

CATALOGUE

FORMATION



2 0 2 4

EDITO

La formation est l'un des piliers du plan stratégique que nous avons réfléchi tout au long de l'année 2023. La volonté qui nous anime de travailler collectivement, nous la retrouvons également dans l'élaboration de ce catalogue des formations pour 2024.

Certes, il y a les formations « RU en avant », formation obligatoire pour toutes les personnes nommées en tant que « Représentant des Usagers » dans une instance de démocratie en santé. Mais ce catalogue des formations vous offre d'autres formations pour accomplir vos mandats. Pour répondre à vos besoins nous vous avons interrogé, individuellement et collectivement lors de nos rencontres, la commission régionale formation a ensuite fait des propositions au siège national. Ces propositions ont été discutées et retenues pour vous être proposées avec un contenu pédagogique afin de répondre à vos attentes. Depuis 2023, toutes les formations sont reprises dans un catalogue national, ce qui permet au représentant des usagers que vous êtes de participer à une formation qui se déroule dans une région voisine ou dans une seule région pour toute la France. Ce catalogue, comme vous pouvez le constater, est le fruit d'un long travail que pilotent Fanny Montant et Jacques Llorca en sa qualité de correspondant formation élu et grâce à leur professionnalisme et leur écoute le résultat est au rendez-vous.

Les groupes d'échanges et d'analyse de pratique se poursuivent et nous souhaitons qu'ils deviennent un moment d'échanges entre représentants des usagers de structures différentes afin d'aborder les spécificités de la santé propres à chaque territoire. Nous vous encourageons vivement à vous inscrire et à y participer car ils sont un moment privilégié de rencontres, de partages et de convivialité et ils vous permettent d'échanger sur vos mandats entre pairs.

Pour participer aux formations et aux groupes d'échanges, c'est simple, vous pouvez vous inscrire sur le site ou contacter la délégation. Les formations sont gratuites pour vous, mais elles représentent un coût pour France Assos Santé, c'est pourquoi vous devez tenir vos engagements et en premier lieu participer aux formations auxquelles vous vous êtes inscrits. Nous avons pu constater en 2023, encore trop d'absentéisme non signalé. Nous sommes tous responsables de la construction du catalogue des formations à leur mise en œuvre dans les meilleures conditions.

Se former est une nécessité si l'on veut rester performant, échanger avec ses pairs est primordial pour être un véritable représentant des usagers dans la santé. A vos agendas, pour noter dès maintenant les formations qui vous intéressent.

André Guinvarch



SOMMAIRE CLIQUABLE



DEVENIR REPRÉSENTANT DES USAGERS

#pourquoipasmoi

11



RU EN AVANT !

#formationdebase

12



RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

#commissiondesusagers #conseildesurveillance #qualité

16

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



RU EN INSTANCES TERRITORIALES ET DE SANTÉ PUBLIQUE

#crsa #cts #cpam #cpp

42

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



GROUPES D'ÉCHANGES ET DE PRATIQUES

51



DÉFENDRE LES DROITS

#findevie #ethique #medicosocial #parcours

52

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



PORTER LA PAROLE

#ecouter #coconstruire #prendrelaparole

59

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



ACCOMPAGNER

#maisondesusagers #expression #etp

63

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



COMPRENDRE

#esanté #systemedesante #etablissement

68

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

La voix des usagers

30
ANS

d'expérience
interassociative
de la démocratie
en santé



32
formateurs
majoritairement
représentants
des usagers



20
correspondants formation

2500



2500
RU et acteurs associatifs formés



97%
taux de
satisfaction



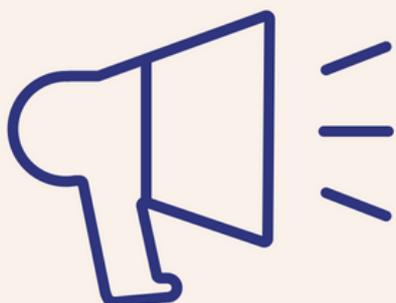
des modalités de
formation variées :

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

Près de

100
associations
membres

> diversité associative au sein des formations



88%

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



74%
des RU formés

souhaitent renouveler leur mandat

83%

voient des actions concrètes mises en place après leurs interventions



FORMATEURS

FOR

Samira Boudouaz

Lorraine Brière de L'Isle

Murielle Barachon

Ludovic Beaune

Jean Wils

Yvan Caillot

Chantal Cateau

Raymonde Mercier

Micheline Claes

Anne Souleliac

Christophe Demonfaucon

Sabine Soileux

Pascal Desclos

MA

Michel Sabouret

Sabine Durand Gasselin

Jean-Pierre Richard

Myriam Elso

Sonia Purgues

Benoit Faverge

Valérie Fernez

TEU

Maureen Pollart

Marie-Odile Glise

Alain Olympie

Pascal Jublanc-Ducarpe

Annie Morin

Valérie Chaillot

Maud Le Ridant

RS

Fanny Montant

Gilles Lucas

Frédéric Moreau

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



OCCITANIE

VOTRE CORRESPONDANTE
FORMATION SALARIEE



FANNY MONTANT

fmontant@france-assos-sante.org

07 56 34 08 72

VOTRE CORRESPONDANT
FORMATION ELU



Jacques LLORCA

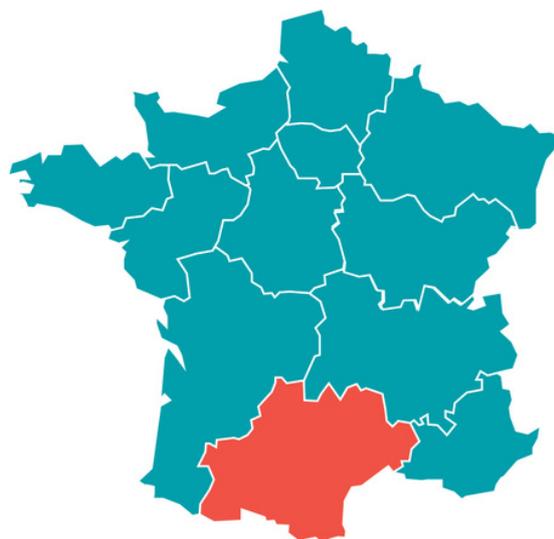
>> LEUR RÔLE :

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

L'ÉQUIPE DE LA DÉLÉGATION



Marina
LABISCARRE
Chargée de mission



10, Chemin du Raisin - 31050 Toulouse Cedex 9
Email : occitanie@france-assos-sante.org

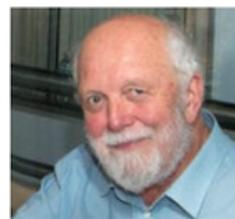
MEMBRES DU BUREAU



André
GUINVARCH
Président



Michel
DARDE
1er Vice - Président



Jean - Michel
Bruel



Laurence
POCHARD



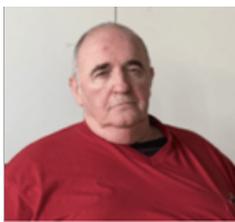
Evelyne
LEUCOTTE -
ROUGIER



Charles
VANGELISTA



Suzanne
BLANC



Gérard
GLANTZEN

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



CORSE

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

GUYANE

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

LA RÉUNION

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

MAYOTTE

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

GUADELOUPE

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

MARTINIQUE

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

L'ÉQUIPE DU SIÈGE

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

FORMATION MODE D'EMPLOI

ACCESSIBILITÉ

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

COÛT

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

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

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

DATE DE CONFIRMATION DE LA SESSION

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

DÉFINITIONS

A : Acteur associatif

RU : Représentant(e) des usagers

CDU : Commission des usagers

RUEA : RU, en avant !

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

CPAM : Caisse primaire d'Assurance maladie

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

CPP : Comité de protection des personnes

FNDS : Fond national pour la démocratie sanitaire

GHT : Groupement hospitalier de territoire

HAD : Hospitalisation à domicile

LÉGENDES



Formation en **DISTANCIEL**



Formation en **PRÉSENTIEL**



DURÉE de la formation



LIEU de la formation



DATE de la formation



Membre des associations adhérentes



Représentant des usagers

Devenir RU pourquoi pas moi ?

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

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC **A**

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun
Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers

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



[HAUTS-DE-FRANCE](#)

[NOUVELLE-AQUITAINE](#)

[OCCITANIE](#)



[Lille](#)

[Bordeaux](#)

[Toulouse](#)



2024

[15 octobre](#)

[4 juin](#)

[27 septembre](#)



[AUVERGNE-RHÔNE-ALPES](#)

[AUVERGNE-RHÔNE-ALPES](#)

[CORSE](#)

[HAUTS-DE-FRANCE](#)

[ILE-DE-FRANCE](#)

[NOUVELLE-AQUITAINE](#)



2024

[15 février](#)

[27 septembre](#)

[25 janvier](#)

[10 octobre](#)

[8 juillet](#)

[10 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 RU EXPÉRIMENTÉ

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

>> ET SI JE NE SIÈGE PAS EN CDU ?

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

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

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



COMMENT LA FORMATION SE DÉROULE-T-ELLE ?



>> C'EST UNE FORMATION PRATIQUE

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

>> C'EST UNE FORMATION EN PLUSIEURS ÉTAPES



13h

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



3h

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



2h

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

ET APRÈS ?

>> COMPLÉTER VOTRE PARCOURS DE FORMATION

Avec les formations complémentaires :

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

Avec les formations spécifiques de votre instance :

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

>> COMMENT

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





RU en avant !

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

>> OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

>> SUPPORTS

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



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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

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

COÛT

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

VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers
Comprendre le système de santé



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

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

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

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



RU en avant ! PLANNING DES FORMATIONS



2024

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



2024

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



2024

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

SESSIONS SPÉCIALES



NATIONAL week-end

Paris

4-5 oct., 8 nov.



Session en 5 demi-journées



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

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

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

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



RU en Commission des usagers (CDU)

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



RU

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

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en avant! ».

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Utiliser les indicateurs (atelier)

Formuler une recommandation (atelier)

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



		2024
<u>Auvergne-Rhône-Alpes</u>	Valence	4 juin
<u>Auvergne-Rhône-Alpes</u>	Anancy	15 octobre
<u>Bourgogne-Franche-Comté</u>	Dijon	8 novembre
<u>Grand-Est</u>	Nancy	24 mai
<u>Hauts-de-France</u>	Saint Quentin	14 mai
<u>Ile-de-France</u>	Paris 11	8 février
<u>Ile-de-France</u>	Paris 11	21 mars
<u>Ile-de-France</u>	Paris 11	23 avril
<u>Martinique</u>	Fort de France	27 février
<u>Normandie</u>	Rouen	14 mars
<u>Normandie</u>	Bayeux	5 novembre
<u>Nouvelle-Aquitaine</u>	Guéret	10 juin
<u>Occitanie</u>	Toulouse	5 mars
<u>Occitanie</u>	Montpellier	22 novembre
<u>Siège</u>	Paris	5 mars
<u>Siège</u>	Paris	8 octobre



		2024
<u>Auvergne-Rhône-Alpes</u>		18-19 mars
<u>Bretagne</u>		30 janvier
<u>Centre-Val-de-Loire</u>		8 avril
<u>Hauts-de-France</u>		1er octobre
<u>Ile-de-France</u>		5 novembre
<u>Ile-de-France</u>		9 décembre
<u>Nouvelle-Aquitaine</u>		19 décembre
<u>Provence-Alpes-Côte-d'Azur</u>		16 avril
<u>Siège</u>		19 mars
<u>Siège</u>		6 juin



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL



PRÉPARER MA PREMIERE CDU

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

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

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

VOIR AUSSI

Contribuer au règlement intérieur (Atelier)

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

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



OCCITANIE

SIÈGE



2024

26 novembre

20 juin



Analyser les plaintes et réclamations



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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



RU

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

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers »

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Accompagner l'utilisateur en médiation (partie 1)

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



2024

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



2024

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



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

OBTENIR LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



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

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

VOIR AUSSI

Contribuer au règlement intérieur (Atelier)

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

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



2024

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



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

ANALYSER LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS EN SECTEUR PSYCHIATRIQUE



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

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

VOIR AUSSI

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

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

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



2024

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



Accompagner l'utilisateur en médiation



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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC**RU**

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

Améliorer la qualité en établissement

Exploiter les résultats de la médiation

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

**2024**

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

**2024**

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



Exploiter les résultats de la médiation

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC**RU**

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

PRÉ-REQUIS

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

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement
Formuler une recommandation (atelier)

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

**2024**

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

**2024**

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



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

PRÉ-REQUIS

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

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

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

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



2024

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

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Accueillir les personnes en maison des usagers

Mettre en place une maison des usagers

Identifier les nouvelles formes d'engagement

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



2024

[CENTRE-VAL-DE-LOIRE](#)

[Blois](#)

[25 novembre](#)

[CORSE](#)

[Bastia](#)

[27 septembre](#)

[HAUTS-DE-FRANCE](#)

[Laon](#)

[19 novembre](#)

[NORMANDIE](#)

[Beuzeville](#)

[24 septembre](#)

[NOUVELLE-AQUITAINE](#)

[Bordeaux](#)

[28 novembre](#)

[OCCITANIE](#)

[Toulouse](#)

[23 septembre](#)



2024

[AUVERGNE-RHONE-ALPES](#)

[19 septembre](#)



RU en Conseil de surveillance (CS)

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

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC**RU**

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

PRÉ-REQUIS

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

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

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

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

**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**Dijon7 mars**PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**Marseille21 mars**2024****AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**30 avril**OCCITANIE**12 mars**2024**



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL



REPRESENTER LES USAGERS DANS LES TERRITOIRES DE PROXIMITÉ



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

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

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



2024

BRETAGNE

8 octobre

GRAND-EST

5 juin

HAUTS-DE-FRANCE

5 novembre



RU en Conseil territorial de santé (CTS)

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



RU

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

PRÉ-REQUIS

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

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Améliorer les parcours de santé des usagers

RU en Groupement hospitalier de territoire (GHT)

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



HAUTS-DE-FRANCE

OCCITANIE



Arras

Lézignan



2024

26 mars

1er février



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

CENTRE-VAL-DE-LOIRE

OCCITANIE



2024

17-18 juin

14 octobre

19 novembre



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

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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



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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Améliorer les parcours de santé des usagers

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



OCCITANIE

PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR



Narbonne

Brignoles



15 avril

23 mai

2024

Groupe d'échanges et d'analyse de pratiques

POURQUOI PARTICIPER À UN GROUPE D'ÉCHANGES ?

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

>> OBJECTIFS

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

>> DURÉE



INFORMATIONS ET CALENDRIER

Disponibles auprès de votre délégation régionale



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



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



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





Défendre et promouvoir l'accès aux soins

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

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

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



2024

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



Améliorer les parcours de santé des usagers

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Défendre et promouvoir l'accès aux soins

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

BRETAGNEILE-DE-FRANCENORMANDIEOCCITANIEBrestParis 11RouenCarcassonne**2024**2 juillet1er juillet18 juin12 décembreAUVERGNE-RHÔNE-ALPESPROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR**2024**5 décembre1er octobre



Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers



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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

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

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



[BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ](#)

[GRAND-EST](#)

[GUADELOUPE](#)

[NOUVELLE-AQUITAINE](#)



[Besançon](#)

[Strasbourg](#)

[Pointe-à-Pitre](#)

[Pau](#)



2024

[4 novembre](#)

[25 mars](#)

[9 novembre](#)

[29 janvier](#)



[OCCITANIE](#)

[PAYS-DE-LA-LOIRE](#)

[PAYS-DE-LA-LOIRE](#)

[PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR](#)



[Toulouse](#)

[Angers](#)

[Nantes](#)

[Nice](#)



2024

[28 mars](#)

[6 février](#)

[12 septembre](#)

[12 septembre](#)



Co-construire un avis, une position

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

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

Prendre la parole au nom des usagers

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


BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

[Dijon](#)

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

BRETAGNE

[3 juin, 6 juin, 17 juin, 25 juin](#)
2024



Recueillir l'expression des usagers

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

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

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



2024

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



6h30

ACCOMPAGNER



Identifier les nouvelles formes d'engagement

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

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS (PROVISOIRE)

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

PUBLIC



RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

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

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



2024

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



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL



DÉCOUVRIR L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT

PUBLIC



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

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

VOIR AUSSI

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

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

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



2024

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

25 septembre

BRETAGNE

9 juillet

OCCITANIE

20 juin



Pratiquer l'éducation thérapeutique du patient (ETP)

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

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

VOIR AUSSI

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

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



2024

BRETAGNEPloufragan19-20 septembre, 3-4 octobre, 7-8 novembre**GRAND-EST**Strasbourg13-14 mars, 18-19 avril, 16-17 mai**ILE-DE-FRANCE**Paris 1129 mars, 29-30 avril, 27-28 mai, 24-25 juin**OCCITANIE**Toulouse16-17 septembre, 30 septembre-1er octobre, 4-5 novembre



Mettre en place une maison des usagers (MDU)

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



>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

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

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



OCCITANIE



Millau



29 avril

2024



Comprendre le système de santé

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

>> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

PUBLIC



A

RU

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

VOIR AUSSI

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

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



2024

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



ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA E-SANTÉ

PUBLIC



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

PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

>>> CE DONT NOUS PARLERONS

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

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



2024

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



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

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



DÉPLACEMENTS

Type de frais

DÉPLACEMENT EN TRANSPORT EN COMMUN

Prise en charge

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



REPAS - HÔTEL

Type de frais

REPAS (UNITAIRE)

Prise en charge

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

Type de frais

HÔTEL (PAR NUIT)

Petit-déjeuner compris

Prise en charge

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



FORMATION

Type de frais

INDEMNITÉ FORMATION OBLIGATOIRE RU EN AVANT

Prise en charge

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



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

INSCRIPTION MODE D'EMPLOI

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



PUBLIC



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



4 MOYENS DE VOUS INSCRIRE



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



Par téléphone, en contactant votre correspondant formation



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



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



Nom : _____ Prénom : _____

Région : _____

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

Adresse : _____

Téléphone :

Mail : _____

Formation : _____

Intitulé ou code (bas de page) : _____

Date : _____ Lieu : _____

Hébergement* :

Oui Non Pour la nuit du au = nuits

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

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

UNE COLLECTION DE guides pratiques

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



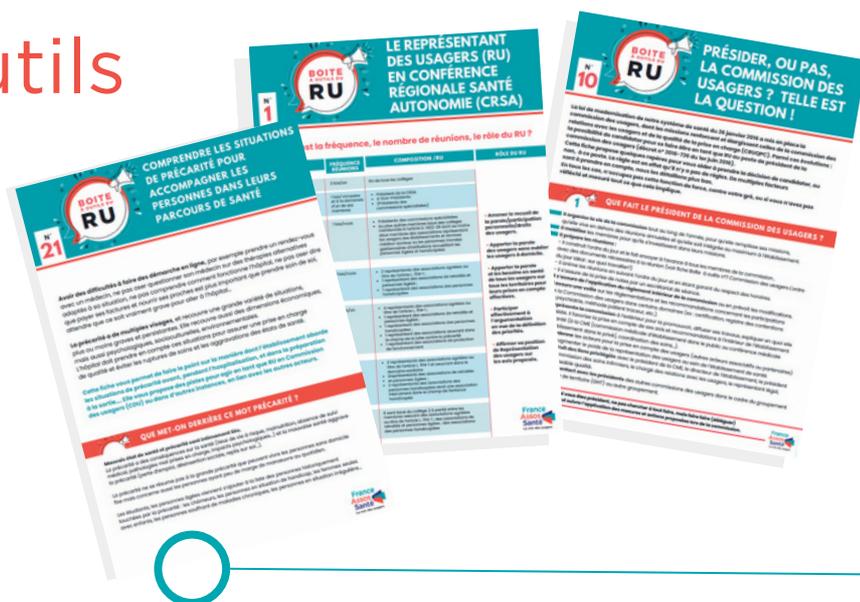
FICHES Santé Info Droits



Guides pratiques et fiches santé info droits disponibles sur Internet

Fiches Boîte à outils disponibles sur Extranet

24 FICHES Boîte à outils du RU



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

LES ASSOCIATIONS MEMBRES DE France Assos Santé

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



France Assos Santé

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



Santé Info Droits - 0153 62 40 30

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



[Défendre vos droits](#) [Vous représenter](#) [Agir sur les lois](#)

www.france-assos-sante.org