Prieur

Sonia Purgues

Julie Zapera-Langella

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.
- Connaitre 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'usager : 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

		2025
CENTRE-VAL-DE-LOIRE	Blois	11 mars
GRAND-EST	Metz	26 juin
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	15 décembre
LA RÉUNION	la Possession	27 mai
NOUVELLE-AQUITAINE	Poitiers	12 juin
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	Nice	1er avril

	2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	3 avril

CODE : ACCES_SOINS

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

		2025
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	Dijon	13 novembre
BRETAGNE	Brest	3 juillet
BRETAGNE	Rennes	22 septembre
GRAND-EST	Reims	14 mai
HAUTS-DE-FRANCE	Saint-Quentin	31 janvier
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	7 mars
MARTINIQUE	Fort-de-France	18 juin
NOUVELLE-AQUITAINE	Bordeaux	3 juin
PAYS-DE-LA-LOIRE	Nantes	3 avril
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	Nice	11 décembre

	2025
SIEGE	11 mars
NORMANDIE	20 mars

CODE : DDU

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

		2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Lyon	20 mars
GRAND EST	Nancy	26 mai
NOUVELLE-AQUITAINE	Bordeaux	5 juin
OCCITANIE	Montpellier	10 avril

	2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	3 juin
ILE-DE-FRANCE	13 octobre
PAYS-DE-LA-LOIRE	17 septembre

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

		2025
CORSE	Corte	16 mai
OCCITANIE	Montauban	8 avril

	2025
AUVERGNE-RHÔNES-ALPES	4 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'usager
- Savoir distinguer les différents types de plaintes selon leur objet
- Identifier les différentes procédures possibles selon l'objet de la plainte
- Connaitre 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'usager : 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

		2025
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	7 juillet
NOUVELLE-AQUITAINE	Bordeaux	4 juin
NORMANDIE	Caen	12 juin
NORMANDIE	Rouen	2 décembre

CODE : DDU_RECOURS

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

		2025
CENTRE-VAL-DE-SEINE	Blois	20 novembre
GRAND-EST	Metz	10 mars
GUYANE	Cayenne	18 décembre
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	5 mai
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	19 novembre
MARTINIQUE	Fort-de-France	13 mai
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	Gap	2 octobre

CODE : ETHIQUE

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

		2025
AUVERGNE-RHÔNES-ALPES	Lyon	30 juin, 1er juillet
BRETAGNE	Rennes	15-16 octobre
GUADELOUPE	Pointe-à-Pitre	23-24 janvier
NORMANDIE	Beuzeville	20-21 mai
OCCITANIE	Narbonne	6-7 mars

CODE : AVIS

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'usager
- Les sources d'informations du représentant des usagers quant au vécu de l'usager
- Construire une parole collective à partir d'expériences individuelles
- Ressenti de l'usager, 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

		2025
AUVERGNE-RHÔNES-ALPES	Lyon	27 mars
AUVERGNE-RHÔNES-ALPES	Chambery	8 avril
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	Dijon	30 septembre
GRAND-EST	Metz	3 mars
GUADELOUPE	Saint Martin	14 mars
GUYANE	Cayenne	3 février
HAUTS-DE-FRANCE	Béthune	25 avril
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	25 juin
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	Marseille	3 juin

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
- Connaitre 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

		2025
GRAND-EST	Metz	28 novembre
HAUTS-DE-FRANCE	Compiègne	20 juin
MARTINIQUE	Fort-de-France	19 février
NORMANDIE	Bayeux	18 novembre
OCCITANIE	Albi	29 septembre
PAYS-DE-LA-LOIRE	Angers	11 juin
LA RÉUNION	La Possession	14 avril

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

		2025
GRAND-EST	Strasbourg	20 mai
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	6 juin
MARTINIQUE	Fort-de-France	18 février
NORMANDIE	Rouen	7 octobre
NORMANDIE	Caen	13 novembre
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	Avignon	24 juin
LA RÉUNION	La Possession	3 février

RU et patients partenaires : agir ensemble

NOUVEAU

L'engagement des usagers prend différentes formes dans le champ de la santé. Ces nouvelles possibilités de participation (patients experts, ressources, intervenants, 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 2025.

>> 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

- 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**

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

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

		2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Clermont	11 février
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Lyon	23 septembre
BRETAGNE	Brest	3 mars
BRETAGNE	Rennes	6 mars
GRAND-EST	Strasbourg	18 mars
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	10 mars
MARTINIQUE	Fort-de-France	15 avril
NORMANDIE	Rouen	1er avril
HAUTS-DE-FRANCE	Lille	9 décembre

ATELIER DE 2H - DISTANCIEL

DÉCOUVRIR L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT

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

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

	2025
BRETAGNE	8 juillet
CENTRE-VAL-DE-LOIRE	4 novembre
GRAND-EST	15 mai
GRAND-EST	13 novembre
HAUTS-DE-FRANCE	5 février
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	4 mars

CODE : ETP_INI@

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

		2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Lyon	4-5-18-19 septembre, 13-14 oct.
BRETAGNE	Vannes	24-25 sept., 7-8 oct., 5-6 nov.
HAUTS-DE-FRANCE	Lille	3-4 avril, 5-6 mai, 10-11 juin
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	13-14 février, 19-20 mai, 2-3 juillet

CODE : ETP_40H

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'usager : 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

HAUTS-DE-FRANCE	Amiens	**2025** 17 octobre

CODE : MDU_ACCUEIL

Mettre en place une maison des usagers (MDU)

Je souhaite créer avec d'autres associations un espace neutre dédié à la parole de l'usager, 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

		2025
HAUTS-DE-FRANCE	Arras	22 septembre
NOUVELLE-AQUITAINE	Dax	18 septembre
NORMANDIE	Beuzeville	23 septembre
OCCITANIE	Béziers	3 décembre

	2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	14 octobre

CODE : MDU_CREA

Comprendre le système de santé

NOUVEAU

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 : apporter son PC ou sa tablette pour les activités pédagogiques

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

		2025
CORSE	Ajaccio	28 novembre
GRAND-EST	Nancy	21 mars
GRAND-EST	Reims	3 octobre
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	3 février
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	16 mai
MARTINIQUE	Fort-de-France	9 septembre
NOUVELLE-AQUITAINE	La Rochelle	6 février
NOUVELLE-AQUITAINE	Chancelade	3 avril
NOUVELLE-AQUITAINE	Langon	9 octobre
NOUVELLE-AQUITAINE	Mont-de-Marsan	6 novembre
NORMANDIE	Caen	6 mars
OCCITANIE	Nimes	26 novembre
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	Nice	21 janvier
PAYS-DE-LA-LOIRE	Nantes	13 mars

CODE : SYST_SANTÉ

La démocratie en santé : les fondamentaux

NOUVEAU

Je souhaite mieux comprendre les fondamentaux de la démocratie en santé et situer mon engagement personnel au sein d'une trajectoire historique qui ne cesse de montrer la possibilité de développer le pouvoir d'agir des usagers de la santé

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Avoir des repères sur l'histoire et les enjeux de la démocratie en santé
- Identifier les principaux droits des usagers
- Connaitre les différentes formes d'engagement

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Histoire de la démocratie en santé
- la loi Kouchner et les principaux droits des usagers
- les acteurs et instances du système de santé
- Ressources utiles pour favoriser l'engagement

PUBLIC A

Responsables associatifs ou responsables d'animation de réseau bénévole et /ou RU, d'une association adhérente à 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

		2025
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	Dijon	14 octobre
GUADELOUPE	Pointe-à-Pitre	26 septembre
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	15 mai
PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR	Aix-en-Provence	25 novembre
SIÈGE	Paris	19 septembre

	2025
BRETAGNE	7 juillet
CENTRE-VAL-DE-LOIRE	30 septembre
ILE-DE-FRANCE	15 septembre

CODE : DEMOCRATIE_SANTE

ATELIER DE 2H - DISTANCIEL

DÉCOUVRIR LE FONCTIONNEMENT DE MON ÉTABLISSEMENT

PUBLIC A | RU

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

- Les données de l'établissement de santé utiles au représentant des usagers
- Les ressources pour aller chercher ces données

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

	2025
BRETAGNE	14 octobre
ILE-DE-FRANCE	12 juin
OCCITANIE	3 septembre
PAYS-DE-LA-LOIRE	3 juin

CODE : ES_FONCT@

ATELIER DE 2H - 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

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

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

	2025
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	19 février
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ	3 avril
BRETAGNE	11 mars
CENTRE-VAL-DE-LOIRE	10 octobre
GRAND-EST	29 janvier
GUADELOUPE	3 octobre
MARTINIQUE	21 janvier
NOUVELLE-AQUITAINE	27 mai
PAYS-DE-LA-LOIRE	2 avril

CODE : E_SANTE@

ATELIER DE 2H - DISTANCIEL

CONTRIBUER A REDUIRE LA FRACTURE NUMERIQUE

NOUVEAU

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

- les différentes fractures numériques
- l'impact de l'éloignement numérique sur la santé des usagers
- les leviers d'action des associations et représentants des usagers permettant de réduire la fracture numérique pour les usagers de la santé

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

	2025
BRETAGNE	9 septembre
HAUTS-DE-FRANCE	19 novembre

CODE : QUALI_NUMERIQUE@E_SANTE@

INFORMATIONS PRATIQUES

Modalités valables à la date du 01/01/2025

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 A PRIVILE
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

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 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

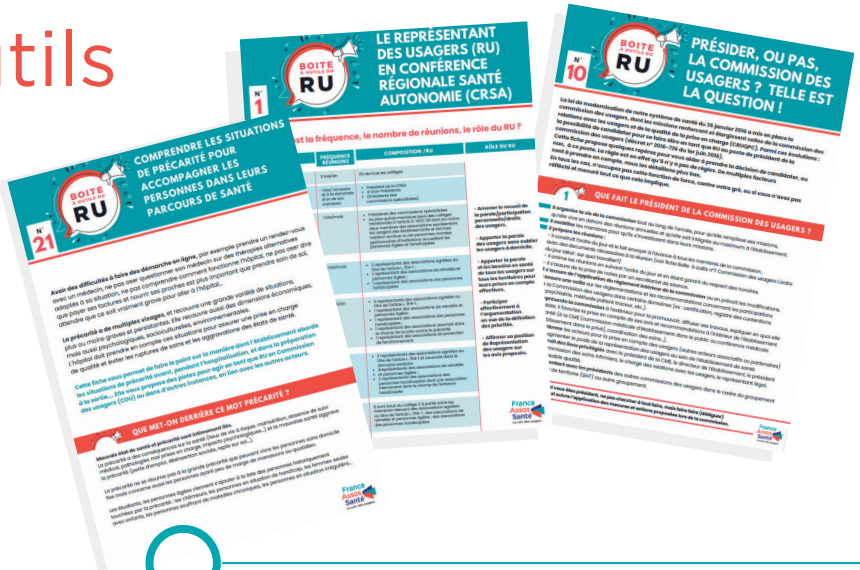
Les guides de France Assos Santé ont vocation à être, pour tous les RU, des outils précieux pour orienter et guider leurs actions tout au long de leur engagement associatif.

FICHES
Santé Info Droits

Guides pratiques et fiches santé info droits disponibles sur Internet

Fiches Boite 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

Actions Traitements, Advocacy France, APF France Handicap, AFA Crohn RCH France, Alcool Écoute Fnjs (Alcool Ecoute Joie Et Santé Féderation Nationale), Argos 2001 (Association d'aide aux personnes atteintes de troubles bipolaires et à leur entourage), AAAVAM (Association d'aide aux victimes des accidents des médicaments), ADEPA (Association de défense et d'étude des personnes amputées), ANDAR (Association de défense nationale contre l'arthrite rhumatoïde), APODEC (Association de porteurs de défibrillateurs cardiaques), FNATH (Association des accidentés de la vie), AFVS (Association des familles victimes du saturnisme), Amadys (Association des malades atteints de Dystonie), Amalyste (Association des malades des syndromes de Lyell et de Stevens-Johnson), ASF (Association des Sclérodermiques de France), AINP (Association d'information sur la Nevralgie Pudendale et les douleurs Pelvi-Perineales), E3M (Association entraide aux malades de Myofasciite à Macrophages), Afm Téléthon (Association Francaise contre les Myopathies), Endofrance (Association Française de lutte contre l'endométriose), AFDE (Association Française des Dysplasies Ectodérmiques), AFH (Association Française des Hémophiles), AFDOC (Association Francaise des malades et opérés Cardio-Vasculaires), AFPRIC (Association Française des Polyarthritiques), AFSEP (Association Francaise des Scléroses en Plaques), Marfans (Association Française des syndromes de Marfan et apparentés), AFGS (Association Française du Gougeröt-Sjoren et des Syndromes Secs), AFSA (Association Française du Syndrome d'Angelman), ASFC (Association Française du Syndrome de fatigue chronique), AFRH - (Association Française pour la recherche sur l'Hidrosadénité), France Parkinson, AFS (Association France Spondyloarthrites), AFVD (Association Francophone pour vaincre les douleurs), Le Lien (Association Lutte, Information, Étude des Infections Nosocomiales), Ami Nationale (Association Nationale de Défense des Malades, Invalides et Handicapés), Asbh (Association Nationale Spina Bifida Handicaps Associés), Arsla (Association pour la recherche sur la Sclérose Latérale Amyotrophique), ADMD (Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité), Priartem (Association pour Rassembler, Informer et Agir sur les risques liés aux technologies éléctromagnétiques), Autisme France, CNAO (Collectif National des Associations d'Obèses), CNAFC (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques), CSF (Confédération Syndicale des Familles), Cadus (Conseil Aide et Défense des Usagers), Cnafal (Conseil National des Associations Familiales Laïques), Clcv (Consommation, Logement et Cadre de Vie), Endomind France, Épilepsie France, Familles Rurales Fédération Nationale, EFAPPE Épilepsies, Aviam France (Fédération des Associations d'aide aux Victimes d'accidents Médicaux), Jalmalv (Fédération Jusqu'à La Mort Accompagner la Vie), APAJH (Fédération des Associations pour Adultes et Jeunes Handicapés), FFCM (Fédération Française des Curistes Médicalisés), Fédération Française des Diabétiques, FFDSB (Fédération Française pour le don de sang bénévole), Sesame Autisme (Fédération française Sesame Autisme), FNAS (Fédération Nationale des Amis de la Santé), FNAR (Fédération Nationale d'Associations de Retraités), FNAPSY (Fédération Nationale des Associations d'Usagers en Psychiatrie), Transhepate (Fédération Nationale des Malades et Transplantés Hépatiques), Familles de France, vmeh (Fédération Nationale visite des malades dans les établissements hospitaliers), Fibromyalgie SOS, France Dépression, FGCP (France Greffes cœur et/ou poumons), France Lyme France Rein, Hypersupers TDAH France, Les Petits Frères des Pauvres, INCC (Ligue Nationale contre le Cancer), Planning familial (Mouvement français pour le planning familial), Addictions alcool vie libre, renaloo, Réseau d.e.s. France, Schizo oui (Faire face a la schizophrénie), La Croix Bleue, SOS Hépatites Fédération, uaflmv (Union des associations françaises de laryngectomisés et mutilés de la voix), UFAL (Union des Familles Laïques), UFC que choisir (Union Fédérale des Consommateurs que choisir), unafam (Union Nationale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou Handicapées Psychiques), UNAFTC (Union Nationale des Associations de Familles de Traumatisés Craniens et Cérébro-lésés), 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), UNAF (Union nationale des associations familiales), France Alzheimer (Union Nationale des Associations France Alzheimer Apparentées), Vaincre la Mucoviscidose, Vivre comme avant, Aides, AMR (Alliance Maladies Rares), ABF (Association des Brûlés de France), Entraid'addict, RES (Réseau Environnement Santé).

France Assos Santé
La voix des usagers

France Assos Santé
10, villa Bosquet
75007 Paris
www.france-assos-sante.org
Tél : 01 40 56 01 49
Compte Twitter : @Fr_Assos_Sante

Santé Info Droits
01 53 62 40 30
La ligne de France Assos Santé

Santé Info Droits - 01 53 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

France Assos Santé

La voix des usagers

Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois

www.france-assos-sante.org

ARMELLE&LESCRAYONS B-2024-48