

## Atelier n°2 Comment intégrer les usagers au-delà de la gouvernance des dispositifs ?

Les représentants sont présents dans l'ensemble des gouvernances des dispositifs d'appui à la coordination, comme le précisent les décrets. Pour autant, comment les impliquer? Quels rôles peuvent-ils avoir dans les organisations? Comment peuvent-ils coconstruire avec les structures pour apporter une réponse au plus près des besoins?





Votre vision

Où sont impliqués

les usagers dans les DAC ?

Aujourd'hui, où sont impliqués les usagers dans votre DAC, au-delà de la gouvernance (assemblée générale, CA, bureau) ? Par exemple dans un groupe de travail ? lors de réunions de fonctionnement ? dans des projets/ actions du DAC ? autres ?



# Témoignage

**France  
Assos  
Santé**  
La voix des usagers  
Occitanie

---

**André Guinvarch**

Président France Assos  
Santé Occitanie  
Représentant des Usagers  
DAC 82 (Tarn et Garonne)





# Qui sont les Représentants des usagers ?

- ❖ Des bénévoles
- ❖ Les lois et textes réglementaires qui encadrent la représentation des Usagers
- ❖ Une formation obligatoire puis une formation continue tout au long de leur mandat
- ❖ Les Groupes d'échanges de pratiques

# Les savoirs expérimentaux des Représentants des usagers

- ❖ Des représentations diverses
- ❖ Une connaissance du système de santé
- ❖ Une participation à l'évaluation et la certification des établissements de santé
- ❖ Une connaissance des parcours de santé avec les ruptures ou difficultés

# De la défense des droits individuels et collectifs au partenariat

LE GUIDE À DESTINATION DES ÉQUIPES COORDONNÉES PLURIPROFESSIONNELLES POUR L'IMPLICATION DES USAGERS DANS LES SOINS PRIMAIRES



DÉCOUVREZ LE GUIDE



Fédération Française des Associations de Professionnels de Santé  
Fécop

Centre Opérationnel du  
Partenariat en  
Santé

France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers  
Dossier

# Qui est *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.**

---



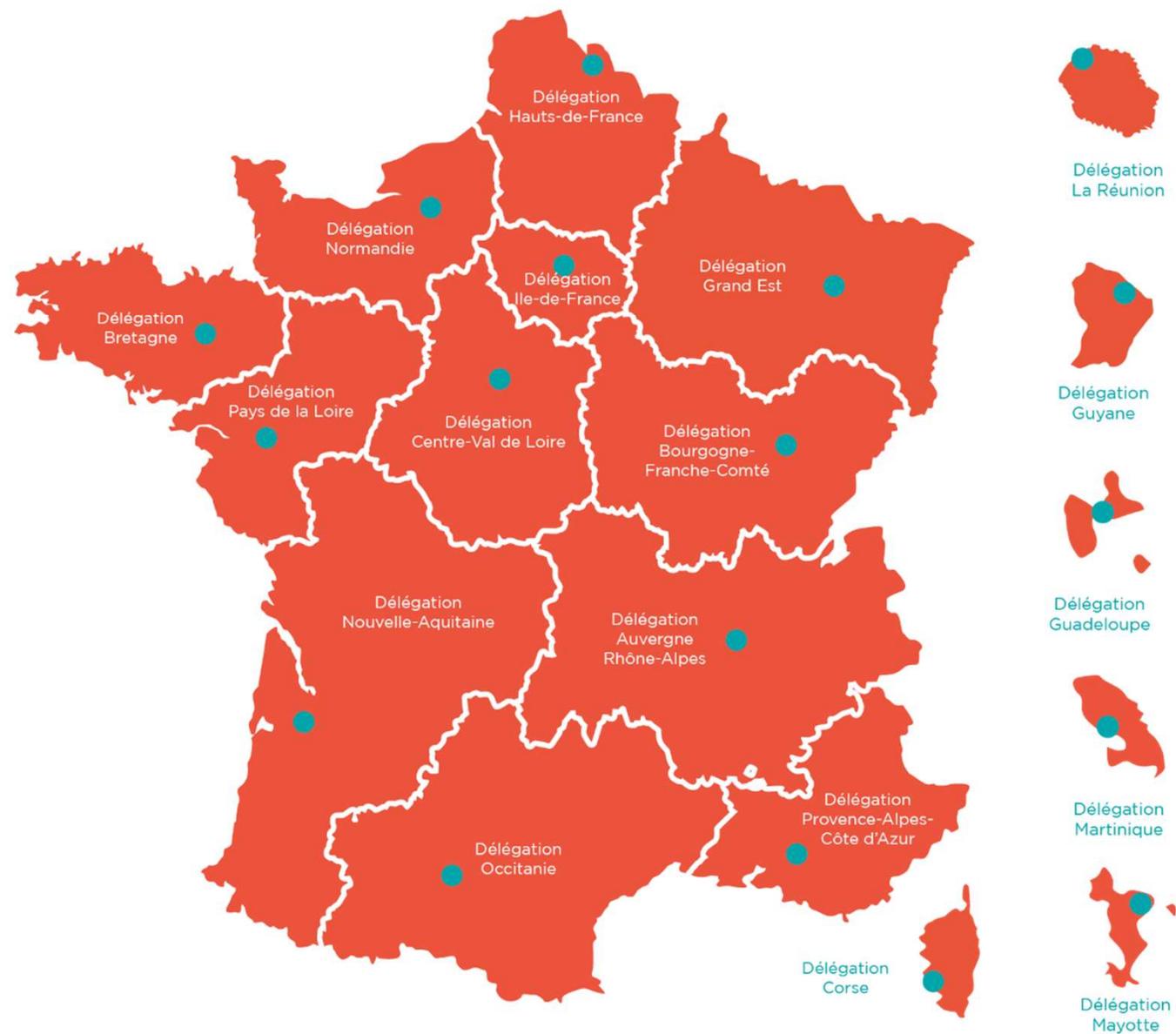
## **Notre *volonté***

Porter la voix des usagers sur les  
problématiques de santé qui les  
concernent, par une voie  
puissante, audible et faisant la  
synthèse des différentes  
sensibilités afin de toujours viser  
au plus juste de l'intérêt commun.



# 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.



# Nos missions

## Défendre vos droits

France Assos Santé a pour objectif de favoriser la connaissance des droits, individuels et collectifs, des patients et des usagers de la santé en général.

France Assos Santé veille à ce que ces droits soient non seulement reconnus, mais appliqués dans les faits.

## Vous représenter

15 000 représentants des usagers, tous bénévoles et issus d'associations agréées de santé, font entendre la voix des usagers à tous les échelons du système : de l'établissement de santé local à la Haute Autorité de Santé, ils sont relai des volontés des patients pour qu'elles soient prise en compte dans les décisions concernant leurs parcours de soins.

## Agir sur les lois

En participant activement aux débats législatifs et en interagissant avec les décideurs politiques, France Assos Santé contribue à façonner un cadre juridique et politique qui place les droits des usagers et des patients au centre des préoccupations et reflète leurs besoins et aspirations.

# Que fait France Assos Santé ?

- 
- ❖ Partenariats régionaux (FACS – FECOP – URPS...)
  - ❖ Publications de guides ou de boîtes à outils
  - ❖ Journées thématiques
  - ❖ Plan stratégique et Projet Régional de Santé
- 





# France Assos Santé en action

## Former l'ensemble des représentants des usagers

Depuis sa création, France Assos Santé conçoit et met en œuvre des formations adaptées aux besoins de l'ensemble des représentants des usagers, selon le mandat de chacun ainsi qu'aux bénévoles de nos associations membres. De la formation initiale, obligatoire pour tout représentant des usagers, à l'acquisition de nouvelles compétences, au gré de l'évolution des parcours, le catalogue compte une cinquantaine de formations ou ateliers. Chaque année, près de 400 journées de formation sont dispensées.

## Focus DAC

Formation RU en DAC

Groupe d'échanges de pratiques entre RU en DAC

**Observer et veiller  
au bon fonctionnement  
du système de santé**

Grâce à la diversité des thématiques portées par ses associations membres et aux retours de terrain des représentants des usagers, et Santé Info Droits, France Assos Santé est en mesure d'identifier les problématiques communes à l'ensemble des usagers et de définir des stratégies d'amélioration. Ce rôle d'observateur lui permet ainsi de construire des plaidoyers transverses en faveur d'une meilleure application de la démocratie en santé et des droits des usagers.

**Focus DAC**

Questionnaires et enquêtes auprès des RU en DAC

Notes de positions sur la coordination des soins





01 53 62 40 30

La ligne de France Assos Santé

du lundi 9h - 19h / mardi et jeudi 14h - 20h

**Des juristes répondent  
gratuitement à vos questions  
en lien avec votre santé.**

France  
Assos  
Santé

La voix des usagers

Vous pouvez aussi poser votre question en ligne sur [www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)

**Informez les usagers**

**sur leurs droits en santé**

Pour toute question d'ordre juridique ou social en lien avec la santé, la ligne Santé Info Droits oriente et conseille. Des juristes répondent gratuitement à tout usager confronté à des difficultés d'accès et de prise en charge des soins, d'arrêt de travail et invalidité, d'accès à une assurance emprunt, à des litiges faisant suite à un accident médical, etc. Ouvert au public, ce service mis en place par France Assos Santé traite plus de 10 000 sollicitations par an. Elles constituent de précieux indicateurs sur les thématiques émergentes ou récurrentes.

# Témoignage oral

**France  
ASSOS  
Santé**  
La voix des usagers  
Nouvelle-Aquitaine

---

**Danièle Boizard**

Représentante des Usagers,  
Association FNAR (Fédération  
Nationale des Associations de  
Retraités)  
et membre du CA de Giron'DAC



Atelier n°2 Comment intégrer  
les usagers au-delà de la  
gouvernance des dispositifs ?

ECHANGES AVEC LA SALLE



La place des représentants des usagers dans le système de santé est récente, elle est encore à construire dans les soins de proximité, tout comme le partenariat avec les associations agréées en santé. C'est ce que nous avons essayé de montrer avec notre intervention, et comme en Occitanie, nous souhaitons que les relations entre FAS et FACS soient riches en propositions pour vous les acteurs de terrain, et inversement que vos actions nous incitent à être plus innovants et ainsi proposer aux instances (ARS, Conseil Départementaux...) des actions et des projets ambitieux.

Nous vous redonnons la parole pour échanger et nous essaierons de répondre à toutes vos questions.

URAASS : Union Regionale des associations agréées du système de santé



<https://nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org/>

<https://occitanie.france-assos-sante.org/>

