

Opération Silhouette

dans les établissements de santé de Nouvelle-Aquitaine



Rendre visibles les bénévoles
qui informent et défendent les
droits des patients et de leur famille

Contact France Assos Santé

Géraldine Goulinet-Fité / ggoulinet-fite@france-assos-sante.org / tél : 06 63 31 90 25
Coordinatrice régionale Nouvelle-Aquitaine

Communiqué

Opération Silhouette : 100 établissements de santé de Nouvelle-Aquitaine déjà mobilisés.

Rendre visibles les bénévoles qui informent et défendent les droits des patients et de leur famille

L'opération Silhouette propose, depuis septembre 2024, à chaque établissement de santé de Nouvelle-Aquitaine d'installer dans ses locaux la silhouette grandeur nature, de style bande dessinée, d'un homme et d'une femme affirmant haut et fort « Nous sommes les représentants des usagers, nous vous informons et défendons vos droits, vous pouvez nous contacter ».

Cette action régionale est portée par France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine, financée par L'Agence Régionale de Santé de Nouvelle-Aquitaine et soutenue par les délégations régionales de la Fédération Hospitalière de France (FHF), de la Fédération de l'Hospitalisation Privée (FHP), de la Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne (FEHAP).

L'opération Silhouette a pour objectif de faire largement savoir aux patients et à leur famille que dans chaque établissement de santé il existe des bénévoles issus d'associations qui exercent le mandat officiel de représentants des usagers.

Quelques semaines après son lancement, cette opération remporte déjà un franc succès avec plus de 200 silhouettes installées sur 167 sites de 100 établissements.

Le 11 décembre a lieu un premier bilan avec l'ensemble des partenaires, des représentants des usagers et des directeurs d'établissements de santé.

> Les porte-paroles officiels des patients et de leur famille

Les Représentants des Usagers (RU) ont pour mission principale de porter la parole des usagers des établissements de santé afin d'améliorer la qualité de leur prise en charge. Ils sont les garants du respect de leurs droits et de leurs intérêts.

Dans les hôpitaux ou en clinique, ils organisent notamment des permanences d'écoute dans les Espaces ou les Maisons des usagers. Ils peuvent aussi accompagner les patients et leur famille dans leurs démarches, les informer sur leurs droits et être un interlocuteur en cas de plainte ou de litige.

Au sein de la Commission Des Usagers (CDU), qui est mise en place dans chaque établissement de santé, ils travaillent avec la direction et les représentants des différents corps de métiers pour améliorer le fonctionnement de l'hôpital, mieux répondre aux besoins des pa-

tients, de leurs proches, et faire respecter leurs droits. Ils ont accès aux plaintes et réclamations des usagers et veillent à ce qu'une réponse convenable leur soit apportée.

Les thématiques abordées dans les Commissions des usagers sont très variées. Elles portent le plus souvent sur le consentement aux soins, les frais de prise en charge, l'accès au dossier médical, la prise en charge de la douleur, la fin de vie, la bientraitance, les incivilités, la sécurité, la vie quotidienne (repas, parking, confort...).

> De vrais partenaires pour les établissements de santé

Pour les établissements de santé, il est important que les patients connaissent l'existence des représentants des usagers. Ils permettent de faire remonter les problématiques rencontrées par les patients et leur famille. Ces retours sont traités et analysés par les établissements. Ils participent directement à l'amélioration des prises en charge et à la sécurité des soins. Le vécu des patients est devenu un élément à part entière de la qualité des soins. Il est aujourd'hui pris en compte dans la certification des établissements de santé.

L'opération Silhouette vient matérialiser l'engagement des établissements de santé d'associer pleinement les usagers et leurs représentants dans leur fonctionnement.

> Des bénévoles membres d'associations locales agréées

Les représentants des usagers sont issus de la loi du 4 mars 2002 sur le droit des malades et la qualité du système de santé. Ils doivent être membres d'associations de santé agréées « usagers de santé » par le ministère de la santé. Ils sont nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé.

Ces associations sont réunies au sein de France Assos Santé qui assure la formation continue des représentants des usagers, anime leur réseau et veille à leur présence effective dans les établissements de santé.

> Des acteurs de la démocratie en santé

Au-delà de leur présence dans les établissements de santé, les représentants des usagers siègent aux Conseils Territoriaux de Santé (CTS), installés dans chaque département, et à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA). Ils permettent, au sein de ces instances, d'intégrer les attentes des usagers aux politiques de santé mises en place par l'ARS Nouvelle-Aquitaine.

La valorisation des représentants des usagers, notamment par l'opération Silhouette, constitue pour l'ARS Nouvelle-Aquitaine un levier pour soutenir l'expression des usagers et renforcer la démocratie en santé.

Les supports

de l'opération Silhouette

Les silhouettes d'un homme et d'une femme incarnent les représentants des usagers présents dans chaque établissement de santé.

Dans les locaux des établissements

Les silhouettes sont installées dans des lieux de passage de l'établissement : hall d'accueil, services des admissions ou à proximité des espaces ou des maisons des usagers.

Le support est en carton d'une hauteur de 1,78 m.

Des messages interpellants

Des bulles de type bande dessinée interpellent le public pour faire savoir que des bénévoles sont là pour accompagner les patients et leur famille.

Un message central permet de faire savoir qu'il s'agit des représentants des usagers et que leur mission principale porte sur l'information et la défense des droits des usagers.

Un dépliant explicatif avec les contacts

La silhouette met à disposition un dépliant qui présente plus en détail la mission des représentants des usagers.

Il permet d'indiquer les modalités pour identifier et contacter ses représentants des usagers de l'établissement.

Voir le dépliant joint en annexe.





Nous sommes représentants des usagers



France
Assos
Santé
La voix des usagers
Nouvelle-Aquitaine

* Un agrément est délivré aux associations ayant une action effective, réelle et reconnue dans le domaine de la santé (décret du 31 mars 2005).



Ce que vous pouvez attendre de moi

Information Je m'assure que vous pouvez accéder aux informations dont vous avez besoin et veille à ce que vous les compreniez bien.

Accompagnement dans vos démarches Je suis là pour vous aider en cas de questionnement sur vos droits en santé afin de les faire respecter.

Écoute et relais auprès des professionnels. Je porte la parole de tous et œuvre dans un esprit de coopération. Je peux vous accompagner en médiation.

Indépendance et devoir de discrétion Je vous représente gratuitement, sans lien de subordination hiérarchique ou financier avec l'établissement. Je suis astreint(e) au secret professionnel.



Qu'est-ce qu'un usager ?
Toute personne utilisant le service public de santé, qu'elle fasse appel à un établissement ou à un professionnel du secteur public ou privé. En pratique, il s'agit aussi bien du malade que de la personne qui consulte et de ses proches.

Etre représentant(e) des usagers

C'est une mission encadrée par la loi

Les représentant(e)s des usagers sont des **bénévoles** issus d'associations agréées en santé et **mandatés** par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour intervenir dans cet établissement.

“ Si je dois définir le représentant des usagers en un mot, c'est celui de facilitateur. Beaucoup de personnes sont dans l'incapacité de s'exprimer : elles n'ont jamais appris, elles ont peur, elles ne connaissent pas le fonctionnement de l'institution... C'est à nous d'assurer ce rôle ! ”



“ C'est mon histoire personnelle qui m'a poussé à m'investir. La meilleure façon de faire changer les choses, c'est d'être dans le système pour pouvoir agir ! ”

“ Ce qui m'anime, c'est participer à l'amélioration des prises en charge des patients et des conditions d'accueil pour le bien de tous. ”

Bon à savoir

- Pour exercer son mandat, le représentant des usagers suit une formation obligatoire de base.
- Ils peuvent proposer différentes mesures afin d'améliorer le quotidien à l'hôpital, comme élargir les horaires de visite, mettre en place des paravents d'intimité ou encore améliorer le contenu des repas.
- Ils œuvrent aussi activement à identifier les problèmes de qualité, tels que les retards dans les soins, et proposent des solutions pour les résoudre.
- Le Représentant des Usagers s'implique aussi dans l'amélioration de la sécurité des soins. Cela peut inclure des initiatives comme la sensibilisation aux infections nosocomiales ou au bon usage des médicaments.

Pour en savoir plus sur **comment saisir un représentant des usagers**, contactez
France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine

📞 | 05 56 93 05 92

✉ | nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org
🌐 | nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org

Un fort engagement

des établissements de santé de Nouvelle-Aquitaine

200 silhouettes installées dans 167 sites
de 101 établissements de santé (au 3 décembre 2024)

Charente (16)

- Centre Hospitalier de Ruffec (3 sites)
- Centre Hospitalier d'Angoulême (2 sites)
- Hôpitaux de Grand Cognac (multi-site)
- Les Hôpitaux du Sud Charente
- Centre Hospitalier de Confolens
- Maison de Camille / Centre Hospitalier Claudel
- AURA Poitou-Charentes (3 sites)
- CSSR Les Glamots Ardevie

Charente-Maritime (17)

- Centre Hospitalier Royan-Atlantique
- Centre Hospitalier de Rochefort
- Centre Hospitalier de La Rochelle
- Groupe Hospitalier Saintes et Saint-Jean-d'Angely
- Clinique Richelieu
- Clinique Pasteur Royan
- Clinique Hippocrate
- Clinique Villa du Parc
- Clinique Saint Georges
- Clinique Cardiocéan (Puilboreau)
- Croix Rouge Centre Richelieu
- Centre Hospitalier Sud Charente (2 sites)

Corrèze (19)

- Centre Hospitalier du Pays d'Eygurande
- Centre Hospitalier Gériatrique Alexis Boyer (2 sites)
- Clinique médico-chirurgicale Les Cèdres
- Clinique Saint Germain

Creuse (23)

- Centre Hospitalier d'Aubusson
- Centre Hospitalier de Bourgueuil
- Centre Hospitalier Guéret (2 sites)
- Clinique de la Marche
- Centre Hospitalier de la Souterraine
- André Lalande Noth
- MGEN 23 (2 Sites SSR + Ehpad)

Dordogne (24)

- CSMR Le Château de Bassy
- Centre Hospitalier de Bergerac
- Centre Hospitalier de Périgueux
- Clinique du Parc
- Clinique Francheville Périgueux
- SMR La Lande Rééducation

Gironde (33)

- Centre Hospitalier Haute Gironde (Blaye)
- Centre Hospitalier de Libourne
- Polyclinique Bordeaux Rive Droite
- Clinique Chirurgicale du Libournais
- Centre de Rééducation Avicenne
- Clinique Béthanie
- CA3D (Arcachon - Bègles - Gradignan - St Pierre du Mont - Mimizan)
- Hôpital privé Saint Martin
- Clinique Ophtalmologique Thiers
- Clinique Bordeaux Caudéran
- Clinique Tivoli
- Clinique Saint Augustin (3 sites)
- Clinique d'Arcachon
- Nouvelle Clinique Bel Air
- MSPB Bagatelle
- Maison du Rein (Aura Aquitaine)
- MGEN Etablissement de santé Mentale de Bordeaux
- Institut Bergonié
- Centre de la Gassies (3 sites)
- Centre Hospitalier de Sainte-Foy-la-Grande
- Clinique mutualiste du Médoc
- Centre Hospitalier Charles Perrens
- Centre Hospitalier Sud Gironde

Landes (40)

- Centre Hospitalier de DAX (3 sites)
- Cliniques INICEA (Maylis, Centre Ambulatoire Bénèsse-Maremne, Centre Montois de Psychiatrie Ambulatoire)
- Clinique Jean Le Bon
- CERS Capbreton
- Clinique Primerose
- Clinique d'Amade - site Hegaldia
- SMR St Louis

Lot-et-Garonne (47)

- Centre Delestraint Fabien
- Centre Hospitalier d'Agen
- GCS pôle Villeneuvois (3 sites : Pôle de santé Villeneuvois, Centre Hospitalier de Fumel, Centre Hospitalier de Penne d'Agenais)

Pyrénées-Atlantiques (64)

- Centre Hospitalier de Bayonne (multisite St Léon / Cam de prats / Bellevue / St-Jean-de-Luz)
- Clinique Delay (site de Dax / Bayonne / Biarritz)
- EPS de Garazi
- SMR Les Embruns
- Centre Hospitalier d'Orthez (CHU d'Orthez / L'EHPAD La Visitation d'Orthez / à L'EHPAD La Maison des Pionniers de Mournex)
- Centre Hospitalier de Pau
- Clinique Belharra
- Clinique d'Aressy
- Clinique d'Amade
- Clinique Landouzy
- Polyclinique Pau (2 sites Navarre et Marzet)
- CRF Salies de Béarn
- Clinique La Maison Basque
- Clinique Aguilera
- Clinique Annie Enia
- Polyclinique Côte Basque Sud
- Centre Hospitalier des Pyrénées (5 sites)
- Centre Hospitalier Oloron (2 sites)

Deux-Sèvres (79)

- Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres (5 sites)
- Centre Hospitalier de Niort
- Melioris Le Grand Feu
- Centre Hospitalier de Mauléon

Vienne (86)

- CHU de Poitiers (2 sites)
- GCS Handicap Sensoriel
- Clinique l'Oregon - Inicea (2 sites)
- Polyclinique de Poitiers - Elsan (4 sites : Clinique Poitiers - Clinique Saint Charles - Clinique Fief de Grimoire et HAD Poitiers)

Haute-Vienne (87)

- Hôpital Intercommunal du Haut Limousin (2 sites)
- CHU de Limoges (5 sites)
- Centre de l'Obésité de St Yrieix la Perche
- Hôpital de jour Baudin
- Centre Hospitalier intercommunal Monts de Barrages
- Clinique Emailleurs
- Centre Hospitalier d'Esquirol

Représentants des usagers

Une mission encadrée par la loi

Les représentant(e)s des usagers sont des bénévoles issus d'associations agréées en santé par le ministère de la santé. Ils sont mandatés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour intervenir dans les établissements de santé.

Chaque établissement de santé, public ou privé, dispose de deux représentants des usagers et deux suppléants. Ils écoutent et accompagnent les usagers et siègent à la commission des usagers de l'établissement.

Les représentants des usagers ont pour mission principale de porter la parole des usagers du système de santé. Ils sont les garants du respect de leurs droits et de leurs intérêts.

Le cadre réglementaire

Les représentants des usagers ont été créés originellement par une ordonnance du 24 avril 1996, puis renforcés par la loi Kouchner, loi majeure du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, puis complétés par plusieurs lois (2004-2009-2016 notamment).

Écoute, accompagnement et contact

Le représentant des usagers peut accompagner les patients et leur famille dans leurs démarches.

Il est là en cas de questionnement sur les droits en santé et il veille à les faire respecter.

Il peut être un relais auprès des professionnels dans un esprit de coopération et accompagner, si besoin, vers une médiation.

Les modalités de contacts des représentants des usagers sont précisées par chaque établissement, soit par téléphone, soit par mail. Dans de nombreux établissements de la région, ils assurent des permanences dans le cadre des espaces ou maisons des usagers.

Accédez au site des espaces des usagers



Dans tous les cas, l'établissement a l'obligation d'afficher la liste des représentants des usagers et d'informer les patients et les familles du rôle de la commission des usagers dans son livret d'accueil.

La commission des usagers

À l'hôpital ou en clinique, la Commission des usagers est le lieu de dialogue entre les usagers et les professionnels. Elle sert à améliorer le fonctionnement de l'hôpital, pour mieux répondre aux besoins des patients, de leurs proches, et faire respecter leurs droits.

Au sein de la Commission Des Usagers (CDU), les Représentants des Usagers (RU) ont accès aux plaintes et réclamations des usagers et veillent à ce qu'une réponse convenable leur soit apportée.

L'objectif : avoir un regard extérieur sur l'organisation des soins et travailler des propositions d'amélioration de l'existant avec les autres parties prenantes de l'hôpital.

Les Représentants des Usagers (RU) siègent dans chaque commission. Le mandat est de trois ans.

La CDU se réunit à minima 4 fois par an. En dehors de ces réunions, ils donnent leurs avis sur des documents, participent à des groupes de travail ou accompagnent certains usagers dans leurs démarches, notamment à l'occasion de permanences dans les maisons et espaces des usagers.

Indépendance et formation

Le mandat de représentant des usagers est assuré gratuitement, sans lien de subordination hiérarchique ou financier avec l'établissement et s'inscrit dans le respect du secret professionnel.

Une formation obligatoire de base est obligatoire pour exercer le mandat de représentant des usagers.

Une priorité forte pour

France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine



France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine a initié et organisé l'Opération Silhouette, en tant qu'organisation officielle rassemblant les associations agréées « usagers de santé » dont sont issus les représentants des usagers.

L'accompagnement des représentants des usagers

France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine assure l'animation du réseau régional des représentants des usagers.

Les représentants des usagers bénéficient d'une formation initiale obligatoire pour exercer leur mandat de formations sur des sujets spécifiques en cours de mandat.

Un guide pratique complet du représentant des usagers en commission des usagers est mis à leur disposition.

Des rencontres régulières permettent également des échanges, des retours d'expériences ou la mise en avant de bonnes pratiques.



En Nouvelle-Aquitaine, en 2024 :

831 représentants des usagers

37 formations pour **317** représentants des usagers formés

10 groupes d'échanges et d'analyse de pratiques

L'opération silhouette rejoint directement les missions de France Assos Santé

France Assos Santé a été créée en mars 2017 à l'initiative de 72 associations nationales, en s'inscrivant dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 ans pour construire et **faire reconnaître une représentation des usagers**.

Aujourd'hui France Assos Santé regroupe 94 associations.

Sa mission est officiellement reconnue par la loi du 26 janvier 2016. Elle est inscrite au Code de santé publique.



Pour conduire son action, France Assos Santé décline son programme national et régional autour de 5 axes prioritaires :

- 1. Informer** le grand public et les usagers du système de santé ;
- 2. Former** les représentants des usagers et les acteurs associatifs ;
- 3. Plaider** en recueillant des avis et émettant des positions ;
- 4. Animer** le réseau des associations adhérentes (120 associations en Nouvelle-Aquitaine) ;
- 5. Représenter** les usagers dans les instances de démocratie en santé.

Cette action au quotidien est soutenue par le plan stratégique 2023-2026 de France Assos Santé qui s'articule autour de 3 ambitions clés :

- **Renforcer la cohésion et la structuration de notre réseau**, en développant une culture commune.
- **Revitaliser et amplifier la démocratie en santé**, en garantissant la représentation et la participation effective des usagers à tous les niveaux du système de santé.
- **Éclairer et transformer les politiques publiques**, ayant un impact sur la santé en se positionnant comme l'observatoire de la santé par les usagers et comme le garant et le promoteur de leurs droits.

Une priorité forte pour

l'ARS Nouvelle-Aquitaine



Pour l'Agence Régionale de Santé de Nouvelle-Aquitaine, l'opération Silhouette est une action phare pour faire connaître le rôle des représentants des usagers en établissements de santé et renforcer leur représentativité.

L'opération Silhouette permet une incarnation concrète et tangible des représentants des usagers.

Promouvoir une approche centrée sur le patient

La mission principale des représentants des usagers est de s'assurer que les besoins et les préoccupations des usagers soient pris en compte dans la planification, la prestation et l'évaluation des services de santé.

Ils contribuent ainsi directement à promouvoir une approche centrée sur le patient et à garantir la qualité des soins.

Désignation des représentants des usagers par l'ARS

L'ARS est chargée de la désignation par arrêté des représentants des usagers en Commission des usagers. Le renouvellement a lieu tous les 3 ans.

Elle est également chargée de la désignation des personnalités qualifiées au sein des Conseils de surveillance des établissements de santé, dont 2 au moins doivent être des représentants des usagers, et dont le renouvellement se fait tous les 5 ans.

L'ARS assure également le suivi des commissions des usagers, en réalisant chaque année un bilan régional, véritable baromètre permettant d'évaluer leur activité et leur bon fonctionnement.

Acteur de la démocratie sanitaire

Le représentant des usagers est une personne bénévole, désignée ou élue, pour **représenter les intérêts et les droits des usagers dans le système de santé.**

Au-delà de son rôle essentiel dans les établissements de santé, il peut siéger dans différentes instances de démocratie sanitaire, notamment :

- à la **Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA)**,
- aux **Conseils Territoriaux de Santé (CTS)**

De façon plus large, l'ARS a le souci d'associer les représentants des usagers à l'élaboration des stratégies régionales sur l'ensemble des filières de soins.

Plus forts et représentatifs seront les représentants des usagers en établissements de santé, plus forte sera leur contribution.

En lien direct avec le Projet régional de santé

La participation de l'ARS Nouvelle-Aquitaine à l'opération Silhouette, notamment par son financement, s'inscrit directement dans le Projet régional de Santé dont un des 5 objectifs du cadre d'orientation stratégique est « Renforcer la démocratie sanitaire et la place du citoyen, acteur de sa santé et du système de santé ».



Une priorité forte de pour

les établissements



Pour les établissements de santé publics, privés ou privés non lucratifs, il est important que la voix des patients et de leur famille soit représentée officiellement et activement par les représentants des usagers.

Les représentants des usagers participent directement à l'amélioration des prises en charge et des soins, en faisant remonter les problématiques rencontrées par les patients et leurs familles.

Les représentants des usagers pleinement intégrés dans les établissements

Les représentants des usagers siègent à la **commission des usagers** installée dans chaque établissement.

Ils siègent également au **conseil de surveillance** des hôpitaux et au **conseil d'administration** de certaines cliniques.

Ils peuvent également assurer des permanences dans les **Espaces ou les Maisons des usagers** mis en place dans des établissements.

La place donnée aux représentants des usagers et plus largement le vécu des patients sont intégrés aux démarches de **certification** des établissements.

La mobilisation des délégations régionales

Convaincues du rôle essentiel des représentants des usagers, les délégations régionales de la Fédération Hospitalière de France (FHF), de la Fédération de l'Hospitalisation Privée (FHP) et de la Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne (FEHAP) sont mobilisées pour accompagner leurs adhérents à participer à l'opération Silhouette.

La Fédération Hospitalière de France (FHF) réunit les hôpitaux et établissements médico-sociaux publics.

En Nouvelle-Aquitaine :

234 établissements adhérents (CHU, Centres Hospitaliers, EHPAD, établissements sociaux et médico-sociaux)

Accédez au site



La Fédération de l'Hospitalisation Privée (FHP) représente les établissements privés qu'ils soient indépendants ou qu'ils appartiennent à un groupe **régional ou national**.

En Nouvelle-Aquitaine :

104 cliniques et hôpitaux privés adhérents

Accédez au site



La Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne Privés Solidaires (FEHAP) est la fédération de référence du secteur privé solidaire qui rassemble des établissements privés non lucratifs de la santé, du médico-social et du social.

En Nouvelle-Aquitaine :

640 adhérents dont 88 établissements de santé

Accédez au site



Les photos



Centre Hospitalier Robert Boulin de Libourne



Centre Hospitalier d'Angoulême



Centre Hospitalier Universitaire de Limoges



Centre Hospitalier de Agen Nérac



Centre Hospitalier Charles Perrens



Présentation à Mme la ministre de la Santé et de l'Accès aux soins Geneviève Darrieussecq



La voix des usagers

Nouvelle-Aquitaine

**Pour plus d'informations
sur les droits et la démocratie
en établissement médico-social**

Je me connecte

nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org



Contact France Assos Santé

Géraldine Goulinet-Fité / ggoulinet-fite@france-assos-sante.org / tél : 06 63 31 90 25
Coordinatrice régionale Nouvelle-Aquitaine

Avec le soutien de

