France Assos Santé
La voix des usagers
Provence-Alpes-Côte d'Azur

KIT DE PRÉSENTATION DES RU

Outils pour valoriser les représentants des usagers dans votre établissement



EDITOS



Gérard Raymond, Président de France Assos Santé

Partout en France, des femmes et des hommes défendent les droits des usagers dans les établissements de soins et les instances du système de santé. Ce sont les représentants des usagers, communément appelés « RU ». Dans votre établissement, au sein de la Commission des usagers, ces bénévoles associatifs font entendre la voix des patients auprès des professionnels de santé et de la direction. Ils jouent un rôle fondamental pour observer et analyser l'expérience patient.

En écoutant le patient, son ressenti (accueil, soins, prise en charge, etc.), les RU permettent à l'établissement de mieux répondre à ses besoins d'information et d'accompagnement.

Des progrès peuvent ainsi être accomplis dans de nombreux domaines : la coordination entre les professionnels de santé, la qualité des repas, la gestion des plaintes, l'information sur les délais d'attente etc.
Tout le monde y gagne : les professionnels qui soignent et les personnes qui se font soigner !

L'enjeu est de mieux faire connaître les RU, en les rendant visibles et accessibles pour tous. C'est l'objet de ce kit qui contient des supports d'information que vous pourrez diffuser au sein de votre établissement pour mettre en avant les représentants des usagers.

Merci pour votre action concrète au service de la démocratie en santé !



Michèle Tchiboujian, Présidente de France Assos Santé PACA

Avec ce kit, la délégation de France Assos Santé PACA est heureuse de mettre à votre disposition un ensemble de supports en accès libre pour promouvoir les RU.

Vous pourrez télécharger : Affiches, flyer, vidéos à projeter sur les écrans digitaux, sets de plateaux repas, etc., le choix est vaste.

N'hésitez pas à contacter l'équipe de la délégation pour échanger sur la mise en place de ces outils ou pour organiser dans votre établissement de santé des événements dédiés à la représentation des usagers et aux droits des personnes malades.

N'hésitez pas non plus à contacter les RU qui siègent à la Commission des usagers de votre établissement. Ils pourront suggérer des actions en particulier, au vu de leur expérience au sein de la structure et des retours des usagers.

Par l'intermédiaire de la délégation France Assos Santé PACA, ce sont l'ensemble des usagers du système de santé qui vous expriment leur gratitude pour votre engagement en faveur du respect de leurs droits et de la qualité de la prise en charge.

SOMMAIRE

01 **Objectif du kit**

- Pourquoi ce kit
- Pourquoi mettre en avant les RU
- Le RU, vecteur de changement au sein du système de santé !

02 **Contenu du kit**

- Brochure
- Silhouettes
- Capsule vidéo
- Affiche
- Marque page
- Set de table
- Texte de présentation
- Flyer FALC

03 **Soigne tes droits**

- Des actions pour faire connaitre les droits des usagers de la santé.

04 **Santé Info Droits**

- La ligne d'informations juridiques et sociales concernant la santé.

05 **France Assos Santé**

- Qui est France Assos Santé

Pourquoi ce kit ?

Pour vous fournir différents outils destinés à informer les patients et leur entourage, mais également tous les personnels de votre établissement, de la présence dans vos murs de représentants des usagers.

Pour vous permettre, au-delà de la diffusion au long cours des multiples outils contenus dans le kit, d'organiser des événements ponctuels afin de donner plus de visibilité aux représentants des usagers et de promouvoir leurs missions. C'est notamment le cas chaque 18 avril, à l'occasion de la Journée européenne de vos droits en santé (JEDS).

Pour favoriser une culture de l'écoute partagée et faire vivre au quotidien la démocratie en santé, tout en renforçant les liens de confiance entre les professionnels de santé et responsables qualité de votre établissement et les représentants des usagers.

Pourquoi mettre en avant les représentants des usagers?

Parce qu'ils représentent les usagers du système de santé, autrement dit les patients et leurs proches et, qu'à ce titre, ils sont habilités à les informer sur leurs droits : d'accéder à leur dossier médical, de rédiger des directives anticipées ou encore de voir leur douleur soulagée, etc.

Parce qu'ils sont formés pour écouter les patients et/ou leurs proches, sous le sceau du secret professionnel, les conseiller, les orienter (vers une association, par exemple) et même les soutenir, en cas de problème en lien avec leur prise en charge.

Parce qu'ils portent la voix des usagers au sein des instances où ils ont été mandatés pour y siéger, telles que la Commission des usagers, où se retrouvent la direction de l'établissement et les professionnels de santé. Objectif, faire remonter les dysfonctionnements observés ou rapportés, en matière de qualité et sécurité des soins, et élaborer ensemble des solutions d'amélioration.

Parce que leur rôle de vigie entrouvre la porte à un autre regard, à une autre manière de considérer le soin, davantage sous l'angle de l'échange, pour le bénéfice de tous, soignés et soignants.

Le RU, vecteur de changement au sein du système de santé !



La principale raison d'être de la représentation des usagers est de produire du changement au sein du système de santé, afin qu'il s'adapte pour le mieux à ses bénéficiaires, autrement dit aux personnes qui y ont recours.

L'action du représentant des usagers (RU), en particulier au sein des établissements de santé, permet, grâce à l'observation, au recueil du vécu des patients ou de leur entourage, mais souvent aussi à l'occasion de la découverte d'un dysfonctionnement, de faire évoluer les pratiques des professionnels de santé et, notamment, la manière dont l'usager est pris en charge.

Mais au-delà, la représentation des usagers a permis de faire entrer le point de vue des patients, personnes malades ou proches dans l'évaluation de l'organisation et du fonctionnement hospitalier, et de passer ainsi à la co-construction d'une politique de la qualité et de la sécurité par et pour les usagers, érigés au rang d'acteurs de leur santé.

Dans le même temps, les représentants des usagers siègent aussi dans pas moins d'une trentaine d'instances au niveau local, territorial, régional et national.

Au niveau local, ils agissent au plus près des usagers et des soignants, en étant présents dans les établissements de soins et en portant la voix des usagers au sein de la Commission des usagers (CDU) et de nombreuses autres commissions ou instances internes aux hôpitaux et cliniques.

Aux niveaux régional et territorial, les RU qui ont un mandat à la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) émettent des avis sur l'élaboration et la mise en œuvre de la politique régionale de santé, tandis que d'autres se prononceront sur l'organisation du parcours de santé, prérogative, parmi d'autres, du Conseil territorial de santé (CTS).

Au niveau national, ils se partagent entre plusieurs instances où leur action peut infléchir les textes législatifs et réglementaires. Exemples, la Haute Autorité de santé, l'Agence nationale de la sécurité du médicament et des produits de santé, la Caisse nationale d'Assurance maladie ou encore l'Etablissement Français du Sang.

Mais quelle que soit l'instance où il siège, le représentant des usagers est là pour porter et défendre la voix des usagers.

Contenu du kit

En magasin, et libre-service, toute une panoplie de supports à déployer dans les différents services de votre établissement, de l'accueil jusqu'à la cantine des personnels soignants et administratifs, en passant par les salles d'attente et les machines à café, sans oublier les événements ponctuels dédiés à la représentation des usagers. Plusieurs modèles, inspirés par le travail des délégations régionales de France Assos Santé, sont proposés : affiche, vidéo, signet, silhouettes, badge, etc., il y en a pour tous les espaces, les formats et même les goûts.

Brochure

La brochure, qui se présente sous la forme d'un dépliant, est une première approche, facile à placer, remettre, distribuer : à l'accueil, sur un présentoir, en libre- service, dans une salle d'attente ou encore dans les services. Pédagogique, la brochure fait partie de ces outils commodes à utiliser sur un stand, notamment lors d'événements ponctuels tels que la Journée européenne de vos droits en santé, fêtée chaque année le 18 avril. L'occasion de coorganiser avec les représentants des usagers présents dans votre établissement des rencontres avec le public, patients et proches.



A télécharger ici



Silhouettes

Format taille humaine, les silhouettes sont un peu pour les patients et les usagers du système de santé, ce que les panneaux de signalisation sont pour les conductrices et conducteurs : un signe auquel on prête attention. Ces effigies en carton marquent au choix l'emplacement d'une permanence associative, voire d'une Maison des usagers, la tenue d'un événement, ou tout simplement, elle signale la présence des RU dans l'établissement. Dans ce dernier cas, elles auront toute leur place aux abords d'un stand, par exemple.

Commandez-les

auprès de la délégation de votre région, si vous n'en avez pas encore.



Capsule vidéo

Courte, mais pédagogique, cette présentation vidéo est plus particulièrement appropriée aux salles d'attente, où il est souvent difficile de se concentrer, pour toutes les raisons que l'on peut aisément imaginer. Inquiétude ou stress, c'est le bon moment pour être informé sur la présence dans l'établissement de bénévoles associatifs, pour un conseil ou un soutien.

A visionner ici

Affiche

En un regard, elles donnent à voir l'essentiel : que le patient a des droits et qu'il existe des femmes et des hommes appelés représentants des usagers pour les défendre. En 4 points cardinaux, et en guise de première approche, leur mission est succinctement présentée. Pratiques, parlantes, bref idéales pour être exhibées dans les services, à l'accueil ou près des machines à café, et susciter la curiosité.

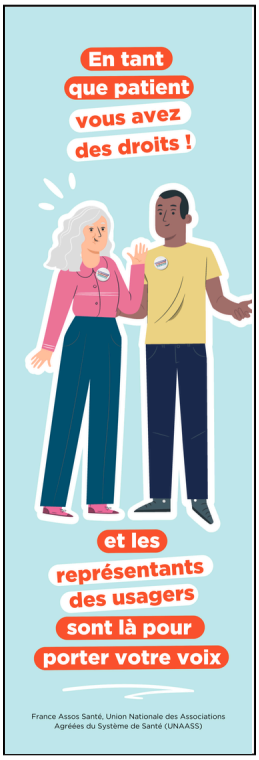
A télécharger ici

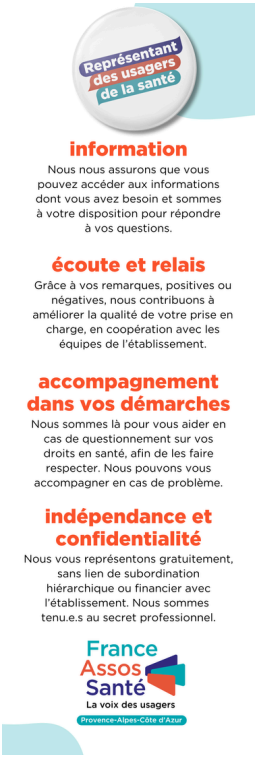


Marque-page

Discret, il se glisse aisément dans un bouquin, voire une revue de mots-croisés ou de sudoku. Offrir un marque- page à toute personne appelée à séjourner dans votre établissement est une belle manière d'informer les patients sur la présence de représentants des usagers dans votre structure et de susciter ainsi d'éventuels échanges. Et en plus, il est instructif !

A télécharger ici









Set de table

De la couleur, des personnages, de l'information : un set de table qui vous parle ! Aux patients, mais aussi aux personnels soignants et administratifs de votre établissement, c'est permettre à tous d'être également briefés sur l'existence de représentants des usagers et leur rôle, auprès des usagers et dans les instances de l'établissement. Voilà pour le recto. Au verso, le set de table vous questionne ! Un vrai-faux en 10 questions sur vos droits en santé. Une manière à la fois ludique et didactique de déjeuner en nourrissant aussi ses connaissances !

A télécharger ici

Texte de présentation des RU pour site ou brochure

Comment présenter les représentants des usagers qui siègent dans les instances de votre établissement ? Comment expliquer et définir leur place au sein de la structure et par rapport aux patients qui la fréquentent ? Nous mettons, si nécessaire, à votre disposition une brève présentation en trois points, dont vous pouvez vous inspirer. Libre à vous de la modifier pour la personnaliser et l'adapter au mieux au contexte qui est le vôtre.

A télécharger ici

Flyer FALC

Ce dépliant en FALC, facile à lire et à comprendre, s'adresse aux personnes qui ont des difficultés cognitives ou de compréhension. Le FALC est une méthode qui traduit en un langage simplifié les informations classiques. Ce flyer permet ainsi à tout individu, sans exclusion, de connaître l'existence des représentants des usagers et évidemment de pouvoir y accéder.

A télécharger ici



Soigne tes droits

Ensemble, informons les usagers de la santé sur leurs droits !

Soigne tes DROITS
Pour faire valoir ses droits en santé, il faut les connaître !

Parmi les rendez-vous phare de France Assos Santé, « Soigne tes droits ! ». Lancée le 4 mars 2025, cette manifestation vise à promouvoir les droits en santé. Elle se décline sur tout le territoire, entre mars et mai, soit environ trois mois d'événements divers, dont des rencontres organisées dans les établissements de santé et coanimés par les représentants des usagers et les professionnels de santé. Point d'orgue, le 18 avril, date de la Journée européenne de vos droits en santé. Pour faire valoir ses droits en tant qu'usager du système de santé, encore faut-il les connaître. C'est précisément l'objet de « Soigne tes droits ! » : les mettre à la une.

Documents FALC sur les droits en santé

Droit d'accéder à son dossier médical, droit de refuser un traitement, droit de voir sa douleur soulagée, etc., tout usager du système de santé a des droits en santé. Et nul ne doit les ignorer, quel que soit son profil. D'où ces fiches en FALC, français facile à lire et comprendre, destinés à présenter, décrire, expliquer certains de ces droits dans un langage accessible aux personnes ayant des difficultés de compréhension et singulièrement les patients atteints de troubles mentaux.

A télécharger ici

TakeCare le jeu

Jeu imaginé et conçu par la délégation Auvergne-Rhône-Alpes de France Assos Santé, TakeCare est une application mobile qui s'adresse prioritairement aux 16-25 ans. Ludique et réaliste, cette mini-série permet aux joueurs, invités à résoudre des problèmes en lien avec les droits en santé, de s'identifier et d'être impliqués pleinement dans les histoires. Un moyen amusant d'acculturer les jeunes aux droits et d'en faire des acteurs de leur santé.

Téléchargez l'appli

Outils ludiques

Outre les supports classiques, il existe aussi des outils spécialement conçus pour animer des événements, à l'instar de la JEDS, ou Journée européenne des droits en santé. Chaque délégation, seule ou en coopération avec d'autres, créent de nouveaux outils, en fonction ou non de la thématique retenue. Cahier de coloriage sur les droits des enfants hospitalisés, jeu de l'oie, frise des droits en santé, etc., ne pas hésiter à se rapprocher de la délégation France Assos santé de votre région pour en savoir plus, sinon faire votre marché !

Quelques éléments en téléchargement ici

TÉMOIGNAGES

Il n'y a aucunement besoin d'avoir des compétences médicales ou juridiques pour être représentant.e des usagers. Quand nous avons des questions « techniques », nous pouvons faire appel à France Assos Santé ou aux associations de patients, qui ont des juristes pour nous guider. C'est vraiment une mission passionnante que celle de RU lorsque l'on veut aider les autres. J'espère que mon témoignage donnera l'impulsion à d'autres personnes de devenir représentant.e des usagers. C'est un formidable outil pour défendre la démocratie en santé.

Manuela

Il y a des réclamations de patients qui font vraiment sursauter et qui ne s'expliquent pas uniquement par le manque de personnel. Et ça, je le dis. Je n'ai pas la prétention de tout chambouler, mais d'apporter ma pierre à l'édifice, grâce à mes connaissances, mon vécu, celui des patients et de leurs proches. Il y a moyen de faire évoluer les choses, mais il ne faut pas être seul. C'est en cela qu'il est important de faire partie d'une structure pour bousculer l'inertie.

Serge

Lors d'une médiation, le médecin ou la direction peuvent expliquer ce qui s'est passé, et cette explication suffit très souvent à apaiser le patient ou ses proches. Les plaignants veulent surtout être entendus pour que ce qu'ils ont vécu ne se reproduisent pas. L'établissement est alors tenu de prendre les mesures nécessaires pour qu'il en soit ainsi. À cet égard, nous avons un vrai rôle à jouer.

Agnès

Retrouvez les portraits de RU sur notre site internet !

Une question juridique ou sociale en lien avec la santé ?

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



La ligne Santé Info Droits

Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé.

Les **écoutants juristes** spécialisés de notre ligne Santé Info Droits, qui apportent gratuitement des informations juridiques individualisées, sont soumis au secret professionnel et bénéficient de sessions régulières de formation en lien avec les associations membres de France Assos Santé.

01 53 62 40 30

Les fiches pratiques

Les fiches thématiques Santé Info Droits Pratique sont réalisées sous la supervision de l'équipe Santé Info Droits, et sont disponibles en cas de questions sur les droits en santé.

Télécharger les fiches pratiques

L'observatoire

Au-delà de ses missions d'information, Santé Info Droits est aussi un observatoire des droits des usagers du système de santé et de recueil de témoignages. Ces témoignages permettent d'identifier au mieux la réalité des difficultés rencontrées par les usagers et nous aident à alimenter nos actions de plaidoyer auprès des pouvoirs publics et des institutions décisionnaires en santé.

En savoir plus sur l'observatoire

En savoir plus sur France Assos Santé

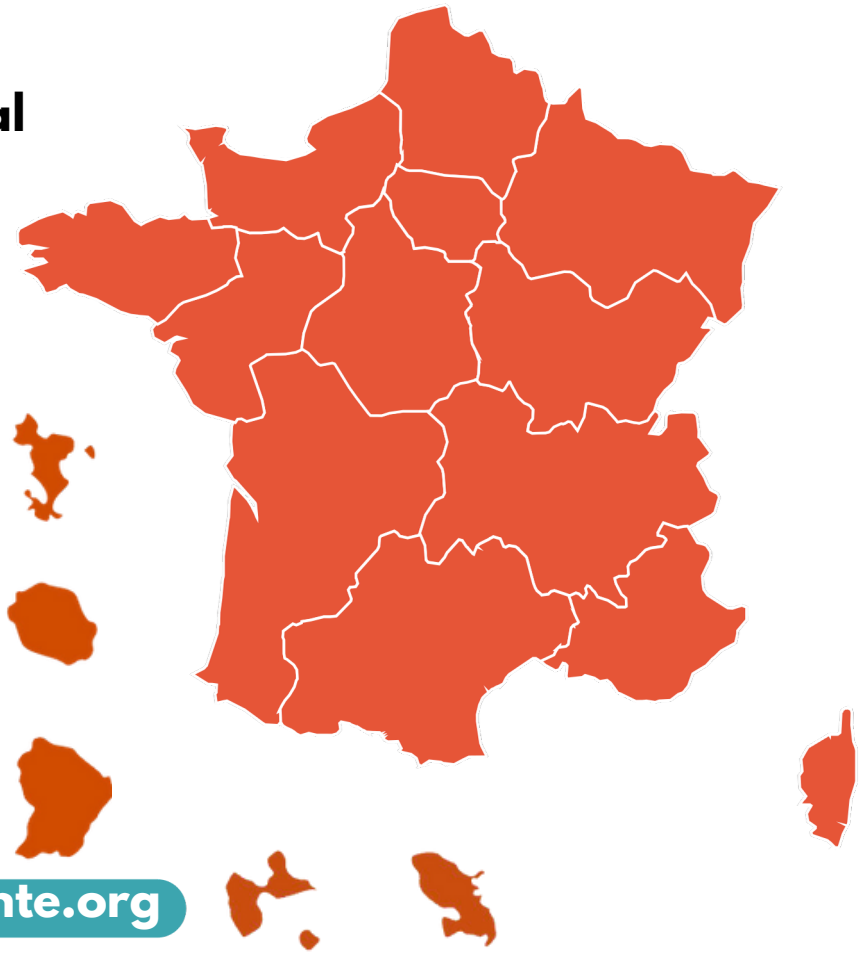
France Assos Santé est le nom choisi par l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé (UNAASS) afin de faire connaître son action comme organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts. Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016, France Assos Santé a été créée en mars 2017 dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 ans pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers interassociative forte. Notre volonté est ainsi de permettre que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, par une voie puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.

La force du collectif

Héritière du Collectif interassociatif sur la santé (CISS), France Assos Santé regroupe plusieurs centaines d'associations nationales et régionales qui agissent pour les droits des malades, l'accès aux soins et la qualité du système de santé. Elle porte haut et fort la voix des usagers, les représente et défend, en leur nom, des propositions concrètes au sein des instances représentatives et auprès des pouvoirs publics.

Un maillage territorial

Grâce à ses 18 délégations régionales, France Assos Santé dispose d'un maillage territorial unique qui constitue un atout essentiel pour faire vivre la démocratie en santé. Cette proximité dans les territoires renforce également la légitimité de France Assos Santé à connaître les réalités et les attentes des usagers et à peser auprès des pouvoirs publics.



plus d'information sur france-assos-sante.org

Ce kit a été réalisé par le service Communication et les délégations régionales de France Assos Santé