

A02 Formation

T04 Partenariat en santé &amp; expérience des patients et des personnes accompagnées

## L'engagement des usagers pour améliorer la qualité et la sécurité des soins et des accompagnements

### Informations pratiques :

Secteur(s) d'activité :

Tous secteurs

Modalités :

Formation d'une **journée en présentiel** pouvant être complétée par une demi-journée d'accompagnement optionnel en distanciel.

Nb de participants :

de 10 à 18 personnes maximum

Tarif :

**Intra établissement : 1 596 €\* la journée de formation + 840 €\* (TVA incluse) la demi-journée d'accompagnement optionnel***\*tarif adhérent 2026*

Calendrier :

**Formation intra établissement** : à la demande via le formulaire en ligne ou à [formations@sra-occitanie.fr](mailto:formations@sra-occitanie.fr)

### Public :

Cette formation s'adresse aux :

- Professionnels issus du sanitaire (ville/hôpital) et du médico-social
- Représentant des usagers : membre du CVS ou de la CDU
- Patient / personne accompagnée / proche-aidant / partenaire

### Pré requis :

Aucun

### Objectifs :

La loi KOUCHNER de 2002 a acté la place de l'utilisateur\* dans le système de santé. La HAS au travers des référentiels d'évaluation des établissements de santé et médicosociaux inscrit l'engagement des usagers comme un élément incontournable de l'amélioration de la qualité des soins et des accompagnements.

Cette formation s'adresse à l'ensemble des professionnels des établissements de santé ou médico-sociaux et de la ville ainsi qu'aux représentants des usagers, membres du CVS, proches aidants, patients partenaires ressources. Elle a comme intention de favoriser l'engagement des usagers au service de l'amélioration de la qualité des parcours de santé et d'accompagnement.

*\*usagers : patient / personne accompagnée / proche-aidant / partenaire*

### Objectifs généraux :

- Comprendre les concepts de l'engagement et de représentation de l'utilisateur
- Comprendre et analyser l'enjeu de l'engagement des usagers d'une structure
- Connaître les exigences réglementaires de la certification et de l'évaluation HAS

### À l'issue de la formation, les participants devront être capables de :

- Définir l'engagement des usagers et repérer les différents niveaux de cet engagement
- Définir les rôles et missions des acteurs
- Contribuer à la mise en œuvre de l'engagement des usagers au sein d'une structure

# Contenu et séquençage :

## FORMATION d'une journée en présentiel / durée de 7 h

### Matin / 3 h 30

- La démocratie en santé
- La notion d'engagement des usagers dans les référentiels d'évaluation
  - certification des établissements de santé
  - évaluation de la qualité des ESSMS
- Une recommandation commune de mise en œuvre de l'engagement "soutenir et encourager l'engagement des usagers dans le secteur social, sanitaire ou médicosocial" - HAS, juillet 2020
- Les différents niveaux d'engagement des usagers (travaux de groupe)
- L'identification et la mobilisation des acteurs qui participent au développement de l'engagement

### Après-midi / 3 h 30

- L'engagement des usagers dans vos structures : partage d'expériences
- Présentation des différents outils et méthodes pour mettre en œuvre l'engagement des usagers
- Envisager et partager les pratiques innovantes en termes d'engagement (travaux de groupe)
- Présentation des référentiels, outils et associations disponibles pour aller plus loin

## [OPTION\*] Accompagnement d'une demi-journée en distanciel / durée de 3 h 30

Retour sur le déploiement de l'engagement sur les structures/établissements :

- Présentation des projets et retour d'expérience
- Points forts / axes d'amélioration
- Elaboration d'un plan d'actions

*\*il s'agit d'une demi-journée d'accompagnement optionnel ne faisant pas partie de l'action de formation.*

# Intervenants :

Ce programme a été co-construit avec l'association Savoirs patients - Institut pour la promotion des patients et aidants partenaires en Santé. Chaque session de formation est animée par un membre de l'équipe opérationnelle de la SRA Occitanie, expert de la thématique ; et un patient-partenaire issu du réseau de personnes ressources de la SRA Occitanie.

# Méthodes pédagogiques :

Cette formation vise une applicabilité des acquis immédiate et opérationnelle pour tous les participants. À cette fin, les formateurs·trices mettront en place une pédagogie adaptée, interactive et accessible au moyen de :

- **Acquisition et/ou approfondissement de connaissances** et compétences sous forme d'apports théoriques ;
- **Pédagogie actives et expérientielles** sous forme de mises en situations et ateliers ;
- **Pédagogie réflexive** reposant sur le partage d'expérience entre les participants et nourrie par l'expérience du formateur.

# Modalités d'évaluation et de suivi :

- Recueil des attentes
- Auto-positionnement
- Quizz d'évaluation des compétences visées en amont et en aval de la formation
- Évaluation de la formation par les participants
- Attestation de fin de formation

## Pour nous contacter :



Pour plus d'information, nous vous recommandons de vous adresser au service formation :

[formations@sra-occitanie.fr](mailto:formations@sra-occitanie.fr)

Tél. 05 67 31 21 30

*La SRA Occitanie s'engage dans une démarche d'accès pour tous aux formations et notamment pour les personnes en situation de handicap. Notre organisme veille à mettre en œuvre des adaptations matérielles et organisationnelles et demande à chaque participant ou établissement inscrivant des participants de nous informer des besoins en aménagement.*

Date création : 01/01/2026

Date dernière mise à jour : 24/02/2026