

CATALOGUE

# FOR MATION TION



2

0

2

4



**BOURGOGNE**

**FRANCHE-COMTÉ**



Chères bénévoles, Chers bénévoles, acteurs associatifs en Santé,  
représentants des usagers,

La formation est un axe d'amélioration, de positionnement, de renforcement des compétences des bénévoles pour favoriser leur reconnaissance, légitimer la parole portée par nos représentants dans le système de santé et être force de propositions.

Cette année l'offre de formation à France Assos Santé Bourgogne Franche-Comté s'étoffe et se développe ; c'est pourquoi nous vous proposons ce catalogue en ligne qui vous permettra de choisir parmi l'ensemble des formations proposées celle qui vous conviendra plus particulièrement.

Vous trouverez toujours nos formations généralistes vous permettant d'appréhender le système de santé, d'intervenir et d'accompagner les usagers grâce au renforcement de vos compétences de bénévoles, ... la formation de base obligatoire, permettant de former les nouveaux représentants des usagers (RU) nouvellement nommés, ainsi que des formations spécifiques pour les RU plus expérimentés.

De plus, l'offre de formation s'enrichit d'ateliers en visio abordant des sujets très spécifiques tels que la e-santé, les plaintes et réclamations... Enfin, pour parfaire ce développement, les inscriptions se feront en ligne directement en renseignant vos informations.

Bien sûr, nos équipes se tiennent toujours à votre disposition afin de vous conseiller, vous orienter et faciliter votre parcours de formation.  
Très bonne lecture

**Marie-Catherine EHLINGER**  
Présidente France Assos Santé  
Bourgogne Franche-Comté



## SOMMAIRE CLIQUABLE



### RU EN AVANT ! #formationdebase

11



### RU EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ #commissiondesusagers #conseildesurveillance #qualité

14

RU en Commission des usagers (CDU)	14
Obtenir les plaintes et réclamations / atelier	15
Analyser les plaintes et réclamations en secteur psychiatrique/ atelier	16
Accompagner les usagers en médiation	17
Exploiter les résultats de la médiation	18
Formuler une recommandation / atelier	19
RU en Conseil de surveillance (CS)	20



### GROUPES D'ÉCHANGES ET DE PRATIQUES

21



### DÉFENDRE LES DROITS #findevie #ethique #medicosocial #parcours

22

Défendre et promouvoir l'accès aux soins	22
Défendre les droits des usagers : les recours en santé	23
Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers	24



### PORTER LA PAROLE #ecouter #coconstruire #prendrelaparole

25

Co-construire un avis, une position	25
Ecouter les usagers	26



### ACCOMPAGNER #maisondesusagers #expression #etp

27

Identifier les nouvelles formes d'engagement	27
--	----



### COMPRENDRE #esanté #systemedesante #etablissement

28

Découvrir le fonctionnement de mon établissement/atelier	28
Comprendre les enjeux de la e-santé/atelier	29

# La voix des usagers

30  
ANS

d'expérience  
interassociative  
de la démocratie  
en santé



32  
formateurs  
majoritairement  
représentants  
des usagers



20  
correspondants formation

2500



RU et acteurs associatifs formés

97%  
taux de  
satisfaction

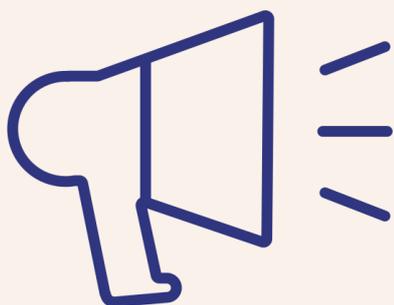


des modalités de  
formation variées :

- > une offre de formation sur tout le territoire, y compris en Outre-Mer
- > des formations à distance
- > des formats courts : ateliers, groupes d'échange

Près de  
100  
associations  
membres

> diversité associative au sein des formations



88%

des RU se sentent plus utiles  
et mieux entendus après  
avoir suivi une formation

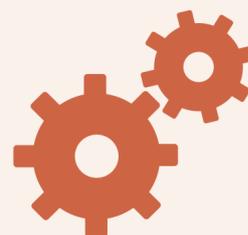


74%  
des RU formés

souhaitent renouveler leur mandat

83%

voient des actions concrètes mises en place après leurs interventions



# FORMATEURS

**FOR**

Samira Boudouaz  
Lorraine Brière de L'Isle  
Murielle Barachon  
Ludovic Beaune  
Jean Wils  
Yvan Caillot  
Chantal Cateau  
Raymonde Mercier  
Micheline Claes

**MA**

Anne Souleliac  
Christophe Demonfaucon  
Sabine Soileux  
Pascal Desclos  
Michel Sabouret  
Sabine Durand Gasselín

**TEU**

Jean-Pierre Richard  
Myriam Elso  
Sonia Purgues  
Benoit Faverge  
Valérie Fernez  
Maureen Pollart  
Marie-Odile Glise

**RS**

Alain Olympie  
Pascal Jublanc-Ducarpe  
Annie Morin  
Maud Le Ridant  
Valérie Chaillot  
Fanny Montant  
Gilles Lucas  
Frédéric Moreau

# Une équipe **POUR VOUS ACCOMPAGNER** TOUT AU LONG DE VOTRE MANDAT



## **BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**

**VOTRE CORRESPONDANTE  
FORMATION**

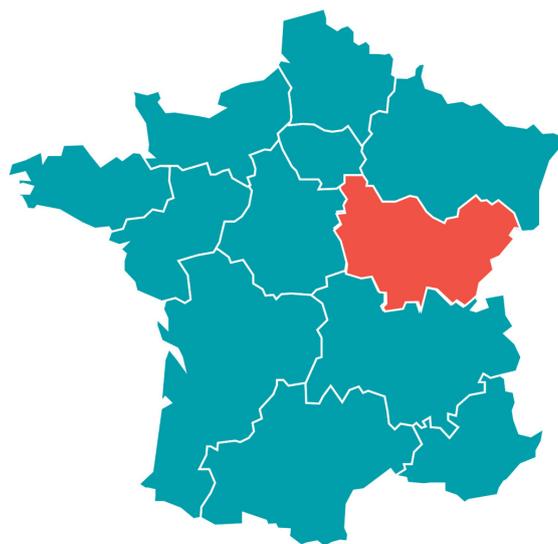


### **ÉLODIE HONG-VAN**

[ehongvan@france-assos-sante.org](mailto:ehongvan@france-assos-sante.org)  
03 80 49 19 37

#### **>> SON RÔLE :**

Vous orienter dans le choix des formations  
Vous accompagner tout au long de votre parcours  
Elaborer le plan de formation de la région pour  
tous les représentants des usagers et les membres  
associatifs adhérents



2, rue des Corroyeurs – Boîte FF6, 21000 Dijon  
Téléphone : 03 80 49 19 37

Email : [bourgogne-franche-comte@france-assos-sante.org](mailto:bourgogne-franche-comte@france-assos-sante.org)

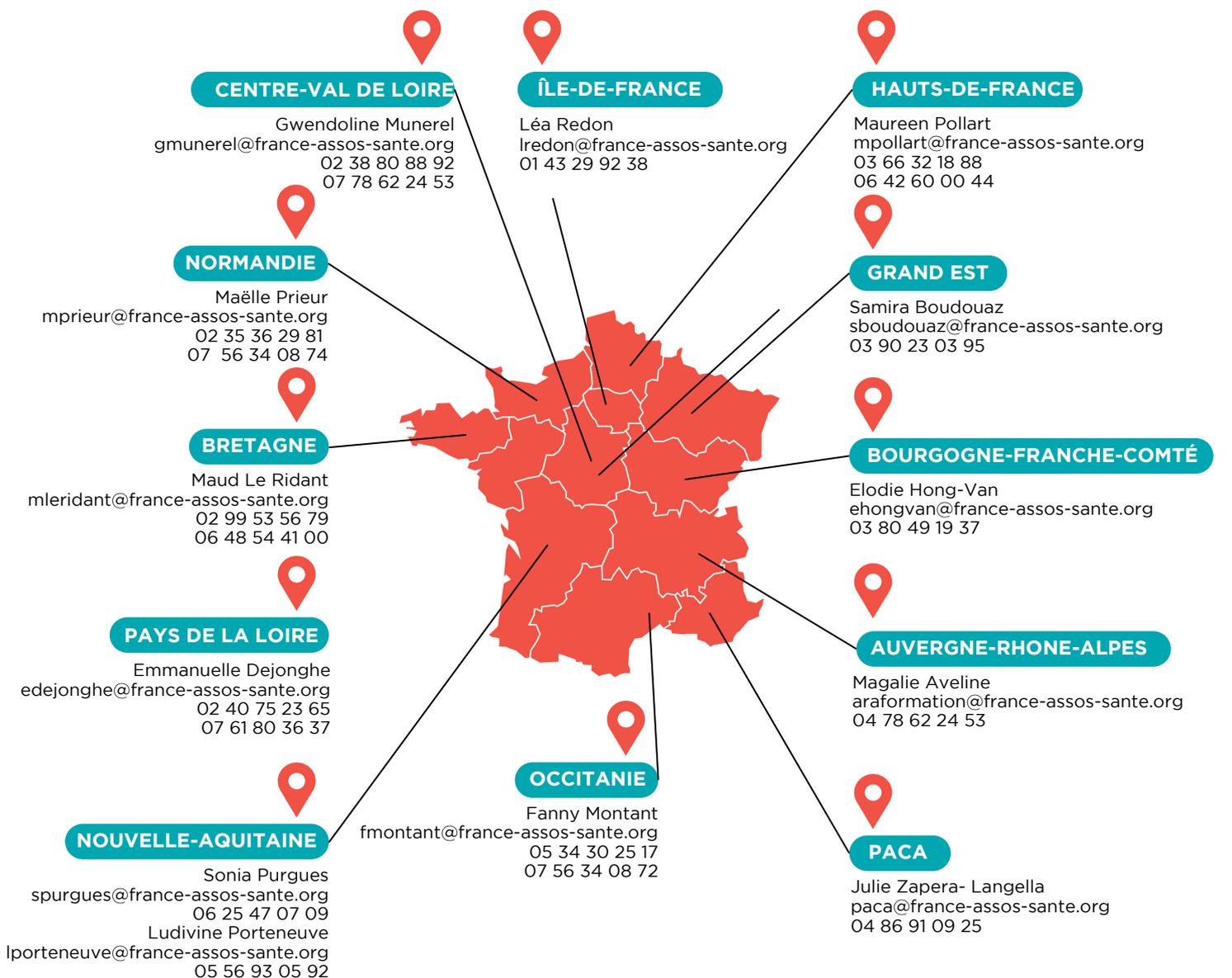
## **L'ÉQUIPE DE LA DÉLÉGATION**

Coordinatrice : Patricia MINARY-DOHEN  
Chargée de mission : Coralie JARDON  
Chargée de gestion administrative : Elodie HONG-VAN

## **MEMBRES DU BUREAU**

Présidente : Marie-Catherine EHLINGER (CRAFAL BFC)  
1er Vice-président : Philippe FLAMMARION (ARUCAH BFC)  
Emmanuel BODOIGNET (AIDES BFC)  
Anne-Marie BONNOT (URAF BFC)  
Mireille CALISTI (VMEH 89)  
Martine CUENOT (APF France Handicap)  
Maurice DECKMIN (UNAPEI BFC)  
Danièle DESMERGER (AFPréc)  
Dominique JACQUOT (Cardio FC)

# Une équipe **POUR VOUS ACCOMPAGNER TOUT AU LONG DE VOTRE MANDAT ET SUR TOUT LE TERRITOIRE**



**CORSE**  
Christelle Felix  
cfelix@france-assos-sante.org  
04 20 13 04 39  
06 24 51 46 91

**GUYANE**  
Géraldine Domingo  
gdomingo@france-assos-sante.org  
01 40 56 98 29

**LA RÉUNION**  
Marie-Laure Veyrat  
mlveyrat@france-assos-sante.org  
02 62 68 04 93  
06 92 40 03 96

**MAYOTTE**  
Joëlle Bourgoin  
formation@france-assos-sante.org  
01 40 56 98 29

**GUADELOUPE**  
Johanna Thomas  
jthomas@france-assos-sante.org  
05 90 68 21 55

**MARTINIQUE**  
Suzie Ridarch  
sridarch@france-assos-sante.org  
05 96 70 20 38

**L'ÉQUIPE DU SIÈGE**  
La conception de l'offre, la programmation, l'animation du réseau formation, c'est eux :  
Responsable formation : Valérie Chaillot  
Chargés de formation : Sabine Durand-Gasselin, Frédéric Moreau  
Assistante formation : Joëlle Bourgoin  
formation@france-assos-sante.org

# FORMATION MODE D'EMPLOI

## ACCESSIBILITÉ

Chaque situation étant unique, contactez-nous avant votre inscription à l'adresse mail [formation@france-assos-sante.org](mailto:formation@france-assos-sante.org).

## COÛT

Financé par le FNDS pour les bénévoles membres des associations adhérentes de France Assos Santé. Repas inclus.

## DATE LIMITE D'INSCRIPTION

Jusqu'à 8 jours avant pour les formations en présentiel et jusque 3 jours avant concernant les formations en distanciel en fonction des places disponibles.

## DATE DE CONFIRMATION DE LA SESSION

Une confirmation de la tenue de la session vous sera adressée 15 jours avant le début de la formation.

## DÉFINITIONS

A : Acteur associatif

RU : Représentant(e) des usagers

CDU : Commission des usagers

RUEA : RU, en avant !

CAL : Commission de l'activité libérale au sein des établissements de santé

CPAM : Caisse primaire d'Assurance maladie

CRSA : Conférence régionale de la santé et de l'autonomie

CPP : Comité de protection des personnes

FNDS : Fond national pour la démocratie sanitaire

GHT : Groupement hospitalier de territoire

HAD : Hospitalisation à domicile

## LÉGENDES



Formation en **DISTANCIEL**



Formation en **PRÉSENTIEL**



**DURÉE** de la formation



**LIEU** de la formation



**DATE** de la formation



Membre des associations adhérentes



Représentant des usagers



# RU en avant !

## À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

### >> JE VIENS D'ÊTRE NOMMÉ(E) RU

- Nouvellement nommé(e), j'ai besoin d'acquérir les grands principes défendus par les représentant(e)s des usagers et les valeurs de la démocratie en santé
- Cette formation est obligatoire pour les RU nommé(e)s après le 1er juillet 2016

### >> JE SUIS UN RU EXPÉRIMENTÉ

- Les formations sont des moments d'échanges et de rencontres entre représentant(e)s d'usagers
- Vous ne pourrez pas recevoir l'indemnité de 100 €

### >> ET SI JE NE SIÈGE PAS EN CDU ?

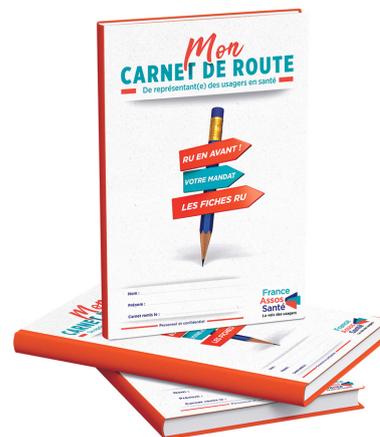
- La formation est une formation généraliste, qui s'adresse à tous les RU
- Elle est donc adaptée aux besoins de tous les RU quelle que soit l'instance (CS, CPAM, CRSA, etc..)

### >> ET SI MON ASSOCIATION N'EST PAS MEMBRE DE FRANCE ASSOS SANTÉ

- Vous êtes bienvenu(e), la formation est ouverte à tous les nouveaux RU



## COMMENT LA FORMATION SE DÉROULE-T-ELLE ?



### >> C'EST UNE FORMATION PRATIQUE

- Animée par des formateurs experts de la représentation des usagers, vous allez travailler sur des situations concrètes, proches de celles que vous traiterez dans vos mandats
- Vous en repartirez avec des outils pratiques

### >> C'EST UNE FORMATION EN PLUSIEURS ÉTAPES



13h

Vous passerez d'abord 13 heures avec un formateur et d'autres RU



3h

Vous vous formerez ensuite chez vous sur la plateforme de formation de France Assos Santé - 3h (vous serez accompagné(e) si besoin par votre délégation à cette étape)



2h

Enfin vous vous retrouverez ensuite en classe virtuelle avec votre formateur, votre délégation régionale et les autres RU

## ET APRÈS ?

### >> COMPLÉTER VOTRE PARCOURS DE FORMATION

#### Avec les formations complémentaires :

- Défendre les droits des usagers
- Co-construire un avis, une position
- Comprendre le système de santé

#### Avec les formations spécifiques de votre instance :

- RU en CDU, RU en CTS, etc.
- En participant aux groupes d'échanges et de pratiques organisés par votre délégation France Assos Santé

### >> COMMENT

Contactez Elodie HONG-VAN, correspondante Formation de la délégation Bourgogne Franche-Comté, elle vous conseillera sur le parcours de formation le plus adapté





# RU en avant !

“ J’ai été récemment nommé(e) représentant(e) des usagers (RU) dans les instances de démocratie en santé, à l’hôpital ou sur le territoire. Je cherche à améliorer la vie des usagers, à faire respecter leurs droits. J’ai besoin de repères sur le système de santé et de conseils pratiques pour exercer le mandat que mon association m’a confié. J’aimerais aussi pouvoir échanger avec d’autres RU pour mieux se connaître et travailler ensemble. ”

## >> OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre le système de santé et ses enjeux pour agir en faveur des usagers
- Identifier les principales composantes du mandat de représentation dans les différentes instances
- Savoir élaborer et défendre des positions d’usagers dans une approche transversale
- Mobiliser les outils et ressources du RU pour agir collectivement

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Principes et droits défendus par les RU
- Organisation et enjeux du système de santé
- Instances de la représentation des usagers, focus sur les missions du RU en commission des usagers
- Outils et ressources pour agir en faveur des usagers
- Compétences clés du RU : la connaissance en action
- Ethique en santé et représentation des usagers

## >> SUPPORTS

- Mallette du RU (ressources documentaires et carnet de route)



**Représentant(e) des usagers siégeant pour un premier mandat dans les instances hospitalières ou de santé publique**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance de modules en présentiel et distanciel avec des techniques d’animation interactives, études de cas, mises en situation  
Echanges d’expériences  
Apports théoriques

### INTERVENANTS

Formateur du réseau et représentant de la délégation régionale de France Assos Santé

### COÛT

Financé par le FNDS  
Remboursement des frais de déplacement et d’hébergement pour tous les RU. Indemnisation de 100 € versés aux participants RU débutants (sous réserve de respect des critères)

### VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers  
Comprendre le système de santé



Contenu conforme au cahier des charges établi par l’arrêté du 8 juillet 2021.

Formation obligatoire pour les RU nommés après le 1er juillet 2016.

L’attestation de participation est à remettre au sein de l’instance ou de l’établissement dans lequel vous siégez ainsi qu’à l’ARS qui vous mandate.

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**

## RU en avant ! PLANNING DES FORMATIONS



**2024**

<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	Dijon	25-26 mars, 21 mai
<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	Besançon	13-14 juin, 10 sept.
<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ</b>	Dijon	9-10 oct., 29 nov.



**2024**

<b>AUVERGNE-RHÔNE-ALPES</b>	<u>4-5 nov., 9 déc.</u>
<b>GRAND-EST</b>	<u>7, 8, 14, 15 oct., 9 déc</u>

### SESSIONS SPÉCIALES



**NATIONAL week-end** Paris 4-5 oct., 8 nov.



Session en 5 demi-journées



<b>NATIONAL</b>	<u>25-27 mars, 1-3 avril, 15 mai</u>	<u>18h-21h</u>
<b>NATIONAL</b>	<u>4-6-11-13 juin, 11 juil.</u>	<u>16h-19h</u>
<b>NATIONAL</b>	<u>9-10-16-17 oct., 21 nov.</u>	<u>18h-21h</u>
<b>NATIONAL</b>	<u>18-20-25-27 nov., 16 déc.</u>	<u>14h-17h</u>



# RU en Commission des usagers (CDU)

 **Représentant(e) des usagers en CDU, cette formation constitue la formation à suivre après RU en avant, formation socle obligatoire. La Commission des usagers est le lieu par excellence où le représentant des usagers veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge.**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le fonctionnement de la Commission des usagers : son rôle, son fonctionnement, la place de chacun de ses membres.
- Identifier ce que défend le représentant des usagers.
- Agir méthodiquement sur les principaux sujets de la commission.
- Se situer comme acteur de l'amélioration du système de santé.

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les missions de la Commission des usagers.
- Le fonctionnement de la Commission.
- Le rôle du représentant des usagers : ses principes, ses buts.
- Le traitement des plaintes et réclamations.
- L'intervention du représentant des usagers dans la médiation.
- La bonne information du patient.
- Veiller à la sécurité du patient.
- Passer de la plainte ou de la réclamation individuelle à une action sur l'organisation et la qualité de la prise en charge.

**PUBLIC****RU**

**Représentant(e) des usagers dans une instance hospitalière et membre d'une association adhérente de France Assos Santé.**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en avant! ».

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

---

### VOIR AUSSI

Utiliser les indicateurs (atelier)

Formuler une recommandation (atelier)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**

**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**

Dijon

**2024**

8 novembre



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## OBTENIR LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en CDU.

### PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

### VOIR AUSSI

Contribuer au règlement intérieur (Atelier)

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Identifier les interlocuteurs et les documents requis
- Lever les freins à l'obtention des plaintes et réclamations
- Répondre aux arguments de l'établissement qui vous en refuse l'accès

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ



2024

14 mars



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## ANALYSER LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS EN SECTEUR PSYCHIATRIQUE



**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers ou en Conseil de surveillance.**

### PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

### VOIR AUSSI

Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers  
Obtenir les plaintes et les réclamations (atelier)

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Compléter les connaissances du RU dans le traitement d'un courrier de doléances venant d'un patient porteur d'une pathologie psychiatrique
- Identifier les points de vigilance

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**



**2024**

**11 avril**



# Accompagner l'utilisateur en médiation



**Vous avez récemment été nommé(e) en tant que représentant(e) des usagers dans une Commission des usagers. Vous avez pu suivre ou non la formation obligatoire. On nous demande désormais d'intervenir dans le processus de médiation. Mais comment ? Pourquoi faire alors qu'il y a déjà des médiateurs ? Quel peut être notre rôle par rapport à l'utilisateur en amont et pendant la médiation ?**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir la médiation
- Saisir le rôle d'accompagnant à la médiation et ses différentes étapes
- Cerner la recevabilité de la plainte pour l'orienter vers la médiation
- Co-construire un guide d'entretien pour préparer l'utilisateur à la médiation

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- La médiation dans les établissements : spécificité, cadre et limites
- Les facteurs de réussite ou d'échec d'une médiation : la recevabilité de la plainte
- Prendre sa place dans l'entretien de médiation
- L'accompagnement en médiation : quelles spécificités ?

**PUBLIC****RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « RU en Commission des usagers »

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement

Exploiter les résultats de la médiation

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**



**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**



Dijon



17 octobre

**2024**



# Exploiter les résultats de la médiation

 Nous sommes des représentant(e)s des usagers en Commission des usagers. On nous demande désormais d'intervenir dans le processus de médiation. Mais comment ? Pourquoi faire alors qu'il y a déjà des médiateurs ? Quel peut être notre rôle par rapport à l'utilisateur en amont et pendant la médiation ? Et dans le processus, que faire concrètement ? Comment exploiter les résultats pour améliorer la qualité de la prise en charge des usagers ? 

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Analyser le compte rendu de médiation
- Utiliser les résultats de la médiation pour agir en Commission des usagers
- Construire un argumentaire pour améliorer la qualité

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- La médiation dans les établissements : spécificité, cadre et limites
- Les facteurs de réussite ou d'échec d'une médiation
- Prendre sa place dans l'entretien de médiation
- Que faire après la médiation en Commission des usagers

**PUBLIC****RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « Accompagner l'utilisateur en médiation »

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

---

### VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement  
Formuler une recommandation (atelier)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**



Dijon



18 octobre

**2024**



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## FORMULER UNE RECOMMANDATION

**PUBLIC**



**RU**

**Représentant(e) des usagers, membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en établissement de santé**

### PRÉ-REQUIS

Avoir de préférence suivi l'atelier sur les indicateurs de la CDU  
Ordinateur + webcam + connexion internet

### VOIR AUSSI

Contribuer au règlement intérieur (atelier)

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Connaître les fondamentaux des plaintes et réclamations pour formuler une recommandation
- Savoir rédiger une recommandation et les actions attendues pour améliorer la qualité et la sécurité des soins

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**



**2024**

**11 octobre**



# RU en Conseil de surveillance (CS)

 Je suis représentant(e) des usagers en Conseil de surveillance, et je voudrais mieux comprendre comment y porter la voix et les intérêts des usagers. Comment me positionner vis à vis de mes interlocuteurs, et comment préparer les réunions avec les nombreux documents qui me sont communiqués ? Dois-je m'exprimer sur tous les sujets ? 

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mieux comprendre l'instance pour savoir se positionner sur la politique globale de l'établissement du point de vue de l'utilisateur
- Repérer parmi les différents sujets notamment budgétaires et financiers soumis à l'instance, quels sont les éléments clés pouvant avoir un impact sur la prise en charge des usagers
- Savoir analyser et mettre en parallèle les documents de différentes instances dans l'intérêt des usagers

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'instance dans son contexte : cadre, fonctionnement
- Les enjeux stratégiques de l'instance, et le positionnement du représentant des usagers vis-à-vis des différents acteurs de l'instance
- La politique de l'établissement : à quoi veiller du point de vue des usagers ?
- Les différentes données mises à disposition du représentant des usagers : clés de compréhension et d'analyse

**PUBLIC****RU**

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Conseil de surveillance d'un établissement public de santé**

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi "RU en Commission des usagers" et "Comprendre le système de santé"

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement de santé  
Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**

**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**

Dijon



7 mars

**2024**

# Groupe d'échanges et d'analyse de pratiques

## POURQUOI PARTICIPER À UN GROUPE D'ÉCHANGES ?

Les groupes d'échanges et d'analyse de pratiques viennent renforcer les compétences acquises en formation. Ils s'appuient sur la réalité des situations vécues par les participants. Les sujets abordés sont sélectionnés collectivement par les participants. Un animateur est présent pour assurer le bon déroulement du groupe d'échanges et mettre en lumière la réflexion collective, en présence d'un référent régional.

### >> OBJECTIFS

- Echanger sur des expériences rencontrées dans nos instances
- Analyser et questionner collectivement ces expériences à partir d'une situation amenée par un membre du groupe
- Elaborer ensemble des réponses et des pistes d'amélioration



Je cherche à partager des expériences, exposer des situations rencontrées, participer à la recherche collective de solutions pour une situation exposée au collectif.



### >> DURÉE



## INFORMATIONS ET CALENDRIER



2024

<u>Visio</u>		30 avril -- Coralie JARDON
<u>Dijon</u>		31 mai -- Elodie HONG-VAN
<u>Visio</u>		26 novembre -- Coralie JARDON
<u>Dijon</u>		10 décembre -- Elodie HONG-VAN



Je souhaite rencontrer d'autres représentant(e)s des usagers, quels que soient leur expérience et niveau de connaissance.



Ces groupes d'échanges concentrent une véritable richesse des expériences en tant que RU, de la diversité des sujets évoqués dans vos instances. Ils sont le témoignage du pouvoir du collectif pour faire avancer la démocratie sanitaire. Alors rejoignez l'expérience !





# Défendre et promouvoir l'accès aux soins

Je suis représentant(e) des usagers au sein d'un hôpital, d'un groupement, public ou privé, d'une caisse primaire d'assurance maladie, ou acteur associatif sur un territoire. Je souhaite me familiariser avec les notions d'accès, de recours et d'accessibilité aux soins à différents niveaux (social, géographique, financier, etc.), afin d'identifier les actions possibles pour défendre l'intérêt des usagers sur mon territoire. Je veux mieux comprendre comment agir sur l'organisation des soins et le parcours de santé à l'hôpital et en ville, pour en faciliter l'accès.



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les obstacles à l'accès aux soins et leurs causes, pour les usagers.
- Distinguer les notions d'accès, d'accessibilité, de recours pour mieux cibler son action, au niveau individuel et collectif.
- Connaître les programmes et dispositifs déjà mis en place pour favoriser l'accès et le recours aux soins et à la santé à différents niveaux.
- Construire des arguments en faveur de l'accès aux soins pour réduire les inégalités sociales et territoriales de santé.

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'accès et le recours aux soins/à la santé : de quoi parle-t-on ? Représentations et pratiques des usagers
- Ce qui existe sur les territoires pour favoriser l'accès aux soins
- La place du représentant des usagers dans les politiques d'accès aux soins menées sur son territoire
- Les différentes instances où faire valoir le point de vue de l'usager : groupement hospitalier de territoire, conseil territorial de santé, conseil local de santé, CPAM

PUBLIC



A

RU

Acteur associatif et représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant dans les instances hospitalières, les CPAM et au sein des territoires

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Défendre les droits des usagers  
Améliorer les parcours de santé des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**BOURGOGNE-FRANCHE COMTÉ**



Dijon



**2024**

9 avril

**BOURGOGNE-FRANCHE COMTÉ**

Besançon

1er octobre



# Défendre les droits des usagers : les recours en santé

**🗣️ Je recueille des plaintes et doléances des patients et de leurs familles. Je connais le fondement juridique de leurs demandes, mais comment savoir quelle orientation choisir : CCI, tribunaux, Conseils de l'ordre, Commission des usagers, Défenseur des droits, autres médiations ?**



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Cerner l'approche de la plainte et la demande de l'utilisateur
- Savoir distinguer les différents types de plaintes selon leur objet
- Identifier les différentes procédures possibles selon l'objet de la plainte
- Connaître les avantages et les inconvénients des différentes procédures, selon l'intérêt du plaignant et celui des usagers

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'approche juridique de la plainte
- Les dispositifs (les instances) de prise en charge des plaintes des usagers
- La gestion des plaintes relatives au fonctionnement des établissements
- Les recours en vue de la réparation du préjudice du patient : les plaintes à objet indemnitaire
- Que faire pour obtenir une sanction disciplinaire à l'encontre d'un professionnel ?
- Eclairer le choix de l'utilisateur : intérêts et limites des dispositifs

**PUBLIC****A****RU**

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers, membre d'une association adhérente de France Assos Santé**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Juriste écoutant de la ligne Santé Info Droits

### VOIR AUSSI

Analyser les plaintes et réclamations  
Formuler une recommandation (atelier)

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS**

**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**

Dijon

**2024**

1er février



# Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers



Dans l'exercice de ses missions, le représentant des usagers est conduit à s'interroger sur l'éthique ou à se poser des questions morales dans des circonstances très diverses à la lecture de certaines plaintes ou réclamations des usagers : la place de l'humain dans le soin, les conflits de valeurs vécus par certains professionnels de santé, la façon dont l'avis des usagers est pris en compte, l'intérêt de participer à un Comité d'éthique ou un espace de réflexion éthique.



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir la démarche et les principes éthique en santé
- Prendre conscience paradigmes du soin qui traversent le système de santé aujourd'hui
- Identifier les finalités des espaces et comités d'éthique et les contributions possibles
- Outiller les représentant(e)s des usagers en travaillant à partir de situations vécues et de l'expérience de chacun
- S'entraîner à mener un raisonnement éthique

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Qu'est-ce que l'éthique ? Une ou des éthiques ?
- Les rapports de l'éthique avec la morale, la déontologie, le droit ?
- Les grands principes de l'éthique biomédicale : autonomie, bienfaisance, non malfaisance, justice
- Comment l'éthique peut améliorer les pratiques : son rôle de promotion d'un soin plus humain, du care ?
- Comment l'éthique peut-elle aider à identifier quel est le bien et comment faire émerger à travers les conflits de valeurs la moins mauvaise ou la meilleure issue ?
- L'institutionnalisation de l'éthique : les espaces régionaux d'éthique, les comités locaux d'éthique, les staffs éthiques
- Quelle place, quel rôle, quels enjeux pour la représentation des usagers concernant l'éthique ?

PUBLIC



A

RU

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant dans les établissements de santé, Comités d'éthique ou espaces de réflexion éthique**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Améliorer la qualité en établissement de santé  
Défendre les droits des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**



Besançon



4 novembre

**2024**



# Co-construire un avis, une position

🗨️ Je suis représentant(e) des usagers dans une instance, responsable d'une équipe associative ou impliqué dans la rédaction de plaidoyer en faveur de la démocratie en santé. On nous interpelle pour « donner l'avis des usagers », ou bien nous souhaitons interpeler les acteurs de la santé par le biais d'une position. Je ne veux pas élaborer cet avis en solitaire, car cela ne garantit rien du résultat ! Comment construire collectivement entre acteurs impliqués dans la démocratie en santé, au sein de France Assos Santé ou dans les instances ? Quels processus de travail mener, qui nous fera gagner sur tous les plans : notre légitimité, notre crédibilité, notre représentativité ? 🗨️

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître et savoir choisir des techniques d'animation adaptées aux collectifs et aux objectifs poursuivis
- Elaborer une stratégie d'action collective impliquant les membres du collectif appelé à produire (pairs et ou partenaires)
- Comprendre la dynamique de groupe et les conditions de participation
- Savoir valoriser l'avis, la position élaborée et évaluer ses impacts

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Ce que nous sommes en tant qu'acteurs engagés
- Nos ressources pour élaborer collectivement un avis
- Les buts poursuivis et l'impact recherché
- Les conditions pour mettre en place un processus partagé de travail
- Les techniques d'animation pour produire l'avis
- Une approche stratégique pour communiquer sur l'avis émis

PUBLIC



A

RU

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers membre d'une associations adhérente de France Assos Santé, siégeant au sein d'instances de démocratie en santé, ayant à construire un plaidoyer dans l'intérêt des usagers. Niveau expérimenté.**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Prendre la parole au nom des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS

**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**

Dijon



23-24 mai

**2024**



# Ecouter les usagers

“ Membre d'une association d'usagers de la santé, je souhaite m'investir dans des activités d'accueil et de rencontre des personnes malades et de leurs proches pour les soutenir, les orienter, les aider à trouver des solutions qui leur conviennent. Comment appliquer les principes d'une écoute active et bienveillante ? ”

## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Accueillir en appliquant les principes de l'écoute active et bienveillante
  - Connaître le cadre de son intervention et ses limites
- Exemples : permanence téléphonique, visite à l'hôpital, écoute écrite, animation de groupes de parole informels...*

## >> CE DONT NOUS PARLERONS

- Les conditions favorables à l'écoute
- Les 3 attitudes de l'écoute : empathie, respect inconditionnel et authenticité
- Questionner, reformuler, faciliter l'expression de l'autre
- Savoir mettre de côté son propre vécu
- Les limites et l'ingratitude de la relation d'aide
- Les étapes de mise en place d'une activité d'accueil et de soutien

PUBLIC



A

RU

**Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé**

## PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

Distanciel : ordinateur + webcam + connexion internet

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

## INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

## VOIR AUSSI

Mettre en place une maison des usagers

Accueillir les personnes en maison des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**



**Besançon**



**7 juin**

**2024**



6h30

ACCOMPAGNER



# Identifier les nouvelles formes d'engagement



L'engagement des usagers prend différentes formes dans le champ de la santé. Ces nouvelles possibilités de participation (patients experts, ressources, partenaires, pairs aidants) sont tout à fait complémentaires à l'engagement des représentants de usagers, issus des associations agréées du système de santé. Se connaître et coopérer pour maximiser les bénéfices des actions respectives, tel est l'enjeu de cette nouveauté 2024.



## >> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les différentes formes d'engagement
- Comprendre la plus-value des approches participatives et représentatives
- Apprendre à travailler ensemble

## >> CE DONT NOUS PARLERONS (PROVISOIRE)

- Les différentes formes d'engagement des usagers
- Les postures partenariales et ses cas pratiques
- Les projets co-construits au sein des établissements
- L'approche méthodologique

PUBLIC



RU

**Représentant(e) des usagers membre d'une association adhérente de France Assos Santé siégeant en Commission des usagers**

### PRÉ-REQUIS

Présentiel : aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apport théorique et pratique : mises en situation, études de cas, exercices individuels et collectifs

### INTERVENANTS

Formateur expert du réseau France Assos Santé

### VOIR AUSSI

Découvrir l'éducation thérapeutique du patient  
Participer à un projet des usagers

RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**BOURGOGNE FRANCHE-COMTE**



Dijon



**2024**

14 novembre



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## DÉCOUVRIR LE FONCTIONNEMENT DE MON ÉTABLISSEMENT

PUBLIC



Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé, siégeant dans une instance hospitalière

### PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

### VOIR AUSSI

RU en Commission des usagers

RU en Conseil de surveillance

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

- Identifier les données de l'établissement de santé utiles au représentant des usagers
- Savoir où aller chercher ces données

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**



**2024**

22 novembre



# ATELIER D'1H30 - DISTANCIEL

## COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA E-SANTÉ

PUBLIC



Acteur associatif, représentant(e) des usagers et membre d'une association adhérente de France Assos Santé

### PRÉ-REQUIS

Ordinateur + webcam + connexion internet

### >>> CE DONT NOUS PARLERONS

- L'inclusion numérique : les fractures numériques, les acteurs engagés sur le terrain, les actions possibles et leviers
- Les services numériques : mon espace santé, la télésanté
- La protection des données : sécurité des données, réutilisation des données

**RENSEIGNEMENTS/INSCRIPTIONS** : CONTACTEZ VOTRE DÉLÉGATION RÉGIONALE OU CLIQUEZ SUR LES DATES CI-DESSOUS



**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**



**2024**

**26 janvier**



Toutes nos formations sont ouvertes aux membres associatifs adhérents de France Assos Santé, à l'exception de la formation RU en avant, ouverte à tous les représentants des usagers même non adhérents.

Vos frais de déplacement et d'hébergement sont pris en charge selon les modalités suivantes :



## DÉPLACEMENTS

### Type de frais

DÉPLACEMENT EN TRANSPORT EN COMMUN

### Prise en charge

Train : 2ème classe (plein tarif), 1ère classe si trajet supérieur à 4h dans la même journée  
Bus, Métro, Tramway : ticket (pas de reçu CB)



## REPAS - HÔTEL

### Type de frais

REPAS (UNITAIRE)

### Prise en charge

Paris : 24 € (maximum et sur justificatifs)  
Région : 20 € (maximum et sur justificatifs)

### Type de frais

HÔTEL (PAR NUIT)

Petit-déjeuner compris

### Prise en charge

Paris : 150 € (maximum et sur justificatifs)  
Région : 120 € (maximum et sur justificatifs)  
Seule la nuit entre 2 journées de formation est prise en charge.  
En cas de besoin, il est éventuellement possible d'arriver la veille sur accord préalable.



## FORMATION

### Type de frais

INDEMNITÉ FORMATION OBLIGATOIRE RU EN AVANT

### Prise en charge

Seuls les RU débutants, nommés pour la première fois après le 1er juillet 2021, pourront recevoir l'indemnité de 100 euros pour la participation à l'ensemble du parcours de formation RU en avant (18h).



**Attention : veillez à prendre des billets de transport remboursables en cas d'annulation de la formation ou d'impossibilité de la suivre.**

# INSCRIPTION MODE D'EMPLOI

## PARTICIPER À UNE SESSION DE FORMATION OU À UN GROUPE D'ÉCHANGES



**PUBLIC**



Toutes nos formations sont ouvertes aux membres associatifs adhérents de France Assos Santé, à l'exception de la formation "RU en avant !", ouverte à tous les représentant(e)s des usagers même non adhérents.



**4 MOYENS DE VOUS INSCRIRE**



Auprès de votre délégation régionale : sur le site de votre délégation régionale



Par téléphone, en contactant votre correspondant formation



En ligne sur notre site internet et en cliquant sur le lien d'inscription disponible sur chaque page du catalogue



En renvoyant le bulletin d'inscription ci-dessous à la région concernée



Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Région : \_\_\_\_\_

Je suis RU      Je suis acteur associatif :  Bénévole  Salarié(e)  Elu(e)

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone :

Mail : \_\_\_\_\_

Formation : \_\_\_\_\_

Intitulé ou code (bas de page) : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Lieu : \_\_\_\_\_

Hébergement\* :

Oui  Non      Pour la nuit du   au   =  nuits

Merci de prendre en compte mon handicap pour la réservation d'une chambre d'hôtel

\*L'hébergement peut être pris en charge pour la nuit précédant le premier jour de la formation, lorsque celle-ci commence tôt le matin et que l'éloignement de votre lieu de résidence vous oblige à arriver la veille.

# UNE COLLECTION DE guides pratiques

Les guides de France Assos Santé ont vocation à être, pour tous les RU, des outils précieux pour orienter et guider leurs actions tout au long de leur engagement associatif.



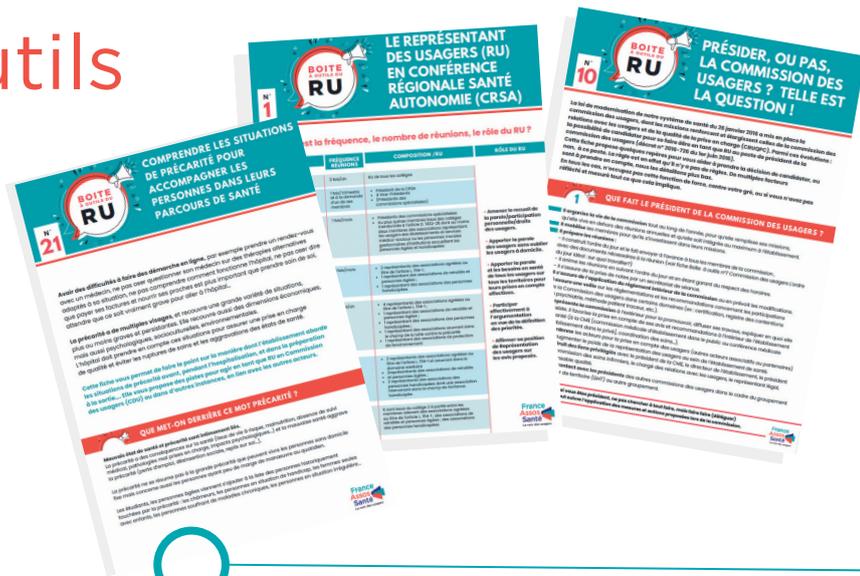
## FICHES Santé Info Droits



Guides pratiques et fiches santé info droits disponibles sur Internet

Fiches Boîte à outils disponibles sur Extranet

## 24 FICHES Boîte à outils du RU



Ces outils visent à donner en un recto-verso des repères très concrets, des check-lists sur des missions du représentant des usagers. Elles sont conçues en étroite collaboration avec le réseau des formateurs et les associations membres.

# LES ASSOCIATIONS MEMBRES DE France Assos Santé

**A.M.I** (Association nationale de défense des malades, invalides et handicapés), **AAAVAM** (Association nationale de défense des intérêts des Victimes d'accidents des médicaments), **Actions Traitements, Addictions Alcool Vie Libre**, **ADEPA** (Association d'Etudes et de Défense des Personnes Amputées), **ADMD** (Association pour le droit de mourir dans la dignité), **Advocacy France**, **AFA Crohn RCH** (Association François Aupetit), **AFDE** (Association française Des Dysplasies Ectodermiques), **AFDOC** (Association française des malades et opérés cardio-vasculaires) **AFGS** (Association Française du Gougerot Sjögren et des syndromes secs), **AFH** (Association française des Hémophiles), **AFM-Téléthon**, **AFPric** (Association française des polyarthritiques), **AFRH** (Association française pour la recherche sur l'hydrosadénite) , **AFS** (Association France Spondyloarthrites), **AFSA** (Association française du Syndrome d'Angelman), **AFSEP** (Association française des Sclérosés en Plaques), **AFVD** (Association francophone pour vaincre les douleurs), **AFVS** (Association des familles victimes du saturnisme), **AIDES**, **AINP** (Association d'Information sur la Névralgie Pudendale), **Alcool Ecoute Joie & Santé**, **Alliance Maladies Rares**, **AMADYS** (Association des malades atteints de dystonie), **AMALYTE** (Association des victimes des syndromes de Lyell et de Stevens-Johnson), **APAHJ** (Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés), **APF France Handicap**, **ARGOS 2001**, **ARSLA** (Association pour la recherche sur la SLA), **ASBH** (Association nationale Spina Bifida et Handicaps Associés), **ASF** (Association des Sclérodermiques de France), **ASFC** (Association Française du Syndrome de Fatigue Chronique), **Association des Brûlés de France**, **Autisme France**, **AVIAM** (Association d'aide aux victimes d'accidents médicaux), **CADUS** (Conseil Aide & Défense des Usagers de la Santé) **CLCV** (Association nationale de défense des consommateurs et usagers), **CNAFAL** (Conseil National des Association Familiales Laiques), **CNAFC** (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques), **E3M** (Association d'Entraide aux Malades de Myofasciite à Macrophages), **EFAPPE Epilepsies** (Fédération des Associations en faveur des Personnes handicapées par des Epilepsies sévères), **EndoFrance**, **Endomind**, **Entraid'Addict**, **Epilepsie-France**, **Familles de France**, **Familles Rurales**, **Fédération française des Diabétiques**, **FFDSB** (Fédération française du don de sang bénévole) **Fédération Française Sésame Autisme**, **Fédération nationale des Amis de la santé**, **FFCM** (Fédération française des Curistes médicalisés), **FGCP** (Fédération France Greffes Cœur et/ou Poumons), **Fibromyalgie France**, **Fibromyalgie SOS**, **FNAPSY** (Fédération nationale des associations d'usagers en psychiatrie), **FNAR** (Fédération nationale des associations de retraités et préretraités), **FNATH** (Association des accidentés de la vie), **France Alzheimer**, **France Lyme**, **France Parkinson**, **France Rein**, **Hypersupers TDAH France**, **JALMALV** (Jusqu'à la mort accompagner la vie), **La Croix bleue** (association d'aide aux personnes en difficulté avec l'alcool et autres addictions), **La CSF** (La Confédération syndicale des familles), **La Ligue contre le cancer**, **Le LIEN** (Association de lutte, d'information et d'étude des infections nosocomiales), **Le Planning familial**, **Les petits frères des Pauvres**, **Marfans Association**, **PRIARTEM**, **Renaloo**, **Réseau D.E.S. France**, **RES** (Réseau Environnement Santé), **Schizo-Oui**, **SOS Hépatites**, **Transhépate**, **UAFLMV** (Union des associations françaises de laryngectomisés et mutilés de la voix), **UFAL** (Union des Familles Laiques), **UFC-Que Choisir**, **UNAF** (Union nationale des associations familiales), **UNAFAM** (Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques), **UNAFTC** (Union nationale des associations de familles de traumatisés crâniens et cérébrolésés), **UNAPECLE** (Union nationale des Associations de parents d'enfants atteints de cancer ou leucémie), **UNAPEI** (Union nationale des associations de parents de personnes handicapées mentales et de leurs amis), **Vaincre la Mucoviscidose**, **Vivre comme avant**, **VMEH** (Visite des malades en établissements hospitaliers).



## France Assos Santé

10, villa Bosquet  
75007 Paris  
[www.france-assos-sante.org](http://www.france-assos-sante.org)  
Tél : 01 40 56 01 49  
Compte Twitter : @Fr\_Assos\_Sante



## Santé Info Droits - 0153624030

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, jeudi: 14h-20h  
[www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)



Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois

[www.france-assos-sante.org](http://www.france-assos-sante.org)