

KIT DE PRÉSENTATION DES RU

**Outils pour valoriser les
représentants des usagers
dans votre établissement**



EDITOS



Gérard Raymond,
Président de
France Assos Santé

Partout en France, des femmes et des hommes défendent les droits des usagers dans les établissements de soins et les instances du système de santé. Ce sont les représentants des usagers, communément appelés « RU ». Dans votre établissement, au sein de la Commission des usagers, ces bénévoles associatifs font entendre la voix des patients auprès des professionnels de santé et de la direction. Ils jouent un rôle fondamental pour observer et analyser l'expérience patient.



Véronique Minatchy,
Présidente de
France Assos Santé
La Réunion

Avec ce kit, la délégation de France Assos Santé La Réunion est heureuse de mettre à votre disposition un ensemble de supports en accès libre pour promouvoir les RU. Vous pourrez soit les télécharger directement soit nous les commander, selon les modalités décrites. Affiches, flyer, vidéos à projeter sur les écrans digitaux, sets de plateaux repas, etc., le choix est vaste.

En écoutant le patient, son ressenti (accueil, soins, prise en charge, etc.), les RU permettent à l'établissement de mieux répondre à ses besoins d'information et d'accompagnement.

Des progrès peuvent ainsi être accomplis dans de nombreux domaines : la coordination entre les professionnels de santé, la qualité des repas, la gestion des plaintes, l'information sur les délais d'attente etc.

Tout le monde y gagne : les professionnels qui soignent et les personnes qui se font soigner !

L'enjeu est de mieux faire connaître les RU, en les rendant visibles et accessibles pour tous. C'est l'objet de ce kit qui contient des supports d'information que vous pourrez diffuser au sein de votre établissement pour mettre en avant les représentants des usagers.

Merci pour votre action concrète au service de la démocratie en santé !

N'hésitez pas à contacter l'équipe de la délégation pour échanger sur la mise en place de ces outils ou pour organiser dans votre établissement de santé des événements dédiés à la représentation des usagers et aux droits des personnes malades.

N'hésitez pas non plus à contacter les RU qui siègent à la Commission des usagers de votre établissement. Ils pourront suggérer des actions en particulier, au vu de leur expérience au sein de la structure et des retours des usagers.

A travers la délégation France Assos Santé La Réunion, ce sont tous les usagers de la santé qui vous remercient pour votre implication dans le respect de leurs droits et en faveur de la qualité de leur prise en charge.

SOMMAIRE

01

Objectif du kit

- Pourquoi ce kit
- Pourquoi mettre en avant les RU
- Le RU, vecteur de changement au sein du système de santé !
- Témoignages

02

Contenu du kit

- Brochure
- Affiche
- Silhouettes RU
- Flyer RU
- Flyer RU en FALC
- Capsule vidéo
- Set de table
- Marque page
- Badge RU
- Flyer La Réunion

03

Soigne tes droits

Des actions pour faire connaître les droits

- Un livret de coloriage
- Un jeu de cartes
- Take care, le jeu
- Fiches "droits en FALC"
- La frise des droits
- Le flyer sur les droits

04

Santé Info Droits

- La ligne d'informations juridiques et sociales concernant la santé.

05

France Assos Santé

- Qui est France Assos Santé

Pourquoi ce kit ?

Pour vous fournir différents outils destinés à informer les patients et leur entourage, mais également tous les personnels de votre établissement, de la présence dans vos murs de représentants des usagers.

Pour vous permettre, au-delà de la diffusion au long cours des multiples outils contenus dans le kit, d'organiser des événements ponctuels afin de donner plus de visibilité aux représentants des usagers et de promouvoir leurs missions. C'est notamment le cas chaque 18 avril, à l'occasion de la Journée européenne de vos droits en santé (JEDS).

Pour favoriser une culture de l'écoute partagée et faire vivre au quotidien la démocratie en santé, tout en renforçant les liens de confiance entre les professionnels de santé et responsables qualité de votre établissement et les représentants des usagers.

Pourquoi mettre en avant les représentants des usagers ?

Parce qu'ils représentent les usagers du système de santé, autrement dit les patients et leurs proches et, qu'à ce titre, ils sont habilités à les informer sur leurs droits : d'accéder à leur dossier médical, de rédiger des directives anticipées ou encore de voir leur douleur soulagée, etc.

Parce qu'ils sont formés pour écouter les patients et/ou leurs proches, sous le sceau du secret professionnel, les conseiller, les orienter (vers une association, par exemple) et même les soutenir, en cas de problème en lien avec leur prise en charge.

Parce qu'ils portent la voix des usagers au sein des instances où ils ont été mandatés pour y siéger, telles que la Commission des usagers, où se retrouvent la direction de l'établissement et les professionnels de santé. Objectif, faire remonter les dysfonctionnements observés ou rapportés, en matière de qualité et sécurité des soins, et élaborer ensemble des solutions d'amélioration.

Parce que leur rôle de vigie entrouvre la porte à un autre regard, à une autre manière de considérer le soin, davantage sous l'angle de l'échange, pour le bénéfice de tous, soignés et soignants.



Le RU, vecteur de changement au sein du système de santé !



La principale raison d'être de la représentation des usagers est de produire du changement au sein du système de santé, afin qu'il s'adapte pour le mieux à ses bénéficiaires, autrement dit aux personnes qui y ont recours.

L'action du représentant des usagers (RU), en particulier au sein des établissements de santé, permet, grâce à l'observation, au recueil du vécu des patients ou de leur entourage, mais souvent aussi à l'occasion de la découverte d'un dysfonctionnement, de faire évoluer les pratiques des professionnels de santé et, notamment, la manière dont l'usager est pris en charge.

Et au-delà, la représentation des usagers a permis de faire entrer le point de vue des patients, personnes malades ou proches dans l'évaluation de l'organisation et du fonctionnement hospitalier, et de passer ainsi à la co-construction d'une politique de la qualité et de la sécurité par et pour les usagers, érigés au rang d'acteurs de leur santé.

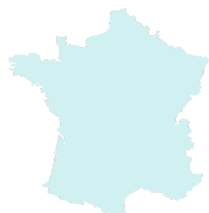
Dans le même temps, les représentants des usagers siègent aussi dans pas moins d'une trentaine d'instances au niveau local, territorial, régional et national.



Au niveau local, ils agissent au plus près des usagers et des soignants, en étant présents dans les établissements de soins et en portant la voix des usagers au sein de la Commission des usagers (CDU) et de nombreuses autres commissions ou instances internes aux hôpitaux et cliniques.



Aux niveaux régional et territorial, les RU qui ont un mandat à la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) émettent des avis sur l'élaboration et la mise en œuvre de la politique régionale de santé. Ils siègent dans de nombreuses autres commissions ou comités gérés par l'ARS locale.



Au niveau national, ils se partagent entre plusieurs instances où leur action peut infléchir les textes législatifs et réglementaires. Exemples, la Haute Autorité de santé, l'Agence nationale de la sécurité du médicament et des produits de santé, la Caisse nationale d'Assurance maladie ou encore l'Etablissement Français du Sang.

Mais quelle que soit l'instance où il siège, le représentant des usagers est là pour porter et défendre la voix des usagers.

TÉMOIGNAGES



Il n'y a aucunement besoin d'avoir des compétences médicales ou juridiques pour être représentant.e des usagers. Quand nous avons des questions « techniques », nous pouvons faire appel à France Assos Santé ou aux associations de patients, qui ont des juristes pour nous guider. C'est vraiment une mission passionnante que celle de RU lorsque l'on veut aider les autres. J'espère que mon témoignage donnera l'impulsion à d'autres personnes de devenir représentant.e des usagers. C'est un formidable outil pour défendre la démocratie en santé.

Manuela

Il y a des réclamations de patients qui font vraiment sursauter et qui ne s'expliquent pas uniquement par le manque de personnel. Et ça, je le dis. Je n'ai pas la prétention de tout chambouler, mais d'apporter ma pierre à l'édifice, grâce à mes connaissances, mon vécu, celui des patients et de leurs proches. Il y a moyen de faire évoluer les choses, mais il ne faut pas être seul. C'est en cela qu'il est important de faire partie d'une structure pour bousculer l'inertie.

Serge

Lors d'une médiation, le médecin ou la direction peuvent expliquer ce qui s'est passé, et cette explication suffit très souvent à apaiser le patient ou ses proches. Les plaignants veulent surtout être entendus pour que ce qu'ils ont vécu ne se reproduisent pas. L'établissement est alors tenu de prendre les mesures nécessaires pour qu'il en soit ainsi. À cet égard, nous avons un vrai rôle à jouer.

Agnès



**Vous aussi, participez à la
démocratie en santé. C'est par ici !**

Contenu du kit

En magasin, et libre-service, toute une panoplie de supports à déployer dans les différents services de votre établissement, de l'accueil jusqu'à la cantine des personnels soignants et administratifs, en passant par les salles d'attente et les machines à café, sans oublier les événements ponctuels dédiés à la représentation des usagers. Plusieurs modèles, inspirés par le travail des délégations régionales de France Assos Santé, sont proposés : affiche, vidéo, signet, silhouettes, badge, etc.

Brochure

La brochure, qui se présente sous la forme d'un dépliant, est une première approche, facile à placer, remettre, distribuer : à l'accueil, sur un présentoir, en libre-service, dans une salle d'attente ou encore dans les services.

Pédagogique, la brochure fait partie de ces outils commodes à utiliser sur un stand, notamment lors d'événements ponctuels tels que la Journée européenne de vos droits en santé, fêtée chaque année le 18 avril.

L'occasion de coorganiser avec les représentants des usagers présents dans votre établissement des rencontres avec le public, patients et proches.



[A télécharger ici](#)

Dans cet établissement, des représentants des usagers défendent vos droits et intérêts

information
Nous nous assurons que vous pouvez accéder aux informations dont vous avez besoin et sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

écoute et relais
Grâce à vos remarques, positives ou négatives, nous contribuons à améliorer la qualité de votre prise en charge, en coopération avec les équipes de l'établissement.

accompagnement dans vos démarches
Nous sommes là pour vous aider en cas de questionnement sur vos droits en santé, afin de les faire respecter. Nous pouvons vous accompagner en cas de problème.

indépendance et confidentialité
Nous vous représentons gratuitement, sans lien de subordination hiérarchique ou financier avec l'établissement. Nous sommes tenu.e.s au secret professionnel.

Contactez-nous !
Demandez nos coordonnées à l'accueil de cet établissement

France Assos Santé : Union Nationale des Associations Agréées du Système de Santé (UNAASS)

Affiche

En un regard, elles donnent à voir l'essentiel : que le patient a des droits et qu'il existe des femmes et des hommes appelés représentants des usagers pour les défendre. En 4 points cardinaux, et en guise de première approche, leur mission est succinctement présentée. Pratiques, parlantes, bref idéales pour être exhibées dans les services, à l'accueil ou près des machines à café, et susciter la curiosité.

[A télécharger ici](#)



Silhouette RU

Format taille humaine, les silhouettes illustrent la présence des représentants des usagers et sont placées de façon à être visibles des usagers. Ces effigies en PVC interpellent. Elles peuvent marquer l'emplacement d'une permanence associative, d'une Maison des usagers, la tenue d'un événement, ou tout simplement, elle signale la présence des RU dans l'établissement et comment les contacter.

Une silhouette pour chaque établissement !

FAS La Réunion a proposé la mise à disposition d'une silhouette par établissement de santé, sur la période 2023-2026. Renseignez-vous auprès des RU si vous n'avez pas encore la votre.

Le flyer RU qui accompagne la silhouette

La brochure RU, qui accompagne la silhouette se présente sous la forme d'un dépliant, à glisser dans le porte-brochure sur la silhouette. Il reprend l'illustration de la silhouette et explique qui sont les représentants des usagers, quels sont leurs rôle au sein de l'établissement dans les commissions des usagers. Elle rappelle comment les contacter.

A télécharger ici



Flyer RU FALC

Ce dépliant en FALC, facile à lire et à comprendre a été conçu avec l'Adapei Réunion. Le FALC est une méthode qui traduit en un langage simplifié les informations classiques. Ce flyer permet ainsi un meilleur accès à l'information pour tous dans le but de connaître l'existence des représentants des usagers.

A télécharger ici



Capsules vidéo RU

Courte et pédagogique, cette présentation vidéo est particulièrement appropriée aux salles d'attente. C'est le bon moment pour être informé sur la présence de bénévoles associatifs dans l'établissement, pour un conseil ou un soutien.

A télécharger ici



Une version encore plus courte, adaptée pour le réseau des écrans dans les chambres des patients.

A télécharger ici

Set de table

De la couleur, des personnages, de l'information : un set de table qui vous parle ! Aux patients, mais aussi aux personnels soignants et aux administratifs de votre établissement. C'est permettre à tous d'être également briefés sur l'existence de représentants des usagers et leur rôle, auprès des usagers et dans les instances de l'établissement. Voilà pour le recto.


Au verso, le set de table vous questionne ! Un vrai-faux en 10 questions sur vos droits en santé. Une manière à la fois ludique et didactique de déjeuner en nourrissant ses connaissances. À vous de jouer !

A télécharger ici



Discret, il se glisse aisément dans un livre, voire une revue de mots-croisés ou de Sudoku. Offrir un marque-page à toute personne appelée à séjourner dans votre établissement est une belle manière d'informer les patients sur la présence de représentants des usagers dans votre structure et de susciter ainsi d'éventuels échanges. Et en plus, il est instructif !

**En tant
que patient
vous avez
des droits !**



**et les
représentants
des usagers
sont là pour
porter votre voix**

France Assos Santé, Union nationale des Associations
Agréées du Système de Santé (UNAASS)

France Assos Santé
La voix des usagers



Demandez-les
auprès de la délégation La Réunion

A télécharger ici



Soigne tes DROITS

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

Un livret de coloriage pour les enfants

Ce livret de coloriages est le fruit d'un travail inter-régional, à destination des enfants hospitalisés pour leur permet de découvrir leurs droits tout en s'amusant. Une réalisation tout en douceur à mettre en couleur,



[A télécharger ici](#)

Un jeu de cartes

Jeu conçu par la délégation de La Réunion, sur les droits en santé. A imprimer en A4 recto/verso puis à découper.



[A télécharger ici](#)

**Ensemble,
informons les usagers
de la santé sur leurs droits**

Parmi les rendez-vous phare de France Assos Santé, « Soigne tes droits ! ». Lancée le 4 mars 2025, cette campagne vise à promouvoir les droits en santé. Elle se décline sur tout le territoire, entre mars et mai, soit environ trois mois d'événements divers, dont le 18 avril, date de la Journée Européenne de vos Droits en Santé (JEDS). Pour faire valoir ses droits en tant qu'utilisateur du système de santé, encore faut-il les connaître.

C'est précisément l'objet de
« Soigne tes droits ! »



TakeCare le jeu

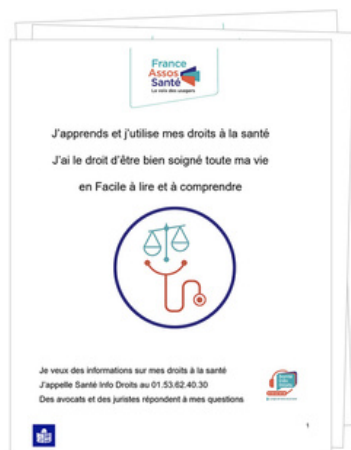
Jeu imaginé et conçu par la délégation Auvergne-Rhône-Alpes, TakeCare est une application mobile pour les 16-25 ans. Ludique et réaliste, cette mini-série permet aux joueurs de découvrir leurs droits en santé et de devenir acteurs de sa santé !

[Téléchargez l'appli](#)



Soigne tes DROITS

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



Fiches “droits” en FALC

Des fiches Faciles à Lire et Comprendre (FALC) sur les 4 grandes familles de droits :

- **1** « J’ai le droit d’être bien soigné »,
- **2** « J’ai le droit de savoir »,
- **3** « J’ai le droit de dire mes remarques et mes réclamations »,
- **4** « J’ai le droit d’être d’accord ou de refuser mes soins ».

Conçues par 4 délégations régionales de France Assos Santé (Bretagne, Grand Est, Guyane, Hauts-de-France), ces documents visent à toucher un public le plus large possible, sans exclusion

A télécharger

[Fiche 1, cliquez ici](#)

[Fiche 2, cliquez ici](#)

[Fiche 3, cliquez ici](#)

[Fiche 4, cliquez ici](#)

La frise des droits à l'épreuve de la vie :

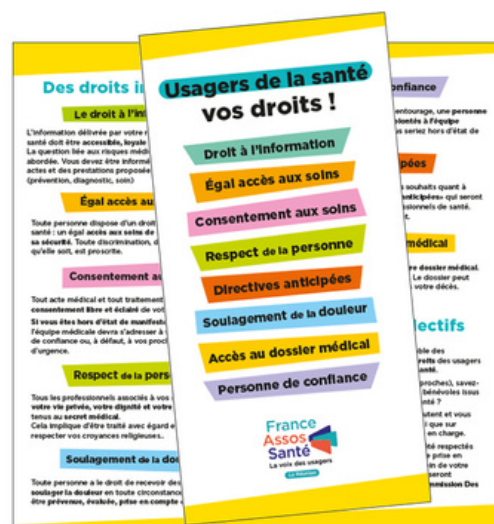
À travers le parcours de vie de la famille “Pad’chance”, retrouvez les différents droits liés à des situations de vie.



A télécharger ici

Flyer sur les “droits”

La délégation La Réunion a conçu ce document pour informer les usagers sur les droits individuels et collectifs.



A télécharger ici



Une question juridique ou sociale en lien avec la santé ?



La ligne Santé Info Droits

Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé.

Les **écoutants juristes** spécialisés de notre ligne Santé Info Droits, qui apportent gratuitement des informations juridiques individualisées, sont soumis au secret professionnel et bénéficient de sessions régulières de formation en lien avec les associations membres de France Assos Santé.

01 53 62 40 30

Les fiches pratiques

Les fiches thématiques Santé Info Droits Pratique sont réalisées sous la supervision de l'équipe Santé Info Droits, et sont disponibles en cas de questions sur les droits en santé.

Télécharger les fiches pratiques

L'observatoire

Au-delà de ses missions d'information, Santé Info Droits est aussi un observatoire des droits des usagers du système de santé et de recueil de témoignages. Ces témoignages permettent d'identifier au mieux la réalité des difficultés rencontrées par les usagers et nous aident à alimenter nos actions de plaidoyer auprès des pouvoirs publics et des institutions décisionnaires en santé.

En savoir plus sur l'observatoire

En savoir plus sur France Assos Santé

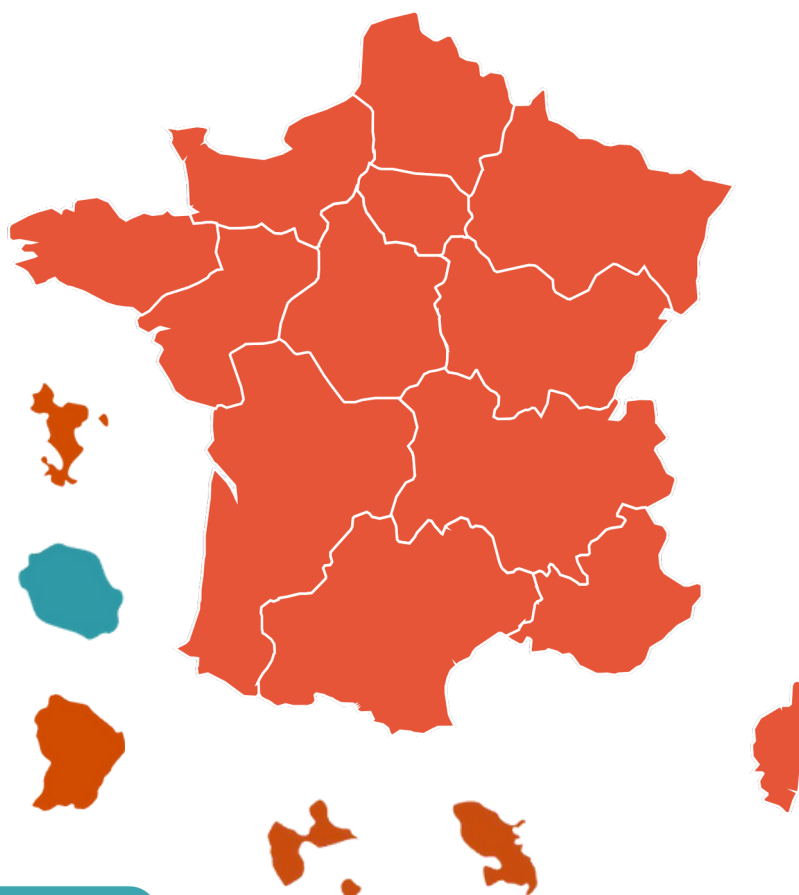
France Assos Santé est le nom choisi par l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé (UNAASS) afin de faire connaître son action comme organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts. Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016, France Assos Santé a été créée en mars 2017 dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 ans pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers interassociative forte. Notre volonté est ainsi de permettre que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, par une voie puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.

La force du collectif

Héritière du Collectif interassociatif sur la santé (CISS), France Assos Santé regroupe plusieurs centaines d'associations nationales et régionales qui agissent pour les droits des malades, l'accès aux soins et la qualité du système de santé. Elle porte haut et fort la voix des usagers, les représente et défend, en leur nom, des propositions concrètes au sein des instances représentatives et auprès des pouvoirs publics.

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. Cette proximité dans les territoires renforce également la légitimité de France Assos Santé à connaître les réalités et les attentes des usagers et à peser auprès des pouvoirs publics.



plus d'information
sur france-assos-sante.org

et sur le site de La Réunion : lareunion.france-assos-sante.org