

Semaine Sécurité des Patients 2026



Webinaire



Démarche de certification

une opportunité de collaboration entre les établissements de santé et les RU !

Le mardi 15 septembre 2026

Qui est France Assos Santé ?



**Union
Nationale des
Associations
Agréées du
Système de
Santé**

Une force collective **inter associative**



Une centaine d'associations nationales



Plusieurs centaines d'associations régionales

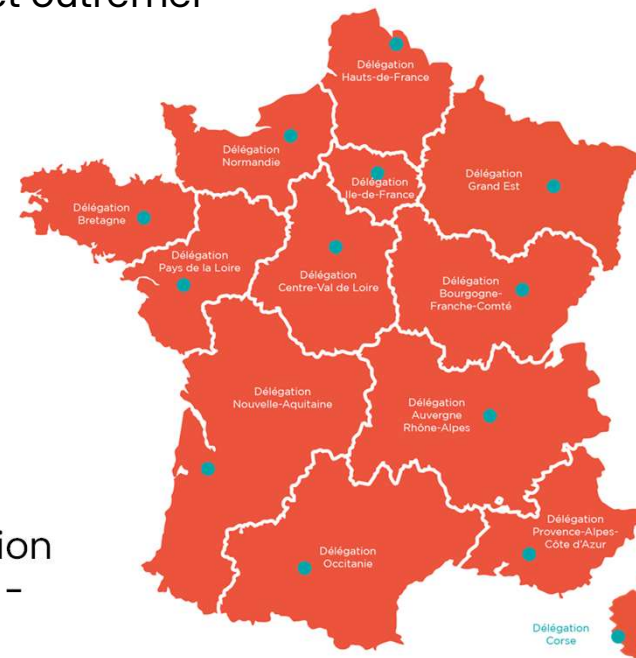
De nombreux usagers représentés par les associations : associations de patients, de familles, de consommateurs, de personnes en situation de handicap, de précarité, de personnes âgées



Une ligne d'information pour toute question juridique ou sociale concernant la santé -
Santé Info Droits

Une force collective **territoriale**

**18 délégations
régionales**
en France hexagonale
et outremer



France Assos Santé: nos missions inscrites dans la loi



► **Informer le grand public et les usagers du système de santé sur leurs droits** individuels et collectifs, sur les questions juridiques et sociales concernant leur santé ;



► **Rendre des avis aux pouvoirs publics, élaborer des propositions** sur les questions relatives au fonctionnement du système de santé, mener des **actions de plaidoyer** en partant du recueil des attentes et des besoins des usagers du système de santé et, le cas échéant, **agir en justice** ;



► **Promouvoir la représentation des usagers et former les représentants des usagers** dans toutes les instances où ils siègent ;



► **Animer le réseau des associations adhérentes** via des actions d'information, de formation, de mise à disposition de documentation, d'échange d'expériences...

Qui sommes-nous....



**Association
loi 1901**

Créée en 2016
Désignée SRA 2019



**Notre champ d'action
en Ile de France**

- les établissements de santé
- les structures et services médico sociaux
- les soins primaires



Notre fonctionnement

Une équipe pluriprofessionnelle de 10 experts avec expérience de terrain

Un financement mixte :

- ✓ Par l'ARS via une convention avec programme et bilan d'activité annuel
- ✓ Par les cotisations des adhérents (85 établissements ou unipersonnelles)
- ✓ Par une activité de formation (organisme certifié QUALIOPI)



**Structure d'Appui Régionale A la Qualité des Soins
et à la sécurité des patients en Ile de France**



**La STARAQS est membre de la FORAP
(Fédération des Structures Régionales d'Appui)**



STARAQS – 10 rue de l'Istly, 75008 PARIS



Les attendus de la certification Référentiel V2027

Les attendus



Critère 1.4-06 La commission des usagers dispose des informations utiles à ses missions

- La commission des usagers est informée des résultats des enquêtes de satisfaction et des questionnaires sur l'expérience des patients.
- La commission des usagers est informée, au moins une fois par an, du nombre de demandes d'accès à leur dossier par les patients, des délais de transmission et du suivi des actions d'amélioration mises en œuvre.
- La commission des usagers est informée de l'évolution des résultats des indicateurs de prise en charge (EIAS, audit clinique, revue de pertinence, EPP, RMM, expérience patient, PROMs, indicateur de résultat de prise en charge clinique, dont IQSS de prise en charge clinique).
- La commission des usagers est informée de l'évolution des résultats d'indicateurs liés à l'usage de Mon espace santé (taux d'activation, qualité et complétude des éléments).
- La commission des usagers est informée, lors de chaque réunion, des plans d'actions issus de l'analyse des événements indésirables graves associés aux soins.
- La commission des usagers participe à l'évaluation de l'efficacité des actions mises en œuvre à la suite de l'analyse des événements indésirables graves associés aux soins

Les attendus



Critère 1.4-05 Les représentants des usagers sont impliqués dans la vie de l'établissement

- Les représentants des usagers participent à l'élaboration et au suivi de la politique qualité/sécurité des soins en lien avec la gouvernance.
- Le projet des usagers est rédigé par les représentants des usagers en cohérence avec le projet médico-soignant.
- Les représentants des usagers donnent leur avis sur des projets d'amélioration de la vie quotidienne des patients (accueils, locaux, signalétique, réhabilitation des locaux...).
- Les actions de sensibilisation et d'information menées auprès des patients par les représentants des usagers sont facilitées en concertation avec les équipes de soins.
- Les représentants des usagers participent à l'évaluation des actions entreprises après l'analyse des plaintes et réclamations, des événements indésirables associés aux soins, des réponses aux questionnaires de satisfaction, des résultats d'e-Satis et des démarches d'amélioration des pratiques.

Les attendus



Critère 1.4-02 La satisfaction et l'expérience du patient sont prises en compte

La gouvernance pilote les actions d'amélioration issues de l'analyse des résultats de la satisfaction et de l'expérience des patients ainsi **que la contribution des représentants des usagers.**

Critère 3.1-01 L'établissement déploie une politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

La CME élabore et suit la politique qualité/sécurité des soins avec l'encadrement, les professionnels et les **représentants des usagers.**

Critère 3.1-06 L'établissement promeut et soutient le recours au questionnement éthique par l'ensemble des acteurs

Un espace de réflexion éthique, intégrant des **représentants des usagers et/ou patients partenaires**, se réunit à périodicité définie



De l'information au partenariat....

Les degrés de participation des RU dans les établissements

Les degrés de participation

Echelle simplifiée des degrés de participation

Partenariat

Les personnes peuvent négocier avec les décideurs, incluant un accord sur les rôles, les responsabilités et les niveaux de contrôle.

Collaboration

Les opinions des personnes ont quelques influences mais ce sont encore les détenteurs du pouvoir qui prennent les décisions.

Consultation

Les personnes ont la parole mais n'ont aucun pouvoir dans la prise en compte de leur point de vue.

Information

Les personnes sont informées sur ce qui va se produire, sur ce qui est en train de se produire et sur ce qui s'est déjà produit.





Exemples de collaborations entre RU et établissements de santé

1. La boîte à outils pour s'impliquer dans la transition écologique des établissements de santé

Françoise Piqué Le Cun, membre du bureau de France Assos Santé IDF

Transition écologique du système de santé : quelle implication des usagers ?

Etant RU, je n'entends
jamais parler de transition
écologique lors des CDU

Intervenir dans le milieu des
soins en tant que RU : comment
sommes-nous pressentis par les
professionnels de santé ?

40 000 personnes décèdent
chaque année de manière
prématurée à cause de la
pollution de l'air : c'est un enjeu
de santé publique

Comment concilier
transition écologique et
droits des patients ?

La législation semble pertinente
mais doit être assortie d'un
accompagnement des personnes
qui la mettent en œuvre

Des impacts de plus en plus
visibles pour les usagers

L'écologie est la santé :
la prévention en santé

Les enjeux environnementaux du système de santé sur lesquels les RU/associations peuvent jouer un rôle



Alimentation

- Qualité : PNNS et loi EGALIM : bio, produits bruts (NOVA 1), labélisés, limitation des sucres ajoutés
- Gaspillage
- Contenant : vaisselle réutilisable, matière inerte (verre, inox, céramique), limitation des emballages



Utilisation des médicaments

→ Information sur les choix
(indice PBT : persistance, bio accumulation et toxicité dans l'environnement)



Air intérieur

- Isolation thermique, phonique, aération
- Optimisation des espaces
- Bio-nettoyage : eau, microfibre, vapeur, signalétique de nettoyage (protocole de limitation de la désinfection)



Transports

- Des professionnels : co-voiturage
- Des patients



Gestion des déchets

- Installation de fontaines à eau
- Passage au réutilisable (verre, inox, tissu)
- Tri sélectif

→ L'exemple de la Charte écomaternité de l'AP-HP

Les rôles du RU en matière de transition écologique du système de santé

Information de la CDU

Conseil éthique

Information / sensibilisation des usagers

Lien projet d'établissement - projet des usagers

Intermédiaire soignant-soigné

Les besoins du RU pour s'impliquer dans la transition écologique

INFORMATION / FORMATION

Cadre légal, réglementaire

Rapports d'expertise

Bonnes pratiques

Politique RSE / projets engagés dans l'établissement

MOYENS

Outils : formation, support de communication, éléments de langage

Personnes ressources / interlocuteurs (type référent développement durable)

Volonté de l'établissement / collaboration : participation aux instances et décisions (projet d'établissement, projet des usagers)

Espace d'information aux usagers

Actions à mettre en place

Etat des lieux



Interpellation



- Ajouter le sujet à l'**ordre du jour de la prochaine Commission des usagers** : demander à l'établissement ce qui est fait ??
 - Que prévoit le **volet écoresponsable du projet d'établissement** ?
 - Le **diagnostic des émissions de gaz à effet de serre** a-t-il été fait ? Quel **plan de transition** en découle ?
 - Qui est le **réfèrent développement durable** ?
 - Le **diagnostic de gaspillage alimentaire** a-t-il été réalisé ? Qu'en est-il ressorti ?
 - La publication sur « Ma cantine » des **engagements pris en faveur de la lutte contre le gaspillage alimentaire** a-t-elle été effectuée ?
- Analyser les **plaintes et réclamations / questionnaire de satisfaction** pour dégager des sujets : alimentation, air intérieur...
- **Certification HAS** : 3 nouveaux critères relatifs à la transition écologique dans le manuel V2025

Information des usagers



- Organiser une **journée de sensibilisation** : stand, quizz, atelier Plan Health Faire®
- **Affichage d'information**

➔ [Plus d'informations sur le cadre réglementaire du développement durable](#)

Les critères pour s’impliquer dans la transition écologique (Haute Autorité de Santé)

Référentiel de certification applicable à compter de septembre 2027

2.4-04 Les équipes mettent en œuvre des soins écoresponsables

Méthode : Audit système	Professionnels	2.4-04-ee01 Les équipes développent au moins une action en faveur des soins écoresponsables .
		2.4-04-ee02 Les équipes sont sensibilisées aux soins écoresponsables et à l'impact environnemental de leurs pratiques (parcours patient debout, téléconsultation, gestion des déchets, consommation de matériels, produits, eau, électricité...).
		2.4-04-ee03 Les équipes prennent en compte la dimension des soins écoresponsables lors des révisions de procédures (réduction des interventions inutiles, révision du matériel nécessaire...).
		2.4-04-ee04 Les équipes connaissent le référent développement durable qui peut les accompagner dans la mise en oeuvre des projets "soins écoresponsables".
		2.4-04-ee05 Les équipes connaissent l'impact des actions en faveur de soins écoresponsables qu'elles mettent en oeuvre (déchets, matériels, eau, énergie, émissions de gaz à effet de serre...).

3.4-03 L'établissement agit pour la transition écologique

Méthode : Audit système	Gouvernance	3.4-03-ee01 L'établissement améliore ses indicateurs environnementaux , définis en cohérence avec les objectifs du projet d'établissement et la prévention des risques environnementaux auxquels il est exposé (ex : taux de conformité avec les obligations réglementaires environnementales, bilan d'émissions de gaz à effet de serre...).
		3.4-03-ee02 Les procédures d'achat favorisent les achats écoresponsables .
		3.4-03-ee03 Des solutions en faveur de la mobilité durable sont proposées aux professionnels et aux patients (usage des transports en commun, borne de recharge électrique, covoiturage...).
Obervation	Obervation	3.4-03-ee04 Les déchets sont triés (poubelles de tri pour les différents types de déchets, faciles d'accès et des affiches expliquant les règles de tri...).

France Assos Santé Ile-de-France

Boîte à outils transition écologique en établissement de santé (1)



→ Afin d'aider les RU à s'impliquer dans la transition écologique du système de santé dans son établissement, création d'une boîte à outils par un groupe de travail inter-associatif



→ Elle est le fruit de près de deux ans de recherches, partenariats et travail pour mieux comprendre le rôle et l'intérêt des RU pour aller vers un système de santé durable

France Assos Santé Ile-de-France

Boîte à outils transition écologique en établissement de santé (2)



→ Elle vise à donner aux RU des éléments d'information, de formation, de langage et de posture ainsi que des actions à mener durant leurs mandats

Elle est composée :

❖ De sources d'informations

Sources d'information



Feuille de route nationale Planification écologique du système de santé
Ministère de la Santé et de la Prévention, décembre 2023

Rapport Décarboner la santé pour soigner durablement, Shift Project, avril 2023



Quatrième Plan Régional Santé-Environnement (PRSE4)
avril 2024

HAS

❖ D'outils

Outils

- Atelier Plan Health Faire® : un atelier collaboratif basé sur l'intelligence collective dont l'objectif est de comprendre l'essentiel des enjeux du développement durable – sa complexité et son caractère systémique – appliqués à la santé.
- Inscription aux ateliers proposés par France Assos Santé Ile-de-France

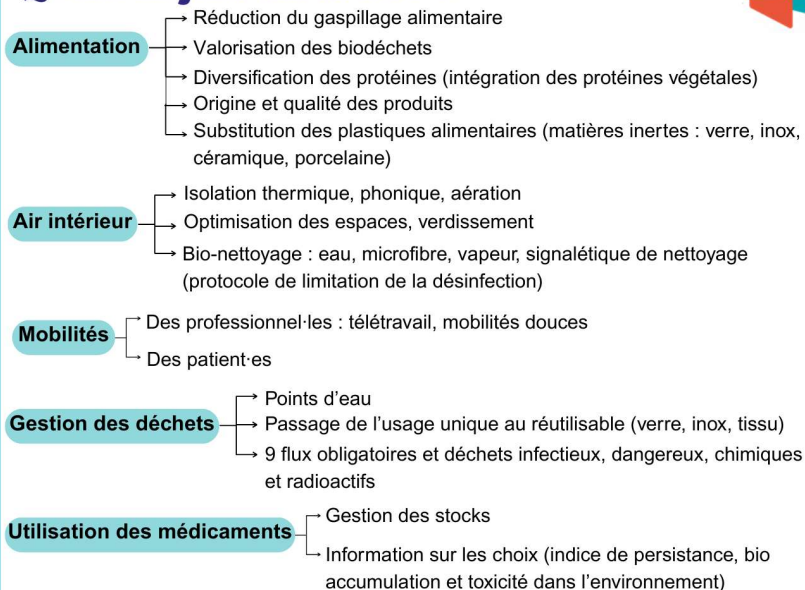


Cap Hôpital Durable : une boîte à outils pour proposer une solution globale aux établissements de santé pour relever le défi du développement durable

La plateforme nationale de ressources de la transition écologique en santé - Agence nationale de la performance sanitaire et médico-sociale (Anap)



Quels sujets aborder ?



Comment les aborder ?

A qui s'adresser ?

- ➔ La **direction**, les **professionnel·les de santé**
- ➔ Les **usagers, leurs proches** (pour les informer et les interroger et sensibiliser)
- ➔ **Interroger** la personne chargée des relations avec les usagers et associations, le référent qualité, la direction de l'établissement, le référent développement durable⁽¹⁾, le conseiller en transition énergétique et écologique en santé (**CTEES**)...

Quelles questions poser ?

- ➔ Que prévoit le **volet écoresponsable du projet d'établissement** ?
- ➔ Le **diagnostic des émissions de gaz à effet de serre** a-t-il été fait ? Quel plan de transition en découle ?
- ➔ Le **diagnostic de gaspillage alimentaire** a-t-il été réalisé ? Qu'en est-il ressorti ?

Quelles actions mettre en place ?

- ➔ Organiser une **journée de sensibilisation** : stand de documentation, atelier **Plan Health Faire@**, intervention d'un spécialiste de la soutenabilité des systèmes de santé
- ➔ **Affichage** d'information, **visiter les services** pour informer et sensibiliser les usagers
- ➔ Ajouter le sujet à l'**ordre du jour de la prochaine réunion de la Commission des usagers** : inviter le référent développement durable, demander une présentation des démarches engagées dans l'établissement, poser les questions ci-dessus...

➔ Les RU ont un rôle clé à jouer pour contribuer à changer les pratiques dans les établissements de santé

➔ La transition écologique apparaît comme une opportunité d'ouvrir la porte à un autre regard, une autre manière de considérer le soin davantage sous l'angle de l'échange, pour le bénéfice de toutes et tous soigné·es et soigné·es.

⁽¹⁾Critère 3.4-02-ee05 du référentiel V2025 de certification

France Assos Santé Ile-de-France

Boîte à outils transition écologique en établissement de santé (4)



→ Les RU peuvent identifier les points à travailler et proposer des actions d'amélioration via la commission des usagers



Boîte à outils

Pour s'impliquer dans la transition écologique
des établissements de santé



Boîte à outils à destination des représentant-es des usagers (RU)

France Assos Santé Ile-de-France
ile-de-france@france-assos-sante.org / iredon@france-assos-sante.org
01 43 29 92 38 / 07 56 34 10 16

“ —

En discutant de transition écologique avec mes collègues RU, nous nous sommes concentrés sur ce qui existait déjà, pour ne pas ajouter des choses à gérer aux équipes, déjà débordées.

En analysant les menus servis aux patients et au personnel, nous avons remarqué qu'il arrivait que des repas végétariens soient servis sans que personne ne le souligne.

Nous avons soumis l'idée en CDU : proposer au moins un menu végétarien par semaine⁽¹⁾.

Depuis, aucune plainte n'a jamais concerné le remplacement des protéines animales par des protéines végétales, et nous avons même assisté à une réduction du gâchis alimentaire...

— ”



Exemples de collaborations entre RU et établissements de santé

2. L'éco-maternité de Trousseau, projet du panier bio

Jean-Claude Genêt, membre du bureau de France Assos Santé IDF



Exemples de collaborations entre RU et établissements de santé

3. Décision partagée

« Décision partagée » : Historique



Décision Partagée est une démarche d'évaluation des pratiques issue de la reco 5 de la démarche « **Choisir avec soin** » qui vise à mesurer l'engagement du patient dans sa prise en soin

Une campagne née aux USA en 2012 pour améliorer la pertinence des soins – choosing wisely®

En France, la Société Française de gériatrie et gérontologie SFGG en partenariat avec France Assos Santé et la SRA de Bretagne, le CAPPS, déclinent cette démarche depuis plusieurs années

En 2024, la STARAQS a déployé une campagne régionale pour les établissements d'Ile de France



En 2026, dans le cadre du partenariat entre la STARAQS et FAS IdF ,
un groupe de travail, associant des RU et des professionnels d'établissements, a adapté le questionnaire de la reco 5 pour poursuivre cette évaluation « décision partagée » pour tout patient / personne accompagnée majeur



Décision Partagée, une opportunité pour :

- Mesurer l'engagement du patient dans sa prise en soin
- Développer une démarche de partenariat

Décision Partagée, c'est quoi ?

- Des entretiens menés par les représentants des usagers (RU) ou les représentants des familles ou résidents (RF), auprès des patients ou résidents, à partir d'un questionnaire pour mesurer leur engagement dans leur prise en soin
- Une analyse des résultats en équipe pluridisciplinaire avec les représentants des usagers ou les représentants des familles ou résidents à l'échelon de l'établissement ou d'un service ou d'un pôle pour partager les constats et définir des actions d'amélioration

Co-construire une démarche avec les RU

- Analyse des retours d'expérience de RU ayant réalisé l'enquête et des difficultés rencontrées
- Ajustement du questionnaire par les RU pour les RU
- Test du nouveau questionnaire et ajustement selon les retours
- Co-construction d'un kit ressources pour faciliter l'appropriation et le déploiement de cette enquête
- Co-construction du rapport d'enquête avec les RU



Co-construire une démarche avec les RU

Résultats :

- Un questionnaire validé, plus clair et plus sécurisant pour les enquêteurs RU
- Un rapport plus lisible pour les patients et les professionnels
- Un projet porteur pour promouvoir et développer la culture du partenariat au sein des établissements, et des relations FAS/STARAQS





Envie d'aller plus loin ?

**Webinaire de présentation
de la démarche et des outils
le jeudi 17 septembre à 13h30**

Ressources utiles



- Edition Mars 2023 -

Les différentes formes d'engagement des usagers en établissement de santé

**Comment agir ensemble
au bénéfice des patients ?**



Ressources utiles



[Guide HAS : Partenariat en santé et patients partenaires](#)

[Guide pédagogique HAS : Expérience patient et savoir expérientiel : deux notions à clarifier pour développer l'engagement ou la participation](#)

Ressources utiles



La participation des Représentants des Usagers aux RMM

Une interview des Représentants des Usagers et du Dr MOUTEL

En lien avec l'engagement du patient et de recueil de son expérience, prenez connaissance de l'interview des Représentants des Usagers et du Dr MOUTEL, Coordonnatrice de la Gestion des Risques Associés aux Soins au Centre Hospitalier d'Argenteuil, en présence de France Assos Santé Ile-de-France, au sujet des bénéfices de la participation des RU aux RMM.

Pour vous visionner l'interview, [cliquez ICI](#).

Un guide sur le rôle du patient et des représentants des usagers dans l'analyse des EIAS

la STARAQS, France Assos Santé IDF et le Centre Hospitalier Victor DUPOUY met a disposition des établissements sanitaires un guide sur le rôle du patient et des représentants des usagers. Ce guide présente des modalités concrètes de différentes formes de participation des RU, les bénéfices attendus et les limites à prendre en compte. Il invite l'établissement à questionner la manière dont il tient compte de l'Expérience Patient dans le traitement des événements indésirables. Le guide est complété d'une « fiche projet » pour faciliter l'intégration de la parole du patient dans l'analyse des événements par les établissements

Pour vous consulter le guide, [cliquez ICI](#).



Toutes les ressources sont disponibles sur le site de la STARAQS page EIGS



VOS QUESTIONS



Votre avis nous intéresse

**MERCI POUR VOTRE
PARTICIPATION**

