JOURNÉES DÉPARTEMENTALES CENTRE-VAL DE LOIRE

“Comment impliquer les Représentants des Usagers (RU) dans les établissements de santé ? / Comment m’impliquer en tant que RU dans l’établissement où je siège ?”

Ateliers départementaux menés entre mars et mai 2026

Synthèse réalisée avec l'aide de l'Intelligence Artificielle et de l’intelligence humaine collective

L’ESSENTIEL



Les ateliers départementaux ont permis de recueillir les **retours croisés de représentants des usagers et de professionnels sur les pratiques favorisant une implication effective des représentants des usagers**, autour de trois axes : « On continue », « On tente » et « On arrête ». Malgré la diversité des établissements publics et privés de santé représentés, des RU nouvellement nommés et renouvelants, les contributions convergent fortement et dessinent une vision commune des évolutions et des leviers pour renforcer la démocratie en santé au sein des établissements.



Les participants soulignent la nécessité de **renforcer la visibilité et la reconnaissance des RU** auprès des patients, des proches et des professionnels. La **communication sur leur rôle demeure un enjeu majeur**. Les participants insistent également sur **l'importance d'une présence de terrain plus importante**.

Les ateliers mettent également en évidence une volonté forte de faire évoluer la participation des RU vers un véritable rôle de partenaire. L'implication dans les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins apparaît comme une priorité partagée.

Enfin, les échanges font émerger plusieurs conditions de réussite :

- **disposer d'un nombre suffisant de RU**
- **développer la formation et l'accompagnement des nouveaux représentants des usagers**
- **promouvoir les échanges de pratiques**

Les ateliers révèlent une dynamique particulièrement positive autour du rôle des représentants des usagers. Les participants ne demandent pas une multiplication des dispositifs mais une **évolution vers davantage de co-construction, de proximité et de reconnaissance**.

Les incontournables

Préparer des réunions en amont, échanger entre RU d'un même établissement, travailler ensemble, dans un esprit de :

- **respect**
- **confiance**
- **reconnaissance mutuelle**
- **transparence**
- **écoute**
- **partage**

pour permettre de co-construire de manière utile et efficace

« On arrête TOUT CE QUI EST INUTILE »

01 Renforcer la visibilité et la connaissance des RU dans l'établissement

- **Affichage harmonisé** des coordonnées et missions des RU (contacts, photos)
- **Mise à jour régulière des informations liées aux RU** dans le livret d'accueil
- **Présentation** des RU aux patients, professionnels et étudiants… (journées thématiques, des nouveaux arrivants, réunions de services…)
- **Communication interne** sur la représentation des usagers (article, newsletter, témoignage…)
- **Communication aux usagers** : vidéos sur la représentation des usagers, sur les droits (directives anticipées, personne de confiance…), site internet, Journée Européenne des Droits en Santé

Outils disponibles : **Badge**, ***Kit de présentation des RU***, vidéos France Assos Santé…

02 Aller davantage à la rencontre des patients avec les RU

- **Organiser des lieux ou des temps de rencontre** : maison des usagers, permanence, café des usagers, temps d'échanges thématiques, temps intégré dans le planning des patients…
- **Aller vers les usagers avec des approches** *ludiques* : jeux/escape-game/quiz droits des patients, cocottes…
- **Participer au recueil** et à l'analyse de la parole des patients

Outils disponibles : formations "Accueillir les personnes en maison des usagers"/"Mettre en place une maison des usagers" et *page Ressources du site internet France Assos Santé Centre-Val de Loire*



03 Développer les partenariats, la co-construction et le travail collectif entre RU et avec les professionnels

- **Collaborer avec** les RU sur le Projet des Usagers afin de le co-construire
- **Renforcer** la place des RU dans les instances lorsque leur présence est contributive
- **Impliquer** les RU aux démarches qualité et de sécurité des soins (Semaine de la Sécurité des Patients, journées thématiques)
- **Associer** les RU à la démarche de certification
- **Développer** des compétences partagées entre RU et professionnels de santé sur les droits des patients

Outils disponibles : *Brochure "Les différentes formes d'engagement des usagers dans les établissements de santé, Comment agir ensemble au bénéfice des patients ?"*

04 Accompagner les "nouveaux RU" et renforcer les coopérations territoriales

Développer les échanges de pratiques inter-établissements

Structurer un parcours d'intégration des "nouveaux RU" :

- **Présentation** de l'établissement, de son organisation et de ses instances
- **Rencontre organisée** avec la direction, le service qualité/usagers
- **Visite encadrée** des différents sites et secteurs d'activité
- **Remise d'un kit** d'accueil regroupant les documents essentiels de l'établissement
- **Tutorat / parrainage** entre "nouveaux RU" et renouvelants

Outils et ressources : site de la délégation régionale France Assos Santé





