



MEMO :

Participer aux Journées Européennes en Santé

*Introduction : en vue de la mise en place d'actions lors des Journées Européennes en Santé (JEDS) qui aura lieu cette année du **18 avril 2021 au 18 mai 2021** ; France Assos Santé Grand-Est vous propose ce mémo afin de vous accompagner dans la démarche.*

La thématique retenue cette année dans le Grand-Est, au vue de l'actualité est : « recueillir l'expression des usagers ».

Plus spécifiquement ; cette thématique choisie permettra pour les RU que vous êtes de :

- recueillir l'expression/la parole des usagers à partir de mots clés ou d'une question dans les différents établissements où vous êtes RU ;
- explorer une thématique grâce à une technique d'animation proposée « le mur d'expression » en choisissant les mots clés ou questions à poser,
- utiliser le recueil de l'expression des usagers pour améliorer la prise en charge des usagers dans l'établissement, pour rédiger son projet des usagers, pour émettre des avis, recommandations au sein de la CDU, pour aborder l'information, le parcours des plaintes et réclamations, ...

Pour cela, le choix des actions et /ou types de manifestations, restent à votre diligence et celle de vos établissements. A vous de la/les définir en fonction des contraintes sanitaires au moment de votre action, de vos objectifs et de vos établissements.

Les différentes actions possibles : (tenue de stand, animation de débat, mise en place de conférence, ...)



Ressources proposées par France Assos Santé :

Les RU auront la possibilité de commander de la documentation à mettre à disposition ou donner pendant les temps d'animation.

Documentation à disposition en commande auprès de la délégation régionale :

- Plaquette d'information de France Assos Santé
- Affiche A3 et plaquette : Ligne juridique Santé Info Droits
- Guide « Usager du système de santé : Connaissez et faites valoir vos droits »
- Dépliants thématiques sur les droits
- ...

Outils à disposition :

- Quizz JEDS (disponible en un exemplaire par établissement)
- Porte-clés sur les droits,
- Cocotte JEDS (téléchargeable)
- Vidéo : abécédaire de la démocratie en santé
- Fiche technique d'animation mur d'expression

Atelier – Visio :

Pour soutenir les actions des RU à ce sujet, des temps de Visio seront mis en place par France Assos Santé Grand-Est :

- Atelier-visio mise en place d'actions lors des JEDS : **29 mars à 14h30**

[Cliquez ici pour participer à la réunion](#)

- Un interlocuteur salarié identifié : Samira BOUDOUAZ

FICHE TECHNIQUE D'ANIMATION : MUR D'EXPRESSION

Quelques exemples de murs d'expression :



Vigilance à avoir :

En présentiel et/ou à distance : l'impact ne sera pas le même.

En présentiel, les RU pourront interpeller les usagers pour écrire sur les post-its et échanger avec eux, distribuer de la documentation, ...



En distanciel, les RU devront bien travailler la phrase d'accroche et les consignes d'utilisation du mur d'expression qui seront à afficher, afin de donner envie aux usagers d'écrire sur ce mur d'expression.

Matériels nécessaire :

- Feuilles de Paper-Board ou une nappe en papier à poser sur plusieurs tables
- Scotch ou pattafix
- Feutres de différentes couleurs
- Post-it colorés (en option)
- ...

Première étape : préparer l'action, son déroulé et sa mise en œuvre

- Réfléchir avec les autres RU de la CDU sur ce que vous souhaitez faire pendant ces JEDS, définir les thématiques (ex : livret d'accueil, information, enquête de satisfaction, ...) que vous souhaitez aborder et travailler par la suite avec la CDU ;
- Une fois la thématique définie, établir un ou des objectifs à l'action, la durée, l'espace et le matériel nécessaire ; se répartir un planning d'occupation du stand et / ou de récupération des affiches, ...
- Présenter le projet et le faire valider l'action auprès de l'établissement ou de la CDU, en fonction de l'action et de ses objectifs,
- Demander le matériel auprès de l'établissement et définir le lieu où le mur d'expression sera affiché et également le stand ;
- Commander auprès de France Assos Santé Grand-Est de la documentation et des outils sur les droits des usagers (Fiches pratiques Santé Info Droits, livret, porte-clefs, ...), ...

Deuxième étape : installation du mur d'expression / stand

Installer le stand, le mur d'expression, les affiches (l'idéal dans un lieu de passage ou d'attente des usagers en visite dans l'établissement)

- Définir les consignes de manière claires et précises, facile à lire et à comprendre :

Ex : Exprimez-vos idées à l'aide d'un post-it et les coller

Un post-it = une idée / une image

D'un point de vue pratique, choisissez un emplacement pour votre mur d'expression qui soit facilement visible et accessible par chacun sans déranger son voisin...

Attention à ne pas placer le stand sous le mur d'expression, les plus jeunes et les plus petits ne pourront que difficilement s'exprimer

- Afficher en grand les mots clés ou votre question sur lesquels vous souhaitez recueillir l'expression/la parole des usagers



Troisième étape : aidez les usagers à jouer le jeu

En présentiel : En tant qu'animateur de stand, vous pouvez inviter les personnes à noter son / ses idées sur un / des post-it-s et la-les coller sur le mur correspondant.

Vous pouvez également profiter de ce temps pour échanger avec les usagers sur les différentes thématiques, vous présenter en tant que RU, distribuer de la documentation, les interpeller en utilisant les outils mis à disposition (voir plus bas), ...

Animation :

Lors d'un temps animé, la personne qui anime a pour mission de mettre en œuvre des objectifs ayant été fixés, et d'une manière générale de faire participer le public.

Il peut parfois être utile d'impliquer, d'encourager, parfois de participer soi-même pour faire avancer la réflexion. Il s'agit aussi de modérer, en faisant par exemple tourner la parole, de susciter l'esprit et de faire respecter les différents points de vue. Il est souhaitable que la personne qui encourage les participants pour laisser émerger les idées, ne pas donner son avis.



L'animation peut être tournante, menée par une ou plusieurs personnes de manière partagée, complémentaire, en relais, etc. Il s'agit donc de se questionner en amont sur les rôles et fonctions de chacun-e des animateur-trice-s durant l'animation du stand : gestion du matériel, animation des méthodes, gestion du temps, ...

Les Post-It (ou « Les petits papiers »)

La ou les problématiques sont exposées sur des feuilles de paper-board, un mur ou un panneau. Les participant-e-s sont invité-e-s à inscrire sur des papiers préparés à l'avance ce qu'ils pensent de ces sujets, en un ou deux mots, ou formules simples par papier. Il n'y a pas forcément de limite aux nombres de papiers. Chacun-e-s fixe ses papiers, au fur et à mesure, sur les problématiques concernées. On peut regrouper, commenter, déplacer les papiers des uns et des autres.

Cette technique permet d'aborder un sujet de façon ludique et exhaustive. Les papiers peuvent être regroupés par thématiques, qui seront traitées en suite séparément, ou en petits groupes.

A distance : comment faire donner en sorte de donner envie aux usager de s'exprimer :

Vous n'êtes pas présent, car les conditions sanitaires ne le permettent pas !

Travailler bien les phrases d'accroches et les consignes qui seront affichés sur le mur !

Permettre aux usagers de s'exprimer directement sur l'affiche et de faire des dessins.

Mettez-y quelques expressions dès le départ ou des images, afin de faire en sorte d'attirer le regard et donner l'envie aux usagers d'y écrire.

Dans le mesure du possible, demander à une personne de prendre en photo, chaque fin de journée le mur ; afin de ne pas perdre le contenu.

Quatrième étape : procédez à la cueillette des idées exprimées

En fin de la manifestation, recueillez l'ensemble des idées exprimées soit en prenant les feuilles de paperboard, soit en prenant une photo du mur.



Plusieurs modalités de traitement peuvent être mise en place. L'idéal étant de les traiter à plusieurs lors d'un temps spécifique avec d'autres (RU, membre d'un groupe de travail spécifique ou de la CDU, ...).

Traitez chaque question / remarque apparue. Vous pouvez bien sûr les regrouper, les catégoriser, ce qui vous permettra d'extraire des thématiques principales.

Si des points méritent d'être retravaillés en profondeur, vous pouvez proposer de les intégrer à l'ordre du jour d'une prochaine commission d'usagers.

Quelques déclinaisons possibles

Selon la composition de vos objectifs et le type d'expression que vous souhaitez privilégier, toutes les déclinaisons des murs questions / exclamations sont possibles.

Par exemple, lors d'une réunion de debriefing d'un projet collectif, prévoyez un mur des réussites et un mur des difficultés rencontrées.

Quelques exemples d'idées, pour recueillir l'expression des usagers, qui peuvent être soit sous formes de mots-clés, affirmations ou questions :

- Covid-19,
- Sécurité des soins / qualité des soins
- Besoins des usagers
- Droits individuels des usagers / droits collectifs des usagers
- Content / pas content de votre passage/séjour en établissement ?