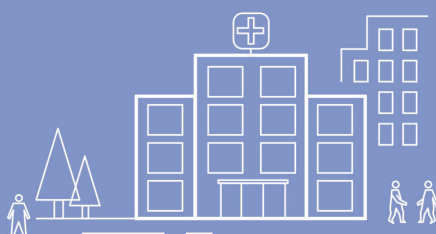


CATALOGUE

FORMATION



2

0

2

6

On ne devient pas représentant des usagers du jour au lendemain. Se former, c'est s'assurer de l'impact de son engagement ! La formation est l'une des pierres angulaires de France Assos Santé pour permettre à chacun de mieux comprendre les enjeux de la démocratie en santé et offrir les clés d'une parole mieux portée.

Les formations s'adressent à deux types de publics : les représentants d'usagers (RU) et les acteurs associatifs membres de France Assos Santé. L'idée : unir les forces pour porter et faire entendre la voix des usagers. L'offre de formation est co-construite avec les acteurs associatifs, les délégations régionales, le réseau des formateurs mais aussi avec les représentants d'usagers eux-mêmes pour toujours répondre aux attentes de chacun et ne jamais perdre de vue l'idée de faire vivre la démocratie en santé.

Avec plusieurs milliers de mandats renouvelés, 2026 est une année charnière dans l'accueil et la formation de nouveaux représentants d'usagers. L'offre de formation suit ce calendrier et propose un nombre exceptionnellement élevé de sessions « RU, en avant ! », à destination des représentants des usagers nouvellement nommés.

Cette formation obligatoire est un véritable temps fort pour s'approprier les grands principes de la démocratie en santé et les valeurs qui fondent l'engagement des RU. Conçue comme un espace dynamique d'échanges, elle favorise la rencontre entre RU de différentes associations, membres ou non de France Assos Santé. Résolument tournée vers l'action, cette formation s'appuie sur des études de cas, mises en situation et analyses collectives pour que chaque participant reparte préparé, outillé et confiant dans l'exercice de son mandat.

Les représentants d'usagers engagés de longue date ne sont pas en reste. 2026 voit l'arrivée d'une nouvelle formation pensée et construite pour les RU plus expérimentés. Cette formation "Revisitons notre engagement" permet de prendre en compte l'évolution de la place des patients dans le système de santé. Véritable moment d'échanges entre pairs, cette formation offre une place importante à la transmission du savoir et prépare les représentants des usagers expérimentés à l'accueil et l'accompagnement de nouveaux RU. Avec cette nouvelle formation, c'est l'occasion pour chacun de redynamiser son engagement et de continuer à faire porter sa voix !

Pour les acteurs des associations membres de France Assos Santé, la formation « Démocratie en santé : les fondamentaux » vient étoffer l'offre en proposant un module essentiel pour replacer les associations comme acteurs principaux de la démocratie en santé et s'en approprier les principes clés.

Faire vivre la démocratie en santé, c'est unir les forces et les faire se rencontrer. A travers cette offre de formation, France Assos Santé entend rester un acteur majeur de la formation de tous les acteurs engagés pour porter la voix des usagers du système de santé.

Bonne lecture !

Marc Morel
Directeur Général France Assos Santé

France Asso Santé : la voix des usagers	6
Un réseau de formateurs engagés dans la défense des droits des usagers	7
Un ancrage territorial	8
Mode d'emploi	9



DEVENIR REPRÉSENTANT DES USAGERS

14



RU EN AVANT !

15



RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

18

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



RU EN INSTANCES TERRITORIALES ET DE SANTÉ PUBLIQUE

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 Comité de protection des personnes (CPP)	49
RU en Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)	50
RU dans une Caisse de sécurité sociale	51
Améliorer les parcours de santé des usagers	52

Une offre pour les associations adhérentes



GROUPES D'ÉCHANGES ET DE PRATIQUES

53



DÉFENDRE LES DROITS

55

Défendre les droits des usagers	55
Défendre les droits des usagers en fin de vie	56
Défendre les droits des usagers dans le secteur sanitaire et médico-social	57
Défendre les droits des usagers : les recours en santé	58
Défendre et promouvoir l'accès aux soins	59
Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers	60



PORTER LA PAROLE

61

Co-construire un avis, une position	61
Recueillir l'expression des usagers	62
Ecouter les usagers	63
Prendre la parole au nom des usagers	64



ACCOMPAGNER

65

Accueillir les personnes en maison des usagers (MDU)	65
Mettre en place une maison des usagers (MDU)	66
Découvrir l'éducation thérapeutique du patient / atelier	67
Pratiquer l'éducation thérapeutique du patient (ETP)	68
RU et patients partenaires : agir ensemble	69



COMPRENDRE

70

La démocratie en santé : les fondamentaux	70
Comprendre le système de santé	71
Découvrir le fonctionnement de mon établissement / atelier	72
Comprendre les enjeux de la e-santé/atelier	73
Contribuer à réduire la fracture numérique	74
L'intelligence artificielle en établissement de santé / atelier	75
Revisitons notre engagement de RU	76

L'OFFRE DE FORMATION DE FRANCE ASSOS SANTÉ:

La voix des usagers

Les formations de France Assos Santé allient analyse réflexive et action afin de permettre à chacun d'exercer son mandat en toute confiance. Elles offrent des méthodes et des outils directement applicables pour faire entendre la voix des représentants des usagers dans le système de santé.

Des modalités de formation variées

La majorité de l'offre de formation est proposée en présentiel.

En complément, France Assos Santé propose des formats ateliers plus courts sur des thématiques spécifiques, en complément des formations et des groupes d'échanges de pratiques.



PRÉSENTIEL

La majorité de l'offre de formation est proposée en présentiel.

De 1 à 6 jours



DISTANCIEL

Les sessions de formation en distanciel se déroulent sur des séances d'environ 3h sur la même journée ou sur 2 temps différents. Certaines formations proposent aussi du e-learning (apprentissage en individuel, à votre rythme)

3 heures



MIXTE

Certaines formations proposent un format alternant présentiel et distanciel.



ATELIERS

Une offre d'ateliers courts, uniquement en distanciel pour enrichir son parcours de formation et être en lien avec l'actualité.

2 heures

Une offre thématique selon votre profil et vos besoins

REPRÉSENTANT DES USAGERS



Devenir représentant des usagers
Être représentant des usagers
Représentant des usagers en établissement de santé
Représentant des usagers en instances territoriales et de santé publique

RU ET ASSOCIATIONS MEMBRES



Défendre les droits
Porter la parole
Accompagner
Comprendre

France Assos Santé c'est

30 ans

d'expérience interassociative de la démocratie en santé

97%

de taux de satisfaction

2 500

RU et acteurs associatifs formés

83%

voient des actions concrètes mises en place après leurs interventions

88%

se sentent plus utiles et mieux entendus après avoir suivi un parcours de formation

près de
100

associations membres pour une diversité associative au sein des formations

Données issues de l'enquête nationale réalisée par France Assos Santé

Un réseau de 25 formateurs d'horizons différents,

FOR

ayant une expérience dans la démocratie en santé

MA

et la représentation des usagers.

TEU

Des formateurs sur l'ensemble du territoire pour couvrir les besoins

RS

de formation, en collaboration avec les délégations régionales.

VOUS ACCOMPAGNER EN RÉGION DANS VOTRE PARCOURS DE FORMATION



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



Géraldine Domingo
gdomingo@france-assos-sante.org
06 94 23 48 21



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



Sylvain Fernandez-Curiel
sfernandez@france-assos-sante.org
01 87 16 37 00



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



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

L'ÉQUIPE DU SIÈGE

Sonia DE GOIS, Responsable formation
Anaïs DE ABREU, Chargée de formation
Sabine DURAND-GASSELIN, Chargée de formation
Joëlle BOURGOIN, Assistante de formation
contact : formation@france-assos-sante.org

CHOISIR UNE FORMATION MODE D'EMPLOI

1 Consulter l'offre de formation en ligne ou sur le catalogue

2 Pré-inscription en ligne

3 Confirmation de l'inscription



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.

PRÉ-INSCRIPTION

Pré-inscription auprès de votre délégation régionale ou en ligne :

www.france-assos-sante.org/formations

Date limite de pré-inscription :

- J-15 pour les formations en présentiel
- J-7 pour les formations en distanciel

CONFIRMATION D'INSCRIPTION

Votre inscription à une formation est confirmée au plus tard à J-15, par email.

SE REPÉRER EN UN COUP D'OEIL



Formation
en
DISTANCIEL



Formation
en
PRÉSENTIEL



Formation
en format
MIXTE



DURÉE
de la
formation



LIEU
de la
formation



DATE
de la
formation



**POUR
QUI ?**
Membre
des
associations
adhérentes



**POUR
QUI ?**
Représentant
des usagers

MIEUX COMPRENDRE LES SIGLES

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 : Fonds national pour la démocratie sanitaire

GHT : Groupement hospitalier de territoire

HAD : Hospitalisation à domicile

Les frais de déplacement et d'hébergement sont remboursés, sur justificatifs, selon les modalités suivantes :



ACCESSIBILITÉ

Chaque situation étant unique, contactez-nous avant votre inscription à l'adresse mail formation@france-assos-sante.org.



COÛT

Les formations sont financées par le Fonds National de la Démocratie en Santé. L'accès aux formations est gratuit pour les bénévoles membres des associations adhérentes à France Assos Santé. Les repas, les frais de transport et d'hébergement sont pris en charge selon le barème de France Assos Santé.



DÉPLACEMENTS

DÉPLACEMENT EN TRANSPORT EN COMMUN A PRIVILÉGIER

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)



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



HÉBERGEMENT

Seule la nuitée entre deux journées de formation est prise en charge. En cas de besoin, il est possible d'arriver la veille de la formation après accord de France Assos Santé.

Les frais d'hébergement sont remboursés au réel, sur justificatifs, selon le barème suivant et au maximum :

- à Paris : 150 €
- en région : 120 €



REPAS

Pour les formations en présentiel, le déjeuner est réservé par la délégation régionale. Les autres repas éventuels sont remboursés au réel, sur justificatifs, selon le barème suivant et au maximum :

- à Paris : 24 €
- en région : 20 €

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 à France Assos Santé.



4 MOYENS DE VOUS INSCRIRE



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



Par téléphone, en contactant votre correspondant régional



En ligne sur notre site internet www.france-assos-sante.org/formations/



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

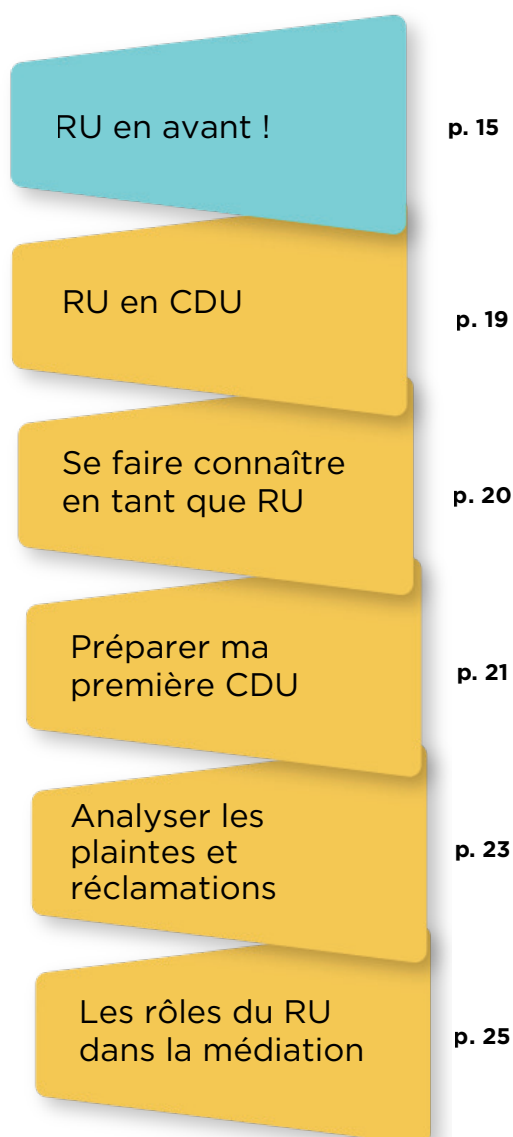
☐ Merci de prendre en compte mon handicap pour la réservation d'une chambre d'hôtel

*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.

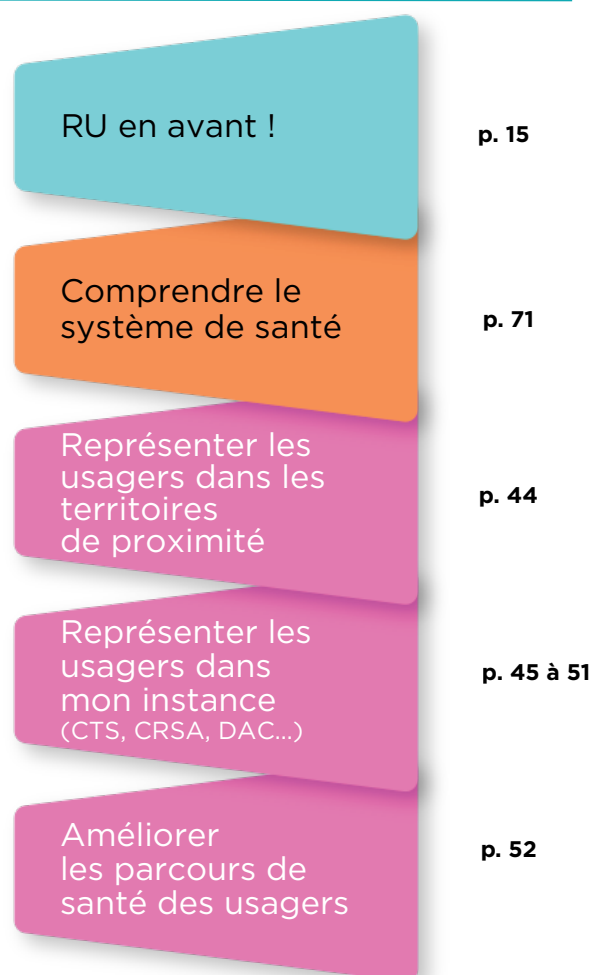
RU : des parcours de formation pour exercer pleinement son mandat

France Assos Santé propose des parcours de formation à destination des Représentants des usagers pour leur permettre d'exercer pleinement et efficacement leur mandat. Ces parcours de formation apportent les clés pour comprendre le rôle et les missions du RU, les enjeux de la représentation des usagers et le fonctionnement des différentes instances (CDU, CTS, CRSA, etc.). Des parcours de formation pensés pour renforcer sa légitimité, sa capacité d'analyse et son impact dans les démarches d'amélioration de la qualité des soins et du respect des droits des usagers.

RU en Commission des usagers



RU en instances territoriales et de santé publique

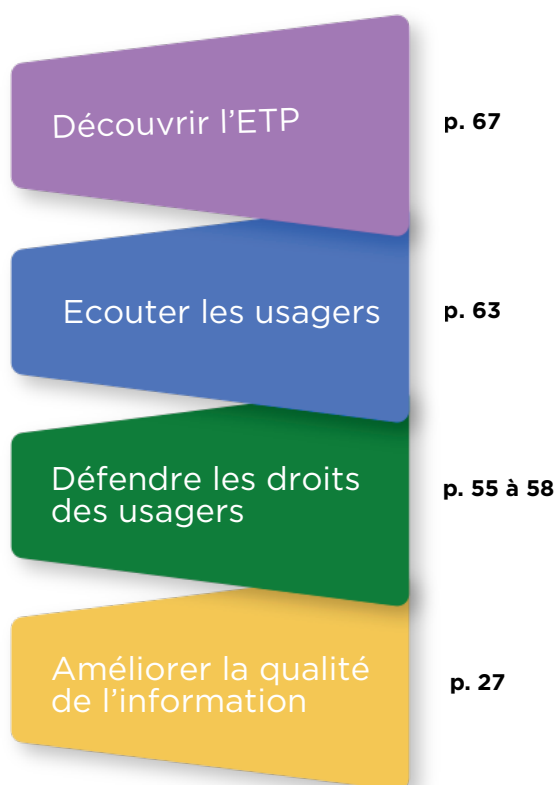


● RU, en avant ! ● RU en établissement de santé ● RU en instances territoriales et de santé publique
● Défendre les droits ● Porter la parole ● Accompagner ● Comprendre

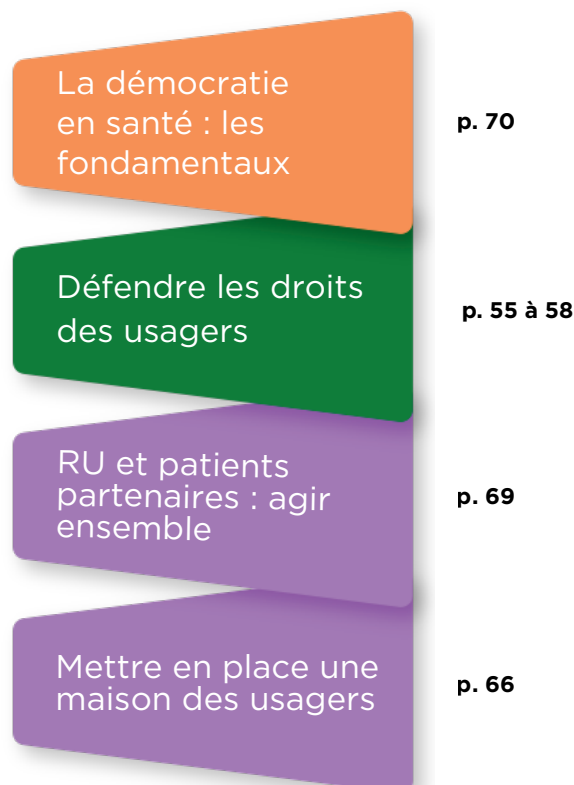
Associations membres : un parcours de formation pour informer et représenter les usagers

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

Mieux accompagner les usagers



Comprendre la démocratie en santé



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 souhaiterais 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



		<u>2026</u>
NOUVELLE AQUITAINE	Gueret	24 mars
NOUVELLE AQUITAINE	La Rochelles	24 juin
NOUVELLE AQUITAINE	Niort	14 octobre
NOUVELLE AQUITAINE	Bordeaux	8 décembre
OCCITANIE	Narbonne	24 septembre
HAUTS-DE-FRANCE	à confirmer	30 novembre
MARTINIQUE	à confirmer	à confirmer



	<u>2026</u>
NORMANDIE	18 juin
NORMANDIE	1 décembre
HAUTS-DE-FRANCE	6 octobre



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(E) RU EXPÉRIMENTÉ(E)

- Les formations sont des moments d'échanges et de rencontres entre représentant(e)s d'usagers et d'actualiser mes connaissances.

>> 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



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



Vous vous formerez ensuite chez vous sur la plateforme de formation de France Assos Santé - 3h



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

ET APRÈS ?

>> COMPLÉTEZ 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

Contactez le(la) correspondant(e) Formation de votre délégation, il(elle) vous conseillera sur le parcours de formation le plus adapté à vos besoins. Retrouvez les coordonnées de votre délégation régionale page 8.





RU en avant !



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



>> OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

>> SUPPORTS

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



Représentant(e) des usagers siégeant pour un premier mandat dans les instances hospitalières ou de santé publique et tout RU n'ayant jamais suivi cette formation de base généraliste

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

RU en avant ! PLANNING DES FORMATIONS



2026



2026

Auvergne Rhone-Alpes	Clermont-Ferrand	22 et 23 janvier
Auvergne Rhone-Alpes	Lyon	29 et 30 janvier
Auvergne Rhone-Alpes	Valence	2 et 3 février
Auvergne Rhone-Alpes	Grenoble	5 et 6 mars
Auvergne Rhone-Alpes	Lyon	18 et 19 mai
Auvergne Rhone-Alpes	Saint-Etienne	4 et 5 juin
Bourgogne Franche-Comte	Dijon	2 et 3 février
Bourgogne Franche-Comte	Besançon	18 et 19 juin
Bourgogne Franche-Comte	Dijon	8 et 9 octobre
Bourgogne Franche-Comte	Auxerre	3 et 4 décembre
Bretagne	Rennes	26 et 27 janvier
Bretagne	Quimper	5 et 6 février
Bretagne	Ploufragan	9 et 10 mars
Bretagne	Vannes	18 et 19 mars
Bretagne	à confirmer	22 et 23 juin
Bretagne	Brest	à confirmer
Corse	Corte	19 et 20 janvier
Centre Val de Loire	Orléans	23 et 24 mars
Centre Val de Loire	Tours	22 et 23 juin
Centre Val de Loire	Issoudun	1 et 2 octobre
Guyane	Cayennes	Avril/mai
Grand Est	Strasbourg	26 et 27 janvier
Grand Est	Nancy	23 et 24 mars
Grand Est	Reims	21 et 22 septembre
Grand Est	Metz	23 et 24 novembre
Guadeloupe	Pointe à Pitre	20 et 21 février
Guadeloupe	Pointe à Pitre	5 et 6 mars
Guadeloupe	Pointe à Pitre	3 et 4 décembre
Hauts-de-France	Arras	10 et 11 février
Hauts-de-France	St Quentin	24 et 25 mars
Hauts-de-France	Amiens	27 et 28 mai
Hauts-de-France	Lille	5 et 6 novembre
Île-de-France	Paris 11	12 et 13 janvier
Île-de-France	Paris 11	16 et 17 février
Île-de-France	Paris 11	26 et 27 mars
Île-de-France	Paris 11	8 et 9 juin
Île-de-France	Paris 11	16 et 17 novembre
Île-de-France	Paris 11	1 et 2 octobre
Île-de-France	Paris 11	2 et 3 juillet
Martinique	Fort de France	29 et 30 septembre
Nouvelle Aquitaine	Limoges	29 et 30 janvier
Nouvelle Aquitaine	Libourne	10 et 11 avril
Nouvelle Aquitaine	Bayonne	29 et 30 avril
Nouvelle Aquitaine	La Rochelle	25 et 26 juin
Nouvelle Aquitaine	Niort	15 et 16 octobre
Nouvelle Aquitaine	Agen	3 et 4 décembre
Normandie	Caen	16 et 17 mars
Normandie	Rouen	12 et 13 octobre

Occitanie	Toulouse	15 et 16 janvier
Occitanie	Montpellier	5 et 6 février
Occitanie	Carcassonne	19 et 20 mars
Occitanie	Perpignan	17 et 18 septembre
Occitanie	Narbonne	3 et 4 décembre
Occitanie	Nîmes ou Ales	1 et 2 octobre
Pays de la Loire	Angers	2 et 3 mars
Pays de la Loire	Angers	9 et 19 juin
Pays de la Loire	Nantes	12 et 13 octobre
Provence Alpes Cote d'Azur	Brignoles	22 et 23 janvier
Provence Alpes Cote d'Azur	Aix-en-Provence	5 et 6 mars
Provence Alpes Cote d'Azur	Nice	7 et 8 avril
Provence Alpes Cote d'Azur	Marseille	17 et 18 septembre
La Réunion	La possession	à confirmer
Siège	Paris 7	3 et 4 février
Siège	Paris 7	8 et 9 octobre



2026

Auvergne Rhone-Alpes	sur Teams	18 et 19 mai
Auvergne Rhone-Alpes	sur Teams	5 et 6 octobre
Centre Val de Loire	sur Teams	18, 20, 23, 26 sept.
Grand Est	sur Teams	15, 16/22, 23 juin
Hauts-de-France	sur Teams	1 et 15 septembre
Nouvelle Aquitaine	sur Teams	26 et 27 mars
Nouvelle Aquitaine	sur Teams	24 et 25 septembre
Siège	sur Teams	14, 16, 21, 23 janvier
Siège	sur Teams	9, 11, 16, 18 mars
Siège	sur Teams	7, 9, 14, 16 avril
Siège	sur Teams	8, 10, 15, 17 juin
Siège	sur Teams	14, 17, 21, 22 sept.
Siège	sur Teams	28, 30 sept. 5, 7 oct.
Siège	sur Teams	5, 6, 12, 13 novembre
Siège	sur Teams	9, 13, 23, 25 novembre

En complément :



La date de la classe virtuelle de fin, d'une durée de 2h est précisée lors de l'inscription et sur le site internet.



Les sessions 100% distanciel sont en majorité organisées sur 4 séances de 3h à 3h30, souvent en début de soirée (17h-20h)





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 des usagers
- 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

Le parcours de formation d'un RU en Commission des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



2026

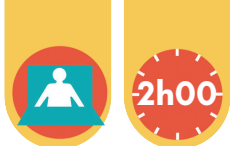
AUVERGNE RHONE-ALPES	Lyon	3 mars
AUVERGNE RHONE-ALPES	Saint Etienne	2 avril
AUVERGNE RHONE-ALPES	Annecy	5 novembre
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	Dijon	26 février
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	Besançon	25 juin
BRETAGNE	Quimper	7 avril
BRETAGNE	Rennes	9 avril
CORSE	Corte	16 avril
CENTRE VAL DE LOIRE	Blois	9 avril
GRAND EST	Reims	17 février
GRAND EST	Metz	22 octobre
GUYANE	Cayennes	Mai
GUADELOUPE	Poite à Pitre	20 mars
GUADELOUPE	Pointe à Pitre	5 juin
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	12 mars
MARTINIQUE	Fort de France	7 septembre
NOUVELLE AQUITAINE	Bayonne	5 février
NOUVELLE AQUITAINE	Poitiers	2 avril
NOUVELLE AQUITAINE	Pau	11 juin
NOUVELLE AQUITAINE	Bordeaux	11 septembre
NOUVELLE AQUITAINE	Limoges	19 novembre
NORMANDIE	Caen	28 avril

PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	Avignon	17 novembre
OCCITANIE	Toulouse	17 février
OCCITANIE	Montpellier	12 mai
OCCITANIE	Foix	22 septembre
OCCITANIE	Narbonne	16 septembre
PAYS DE LA LOIRE	Angers	17 mars
LA RÉUNION	La possession	28 mai



2026

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	sur Teams	27 janvier
BRETAGNE	sur Teams	18 septembre
BRETAGNE	sur Teams	22 octobre
CENTRE VAL DE LOIRE	sur Teams	24 novembre
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	10 avril
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	2 décembre
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	10 décembre
PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR	sur Teams	18 mai



ATELIER DE 2H00 - DISTANCIEL

SE FAIRE CONNAITRE EN TANT QUE 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

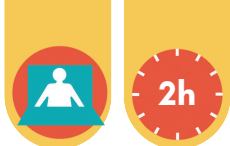
- Posture partenariale de la représentation des usagers
- Outils et messages clés d'un RU

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



2026

AUVERGNE RHÔNE-ALPES	sur Teams	21 janvier
AUVERGNE RHÔNE-ALPES	sur Teams	11 mars
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	sur Teams	16 mars
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	sur Teams	28 mai
BRETAGNE	sur Teams	13 janvier
CENTRE VAL DE LOIRE	sur Teams	29 janvier
CENTRE VAL DE LOIRE	sur Teams	26 mai
GUADELOUPE	sur Teams	à confirmer
GRAND EST	sur Teams	2 juillet
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	17 juin
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	20 février
MARTINIQUE	sur Teams	à confirmer
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	13 janvier
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	3 février
OCCITANIE	sur Teams	26 janvier
PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR	sur Teams	12 février



ATELIER DE 2H00 - DISTANCIEL

PRÉPARER MA PREMIÈRE CDU



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

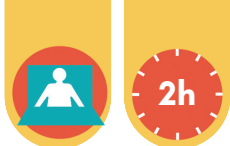
- La place du RU dans l'instance au côté des autres RU
- La préparation des réunions pour se sentir à l'aise

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



2026

BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	sur Teams	22 janvier
GUADELOUPE	sur Teams	à confirmer
GUYANE	sur Teams	à confirmer
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	14 janvier
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	3 avril
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	4 octobre
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	15 janvier
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	15 janvier
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	10 mars
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	10 mars
NORMANDIE	sur Teams	9 février
NORMANDIE	sur Teams	21 septembre
OCCITANIE	sur Teams	3 février
OCCITANIE	sur Teams	16 juin
PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	sur Teams	27 janvier



ATELIER DE 2H00 - DISTANCIEL

OBTENIR LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



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

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet
Avoir suivi la formation « Analyser les plaintes et réclamations » et « RU, en avant ! »

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



2026

AUVERGNE RHONE-ALPES	sur Teams	14 octobre
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	sur Teams	30 avril
CENTRE VAL DE LOIRE	sur Teams	29 septembre
GRAND EST	sur Teams	1 avril
GRAND EST	sur Teams	2 décembre
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	20 mai
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	26 mai
NORMANDIE	sur Teams	24 mars
OCCITANIE	sur Teams	6 mai
PAYS DE LA LOIRE	sur Teams	23 mars



Analyser les plaintes et réclamations



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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



RU

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

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers »

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Les rôles du RU dans la médiation en établissement de santé

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



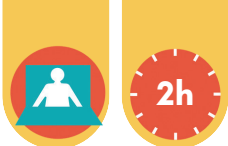
2026

AUVERGNE RHONE-ALPES	Valence	21 avril
AUVERGNE RHONE-ALPES	Lyon	2 juillet
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	à confirmer	29 septembre
BRETAGNE	Valles	21 mai
GRAND EST	Strasbourg	19 mars
GUADELOUPE	Point à pitre	17 avril
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	28 septembre
LA REUNION	La possession	25 juin
NORMANDIE	Bayeux	19 mai
NORMANDIE	Rouen	19 novembre
PAYS DE LA LOIRE	Angers	8 avril



2026

AUVERGNE RHONE-ALPES	sur Teams	22 septembre
AUVERGNE RHONE-ALPES	sur Teams	22 mai
GUADELOUPE	sur Teams	second semestre
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	4 septembre
PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	sur Teams	8 décembre



ATELIER DE 2H00 - 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
Avoir suivi la formation "Analyser les plaintes et réclamations" ou avoir de l'expérience sur ce sujet

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

2026

AUVERGNE RHONE-ALPES	sur Teams	14 octobre
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	sur Teams	16 octobre
GUADELOUPE	sur Teams	30 avril
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	18 mars
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	13 octobre
OCCITANIE	sur Teams	13,14,16 octobre

Les rôles du RU dans la médiation en établissement de santé

“ 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'utilisateur en amont et pendant la médiation ? Et dans le processus, que faire concrètement ? Comment exploiter les résultats pour améliorer la qualité de la prise en charge des usagers ? ”



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre 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

Avoir suivi la formation « Analyser les plaintes et réclamations »

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


2026

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Clermont-Ferrand	21 mai
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Lyon	17 septembre
BRETAGNE	Ploufragan	2 juillet
GUYANE	Cayennes	Juin ou sept.
HAUTS-DE-FRANCE	à confirmer	14 octobre
NORMANDIE	Bayeux	9 juin
PAYS DE LA LOIRE	Nantes	28 avril


2026

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES sur Teams 26 février



Améliorer la qualité en établissement de santé



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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



RU

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

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

2026

BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	Dijon	19 mars
CENTRE VAL DE LOIRE	Blois	13 octobre
GRAND EST	Metz	25 mai
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	18 mai
OCCITANIE	Narbonne	16 juin
PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	Nice	9 avril



Améliorer la qualité de l'information en établissement de santé

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

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

Avoir une bonne connaissance des missions de la commission des usagers ou avoir suivi la formation "RU en Commission des usagers"

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



BOURGOGNE FRANCHE-COMTE



à confirmer



2026

17 juin



Améliorer la qualité de l'alimentation en établissement de santé

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

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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'utilisateur
- En identifier les leviers d'améliorations possibles
- Avoir des repères pour agir au sein du Comité de liaison alimentation nutrition (CLAN) et de la Commission des usagers; de même qu'en tant qu'acteur associatif dans un établissement de santé

>> CE DONT NOUS PARLERONS

En fonction des besoins exprimés par le groupe :

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

PUBLIC



RU

A

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Formuler une recommandation (atelier)

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



ILE-DE-FRANCE



Paris 11



2026

5 octobre



HAUTS-DE-FRANCE

sur Teams

15 juin

OCCITANIE

sur Teams

31 mars



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" et "Améliorer la qualité en établissement de santé"

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



BRETAGNE



Brest



27 novembre

GRAND EST

Reims

17 décembre

GUADELOUPE

à confirmer

10 septembre

HAUTS-DE-FRANCE

à confirmer

à confirmer

NOUVELLE AQUITAINE

Bordeaux

17 décembre

MARTINIQUE

à confirmer

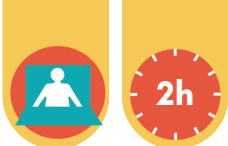
8 septembre

OCCITANIE

Toulouse

2 octobre

2026



ATELIER DE 2H00 - 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

Avoir suivi la formation "renforcer la sécurité du patient"

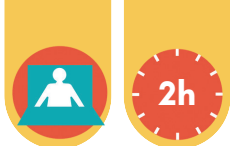
>> CE DONT NOUS PARLERONS

- 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

2026

BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	sur Teams	5 mars
BRETAGNE	sur Teams	14 avril
GRAND EST	sur Teams	4 novembre
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	à confirmer
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	22 septembre
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	13 octobre
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	13 octobre
NORMANDIE	sur Teams	28 septembre
OCCITANIE	sur Teams	3 novembre
PAYS DE LA LOIRE	sur Teams	12 novembre



ATELIER DE 2H00 - 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

Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers » et "Améliorer la qualité en établissement de santé"

VOIR AUSSI

Contribuer au règlement intérieur (atelier)

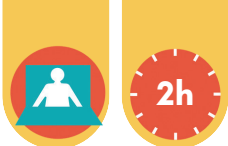
>> CE DONT NOUS PARLERONS

- 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

**2026**

BRETAGNE	sur Teams	12 mai
CENTRE VAL DE LOIRE	sur Teams	5 juin
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	10 février
OCCITANIE	sur Teams	14 octobre



ATELIER DE 2H00 - 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

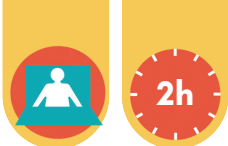
>> CE DONT NOUS PARLERONS

- 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

2026

BRETAGNE	sur Teams	8 septembre
GRAND EST	sur Teams	3 juin
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	19 mai
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	15 septembre
NORMANDIE	sur Teams	8 octobre
OCCITANIE	sur Teams	14 octobre



ATELIER DE 2H00 - DISTANCIEL

PRENDRE EN COMPTE LA DOULEUR



Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers ou Comité de Lutte contre la Douleur.

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

VOIR AUSSI

Contribuer au règlement intérieur (Atelier)

>> CE DONT NOUS PARLERONS

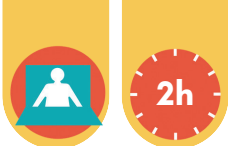
- La prévention, l'évaluation et le traitement de la douleur dans les établissements
- Les missions du Comité de lutte contre la douleur (CLUD) et de la CDU sur la prévention et la lutte contre la douleur
- Les contributions des RU

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



2026

AUVERGNE RHONE-ALPES	sur Teams	6 mai
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	sur Teams	3 novembre
BRETAGNE	sur Teams	7 juillet
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	23 septembre
NORMANDIE	sur Teams	16 juin
PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	sur Teams	15 octobre



ATELIER DE 2H00 - DISTANCIEL

RENFORCER LA CYBERSÉCURITÉ

PUBLIC

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

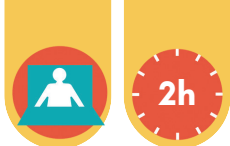
- La définition de la cybersécurité
- Les enjeux pour les patients
- Le rôle du RU dans la cybersécurité d'un établissement de santé

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



2026

BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	sur Teams	26 novembre
BRETAGNE	sur Teams	8 décembre
GRAND EST	sur Teams	4 février
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	18 novembre
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	8 octobre
OCCITANIE	sur Teams	3 février



ATELIER DE 2H00 - 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

Formation "Contribuer à la gouvernance hospitalière"

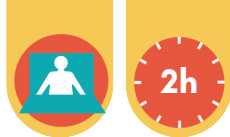
>> CE DONT NOUS PARLERONS

- 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

2026

BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	sur Teams	9 décembre
BRETAGNE	sur Teams	13 octobre
GRAND EST	sur Teams	7 octobre
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	9 décembre
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	2 juin
MARTINIQUE	sur Teams	Janvier
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	15 septembre
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	24 septembre
NORMANDIE	sur Teams	16 avril
OCCITANIE	sur Teams	à confirmer



ATELIER DE 2H00 - DISTANCIEL

CONTRIBUER AU RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS

PUBLIC



RU

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

PRÉ-REQUIS

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

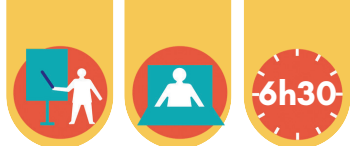
>> CE DONT NOUS PARLERONS

- 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

2026

AUVERGNE RHONE-ALPES	sur Teams	14 janvier
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	sur Teams	29 janvier
BRETAGNE	sur Teams	10 mars
CORSE	sur Teams	26 mars
GUADELOUPE	sur Teams	27 février
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	20 mai
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	3 novembre
MARTINIQUE	sur Teams	27 février
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	1 avril
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	1 avril
NORMANDIE	sur Teams	7 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 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

Formation "Contribuer à la gouvernance hospitalière"

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE

2026

BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	à confirmer	4 juin
BRETAGNE	Rennes	7 octobre
GUADELOUPE	Pointe à Pitre	11 septembre
GUYANE	Cayennes	15 septembre
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	12 octobre
NORMANDIE	Saint Lo	24 septembre



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

Avoir de préférence un projet des usagers en cours

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



AUVERGNE RHONE-ALPES

ILE-DE-FRANCE

NORMANDIE



Lyon

Paris 11

Rouen



2026

26 novembre

21 septembre

12 mars



PROVENCE ALPES COTE D'AZUR

sur Teams



2026

9 juin

Devenir Président (ou vice président) de Commission des usagers



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
Avoir déjà eu un premier mandat de 3 ans dans l'établissement

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



2026

CENTRE VAL DE LOIRE	sur Teams	10 février
GUADELOUPE	sur Teams	11 mars
GUYANE	sur Teams	à confirmer
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	19 janvier
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	16 avril
MARTINIQUE	sur Teams	12 mars
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	20 janvier
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	3 mars
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	5 mai
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	2 juin
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	29 septembre
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	20 novembre
OCCITANIE	sur Teams	à confirmer

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) ou vice-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

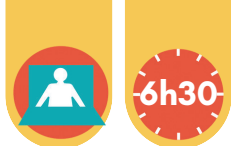
RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE


2026

AUVERGNE RHONE-ALPES	Lyon	5 et 12 mars
BRETAGNE	Pontivy	11 et 19 juin
GUADELOUPE	à confirmer	Avril
GUYANE	à confirmer	Avril
HAUTS-DE-FRANCE	à confirmer	1 décembre
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	9 avril
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	12 mai
MARTINIQUE	à confirmer	Avril
NOUVELLE AQUITAINE	Angoulemes	24 fév., 5 mars
NOUVELLE AQUITAINE	Rochelles	2 et 9 octobre
NORMANDIE	Bayeux	2 et 12 juin
PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	Aix-en-provence	24 septembre
LA RÉUNION	La Possession	3, 10 sept.


2026

CENTRE VAL DE LOIRE	sur Teams	12 mai
CENTRE VAL DE LOIRE	sur Teams	3 juin



RU en hospitalisation à domicile (HAD)

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



RU

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

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation "RU en Commission des usagers"

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers

Obtenir les plaintes et réclamations (atelier)

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



BRETAGNE

sur Teams

23 novembre



2026

CENTRE VAL DE LOIRE

sur Teams

2 avril



RU en Groupement hospitalier de territoire (GHT)

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



RU

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

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation “RU en Commission des Usagers”

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



AUVERGNE RHONE-ALPES

NOUVELLE AQUITAINE



Bordeaux

Lyon

2026

26 novembre

12 novembre



Contribuer à la gouvernance de l'hôpital public

(Anciennement RU en Conseil de surveillance)

Je suis représentant(e) des usagers dans l'une des instances d'un établissement de santé public ou d'une instance territoriale, et je voudrais mieux comprendre et appréhender la gouvernance de l'hôpital. Quels sont les enjeux stratégiques dans les établissements publics ? 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

- Comprendre ce qu'est la gouvernance, ses contributeurs.
- Repérer et analyser les éléments ayant un impact sur les usagers et savoir se positionner en tant que représentant des usagers sur la politique de l'établissement.

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC**RU**

RU siégeant en conseil de surveillance (CS), commission des usagers (CDU), groupement hospitalier de territoire (GHT), conseil territorial de santé (CTS)

PRÉ-REQUIS

Avoir de préférence suivie la formation "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
RU en Groupement Hospitalier de Territoire

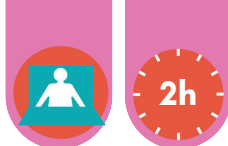
RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



ILE-DE-FRANCE	Paris 11	26 novembre
HAUTS-DE-FRANCE	à confirmer	12 mars

**2026**

AUVERGNE RHÔNE-ALPES	sur Teams	23 avril
BRETAGNE	sur Teams	4 février
GUADELOUPE	sur Teams	6 novembre
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	12 mars
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	26 novembre
MARTINIQUE	sur Teams	3, 9 novembre
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	12 mars
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	16 juin
NORMANDIE	sur Teams	10 décembre
OCCITANIE	sur Teams	23 novembre
PAYS DE LA LOIRE	sur Teams	1 décembre



ATELIER DE 2H00 - DISTANCIEL

REPRÉSENTER LES USAGERS DANS LES TERRITOIRES DE PROXIMITÉ



**Représentant(e) des usagers et acteur associatif membre
d'une association adhérente de France Assos Santé
siégeant dans une instance territoriale**

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



2026

BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	sur Teams	21 avril
GRAND EST	sur Teams	6 mai
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	4 février
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	23 septembre
NORMANDIE	sur Teams	7 avril
OCCITANIE	sur Teams	20 novembre
PAYS DE LA LOIRE	sur Teams	2 juin
PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	sur Teams	3 décembre



RU en Conseil territorial de santé (CTS)

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



RU

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

PRÉ-REQUIS

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

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Améliorer les parcours de santé des usagers

RU en Groupement hospitalier de territoire (GHT)

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



ILE-DE-FRANCE

NORMANDIE

NORMANDIE



Paris 11

Caen

Rouen



2026

16 juin

24 novembre

25 novembre



AUVERGNE RHONE-ALPES

BOURGOGNE FRANCHE-COMTE

HAUTS-DE-FRANCE

sur Teams

sur Teams

sur Teams



2026

13 octobre

2 avril

4 juin

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

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

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

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 (DAC)

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



OCCITANIE



Narbonne



15 avril

2026



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



CORSE



Corte



2026

9 octobre



6h30



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



CORSE



à confirmer



2026

à confirmer



RU en Comité de protection des personnes (CPP)



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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



RU

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

PRÉ-REQUIS

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



OCCITANIE
SIÈGE

à confirmer
Paris 7



2026

à confirmer
3 novembre



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

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau UNAASS

VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



SIÈGE



Paris 7



2026

31 mars



RU dans une Caisse de sécurité sociale



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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Défendre et promouvoir l'accès aux soins

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



Auvergne Rhone-Alpes



Lyon



2026

OCCITANIE

Toulouse

10 et 11 février

SIÈGE

Paris 7

29 et 30 janvier

SIÈGE

Paris 7

10 et 11 mars

SIÈGE

Paris 7

24, 25 mars

PAYS DE LA LOIRE

Nantes

19 et 20 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'utilisateur au sein du système de santé
- Définir et saisir les étapes d'un parcours réussi
- Cerner les points de vigilance dans la conception, l'organisation et la mise en œuvre des « parcours » des usagers
- Mieux cerner les contributions possibles des représentants des usagers et acteurs associatifs dans l'amélioration des parcours

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

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

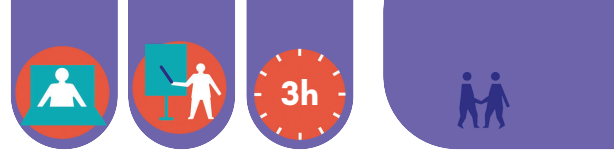
Défendre et promouvoir l'accès aux soins

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE

BOURGOGNE FRANCHE-COMTE
OCCITANIEà confirmer
Lésignan2026
19 novembre
28 mai

HAUTS-DE-FRANCE

sur Teams
28 janvier



Groupe d'échanges et d'analyse de pratiques

POURQUOI PARTICIPER À UN GROUPE D'ÉCHANGES ?

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

>> OBJECTIFS

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

>> DURÉE



INFORMATIONS ET CALENDRIER

Disponibles auprès de votre délégation régionale



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

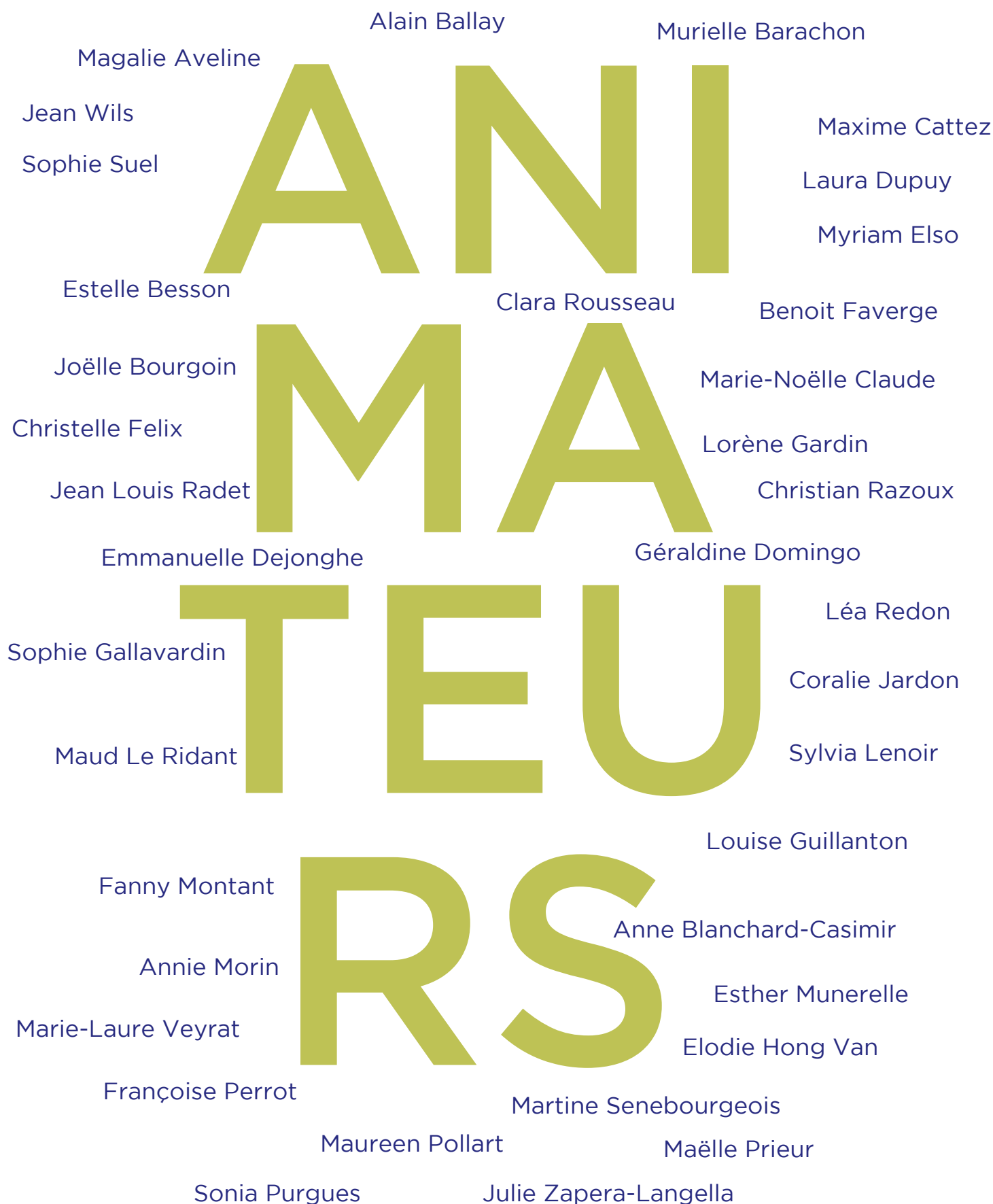


Je souhaite rencontrer d'autres représentant(e)s des usagers, quels que soient leur expérience et niveau de connaissance.



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







Défendre 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



HAUTS-DE-FRANCE

PAYS DE LA LOIRE

NORMANDIE



à confirmer

Angers

Rouen

2026

2 février

29 juin

31 mars



AUVERGNE RHONE-ALPES

sur Teams

2026

19 mars



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



HAUTS-DE-FRANCE



à confirmer



2026

9 juin



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



BOURGOGNE FRANCHE-COMTE
OCCITANIE



à confirmer
à confirmer



2026
17 septembre
à confirmer



AUVERGNE-RHÔNES-ALPES
PROVENCE ALPES COTE D'AZUR



2026
sur Teams 29 septembre
sur Teams 26 novembre



Défendre les droits des usagers : les recours en santé



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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Juriste écoutant de la ligne Santé Info Droits

VOIR AUSSI

Analyser les plaintes et réclamations
Formuler une recommandation (atelier)

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



GRAND EST



Nancy



23 avril

2026

HAUTS-DE-FRANCE

à confirmer

4 mai

NOUVELLE AQUITAINE

Bordeaux

3 juin



Défendre et promouvoir l'accès aux soins



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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

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

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



AUVERGNE RHONE-ALPES

BOURGOGNE FRANCHE-COMTE

CORSE

ILE-DE-FRANCE

OCCITANIE



Grenoble

à confirmer

Corte

Paris 11

Nîmes



2026

1 décembre

21 mai

12 juin

1 avril

3 avril



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



BRETAGNE

OCCITANIE

PAYS DE LA LOIRE

HAUTS-DE-FRANCE

NORMANDIE



Vannes

Avignon

Angers

à confirmer

Rouen

2026

3 novembre

26 juin

28 septembre

31 mars

12 février



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
Avoir de préférence suivi les formations "recueillir la parole des usagers" et "prendre la parole au nom des usagers"

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



GRAND EST

ILE-DE-FRANCE

GUADELOUPE

OCCITANIE



Nancy

Paris 11

à confirmer

Toulouse



2026

25 et 26 juin

3 et 4 février

à confirmer

9 et 10 décembre



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

- Identifier les contextes et outils de recueil de l'expression des usagers
- Savoir écouter pour comprendre le contexte et le besoin de l'utilisateur
- Questionner pour recueillir, analyser et adapter la communication
- Veiller à leur bonne utilisation

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

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

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



OCCITANIE



à confirmer



2026

à confirmer

Écouter les usagers



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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Mettre en place une maison des usagers

Accueillir les personnes en maison des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



PAYS DE LOIRE

NORMANDIE



Angers

Rouen



16 juin

21 mai

2026



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES sur Teams



11 juin

2026



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 ? Cette formation composée d'une journée en présentiel et une classe virtuelle à deux mois vous aidera à être plus à l'aise sur ce sujet.



>> 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

Avoir de préférence suivi la formation "recueillir la parole des usagers"

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



AUVERGNE RHONE-ALPES



Lyon



2026

3 nov. et 5 janvier

HAUTS-DE-FRANCE

à confirmer

25 sept. et 25 nov.

OCCITANIE

Carcassonne

22 juin

OCCITANIE

Carcassonne

16 septembre

NORMANDIE

Caen

30 avril et à confirmer



Accueillir les personnes en maison des usagers (MDU)



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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Pratiquer l'écoute active
Favoriser l'expression des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



HAUTS-DE-FRANCE



à confirmer



8 octobre

2026



Mettre en place une maison des usagers (MDU)



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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

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

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



MARTINIQUE



à confirmer



à confirmer

2026



ATELIER DE 2H00 - DISTANCIEL

DÉCOUVRIR L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

VOIR AUSSI

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE

2026

GRAND EST	sur Teams	3 mars
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	9 septembre
MARTINIQUE	sur Teams	Mai
OCCITANIE	sur Teams	à confirmer



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

Etre impliqué dans un projet d'éducation thérapeutique ou être en attente de collaborer sur un projet

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



SIÈGE



Paris 7



2026

21 et 22 avril

SIÈGE

Paris 7

16 et 17 juin

RU et patients partenaires : agir ensemble

“ 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



HAUTS-DE-FRANCE



à confirmer



2026

ILE-DE-FRANCE

Paris 11

5 février

PAYS DE LA LOIRE

Nantes

12 mai

PROVENCE ALPES COTE D’AZUR

Nice

20 janvier



La démocratie en santé : les fondamentaux



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
- Connaître 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

**Acteur associatif membre d'une association
adhérente de France Assos Santé**

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

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

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



2026

GRAND EST	Reims	30 janvier
GRAND EST	Strasbourg	29 septembre
GUYANE	Cayennes	5 ou 6 mars
ILE-DE-FRANCE	Paris 11	7 avril
NOUVELLE AQUITAINE	Libourne	20 mars
NOUVELLE AQUITAINE	Bayonne	22 avril
NOUVELLE AQUITAINE	Poitiers	30 septembre
NOUVELLE AQUITAINE	La rochelle	25 novembre
NORMANDIE	Beuzeville	5 mai
LA RÉUNION	La possession	8 octobre
MARTINIQUE	à confirmer	Avril/juin



2026

AUVERGNE RHONE-ALPES	sur Teams	7 juillet
OCCITANIE	sur Teams	30 mars
PAYS DE LA LOIRE	sur Teams	11 et 12 février



6h30

COMPRENDRE



Comprendre le système de santé



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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les bases de compréhension de la notion de santé publique
- Comprendre le fonctionnement du système de santé et les logiques qui le traversent
- Situer l'utilisateur 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'utilisateur 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



2026

AUVERGNE RHÔNE-ALPES	Lyon	23 juin
CENTRE VAL DE LOIRE	Blois	29 avril
GRAND EST	Strasbourg	20 novembre
NOUVELLE AQUITAINE	Libourne	19 mars
NOUVELLE AQUITAINE	Bayonne	23 avril
NOUVELLE AQUITAINE	La rochelle	18 juin
NOUVELLE AQUITAINE	Poitiers	1 octobre
OCCITANIE	à confirmer	à confirmer
PAYS DE LA LOIRE	Angers	12 mars
PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	Manosque	2 février
LA RÉUNION	La possession	2 avril
NORMANDIE	Rouen	3 mars



HAUTS-DE-FRANCE sur Teams 10 mars



ATELIER DE 2H00 - DISTANCIEL

DÉCOUVRIR LE FONCTIONNEMENT DE MON ÉTABLISSEMENT

PUBLIC



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

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

VOIR AUSSI

RU en Commission des usagers

RU en Conseil de surveillance

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- 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

2026

AUVERGNE RHONE-ALPES	sur Teams	11 février
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	sur Teams	3 avril
BRETAGNE	sur Teams	10 février
GUADELOUPE	sur Teams	1 er semestre
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	29 avril
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	2 février
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	14 janvier
NOUVELLE AQUITAINE	sur Teams	4 février
NORMANDIE	sur Teams	23 novembre
NORMANDIE	sur Teams	3 décembre
OCCITANIE	sur Teams	23 mars



2h00

COMPRENDRE



ATELIER DE 2H00 - DISTANCIEL

COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA E-SANTÉ

PUBLIC



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

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- 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



2026

AUVERGNE RHONE-ALPES	sur Teams	18 novembre
BRETAGNE	sur Teams	10 novembre
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	15 avril
OCCITANIE	sur Teams	5 mai



2h00

COMPRENDRE



ATELIER DE 2H00 - DISTANCIEL

CONTRIBUER À REDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE



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



2026

BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	sur Teams	29 octobre
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	19 novembre
GRAND EST	sur Teams	16 septembre
ILE-DE-FRANCE	sur Teams	26 mai
NORMANDIE	sur Teams	28 mai
OCCITANIE	sur Teams	29 septembre
PAYS DE LA LOIRE	sur Teams	30 janvier



2h

COMPRENDRE



ATELIER DE 2H00 - DISTANCIEL

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



PUBLIC  A | RU

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + caméra + connexion internet

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- les cas d'usages de l'IA dans les établissements (exemples illustrés)
- les enjeux de l'IA dans la santé sous le prisme des droits et information des patients, qualité et sécurité des soins et éthique
- les leviers pour les représentants des usagers pour aborder le sujet et participer à des actions dans leur établissement pour contribuer au déploiement vertueux de ces nouvelles technologies

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE

2026

BRETAGNE	sur Teams	8 septembre
NORMANDIE	sur Teams	9 avril
OCCITANIE	sur Teams	2 décembre
PAYS DE LA LOIRE	sur Teams	à confirmer
HAUTS-DE-FRANCE	sur Teams	1 juillet



Revisitons notre engagement de RU



Représentant des usagers depuis plusieurs années, ayant suivi la formation de base généraliste il y a plus de 10 ans, j'aimerais actualiser mes connaissances pour mieux comprendre les évolutions du système de santé et les attendus de ma mission, quelque soit l'instance dans laquelle je siège. C'est aussi une opportunité pour partager mon expérience avec des RU nommés plus récemment.

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Actualiser les connaissances concernant l'organisation du système de santé
- Comprendre les attendus de la représentation des usagers au vu des enjeux actuels

>> CE DONT NOUS PARLERONS

- A quoi sert un RU ?
- Découvrir les évolutions du système de santé des dernières années.
- Connaître les ressources utiles pour mener à bien son mandat
- Les partenaires du RU
- Evolution de la place des patients
- Intérêt de la concertation entre RU
- Comment accueillir un nouveau RU ?
- Comment je fais pour passer le relais ?

PUBLIC



A

RU

RU depuis plusieurs années

PRÉ-REQUIS

Ne pas avoir suivi RU en avant ! ou alors la version avant 2016

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance apports théoriques et pratique : mises en situation, étude de cas, exercices individuels et collectifs

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Comprendre le système de santé

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE



BRETAGNE

CORSE

OCCITANIE

PAYS DE LA LOIRE



à confirmer

Corte

Carcassonnes

Nantes



2026

à confirmer

20 février

21 mai

20 octobre



PROVENCE ALPES COTE D'AZUR sur Teams



2026

18 juin

UNE COLLECTION DE guides pratiques

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



FICHES

Santé Info Droits

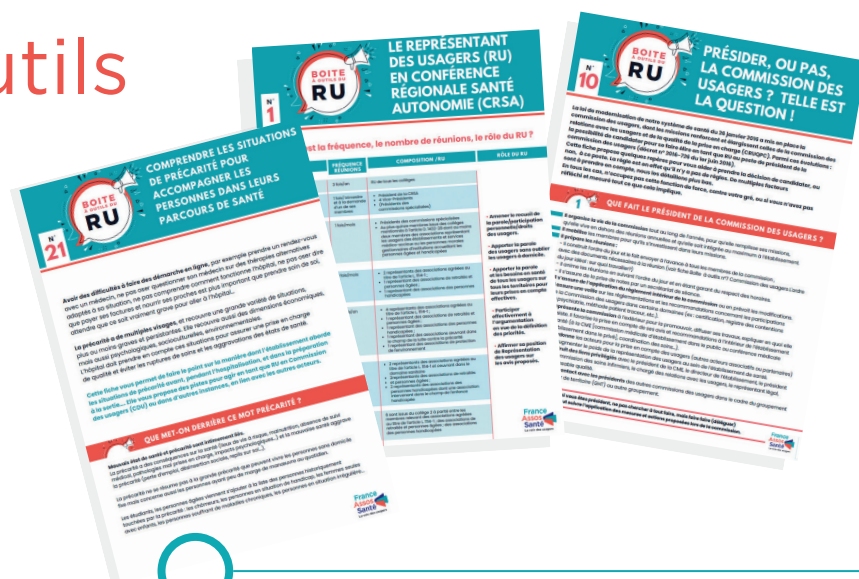


Guides pratiques et fiches santé info droits disponibles sur Internet

Fiches Boîte à outils disponibles sur Extranet

24 FICHES

Boîte à outils du RU



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

LES ASSOCIATIONS MEMBRES DE France Assos Santé

• **AAAVAM** (Association nationale de défense des intérêts des victimes d'accidents des médicaments) • **ABF** (Association des brûlés de France) • **Actions Traitements** (Association de patients, agréée pour représenter les usagers du système de santé) • **Addictions Alcool Vie Libre** • **ADEPA** (Association d'études et de défense des personnes amputées) • **ADMD** (Association pour le droit de mourir dans la dignité) • **Advocacy France** (Association d'usagers en santé mentale, médico-sociale et sociale) • **AFA Crohn RCH France** (Association François Aupetit, maladies inflammatoires chroniques intestinales maladie de Crohn et rectocolite hémorragique) • **AFDE** (Association française des dysplasies ectodermiques) • **AFDOC** (Association française des malades et opérés cardio-vasculaires) • **AFGS** (Association française du Gougerot-Sjögren et des syndromes secs) • **AFH** (Association française des hémophiles) • **AFM-Téléthon** (Association française contre les myopathies) • **AFPric** (Association française des polyarthritiques et des rhumatismes inflammatoires chroniques) • **AFRH** (Association française pour la recherche sur l'hydrosadénite) • **AFS** (Association France spondyloarthrites) • **AFSA** (Association française du syndrome d'Angelman) • **AFSEP** (Association française des sclérosés en plaques) • **AFVD** (Association francophone pour vaincre les douleurs) • **AFVS** (Association des familles victimes du saturnisme) • **AIDES** (Association de lutte contre le sida) • **AINP** (Association d'information sur la névralgie pudendale) • **Alcool Écoute Joie & Santé** • **Alliance Maladies Rares** • **AMADYS** (Association des malades atteints de dystonie) • **AMALYTE** (Association des victimes des syndromes de Lyell et de Stevens-Johnson) • **AMI nationale** (Association nationale de défense des malades, invalides et handicapés) • **ANDAR** (Association nationale de défense contre l'arthrite rhumatoïde) • **APAHJ** (Association pour adultes et jeunes handicapés) • **APF France handicap** • **APODEC** (Association de porteurs de dispositifs électriques cardiaques) • **APSSII** (Association des Patients Souffrant du Syndrome de l'Intestin Irritable) • **ARGOS 2001** (Aide aux personnes atteintes de troubles bipolaires et à leur entourage) • **ARSLA** (Association pour la recherche sur la sclérose latérale amyotrophique) • **ASBH** (Association nationale spina bifida et handicaps associés) • **ASF** (Association des sclérodermiques de France) • **ASFC** (Association française du syndrome de fatigue chronique) • **Autisme France** • **AVIAM** (Association d'aide aux victimes d'accidents médicaux) • **CADUS** (Conseil, aide et défense des usagers de la santé) • **CLCV** (Consommation, logement, cadre de vie) • **CNAFAL** (Conseil national des associations familiales laïques) • **CNAFC** (Confédération nationale des associations familiales catholiques) • **CNAO** (Collectif national des associations d'obèses) • **E3M** (Association d'entraide aux malades de myofasciite à macrophages) • **EFAPPE épilepsies** (Fédération des associations en faveur des personnes handicapées par des épilepsies sévères) • **EndoFrance** • **ENDOmind** • **Entraid'Addict** (Fédération alcool assistance) • **Épilepsie-France** • **Familles de France** • **Familles Rurales** • **Fédération française des diabétiques** • **Fédération française Sésame Autisme** • **Fédération nationale des Amis de la santé** (Association de prévention et de lutte contre les addictions et plus spécifiquement l'alcoolisme) • **FFCM** (Fédération française des curistes médicalisés) • **FFDSB** (Fédération française des donneurs de sang bénévoles) • **FGCP** (Fédération française des associations de greffés du cœur et des poumons) • **Fibromyalgie France** • **Fibromyalgie SOS** • **FNAPSY** (Fédération nationale des patients en psychiatrie) • **FNAR** (Fédération nationale des associations de retraités et préretraités) • **FNATH** (Association des accidentés de la vie) • **France ADOT** • **France Alzheimer** • **France Ekblom** (Syndrome des jambes sans repos) • **France Cérébrolésion** (Union nationale des associations de familles de traumatisés crâniens et cérébro-lésés) • **France Lyme** • **France Parkinson** • **France Rein** • **HyperSupers TDAH France** • **JALMALV** (Jusqu'à la mort accompagner la vie) • **La Croix Bleue** (Association d'aide aux personnes en difficulté avec l'alcool) • **La CSF** (La Confédération syndicale des familles) • **La Ligue contre le cancer** • **Le LIEN** (Association de lutte, d'information et d'étude des infections nosocomiales) • **Le Planning familial** • **Les Petits Frères des Pauvres** • **Polio-France** • **Marfans** (Association française des syndromes de Marfan et apparentés) • **PRIARTEM** (Pour rassembler informer et agir sur les risques liés aux technologies électromagnétiques) • **Renaloo** (insuffisance rénale, dialyse, greffe du rein) • **Réseau DES France** • **Réseau Environnement Santé** • **Schizo Oui** • **SOS Hépatites** (hépatites et maladies du foie) • **Transhépate** (Fédération des malades et greffés du foie) • **UAFLMV** (Union des associations françaises de laryngectomisés et mutilés de la voix) • **UAFS** (Union d'Associations Françaises de Stomisés) • **UFAL** (Union des familles laïques) • **UFC-Que Choisir** • **UNAF** (Union nationale des associations familiales) • **UNAFAM** (Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques) • **UNAPECLE** (Union nationale des associations de parents d'enfants atteints de cancer ou leucémie) • **UNAPEI** (Union nationale des associations de parents de personnes handicapées mentales et de leurs amis) • **Vaincre la Mucoviscidose** • **Vivre comme avant** (Mouvement de soutien et d'aide morale aux personnes atteintes du cancer du sein) • **VMEH** (Visite des malades en établissements hospitaliers).



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



Santé Info Droits - 0153 62 40 30
Ligne d'information et d'orientation sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.
Lundi, mercredi, vendredi: 14h-18h
Mardi, jeudi: 14h-20h
www.france-assos-sante.org/sante-info-droits



Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois

www.france-assos-sante.org