

**La lettre d'information de France Assos Santé Ile-de-France aux RU issus des associations adhérentes**

**Le sujet à méditer :**

**Comment communiquer avec les usagers\* pour mieux les représenter**

Afin d'exercer au mieux sa fonction de représentation des usagers, il est indispensable de pouvoir entrer en contact et communiquer avec les personnes directement concernées : les usagers !

Porter leur parole nécessite à la fois :

- d'être à l'écoute de cette parole exprimée à travers les différents modes d'expression institutionnels (réclamations, questionnaires de sortie...)
- d'entrer en contact et dialoguer avec les usagers afin de recueillir leur expérience, leur point de vue, qu'ils se soient exprimés ou non à travers les canaux institutionnels.

Pour entrer en contact et dialoguer avec les usagers, les RU nommés peuvent s'organiser entre eux afin de :

- 1) Etre connus pour pouvoir être contactés par les usagers
- 2) Définir avec les représentants de l'établissement les conditions d'organisation pour aller vers/entrer en contact avec les usagers

**Faites-vous connaître !**

En lien avec le responsable qualité ou responsable des relations avec les usagers, assurez-vous que vos noms et coordonnées (téléphone et mail dans l'idéal) soient disponibles pour les usagers (affichage dans les couloirs, dans les salles d'attente, mention dans le livret d'accueil, sur le site internet de la structure...). Il s'agit là d'une étape indispensable pour être connus des usagers qui pourront ainsi vous contacter si nécessaire.

Lorsque vous entrez dans l'établissement, vous devez pouvoir être identifiés par toutes les personnes que vous croisez. Pour ce faire, demandez au responsable qualité ou responsable des relations avec les usagers de vous fournir un badge. Même s'il ne s'agit pas d'un badge officiel délivré par l'établissement (qui peut être long à obtenir), contentez-vous, au moins dans un premier temps, d'un badge « fait maison » par le service qualité.

S'il existe une maison des usagers, organisez-vous pour y assurer des permanences, c'est un lieu qui favorise grandement les échanges entre les associations, les RU et les usagers. En l'absence de maison des usagers, rien ne vous empêche d'organiser en lien avec les responsables de l'établissement, votre association et/ou France Assos Santé Ile-de-France, des permanences ou stands pour vous faire connaître.

Il peut arriver que les RU soient invités à se présenter lors de réunions structurelles des professionnels de santé (staff médical, réunions d'équipe...). N'hésitez pas à répondre présents à ces invitations. Les contacts avec les usagers nécessitent d'organiser les conditions d'appel (en cas de réclamations) et de rencontre, c'est pourquoi de bonnes relations avec les équipes soignantes facilitent souvent la communication avec les usagers.

Au cours de l'année, les établissements de santé organisent régulièrement des manifestations et/ou journées portes ouvertes destinées aux usagers et aux professionnels de santé (journée européenne des droits en santé, semaine sécurité du patient, manifestations associatives : octobre rose...). Autant d'occasions d'être associés à l'élaboration et à l'organisation de ces journées et de rencontrer et dialoguer avec les usagers et les professionnels.

Enfin, parlez de votre mission de représentation des usagers et des projets que vous développez ! Vous pouvez mener des actions avec vos collègues (titulaires et suppléants) et en rendre compte à vos associations ainsi qu'à France Assos Santé Ile-de-France. En plus de vous donner de la visibilité, cette communication destinée à faire connaître vos missions et réalisations pourra donner des idées aux autres RU de la région.

## **Aller vers/entrer en contact avec les usagers**

Certains RU disent rencontrer des difficultés pour entrer directement en contact avec les usagers présents dans les établissements. Or, dans l'absolu, tout est possible ! Les conditions sont à organiser avec l'établissement et les services.

Chaque service a des conditions d'organisation très différentes. Certains peuvent par exemple donner une autorisation aux RU pour rendre visite aux personnes malades ou présentes dans le service (hospitalisation ou consultations), d'autres ont inscrit dans le(s) livret(s) du service à destination des patients que des bénévoles ont la possibilité de venir les rencontrer mais que chacun est libre de refuser ces visites. De nombreuses autres modalités pour encadrer ces rencontres existent. Il s'agit avant tout de les connaître et d'organiser en amont, avec vos interlocuteurs au sein de la structure, les conditions dans lesquelles il est possible d'échanger avec les usagers sans que cela soit intrusif pour eux.

On peut identifier trois types de situations dans lesquelles le RU peut être en contact direct avec les usagers :

- Les rencontres destinées à améliorer la qualité et le fonctionnement de l'établissement. Dans ce cas de figure, le RU peut rendre visite aux usagers pour les interroger sur des points précis : recueillir leur avis sur le livret d'accueil ou sur le questionnaire de sortie, les interroger sur la qualité de leur prise en charge... Ces échanges peuvent se faire dans les chambres des patients mais aussi par exemple dans les salles d'attentes des consultations, des urgences... On voit bien dans ce contexte que le port du badge par le RU est indispensable pour que l'utilisateur identifie son interlocuteur.
- Le RU peut également rencontrer un usager et/ou ses proches dans le cadre d'une plainte ou d'une réclamation. Dans cette situation, le RU peut être contacté directement par l'utilisateur ou à l'inverse être à l'initiative de cette visite.
- Enfin, le RU peut dans le cadre de ses missions, avoir besoin de recueillir l'expérience des usagers. A l'occasion par exemple d'un travail sur une problématique précise identifiée en CDU ou d'un travail d'actualisation du questionnaire de sortie ou encore avant sa participation à sa première CDU, pour « prendre la température ». Dans cette situation peut être encore plus que dans les deux précédentes, où l'objectif de la rencontre avec l'utilisateur est moins précis, organisez-vous en amont avec les membres de la CDU et les équipes soignantes. Votre démarche en sera d'autant facilitée.

Lorsque l'on prend ses fonctions de RU, la tâche peut paraître colossale. Mais gardez en tête que vous n'êtes pas seuls ! Une de vos forces est le travail en réseau ! Soyez en lien avec les autres RU de l'établissement, les professionnels, votre association, France Assos Santé Ile-de-France. Ce réseau est là pour vous permettre d'assurer au mieux votre rôle d'aide, d'accompagnement ou de médiation auprès des usagers.

*\* Usager est un terme générique historiquement employé pour tous les utilisateurs de services publics. Son usage a de fait été étendu à l'ensemble des utilisateurs du système de santé : personnes malades, proches de personnes malades, personnes ayant un suivi médical (suivi de grossesse...). Ce terme a été consacré par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé*

### Les formations proposées par France Assos Santé Ile-de-France



- **Formation généraliste obligatoire pour les RU nommés pour la première fois après 2016** : « Ru en avant ! »
- **Formations complémentaires pour les RU** : « RU en commission des usagers », « Analyser les plaintes et réclamations »
- **Formations à destination des RU et représentants associatifs** : « Défendre les droits des usagers », « Pratiquer l'éducation thérapeutique du patient »

[Téléchargez le calendrier des formations](#)

[Téléchargez les bulletins d'inscription aux formations](#)

### Les formations organisées par le siège de France Assos Santé

Contact : [formation@france-assos-sante.org](mailto:formation@france-assos-sante.org)

- **25 septembre** : **Le RU et la sécurité des patients** pour les RU confirmés siégeant en Commission des usagers. Avoir de préférence suivi la formation RU en CDU
- **1 et 2 octobre** : **le RU et la qualité en établissement** pour les RU en Commission des usagers
- **19 et 20 octobre** : **Présider la Commission des usagers** pour les RU présidents de Commission des usagers
- **17 novembre** : **Agir sur la stratégie de l'hôpital : le RU en conseil de surveillance NIVEAU 1** pour RU débutant ou expérimenté siégeant en conseil de surveillance en établissement public de santé
- **3 décembre** : **Agir sur la stratégie de l'hôpital : le RU en conseil de surveillance NIVEAU 2** : RU en conseil de surveillance ayant suivi la formation Agir pour la stratégie de l'hôpital : RU en CS niveau 1

**Nous contacter**



**France Assos Santé Ile-de-France**  
**28 boulevard Pereire - 75017 Paris**  
**01 43 29 92 38**  
[ile-de-france@france-assos-sante.org](mailto:ile-de-france@france-assos-sante.org)

### **Les autres adresses utiles**



**Santé Info Droits : 01 53 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 et jeudi 14h-20h**

<https://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits/>



**66 millions d'Impatients**

Le site porte-parole des patients impatientes, outils d'information pour mieux s'y retrouver dans le système de santé

<https://www.france-assos-sante.org/category/66-millions->