

LE MAG' DU RU

La revue interne de France Assos Santé Normandie

A LA UNE

3^{èmes}

ASSISES DU REPRÉSENTANT DES USAGERS



NOS RUBRIQUES

→ LE COIN DES ACTUS

Charte de l'accompagnant aux urgences

La semaine de la sécurité des patients

→ DU CÔTÉ DES RU

Les actions "Soigne tes Droits"

→ SOIF DE CONNAISSANCE

Retrouvez les formations du second semestre

→ ALLÔ LES DOCS

→ ON FAIT LE POINT

A vos agendas

DU CÔTÉ DES ASSOS

Découvrez l'association



PETITS FRÈRES
DES PAUVRES

Non à l'isolement de nos aînés





Édito

Paul Mercier des Rochettes
Président de France Assos Santé Normandie

Une rentrée sous le signe de la mobilisation

Chers représentants des usagers, chers amis,

Après la pause estivale, voici venu le temps de la rentrée et celui de reprendre pleinement notre engagement au service des usagers du système de santé.

Être représentant des usagers, c'est porter une voix : celle des patients et de leurs proches. C'est faire vivre leurs droits, contribuer à améliorer la qualité et la sécurité des soins et participer concrètement à la démocratie en santé.

Ce nouveau numéro du *Mag' du RU* vous propose plusieurs rendez-vous et sujets qui illustrent la richesse de notre activité : le bilan des initiatives **"Soigne tes Droits"** du printemps dernier, les formations du second semestre, la sécurité des patients, la place des accompagnants aux urgences, et aussi de nouvelles ressources documentaires dans la rubrique **"Allo les docs"**.

Mais cette rentrée doit surtout être placée sous le signe de la **mobilisation collective**.

Je vous donne d'ores et déjà rendez-vous le **3 novembre 2026 au 1901 - Maison des Associations de Caen** pour la 3^{ème} édition des **Assises du représentant des usagers de Normandie**.

Ces Assises sont un moment privilégié pour nous retrouver, partager nos expériences, échanger sur nos pratiques et réfléchir ensemble à la manière de renforcer encore la place et la parole des usagers dans notre système de santé.

J'invite donc chacune et chacun d'entre vous à se mobiliser et à participer nombreux à cette troisième édition. La participation et le parking sont gratuits, et l'accessibilité est assurée pour tous. Il vous suffit de vous inscrire via le lien en bas de la page 3.

Plus nous serons nombreux, plus la voix des représentants des usagers sera forte.

Dans un système de santé en pleine évolution, notre présence, notre vigilance et notre capacité à porter collectivement la parole des patients sont plus que jamais nécessaires.

Je compte sur vous pour faire de cette rentrée et de ces 3^{èmes} Assises un temps fort de notre engagement commun : **pensez à vous inscrire dès maintenant !**

Très bonne rentrée à toutes et à tous, et rendez-vous le 3 novembre à Caen !



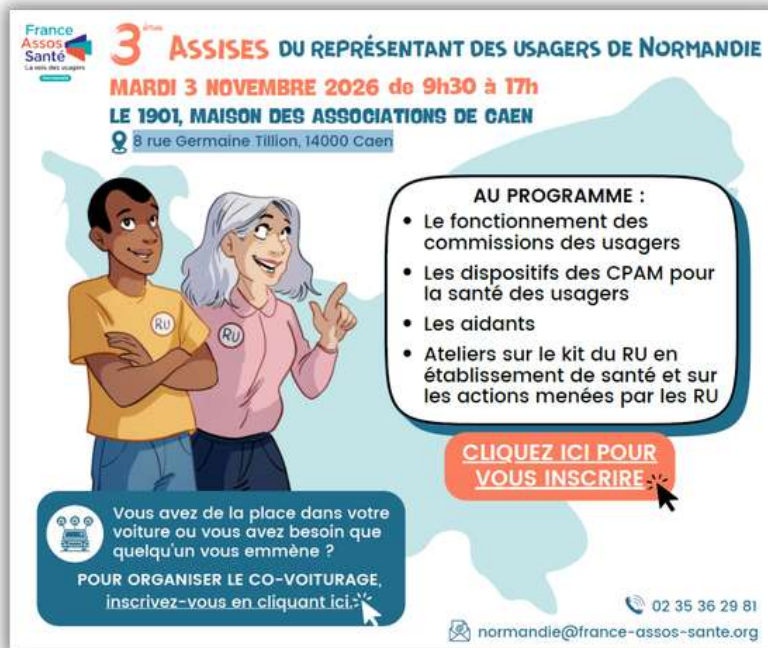
Assises du représentant des usagers de Normandie



MARDI 3 NOVEMBRE 2026
DE 10H À 17H



Le 1901, MAISON DES ASSOCIATIONS
8 rue Germaine Tillion, 14000 Caen



Après une précédente édition ayant réuni peu de participants, nous souhaitons faire de cette 3^e édition des Assises du représentant des usagers un **véritable temps fort de mobilisation, d'échanges et de partage entre RU**.

Le groupe de travail "Faire connaître les RU" a imaginé cette journée pour renforcer le rôle du RU, pour une journée utile et directement en lien avec vos missions sur le terrain.

Au programme

- ➔ Le fonctionnement des commissions des usagers
- ➔ Les dispositifs des CPAM pour la santé des usagers
- ➔ Les aidants
- ➔ Ateliers sur le kit du RU en établissement de santé et sur les actions menées par les RU



Informations pratiques



INSCRIPTION
Obligatoire et gratuite

[Cliquez ici](#)



BESOIN DE CO-VOITURAGE ?

[Inscrivez-vous sur le site Togetzer en cliquant ici](#)



Charte de l'accompagnant aux urgences

En présence de Stéphanie Rist, ministre de la Santé, Gérard Raymond, président de France Assos Santé, a signé jeudi 19 mai 2026 au salon SANTEXPO la charte de l'accompagnant aux urgences. Cette charte érige en principe la possibilité pour le patient d'être **"accompagné par une personne de son choix"**.



Une charte issue d'un travail collectif

Cette charte, très attendue par les associations d'usagers de la santé :

- ✓ A été pilotée par la Direction générale de l'offre de soins et a associé des représentants des usagers, des urgentistes, des personnes en situation de handicap, des agences régionales de santé ainsi que les fédérations hospitalières.
- ✓ Reconnaît le rôle essentiel de l'accompagnant du patient aux urgences.
- ✓ Vise à renforcer la qualité et la sécurité de la prise en charge, dans le respect des besoins de chacun et des contraintes organisationnelles propres à ces services.
- ✓ Permet d'unifier des pratiques hospitalières jusque-là hétérogènes en la matière, et qui évoluaient depuis la crise Covid vers une limitation voire un refus de l'accès aux accompagnants dans la pratique d'un nombre croissant d'établissements de santé.



Engagement de France Assos Santé

En signant cette charte, France Assos Santé s'engage à :

- ✓ Soutenir son appropriation par les représentants des usagers.
- ✓ Accompagner les établissements de santé signataires dans sa diffusion auprès des usagers du système de santé.
- ✓ Recueillir et valoriser l'expérience des usagers et évaluer l'impact de la charte sur la qualité de la prise en charge des patients.

TÉLÉCHARGEZ LA CHARTE



Certificat universitaire "Devenir un acteur du système de santé"



Renforcez vos compétences de bénévole en devenant un patient-personne ressource.

Retrouvez prochainement toutes les informations sur notre site Internet.

La Semaine nationale de la sécurité des patients et des personnes accompagnées 2026

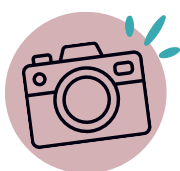
Du 14 au 18
septembre
2026

“ La sécurité des soins pour les personnes atteintes de pathologies chroniques avec pour mot d'ordre : “Soins sûrs à vie !” ”

Lors de cette semaine, c'est l'occasion d'impliquer les établissements en les invitant à organiser des actions de sensibilisation auprès des professionnels et des usagers.

VOUS MENEZ UNE ACTION DANS LE CADRE DE la semaine de la sécurité des patients ?

Partagez-nous votre expérience pour valoriser votre action et inspirer d'autres RU !



ENVOYEZ-NOUS
vos synthèses, photos
et témoignages.



**POUR PARUTION
DANS**
le prochain Mag' du RU.



CONTACTEZ-NOUS
normandie@france-assos-sante.org
02 35 36 29 81



Pour faciliter votre retour, merci de nous transmettre :

- ☒ **Le type d'action menée** : stand, intervention, temps d'échange, autre ?
- ☒ La **date** de l'action.
- ☒ **L'établissement** ou la structure où s'est tenue l'action.
- ☒ **Le lieu exact** : hall, service, maison des usagers, autre ?
- ☒ **Les RU** impliqués dans cette action.
- ☒ Le nombre (approximatif) d'**usagers touchés**.
- ☒ Le nombre (approximatif) de **professionnels touchés**.
- ☒ Un court **résumé** de l'action.
- ☒ Les **outils** ou documents utilisés.
- ☒ Quelques **photos** de l'action (si possible).

Soigne tes droits en Normandie

3 mois de mobilisation au plus près des usagers

De début avril à fin juin 2026, les représentants des usagers se sont mobilisés en Normandie pour aller à la rencontre des patients, de leurs proches, des professionnels de santé et des citoyens. Leurs objectifs étaient de faire connaître leurs rôles au sein des établissements de santé et de sensibiliser sur les droits des patients.



Merci à toutes celles et ceux qui se sont engagés dans cette campagne !

EN 2026, C'EST :



+ de 22

établissements mobilisés



+ de 37

actions et animations menées



+ de 56

représentants des usagers mobilisés



+ de 1075

personnes informées et sensibilisées

• Une forte mobilisation sur la Normandie



• Des retombées presse !

La mobilisation des RU a été relayée dans la presse locale et certains RU ont eu l'opportunité de se faire interviewer pour parler de leurs rôles.





• Des actions au plus près des usagers

Zoom sur quelques-unes des nombreuses actions menées par les RU en Normandie pour inspirer vos prochaines initiatives.



STAND D'INFORMATION



Aller à la rencontre des usagers dans les halls d'accueil, répondre aux questions et faire connaître les droits en santé de manière ludique et accessible.

Des exemples menés dans 4 établissements

CLCC François Baclesse Hôpital privé de la Baie
Caen (14) Avranches (50)



CH Mémorial de
Saint Lô (50)



ANIDER - Alençon (61)
& Le Havre (76)



Sensibilisation à l'hygiène des mains grâce à une boîte à UV.

Pourquoi ce format fonctionne ?

- ✓ Des animations ludiques qui attirent naturellement les usagers.
- ✓ Des supports simples et accessibles pour expliquer les droits en santé et le rôle des RU.
- ✓ Aller au devant des usagers pour les inviter à participer et parler des rôles des RU.
- ✓ Une présence visible dans les halls d'accueil ou lieux de passage.

OUTILS À REPRENDRE !



Jeux de cartes sur les rôles des RU



Sets de table



Dépliants et documents



CAFÉ DES USAGERS



Des temps conviviaux pour échanger librement avec les patients, les proches et les professionnels, autour du rôle des RU et de l'expérience des usagers.

CH de Bernay (27)



CH Verneuil Sur Avre (27)



Pourquoi ce format fonctionne ?

- ✓ Un cadre convivial qui facilite les échanges spontanés.
- ✓ Les usagers prennent plus de temps de partager leur expérience.



RENCONTRE CONVIVIALE AVEC LES PATIENTS

Profiter d'un moment convivial pour échanger librement autour de l'expérience des usagers et faire connaître les RU.



Clinique L'Estran - Siouville Hague (50)

Mise en place d'un **goûter** réunissant les patients, les visiteurs et les RU.

Ce format convivial a permis aux RU de présenter leur rôle, de sensibiliser aux droits en santé et de favoriser des échanges spontanés autour de l'expérience patient.



CSSR Les Jonquilles - Le Havre (76)

Les RU ont partagé un **repas** avec les patients. Ce moment convivial a favorisé une parole plus libre et des échanges directs autour de leur expérience de prise en charge.

Les +

- ✓ Un climat propice à la **confiance**.
- ✓ Des échanges **plus spontanés**.



VISITE AU CHEVET DES PATIENTS

Aller à la rencontre des patients directement dans leur chambre pour échanger sur leurs droits, recueillir leur expérience et faire connaître les RU.

Clinique de la Miséricorde - Caen (14)

Rencontre des patients dans leur chambre pour les sensibiliser et les informer sur l'**hygiène des mains** et faire connaître le rôle des RU.

CSSR Les Jonquilles - Le Havre (76)

Rencontre des patients dans leur chambre pour **présenter le rôle des RU** et **recueillir leur vécu** au sein de l'établissement. Les échanges, menés à l'aide d'un guide d'entretien, ont permis d'identifier des pistes d'amélioration.

Pourquoi ce format fonctionne ?

- ✓ Les échanges sont plus **personnalisés**.
- ✓ Les patients s'expriment plus **librement**.
- ✓ Un dialogue en toute **confidentialité**.



INTERVENTION AUPRÈS DES USAGERS

Participer à des temps collectifs d'information pour présenter les droits en santé, répondre aux questions des usagers et faire connaître le rôle des RU.

Clinique Korian Côte Normande - Ifs (14)

Participation à la mise en place de **réunions d'accueil** pour les nouveaux patients, afin de leur présenter leur parcours, leurs droits, la CDU et le rôle des RU.

CHU de Rouen (76)

Participation à une **journée d'information sur "La personne de confiance"**, afin de sensibiliser les patients, leurs proches et les professionnels à son rôle, à sa désignation et à son importance dans le parcours de soins.

Pourquoi ce format fonctionne ?

- ✓ Des **thématiques adaptables** aux besoins des usagers et de l'établissement.
- ✓ La possibilité de **mobiliser** plusieurs intervenants (RU, professionnels, juristes...).



VISITE AU DOMICILE DES PATIENTS

Renforcer la visibilité des RU auprès des patients accompagnés hors établissement.



HAD Croix Rouge Française - Caen (14)

Participation à une tournée en HAD aux côtés d'une infirmière pour présenter le rôle des RU et renforcer leur visibilité auprès des patients accompagnés à domicile.



UNE IDÉE À REPRENDRE POUR LES RU EN HAD !

• Des actions auprès des autres acteurs

Professionnels de santé, étudiants, collectivités : des actions pour développer la visibilité des représentants des usagers et créer de nouveaux relais.



INTERVENTION AUPRÈS DES ÉTUDIANTS



Sensibiliser les futurs professionnels de santé aux droits des usagers et au rôle des RU dès leur formation.

Des exemples menés dans 2 IFAS (Institut de formation d'aide-soignant)

IFAS du CH d'Avranches-Granville
Granville (50)



IFAS de l'hôpital privé de la Baie
Avranches (50)



L'objectif :

Sensibiliser les étudiants aux droits des patients, au rôle des représentants des usagers et au fonctionnement de la CDU.

Les + qui ont fonctionné :

- ✓ Des animations ludiques qui favorisent l'implication.
- ✓ Des supports adaptés aux étudiants.
- ✓ Des situations réelles pour illustrer le rôle des RU.



PRÉSENTATION AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Des temps dédiés aux équipes pour mieux faire connaître les missions des RU et leur permettre d'orienter plus facilement les patients vers eux.

📍 **HAD Croix Rouge Française - Caen (14)**

Une présentation des missions des RU a été proposée aux professionnels de santé intervenant auprès des patients en HAD, afin de leur permettre de mieux identifier ce rôle et d'en parler directement aux patients accompagnés à domicile.



RENCONTRE AVEC LES MAIRIES

Des échanges avec les acteurs de proximité pour mieux faire connaître les RU sur les territoires et faciliter l'orientation des usagers vers les bonnes ressources.



12 mairies du Cotentin

1 Maison France Services



RETROUVEZ D'AUTRES EXEMPLES D'ACTIONS

Découvrez l'ensemble des actions "Soigne tes droits" menées en Normandie sur [notre site internet](https://normandie.france-assos-sante.org/2026/08/27/std-2026/).



<https://normandie.france-assos-sante.org/2026/08/27/std-2026/>

DU CÔTÉ DES ASSOS



**PETITS FRÈRES
DES PAUVRES**

Non à l'isolement de nos aînés



**80 ans d'engagement
auprès des aînés**



**Un réseau humain
et intergénérationnel**



Depuis 80 ans, les Petits Frères des Pauvres agissent pour **rompre l'isolement des personnes âgées en situation de précarité**. En Normandie, où près d'un habitant sur trois a plus de 60 ans et où la ruralité accentue les difficultés d'accès aux services et aux soins, l'association est pleinement mobilisée pour maintenir le lien social et favoriser le bien vieillir.



Grâce à l'engagement de **539** bénévoles, les Petits Frères des Pauvres accompagnent **289** personnes âgées à travers des visites de convivialité, des sorties, des séjours de vacances, des actions de prévention et de lutte contre l'isolement.

L'association est également présente à travers sa maison de vacances Le Grand Balcon à Cabourg, ses équipes d'accompagnement réparties sur le territoire, les Baraques à Frat' dans les territoires ruraux ainsi que son équipe Générations Lien, qui favorise les liens intergénérationnels.



Parce que vieillir dignement, c'est aussi pouvoir rester acteur de sa vie et conserver des liens avec les autres, les Petits Frères des Pauvres poursuivent leur développement sur l'ensemble du territoire normand **afin de ne laisser aucune personne âgée seule face à l'isolement et à la précarité**.

NOS ACTIONS AU QUOTIDIEN



ACCOMPAGNER

Visites de convivialités, sorties, séjours de vacances,... pour rompre l'isolement.



ÊTRE PRÉSENT

Une maison de vacances à Cabourg et des équipes engagées sur tout le territoire.



CRÉER DU LIEN

Des actions intergénérationnelles et des initiatives locales solidaires.



PRÉVENIR & AGIR

Lutter contre l'isolement, informer, orienter et soutenir les personnes âgées en précarité



Ensemble, continuons à tisser du lien pour bien vieillir

LE 1^{er} SEMESTRE DES FORMATIONS en quelques chiffres !

De **février à juin 2026**, de nombreuses sessions de formations ont été proposées aux RU et aux acteurs associatifs sur toute la Normandie.



29

sessions
programmées



20

sessions
réalisées



8

sessions
annulées



161

participants
au total



1

session
reportée au
2nd semestre



LE 2nd SEMESTRE ARRIVE !

Découvrez le programme
complet des formations de
septembre à décembre 2026.

Cliquez sur le calendrier pour
consulter le détail des sessions
et vous inscrire en ligne !



UNE QUESTION SUR LES FORMATIONS ?

Contactez-nous !

mprieur@france-assos-sante.org
07 56 34 08 74

RETROUVEZ LE CATALOGUE EN LIGNE



CLIQUEZ ICI



Guide sur le partenariat en santé et les patients partenaires

Dans un contexte où les patients sont de plus en plus associés aux décisions qui concernent leur santé, la Haute Autorité de santé (HAS) publie un guide sur le partenariat en santé et les patients partenaires.



[Cliquez ici pour consulter le guide](#)



L'IA en santé : un flyer et une FAQ pour donner aux usagers des repères fiables

La Haute Autorité de santé (HAS), la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et France Assos Santé ont uni leurs **expertises** afin de produire une ressource pratique sur l'intelligence artificielle, à destination du grand public.



[Cliquez ici pour consulter le flyer](#)



Le 6^e cycle de la certification des établissements de santé

Dans le cadre du prochain cycle de certification des établissements de santé, la HAS met à disposition des **informations, documents et outils** nécessaires à l'appropriation de la certification des établissements de santé.



[Cliquez ici pour consulter le site](#)



Certification : quel rôle pour les représentants des usagers ?

La délégation France Assos Santé Pays-de-la-Loire met à votre disposition un **livret pratique** pour mieux comprendre la place essentielle des représentants des usagers dans cette démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.



[Cliquez ici pour consulter le livret](#)



Communiqué de presse : vote de la loi sur l'aide à mourir

L'Assemblée nationale a adopté la loi relative au droit à l'aide à mourir. L'enjeu reste sa mise en œuvre : garantir l'accès aux soins palliatifs, accompagner les patients et les professionnels. France Assos Santé y prendra sa part.



[Cliquez ici pour consulter le communiqué de presse](#)



CVS : Quand on a des bonnes idées, autant les partager !

Les bonnes pratiques de terrain de fonctionnement des conseils de la vie sociale (CVS) dans les établissements de santé médico-sociaux du secteur du handicap ont été capitalisées dans un guide.



[Cliquez ici pour consulter le guide](#)



Webinaire les jeudis FAS

"Accident médical : se faire indemniser sans faire de procès ?" A travers le replay, découvrez les étapes de la procédure, les conditions d'accès et le rôle de la CCI et de l'ONIAM.



[Cliquez ici pour le replay](#)



Santé Info Droits fête ses 20 ans : retour sur ses 2 décennies

Santé Info Droits revient sur ses 20 ans d'existence et d'écoute. Gratuit, ce service est composé d'une dizaine d'écouterants, tous professionnels juristes et avocats.



[Cliquez ici pour visionner la vidéo](#)



SAMEDI 12 SEPTEMBRE 2026

Les 80 ans de l'Udaf de l'Orne



L'Udaf de l'Orne célèbre ses 80 ans et vous invite à partager un moment festif à l'occasion de sa grande Fête des Familles !



De 10H à 17H



Au Haras national du Pin



L'événement est gratuit et ouvert à tous !

Inscription



LUNDI 5 OCTOBRE 2026

Commission réseau du réseau associatif

Cette commission est ouverte aux référents associatifs de nos adhérents.

L'inscription est obligatoire.

Attention, les places sont limitées.



De 9H30 à 12H30



Hôtel Beuzeville Honfleur
345 rue du 8ème Bataillon
27210 BEUZEVILLE

Inscription



Co-voiturage



Comité régional Pour nos élus

Pour les élus du comité régional.



De 14H à 16H



BEUZEVILLE



Convocation à venir



MARDI 3 NOVEMBRE 2026



Assises du représentant des usagers de Normandie

Nous vous attendons nombreux !



De 9H30 à 17H



Le 1901, MAISON DES ASSOCIATIONS
8 rue Germaine Tillon, 14000 Caen



Inscription gratuite mais obligatoire



Inscription

Co-voiturage



VENDREDI 20 NOVEMBRE 2026

Forum maladies chroniques

Organisé par le CH de L'Aigle



Informations à venir



JEUDI 21 JANVIER 2027

Journée régionale sur le partenariat en santé et la participation des usagers

Cette journée est co-organisée par France Assos Santé Normandie et Planeth Patient.



Informations à venir



A Hérouville-Saint-Clair



**BLOQUEZ VOTRE
AGENDA DÈS
MAINTENANT**

LE MAG' DU RU

N° 19 - Sept / Déc 2026



Tél. : 02 35 36 29 81



normandie@france-assos-sante.org

Rédigé et mis en page par l'équipe salariée de France Assos Santé Normandie

