



# Les rôles des représentants des usagers



Document à imprimer en recto verso (couverture incluse),  
en sélectionnant “Format paysage” + “Imprimer sur les bords courts”

- CONTENU :**
- Notice d'utilisation pour les représentants des usagers
  - Explication des cartes pour les représentants des usagers
  - Affiche du jeu pour habiller le stand
  - Règle du jeu à poser sur le stand
  - 14 cartes “VRAI ou FAUX”

# Notice d'utilisation pour les RU du

**VRAI**

ou

**FAUX**



## A qui s'adresse le jeu ?

- Patients et leurs proches.
- Toute personne fréquentant un établissement de santé.



## Où faire ce jeu ?

Il peut être utilisé sur un stand d'information ou lors d'événement associatif, de préférence dans le hall d'un établissement de santé.



## Matériel nécessaire :

- Tables et chaises
- Affiches du jeu
- Affiches des règles
- 14 cartes recto/verso

**Objectifs du jeu :**

- Faire connaître les rôles des représentants des usagers (RU) en établissement de santé à partir de situations vécues par les patients et leurs proches.



- Favoriser les échanges entre les usagers et les RU dans un cadre simple, ludique et accessible.
- Aider les usagers à identifier quand et comment solliciter les représentants des usagers.

**Contenu du jeu :** 14 cartes recto/verso :



- Recto : une affirmation sur le rôle des RU + la question "Vrai ou Faux".
- Verso : la réponse "Vrai" ou "Faux" + une phrase explicative + une illustration si c'est vrai.

Les situations couvrent les différents rôles du représentant des usagers en établissement de santé.

**Règle du jeu :**

- Sur la table se trouvent différentes affirmations.



- Les RU présentent le jeu : **"Nous vous proposons un jeu "Vrai ou Faux" pour mieux comprendre les rôles des représentants des usagers, à partir de situations concrètes. Sur la table se trouvent différentes affirmations. Vous pouvez en choisir une, la lire (ou me demander de la lire) et me dire ce que vous en pensez."**

- La situation est lue à voix haute.
- Le participant répond : "Vrai" ou "Faux".
- La carte est retournée et expliquée par le représentant des usagers. Il peut reformuler avec des mots simples si besoin.
- Un échange est proposé si la personne le souhaite.

**Conseils d'animation :**

- Adapter ses explications au public.



- S'appuyer sur les illustrations pour donner des exemples.
- Répondre aux questions des participants ou les orienter vers Santé Infos Droits lorsque vous n'avez pas la réponse.
- Distribuer le **flyer "Rôle des RU - BD"** à la fin au participant.

**Soigne tes DROITS**

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

**France Assos Santé**

La voix des usagers

Normandie



# Explication des cartes

**VRAI** ou **FAUX**

1

**Les représentants des usagers peuvent vous guider pour trouver le bon interlocuteur lorsque vous vous sentez perdu.**

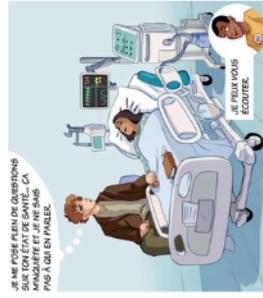


**VRAI**

Ils peuvent vous aider à comprendre par où commencer pour obtenir des réponses. Ils s'assurent que vous puissiez accéder aux informations dont vous avez besoin.

3

**Les représentants des usagers peuvent être à votre écoute quand vous en avez besoin.**



**VRAI**

Ils peuvent vous écouter afin de mieux comprendre votre situation et vous orienter si besoin.

2

**Les représentants des usagers peuvent vous conseiller pour agir quand une situation vous pose problème.**



**VRAI**

Ils prennent le temps de comprendre votre situation pour mieux vous orienter. Ils sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

4

**Les représentants des usagers peuvent relayer votre mécontentement si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge.**



**VRAI**

Ils peuvent relayer vos remarques, positives ou négatives, à l'établissement pour aider à améliorer la qualité de votre prise en charge et les pratiques.

5

**Les représentants des usagers peuvent vous aider à mieux comprendre une situation.**



**VRAI**

Ils peuvent aider à rétablir le dialogue pour que vous obteniez des explications et des réponses.

6

**Les représentants des usagers peuvent vous aider à formuler une réclamation.**



**VRAI**

Ils peuvent vous aider à mettre des mots sur votre situation et à formuler votre réclamation de manière claire.

7

Les représentants des usagers peuvent se renseigner pour vous quand un problème persiste malgré vos démarches.

**VRAI**



Ils peuvent faire le lien avec l'établissement pour comprendre ce qui bloque et vous tenir informé.

9

Les représentants des usagers peuvent vous aider à préparer votre rendez-vous de médiation.

**VRAI**



Ils peuvent vous aider à préparer ce rendez-vous pour exprimer clairement votre situation et vos attentes.

11

Les représentants des usagers peuvent parler de votre état de santé à leur boulanger.

**FAUX**

Les représentants des usagers sont tenus au **secret professionnel**. Tout ce que vous leur direz restera **confidentiel**.

13

Les représentants des usagers peuvent entrer dans votre chambre sans frapper.

**FAUX**

Les représentants des usagers respectent  **votre intimité et votre vie privée**, et celles de vos proches.

8

Les représentants des usagers peuvent relancer votre réclamation si vous n'avez pas obtenu de réponse.

**VRAI**



Ils peuvent rappeler votre situation à l'établissement afin que votre demande soit prise en compte.

10

Les représentants des usagers peuvent rester disponibles pour vous, même après vos démarches.

**VRAI**



Ils peuvent continuer à vous soutenir et vous orienter si vous en ressentez le besoin.

12

Les représentants des usagers sont des salariés de l'établissement de santé.

**FAUX**

Les représentants des usagers sont **des bénévoles d'associations**. Ils vous représentent **gratuitement**, sans lien de subordination hiérarchique ou financier avec l'établissement.

14

Les représentants des usagers ont toujours réponse à tout.

**FAUX**

Les représentants des usagers ne savent pas tout, mais **ils suivent des formations** et **ils ont des ressources** pour vous aider et vous guider.

*Affiche du jeu pour habiller le stand*

**VRAI** ou **FAUX**



# Connaissez-vous les rôles des représentants des usagers ?

**VRAI**

ou

**FAUX**

*Règle du jeu à poser sur le stand pour les usagers*

**VRAI** ou **FAUX**



# Connaissez-vous les rôles des représentants des usagers ?

1 Choisissez une carte

2

A votre avis... C'est

**VRAI**

ou

**FAUX**

3

Retournez la carte pour connaître la réponse

4

Echangez avec les représentants des usagers  
qui pourront détailler la réponse

1

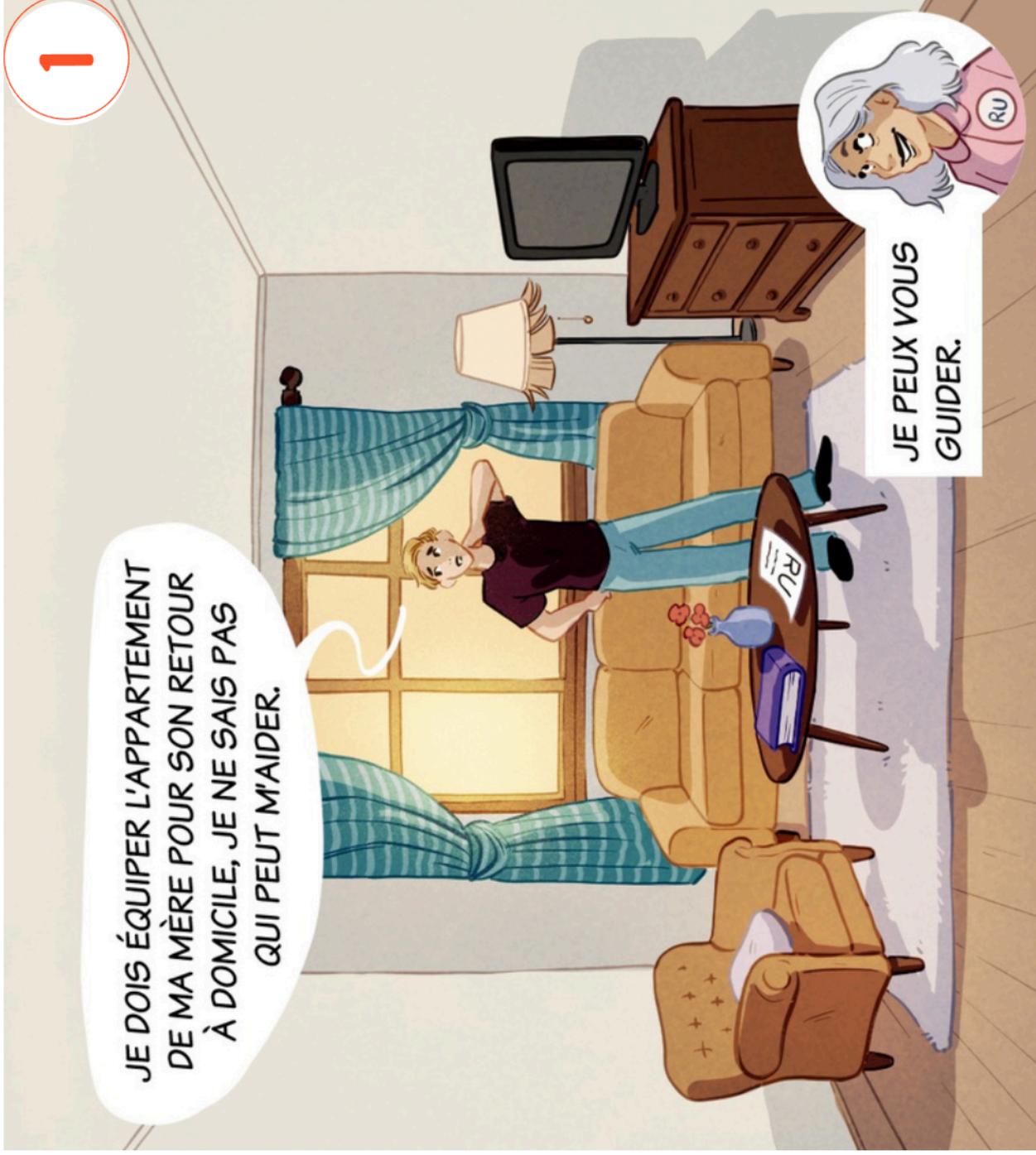
**Les représentants des usagers  
peuvent vous guider pour  
trouver le bon interlocuteur  
lorsque vous vous sentez perdu.**

**VRAI**

ou

**FAUX**





**Ils prennent le temps de comprendre votre situation pour mieux vous orienter. Ils sont à votre disposition pour répondre à vos questions.**

**Les représentants des usagers  
peuvent vous conseiller pour  
agir quand une situation vous  
pose problème.**

**VRAI**

ou

**FAUX**



2

JE PENSE QUE LE  
DIAGNOSTIC DE MAMAN  
N'EST PAS BON...

AH, BAH JE  
NE SAIS PAS...  
QU'EST-CE QU'ON  
PEUT FAIRE ?

JE PEUX VOUS  
CONSEILLER  
POUR AGIR.



**VRAI**

**Ils peuvent vous aider à comprendre par où commencer pour obtenir des réponses. Ils s'assurent que vous puissiez accéder aux informations dont vous avez besoin.**

**Les représentants des usagers  
peuvent être à votre écoute  
quand vous en avez besoin.**

**VRAI**

ou

**FAUX**



JE ME POSE PLEIN DE QUESTIONS  
SUR TON ÉTAT DE SANTÉ... ÇA  
M'INQUIÈTE ET JE NE SAIS  
PAS À QUI EN PARLER.

3



**Ils peuvent vous écouter afin de mieux comprendre  
votre situation et vous orienter si besoin.**

4

**Les représentants des usagers  
peuvent relayer votre  
mécontentement si vous n'êtes pas  
satisfait de votre prise en charge.**

**VRAI**

OU

**FAUX**



4

LES REPAS SONT DIFFICILES  
À MANGER POUR MOI. IL  
FAUDRAIT QUE J'EN PARLE  
POUR QUE ÇA S'AMÉLIORE.

JE PEUX RELAYER VOS  
MÉCONTENTEMENTS.



**VRAI**

**Ils peuvent relayer vos remarques, positives ou négatives, à l'établissement pour aider à améliorer la qualité de votre prise en charge et les pratiques.**

# Les représentants des usagers peuvent vous aider à mieux comprendre une situation.

**VRAI**

ou

**FAUX**



5

JE NE COMPRENDS PAS POURQUOI  
LE MÉDECIN NE VEUT PAS ME TRANSFÉRER  
DANS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT... JE VOULAIS  
JUSTE ME RAPPROCHER DE MA FAMILLE.



JE PEUX VOUS AIDER  
À COMPRENDRE  
LA SITUATION.

**Ils peuvent aider à rétablir le dialogue pour que  
vous obteniez des explications et des réponses.**

# Les représentants des usagers peuvent vous aider à formuler une réclamation.

**VRAI**

ou

**FAUX**



6

L'ÉTABLISSEMENT A PERDU MON  
APPAREIL DENTAIRE PENDANT MON  
HOSPITALISATION... JE VOUDRAIS  
QU'IL ME REMBOURSE.



JE PEUX VOUS AIDER  
À FORMULER UNE  
RÉCLAMATION.

**VRAI**

**Ils peuvent vous aider à mettre des mots sur votre situation  
et à formuler votre réclamation de manière claire.**

**Les représentants des usagers  
peuvent se renseigner pour vous  
quand un problème persiste  
malgré vos démarches.**

**VRAI**

ou

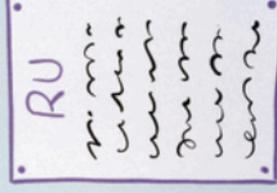
**FAUX**



7

ROOOH... MA JOURNÉE  
VA ÊTRE LONGUE, MA  
TÉLÉ NE FONCTIONNE  
TOUJOURS PAS...

zzz



JE PEUX ME  
RENSEIGNER  
POUR VOUS.

**Ils peuvent faire le lien avec l'établissement pour comprendre ce qui bloque et vous tenir informé.**

**Les représentants des usagers  
peuvent relancer votre  
réclamation si vous n'avez pas  
obtenu de réponse.**

**VRAI**

ou

**FAUX**



8

MON  
ESPACE  
SANTÉ

Comptes rendus

QUOI ? JE N'AI TOUJOURS  
PAS LE COMPTE RENDU DE  
MA CONSULTATION ?!

JE NE PEUX DONC PAS  
PRENDRE RENDEZ-VOUS  
AVEC LE CHIRURGIEN.

JE PEUX RELANCER  
VOTRE RÉCLAMATION.

RU

**VRAI**

**Ils peuvent rappeler votre situation à l'établissement afin que votre demande soit prise en compte.**

**Les représentants des usagers  
peuvent vous aider à préparer  
votre rendez-vous de médiation.**

**VRAI**

OU

**FAUX**





**Ils peuvent vous aider à préparer ce rendez-vous pour exprimer clairement votre situation et vos attentes.**

**Les représentants des usagers  
peuvent rester disponibles pour  
vous, même après vos démarches.**

**VRAI**

OU

**FAUX**



10

NOUS SOMMES TOUJOURS  
LÀ POUR VOUS ACCOMPAGNER...

SI VOUS N'ÊTES  
PAS SATISFAITS  
DES RÉPONSES...



**VR****AI**

**Ils peuvent continuer à vous soutenir et vous orienter si vous en ressentez le besoin.**

**Les représentants des usagers  
peuvent parler de votre état de  
santé à leur boulanger.**

**VRAI**

OU

**FAUX**



**FAUX**

Les représentants des usagers sont tenus  
au **secret professionnel**. Tout ce que vous  
leur direz restera **confidentiel**.

# Les représentants des usagers sont des salariés de l'établissement de santé.

**VRAI**

ou

**FAUX**



**FAUX**

**Les représentants des usagers sont des bénévoles d'associations.**

**Ils vous représentent gratuitement, sans lien de subordination hiérarchique ou financier avec l'établissement.**

# Les représentants des usagers peuvent entrer dans votre chambre sans frapper.

**VRAI**

OU

**FAUX**



FAUX

Les représentants des usagers  
respectent **votre intimité** et votre  
**vie privée,** et celles de vos proches.

# Les représentants des usagers ont toujours réponse à tout.

**VRAI**

OU

**FAUX**



**FAUX**

**Les représentants des usagers ne savent pas tout, mais ils suivent des formations et ils ont des ressources pour vous aider et vous guider.**