

Soigne tes DROITS

Pour faire valoir ses droits
en santé, il faut les connaître !



Qui est *France* *Assos* *Santé* ?

France Assos Santé est le nom choisi par l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé (UNAASS) afin de faire connaître son action comme **organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts.**



Notre *volonté*

Porter la voix des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent, par une voie puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.

La force du collectif

Associatif

France Assos Santé regroupe plusieurs **centaines d'associations nationales et régionales** qui agissent pour les droits des malades, l'accès aux soins et la qualité du système de santé

[> Liste de nos associations membres](#)

Territorial

Grâce à ses **18 délégations régionales**, France Assos Santé dispose d'un maillage territorial unique qui constitue un atout essentiel pour faire vivre la démocratie en santé.

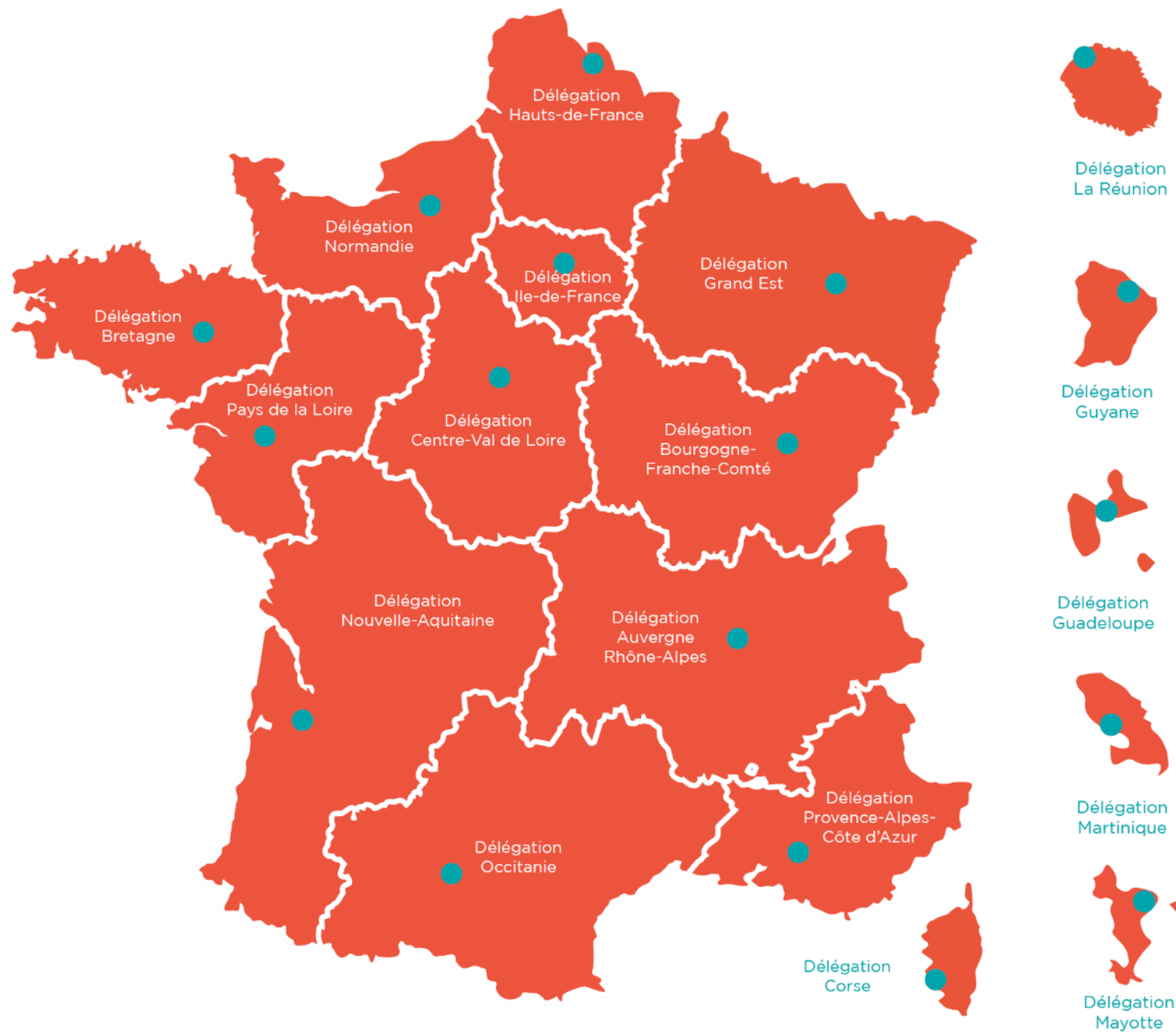
ociatif

os Santé regroupe
rs centaines
ions nationales
ales qui agissent
oits des malades,
soins et la qualité
ème de santé

tions membres

Territorial

Grâce à ses **18 délégations régionales**, France Assos Santé dispose d'un maillage territorial unique qui constitue un atout essentiel pour faire vivre la démocratie en santé.



Nos missions

Défendre vos droits

France Assos Santé a pour objectif de favoriser la connaissance des droits, individuels et collectifs, des patients et des usagers de la santé en général. France Assos Santé veille à ce que ces droits soient non seulement reconnus, mais appliqués dans les faits.

Vous représenter

15 000 représentants des usagers, tous bénévoles et issus d'associations agréées de santé, font entendre la voix des usagers à tous les échelons du système : de l'établissement de santé local à la Haute Autorité de Santé, ils sont le relais des volontés des patients pour qu'elles soient prises en compte dans les décisions concernant leurs parcours de soins.

Agir sur les lois

En participant activement aux débats législatifs et en interagissant avec les décideurs politiques, France Assos Santé contribue à façonner un cadre juridique et politique qui place les droits des usagers et des patients au centre des préoccupations et reflète leurs besoins et aspirations.

A photograph of a man and a woman in a meeting. The man, on the left, has a beard and is wearing a brown sweater over a blue shirt. He is holding a green pen and a small notepad. The woman, on the right, has dreadlocks and is wearing glasses and a striped shirt. They are both looking at each other and smiling. The background is blurred, showing what appears to be a modern office or meeting space.

France Assos Santé en action

Former l'ensemble des représentants des usagers

Depuis sa création, France Assos Santé conçoit et met en œuvre des formations adaptées aux besoins de l'ensemble des représentants des usagers, selon le mandat de chacun ainsi qu'aux bénévoles de nos associations membres. De la formation initiale, obligatoire pour tout représentant des usagers, à l'acquisition de nouvelles compétences, au gré de l'évolution des parcours, le catalogue compte une cinquantaine de formations ou ateliers. Chaque année, près de 400 journées de formation sont dispensées.

**Observer et veiller
au bon fonctionnement
du système de santé**

Grâce à la diversité des thématiques portées par ses associations membres et aux retours de terrain des représentants des usagers, et Santé Info Droits, France Assos Santé est en mesure d'identifier les problématiques communes à l'ensemble des usagers et de définir des stratégies d'amélioration. Ce rôle d'observateur lui permet ainsi de construire des plaidoyers transverses en faveur d'une meilleure application de la démocratie en santé et des droits des usagers.





01 53 62 40 30

La ligne de France Assos Santé
du lundi au vendredi 9h - 19h / mardi et jeudi 14h - 20h

**Des juristes répondent
gratuitement à vos questions
en lien avec votre santé.**

**France
ASSOS
Santé**
La voix des usagers

Vous pouvez aussi poser votre question en ligne sur www.france-assos-sante.org/sante-info-droits

Informez les usagers sur leurs droits en santé

Pour toute question d'ordre juridique ou social en lien avec la santé, la ligne Santé Info Droits oriente et conseille. Des juristes répondent gratuitement à tout usager confronté à des difficultés d'accès et de prise en charge des soins, d'arrêt de travail et invalidité, d'accès à une assurance emprunt, à des litiges faisant suite à un accident médical, etc. Ouvert au public, ce service mis en place par France Assos Santé traite plus de 10 000 sollicitations par an. Elles constituent de précieux indicateurs sur les thématiques émergentes ou récurrentes.

Réunion de lancement de la campagne JEDS 2026

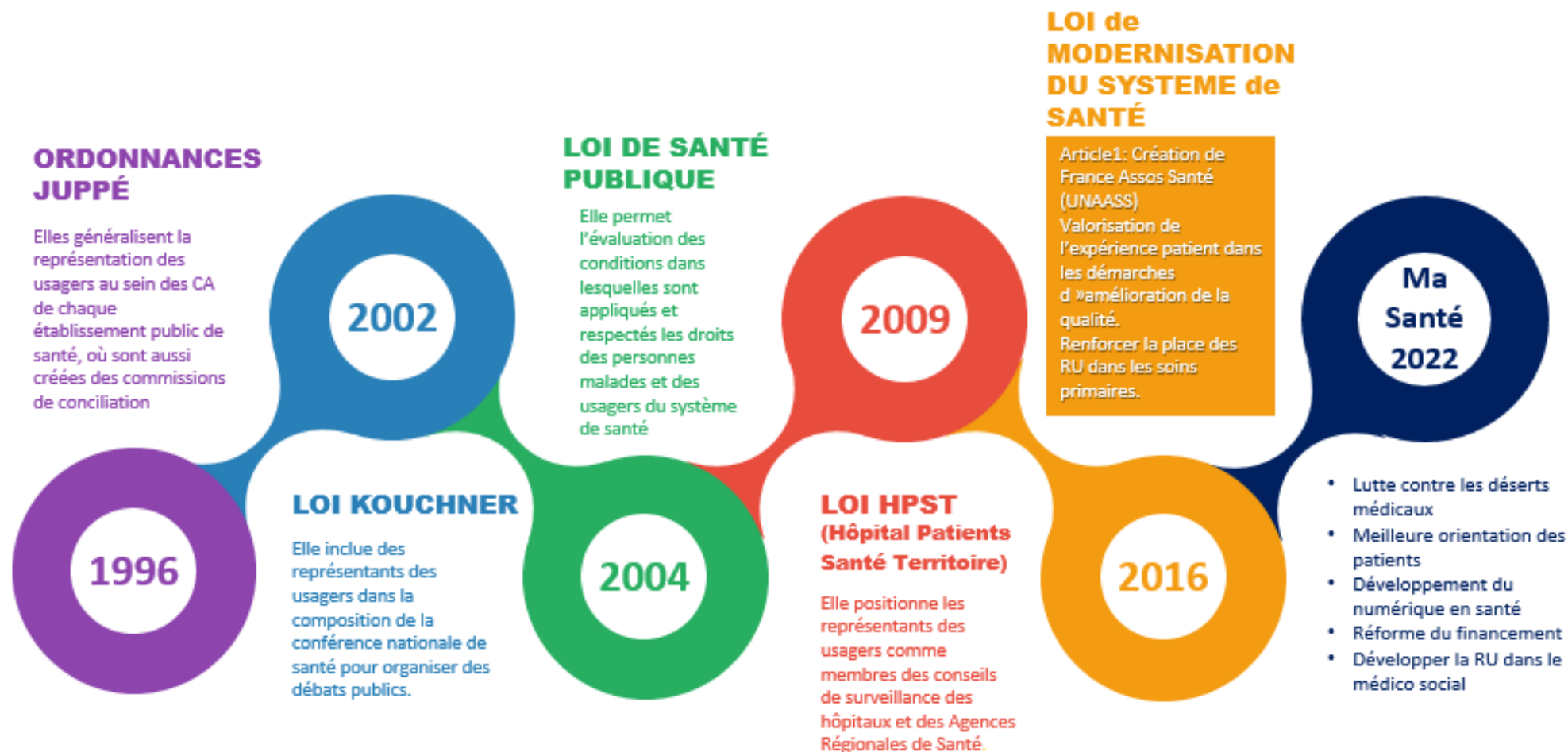
Ordre du jour :

- Présentation de la campagne « Soigne tes Droits » et des enjeux de la Journée Européenne des Droits en Santé ;
- Découverte des outils à destination de la JEDS 2026 ;
- **Temps d'échanges et d'accompagnement méthodologique**, permettant aux participants de travailler sur leurs projets et de partager leurs questionnements.



Présentation de la campagne « Soigne tes Droits » et des enjeux de la Journée Européenne des Droits en Santé

Un peu d'histoire sur les droits des usagers



2002 : année charnière

DROITS INDIVIDUELS

La loi « Kouchner » du 4 mars 2002 affirme un ensemble de droits qui s'appliquent à toutes les étapes du parcours de soins. Ses droits sont regroupés en 5 principes :

- le droit à l'information et à la confidentialité
- le droit au consentement
- le droit d'accès aux soins
- le droit au respect de la personne privée
- le droit à la prise en charge de la douleur

DROITS COLLECTIFS

Ils s'expriment via la **représentation des usagers** dans les différentes instances (locales, régionales, nationales) du système de santé.

Ici, la reconnaissance de la contribution des usagers s'appuie sur un cadre légal et réglementaire et la représentation des usagers est assurée exclusivement par des **représentants** issus d'associations agréées du système de santé.

Pour faire valoir ses droits en tant qu'utilisateur du système de santé et, a fortiori, de patients, **il faut les connaître.**

Partant de ce postulat, **France Assos Santé a lancé en 2025 un nouveau rendez-vous** qui se déroule, chaque année désormais, **entre mars et la mi-mai**, pour braquer les projecteurs sur **les droits en santé.**

Nom de code : « **Soigne tes droits !** ».



« **Soigne tes droits !** » propose une série d'événements et/ou d'outils pour faire le plein de connaissances sur les droits en santé.

Parmi les événements proposés, la **Journée Européenne de vos Droits en Santé, #JEDS**, qui se déroule chaque année le 18 avril.

En délégation, nous vous proposons chaque année, depuis 5 ans, **un accompagnement personnalisé.**





BILAN 2025



16 Sollicitations

+ 15 sollicitations hors région

Typologie des actions

- 12 Actions de communication ou d'information
- 7 Actions de sensibilisation
- 4 Actions pour identifier des représentations ou du vécu
- 2 Actions de formation



100% des projets
associent les membres de la CDU

COMMISSION DES USAGERS
STAND D'INFORMATION QUIZZ
 CAFÉ-INFO INFORMATION CONFÉRENCE
REPRÉSENTANTS DES USAGERS
 MUR D'EXPRESSION DIRECTIVES ANTICIPÉES
 MON ESPACE SANTÉ PERSONNE DE CONFIANCE
DROITS DES USAGERS DOULEURS

Documents commandés en région

- 53 Affiches Santé Info Droits
- 825 Flyers de la ligne Santé Info Droits
- 365 Cartes de visite de la ligne Santé Info Droits
- 762 Guides "Usagers du système de santé : connaissez & faites valoir vos droits !"
- 480 Porte-clefs sur les Droits des Usagers
- 34 Quizz d'animation



+2500 documents diffusés
 lors de la Journée Européenne de vos
 Droits en Santé 2025

#SoigneTesDroits #JEDS en Grand Est



L'accompagnement proposé par la délégation Grand Est de France Assos Santé pour la JEDS 2025

L'accompagnement
proposé par la
délégation Grand Est
de France Assos Santé

France
Assos
Santé 
La voix des usagers
Grand Est

JOURNÉE
EUROPÉENNE
DE **VOS DROITS**
EN SANTÉ **2026**
18 AVRIL



France
Assos
Santé 
La voix des usagers




Soigne ^{tes}
DROITS
Pour faire valoir ses droits
en santé, il faut les connaître !

Des temps d'échanges sur des projets

Les « Café-Méthodo »

Qu'est-ce qu'un Café Méthodo ?

Un Café Méthodo, c'est :

-  Un temps d'échanges entre porteurs de projet
-  Une aide méthodologique pour monter son action et penser à toutes les étapes de projet
-  Une réflexion pour adapter son action à sa situation

Deux « Café Méthodo » proposés :

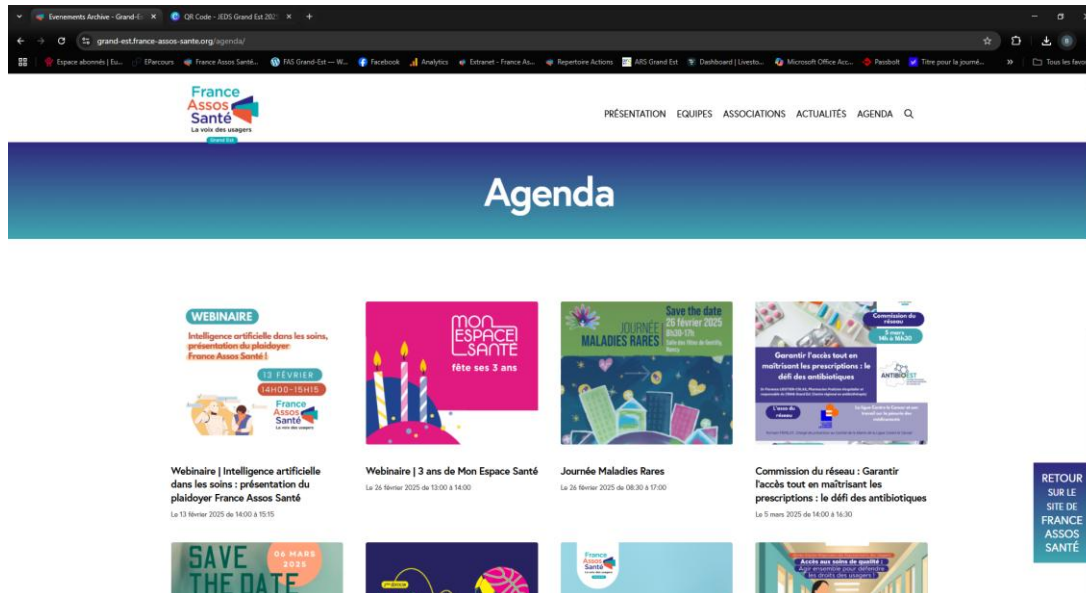
-  18 février 2026
de 14h00 à 16h00
-  4 mars 2026
de 14h00 à 16h00

Un relais de communication

Un relais de communication

Un relais de communication auprès de plus de 1000 contacts :

- **Via l'Agenda du site internet de France Assos Santé** : communiquer sur vos événements à destination du grand public en nous envoyant les informations.
- **Via la page Facebook** :
 - En taguant **@FASGrandEst** dans vos publications pour que nous les relayons
 - En incluant les hashtags **#SoigneTesDroits** et **#JEDS2026**
- **Via notre newsletter hebdomadaire**



Contact mail :

bfaverge@france-assos-sante.org

Une page internet dédiée

Une page internet dédiée



PRÉSENTATION EQUIPES ASSOCIATIONS ACTUALITÉS AGENDA 🔍

Journée Européenne des Droits en Santé 2026 : France Assos Santé Grand Est se mobilise avec la campagne « Soigne tes Droits »

21 JANVIER 2026



À l'occasion de la Journée Européenne des Droits en Santé (JEDS), célébrée chaque année le 18 avril, France Assos Santé Grand Est se mobilise en 2026 pour renforcer la promotion et la défense des droits des usagers du système de santé. Cette édition s'inscrit pleinement dans la dynamique de la campagne nationale « Soigne tes Droits », portée par France Assos Santé.

Une page internet dédiée

Deux cafés méthodologiques pour aller plus loin

Pour approfondir la réflexion et accompagner concrètement la mise en œuvre des actions, deux cafés méthodologiques seront ensuite proposés en visioconférence :

- Mercredi 18 février 2026 – de 14h à 16h
- Mercredi 4 mars 2026 – de 14h à 16h

Ces temps collectifs permettront aux participants de :

- affiner leurs projets d'actions dans le cadre de la JEDS ;
- bénéficier d'un appui méthodologique personnalisé ;
- échanger autour des bonnes pratiques et des expériences de terrain ;
- renforcer la dynamique collective autour de la campagne « Soigne tes Droits ».

Nous espérons que cette initiative permettra de dynamiser la réflexion autour des droits des patients et de favoriser la mise en place d'actions concrètes dans vos établissements.

[S'inscrire au Café Méthodo du 18 février 2026](#)

[S'inscrire au Café Méthodo du 4 mars 2026](#)

Une page internet dédiée

Des outils pratiques à disposition

Dans le cadre de cette préparation, nous mettrons à votre disposition une **panoplie d'outils pratiques** pour vous accompagner dans la communication autour de la JEDS et dans la sensibilisation aux droits des patients :

- **Flyers** : pour informer le public sur les droits des patients et la JEDS.
- **Affiches** : à afficher dans les établissements de santé pour sensibiliser l'ensemble des usagers et du personnel.
- **Guides** : détaillant les droits des patients et les bonnes pratiques pour les respecter dans le cadre des soins.
- **Goodies** : pour renforcer la visibilité de la JEDS et l'engagement des usagers.

Vous pourrez commander ces outils via un bon de commande, ci-dessous. Ces supports sont conçus pour faciliter la diffusion d'informations claires et accessibles sur les droits des patients, tout en apportant un soutien aux projets menés pour la JEDS dans le cadre de la campagne nationale « Soigne tes Droits ».

Bon de commande à venir

- ✦ **Supports de communication Soigne tes Droits - JEDS 2026**
- ✦ **Supports d'information**
- ✦ **Fiches pratiques**

Les outils mis à disposition pour mener des actions dans le cadre de la Soigne tes Droits et de la JEDS 2026

Les outils mis à disposition pour mener des actions dans le cadre de la Soigne tes Droits et de la JEDS 2026



Logo Soigne tes Droits – JEDS 2026



Affiche A4



Réseau social LinkedIn



Bandeau Mail

Les outils mis à disposition pour mener des actions dans le cadre de la Soigne tes Droits et de la JEDS 2026

The screenshot shows the website of France Assos Santé, specifically the 'Fiches pratiques' (Practical Guides) section. The browser's address bar shows the URL: france-assos-sante.org/publicationsdocumentation/fiches-pratiques/. The website header includes the logo 'France Assos Santé La voix des usagers' and a navigation menu with links: PRÉSENTATION, RÉSEAU, DOCUMENTATION, PRÉVENTION EN ACTIONS, 66 MILLIONS D'IMPATIENTS, and ESPACE PRESSE. There is also an 'EXTRANET' button and a search icon.

Fiches pratiques

Droits des malades

- A.1 Droits des malades dans leurs recours au système de santé
 - A.1.1 Droits des patients en Europe
 - A.1.2 Droits des personnes mineures dans le système de santé
- A.2 Le Droit à l'information sur les soins
- A.3 Accès au dossier médical et aux informations de santé
 - A.3.1 Accès au dossier médical et aux informations de santé : les cas particuliers
 - A.3.2 Durée de conservation des dossiers médicaux
 - A.3.3 Accès au dossier médical : quel recours face à un refus ?
 - A.3.4 Accès au dossier médical : lettres types de demande de communication auprès d'un établissement ou d'un professionnel de santé
 - A.3.5 Le Dossier médical partagé
 - A.3.6 Mon Espace Santé
- A.4 Le droit à l'information des usagers sur les coûts et la prise en charge des frais de santé
- A.5 Le consentement aux soins
 - A.5.1 Les soins psychiatriques sans consentement
- A.6 La personne de confiance
- A.7 La tarification d'une chambre particulière dans les établissements de santé
- A.8 Victimes d'accident médical, d'infection nosocomiale ou d'affection iatrogène : quelles démarches ?
 - A.8.1 Les Commissions de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales
 - A.8.2 L'indemnisation par l'ONIAM des victimes de contamination au virus de l'hépatite C
 - A.8.3 L'indemnisation des victimes du benfluorex (Mediator) devant l'ONIAM
- A.8.4 L'action de groupe en santé
- A.9 La procédure disciplinaire devant les ordres des professions de santé
- A.10 Refus de soins aux bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire et de l'Aide médicale d'État
 - A.10.1 Accompagnement par les associations des bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire ou de l'aide médicale d'État,

Suivez-nous

Facebook, Twitter, RSS icons.

S'inscrire à la newsletter

* indique les champs nécessaires

Email*

RGPD *

☐ J'accepte la politique de confidentialité.

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par France Assos Santé. La finalité de cette collecte est exclusivement votre inscription à la newsletter de France Assos Santé. Conformément au Règlement européen pour la protection des données, vous disposez de droits que vous pouvez consulter, ainsi que l'ensemble des dispositions concernant cette collecte, dans notre Politique de Confidentialité : <https://www.france-assos-sante.org/politique-de->

LA LIGNE

Santé Info Droits

01 62 62 60 76

La Ligue de l'Enfance et de l'Éducation

En tant que RU ou Professionnel, vous avez à disposition des outils pour évoquer les Droits des usagers avec les Fiches pratiques Santé Info Droits.

Les outils mis à disposition pour mener des actions dans le cadre de la Soigne tes Droits et de la JEDS 2026

– Supports vidéo et audio

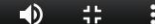
- Clip sur le rôle du représentant des usagers
- Micro-trottoir : Pour vous, c'est quoi les droits en santé ?
- Micro-trottoir : A votre avis, c'est quoi la représentation des usagers ?
- JT de la démocratie en santé : Saison 1 et Saison 2
- Les directives anticipées : qu'est-ce que c'est ?
- La personne de confiance et le patient, un tandem solidaire
- Prise de décision partagée en santé – Interview « Regards croisés – Patient-Professionnel de santé »
- Le podcast sur le consentement
- Le podcast sur le droit à l'intimité
- Le podcast sur la représentation des usagers dans le système de santé

Les outils mis à disposition pour mener des actions dans le cadre de la Soigne tes Droits et de la JEDS 2026

Dans cet établissement,
**des bénévoles issus
d'associations agréées**
en santé vous représentent.



0:08 / 1:02



Les outils mis à disposition pour mener des actions dans le cadre de la Soigne tes Droits et de la JEDS 2026

Des nouveaux outils à disposition pour les publics les plus vulnérables

L'an dernier des documents en Facile à Lire et à Comprendre ont été créés pour **informer les publics vulnérables des différents droits dont ils disposent en tant qu'usagers du système de santé**. Cette année, nous allons plus loin avec la mise à disposition de **clip vidéo** qui reprennent ces droits, toujours en FALC.

4 nouvelles vidéos (2 à 3 minutes) à disposition :

- **Le droit de savoir** : l'accès à une information claire et compréhensible sur sa santé et ses soins.
- **Le droit d'être d'accord ou de refuser des soins** : le respect de la volonté du patient concernant ses soins et ses traitements.
- **Le droit d'être bien soigné** : l'aspiration à une prise en charge de qualité et au respect de la dignité.
- **Le droit de faire des remarques ou des réclamations** : la possibilité d'exprimer ses attentes et de signaler des dysfonctionnements.

Les outils mis à disposition pour mener des actions dans le cadre de la Soigne tes Droits et de la JEDS 2026

– Supports d'information

Retrouvez l'ensemble des documents d'information proposés par France Assos Santé, en commande via notre bon de commande en ligne :

- Affiche Santé Info Droits « En cas de problème juridique lié à votre santé, préférez cette ligne à une recherche en ligne. »
- Affiche Santé Info Droits « Vous êtes victimes d'un refus de soin ? Vous avez le droit de ne pas garder le silence. »
- Affiche Santé Info Droits « Conservez cette carte, elle vous sera utile un jour. »
- Flyer de présentation format A5 « Santé Info Droits »
- Support de présentation de la ligne format carte de visite « Santé Info Droits »
- Guide « Usagers du système de santé : connaissez & faites valoir vos droits ! »

Retrouvez également les supports créés par les délégations de France Assos Santé, à télécharger :

- France Assos Santé Auvergne Rhône-Alpes : [Le consentement libre et éclairé](#)
- France Assos Santé Auvergne Rhône-Alpes : [Le conseil de la vie sociale](#)
- France Assos Santé Auvergne Rhône-Alpes : [Les directives anticipées](#)
- France Assos Santé Auvergne Rhône-Alpes : [Le dossier médical](#)
- France Assos Santé Auvergne Rhône-Alpes : [La lutte contre la douleur](#)
- France Assos Santé Auvergne Rhône-Alpes : [La personne de confiance](#)
- France Assos Santé Auvergne Rhône-Alpes : [L'accès à la prévention pour tous](#)

Les outils mis à disposition pour mener des actions dans le cadre de la Soigne tes Droits et de la JEDS 2026

Des nouveaux outils à disposition pour présenter le rôle des RU

Au cours de l'année, nous avons créé un **Kit de présentation des RU : Outils pour valoriser les RU dans leur établissement.**

A l'intérieur, vous retrouverez **une brochure en téléchargement pour présenter le rôle des RU.**



Les outils mis à disposition pour mener des actions dans le cadre de la Soigne tes Droits et de la JEDS 2026

– Outils ludiques

- Jeu des cocottes – en téléchargement
- Jeu des cocottes n°2 – en téléchargement
- Jeu : Connais-tu tes droits en santé ? – en téléchargement
- Quizz : Connaissez-vous vos droits en santé ? – en commande sur notre site
- Porte-clefs : Vos droits en santé – en commande sur notre site
- Set de table : Devenez acteur de votre santé – en téléchargement

Les outils mis à disposition pour mener des actions dans le cadre de la Soigne tes Droits et de la JEDS 2026

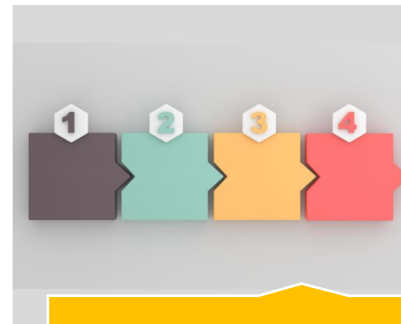
Une nouvelle catégorie d'outils à disposition pour préparer vos actions : des fiches techniques d'animation



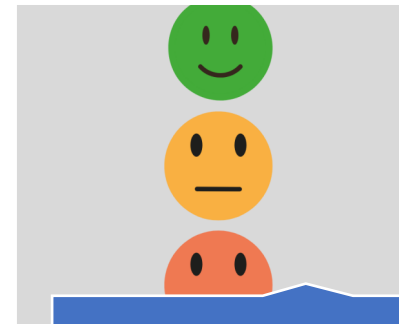
Le mur d'expression



Quiz



Ligne du temps



Abaque de Régnier



Stand d'information



Mur d'expression

Mur d'expression



Mur d'expression



Objectifs

- **Favoriser l'expression libre** du grand public sur leurs besoins, incompréhensions ou attentes sur un sujet donné.
- **Identifier les freins** rencontrés par les usagers pour comprendre, agir ou poser des questions dans leur parcours de santé.
- **Valoriser la parole des usagers**
- **Permettre aux RU et aux professionnels de repérer les besoins prioritaires** pour adapter les actions de communication, d'accompagnement ou d'amélioration de la qualité.



Public visé

- **Grand public** : usagers, patients, proches aidants, visiteurs



Durée

- **Participation du public** : en continu, tout au long de la journée.
- **Animation ponctuelle par RU** : 2-3 minutes par participant pour expliquer la démarche.



Matériel nécessaire

- Un panneau ou une surface libre (mur, vitre, grande feuille murale...).
- Feuilles vierges ou post-its (facile à se procurer sur place).
- Stylos ou feutres.
- Ruban adhésif ou pâte adhésive.
- Une affichette ou phrase d'accroche écrite à la main.



Déroulement et consignes

1. Mise en place

Le RU installe une surface permettant d'afficher des messages.
Inscrire une phrase d'appel simple pour engager le grand public à y répondre.

2. Animation du mur d'expression

Le RU aborde les personnes pour les inviter à répondre anonymement au mur d'expression.

Les participants écrivent une phrase courte et la collent au mur (attention, une idée par post-it)

Le RU peut rebondir de manière bienveillante et non jugeante sur ce que la personne écrit, par exemple : "Vous avez raison, poser cette question est légitime" ou "Ce que vous mentionnez est important". Ceci permet d'engager le dialogue pour aller plus loin en donnant de la documentation ou en présentant le rôle de RU par exemple.

Au fil de la journée, le RU regroupe les messages pour faire émerger des thématiques comme des droits méconnus ou des freins ou des besoins...



Points forts

- **Accessible à tous** : ne nécessite aucune compétence, aucun matériel spécifique, aucune inscription.
- **Fort engagement** : les gens aiment s'exprimer anonymement.
- **Donne de la valeur à la parole des usagers.**
- **Création d'un contenu utile pour les RU et les professionnels** : repérage des attentes, incompréhensions, situations-problèmes.
- **Visuel et attractif** : le mur se remplit progressivement, attire l'œil et incite à participer.
- **Souple et adaptable** : possible dans un hall, une salle d'attente, un forum, un couloir.



Points de vigilances

- **Ne pas laisser le mur sans explication** : toujours introduire la démarche, sinon les messages restent rares.
- **Garantir l'anonymat** : rappeler de ne pas citer de noms ni relater des situations trop précises.
- **Éviter le jargon dans l'accroche** : rester très simple et clair.
- **Être prêt à accueillir une parole sensible** : certains messages peuvent exprimer de la colère, de la souffrance ou de l'insatisfaction.
- **Ne pas promettre de solution immédiate** : on écoute, on transmet, on valorise — mais on ne s'engage pas à résoudre tout.
- **Assurer un tri en fin d'événement** pour retirer les propos inappropriés ou identifiants.



Ressources à disposition

- **Les supports de communication de Soigne tes Droits - JEDS 2026** : pour être visible par le grand public
- **Des supports d'information** :
 - La carte de visite Santé Info Droits pour distribuer aux participants en cas de problématique de santé
 - La brochure "En tant que patients vous avez des droits ! Et les représentants des Usagers sont là pour porter votre voix" pour présenter le rôle des RU
 - Les fiches Santé Info Droits en fonction de la thématique abordée afin d'aller plus loin sur la connaissance des droits
- **Des goodies** : à distribuer aux participants



Quiz



Quiz



Objectif-s

- **Sensibiliser le public** à une thématique.
- **Corriger les idées reçues.**
- **Susciter un échange** dynamique et participatif.
- **Favoriser l'appropriation des droits** grâce à des situations concrètes.



Public visé

- **Grand public** : usagers, patients, proches aidants, visiteurs



Durée

- **5 à 15 minutes** selon la disponibilité du public



Matériel nécessaire

- Le quiz "Connaissez-vous vos droits en santé ?" ou préparer des questions en fonction de la thématique abordée



Déroulement et consignes

1. Le RU annonce le principe :

"Je vais vous poser quelques affirmations ou questions. Vous dites simplement Vrai ou Faux."

2. Choisir 3 à 10 questions, en fonction de la disponibilité de la personne

3. Après chaque réponse :

Le RU donne la bonne réponse et explique la réponse.

Ne pas hésiter à féliciter le participant "Bravo !"



Points forts

- Très attractif, rapide, convivial.
- Idéal en déambulation ou en salle d'attente.
- Le quiz ouvre facilement la discussion.



Points de vigilances

- **Questions simples et accessibles à tous.**
- **Veiller à ne pas adopter un ton scolaire** : rester convivial et bienveillant.
- **Réagir avec pédagogie** à des réponses incorrectes ou à des idées reçues sensibles.



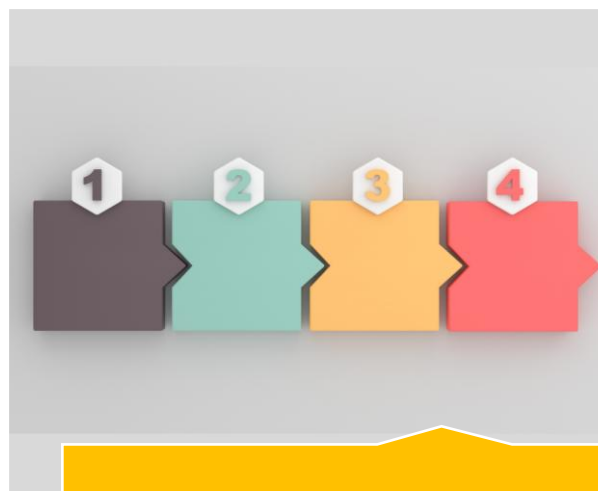
Ressources à disposition

- **Les supports de communication de Soigne tes Droits - JEDS 2026** : pour être visible par le grand public
- **Le quiz** "Connaissez-vous vos droits en santé ?"

• Des supports d'information :

- Guide "Usagers du système de santé : connaissez & faites valoir vos droits" pour faire connaître les droits des usagers au grand public
- La carte de visite Santé Info Droits pour distribuer aux participants en cas de problématique de santé
- La brochure "En tant que patients vous avez des droits ! Et les représentants des Usagers sont là pour porter votre voix" pour présenter le rôle des RU
- La fiche Santé Info Droits A.1 portant sur les droits des malades dans leurs recours au système de santé

• Des goodies : à distribuer aux participants



Ligne du temps

Ligne du temps



Ligne du temps



Objectif-s

- Aider les usagers à visualiser leur parcours de soins / prévention.
- Identifier les droits utiles à chaque étape.
- Renforcer la capacité d'agir.



Public visé

- Grand public



Durée

- 10 à 20 minutes



Matériel nécessaire

- Un fil pour représenter la ligne du temps (celle-ci peut être imaginée verbalement)



Déroulement et consignes

1. Mise en place

Le RU place un fil au sol pour représenter une ligne de temps.

2. Animation

Le RU invite le public à placer sur la ligne du temps les étapes clés d'un parcours de prévention :

- je me pose une question
- je consulte
- On me propose un dépistage / un soin
- Je reçois des résultats
- Je choisis / Je m'engage

Pour chaque étape, le RU demande "De quel droit auriez-vous besoin ici pour prévenir un risque ?".

Le RU échange avec le public et lui donne des exemples concrets, par exemple :

- Information claire → Comprendre l'examen
- Consentement éclairé → Décider en connaissance de cause
- Participation → Poser des questions
- Accès à son dossier → Suivre son parcours

3. Conclure

Conclure les échanges en présentant plus largement les droits des usagers et le rôle des RU.



Points forts

- Très visuel, même sans matériel.
- Fait émerger les besoins réels du public.
- Aide les RU à comprendre les obstacles rencontrés par les usagers.



Points de vigilances

- Ne pas rentrer dans des situations trop médicales ou complexes.
- S'assurer que chacun puisse parler s'il le souhaite.
- Maintenir l'animation accessible à tous les niveaux de littératie.



Ressources à disposition

- Les supports de communication de Soigne tes Droits - JEDS 2026 : pour être visible par le grand public
- Des supports d'information :
 - Guide "Usagers du système de santé : connaissez & faites valoir vos droits" pour faire connaître les droits des usagers au grand public
 - La carte de visite Santé Info Droits pour distribuer aux participants en cas de problématique de santé
 - La brochure "En tant que patients vous avez des droits ! Et les représentants des Usagers sont là pour porter votre voix" pour présenter le rôle des RU
- Des goodies : à distribuer aux participants



Abaque de Régnier ou Pour / Neutre / Contre



Abaque de Régnier ou Pour / Neutre / Contre



Objectif-s

- **Faire exprimer l'opinion du public** sur des idées reçues.
- Mettre en évidence **les divergences et convergences**.



Public visé

- **Grand public** : groupes de 3 à 10 personnes



Durée

- **10 à 20 minutes**



Matériel nécessaire

- Des supports avec des affirmations (peut être fait à l'oral sans matériel)



Déroulement et consignes

1. Le RU présente la méthode :

"Je vais vous proposer des affirmations. Vous me dites si vous êtes : tout à fait d'accord, d'accord, mitigé, pas d'accord."

2. Exemples d'affirmations :

- "Comprendre mes soins est essentiel pour prévenir les risques."
- "Je n'ose pas poser des questions aux soignants."
- "Mes droits me permettent d'être acteur de ma prévention."
- "Les informations médicales sont parfois difficiles à comprendre."

3. Chaque personne donne sa position ; le RU reformule.

Exemple :

- "Nous avons 3 personnes 'd'accord', 2 'mitigées' : qu'est-ce qui explique vos choix ?"

4. Échanges collectifs sur les raisons.

5. Conclusion du RU

Le RU synthétise les différents échanges pour conclure, et, rappelle les différents droits des usagers en lien avec les échanges. Il peut également présenter le rôle du RU.



Points forts

- Très bonne technique **pour comprendre le point de vue du public**.
- **Favorise la participation**, même chez les personnes timides.
- Permet de **dégager rapidement des tendances**.



Points de vigilances

- **Garder un climat rassurant** : aucune réponse n'est "mauvaise".
- **Ne pas chercher à convaincre**, mais à comprendre les représentations.
- **Reformuler** sans interpréter ni juger.



Ressources à disposition

- **Les supports de communication de Soigne tes Droits - JEDS 2026** : pour être visible par le grand public
- **Des supports d'information** :
 - Guide "Usagers du système de santé : connaissez & faites valoir vos droits" pour faire connaître les droits des usagers au grand public
 - La carte de visite Santé Info Droits pour distribuer aux participants en cas de problématique de santé
 - La brochure "En tant que patients vous avez des droits ! Et les représentants des Usagers sont là pour porter votre voix" pour présenter le rôle des RU
 - Les fiches Santé Info Droits en fonction des thématiques abordées afin d'aller plus loin sur la connaissance des droits
- **Des goodies** : à distribuer aux participants



Stand d'information

Stand d'information



Stand d'information



Objectif-s

- **Accueillir et informer** le public sur les droits des usagers.
- **Rendre visibles les RU** et leur rôle.
- **Favoriser un premier niveau d'échanges** personnalisés.
- **Aider les usagers** à identifier les ressources utiles.



Public visé

- **Grand public** : visiteurs, patients, proches aidants.



Matériel nécessaire

- Quelques brochures existantes.
- Une table et deux chaises.
- Des affiches pour être visible



Durée

- **En continu** : échanges de 2 à 10 minutes par personne



Déroulement et consignes

1. Accueil personnalisé :

"Bonjour ! Ici, on parle de [Thématique du stand] et de vos droits en tant qu'usagers pour mieux les comprendre et mieux les faire appliquer."

2. Question ouverte pour engager :

Par exemple "Quel est pour vous le plus difficile quand il s'agit de comprendre votre santé ?"

3. Échanges adaptés selon les réponses :

- besoins d'information,
- incompréhensions,
- obstacles,
- difficultés à poser des questions.

4. Faire du lien systématiquement avec les droits des usagers.

5. Proposer des ressources pour aller plus loin ou des pistes d'actions concrètes.

6. Remercier les participants et clôturer en présentant le rôle du RU.



Points forts

- **Très adaptable** selon le flux.
- **Approche chaleureuse et personnalisée.**
- **Visibilité forte** des RU.
- **Facilite la circulation d'informations** essentielles.



Points de vigilances

- **Prévoir une présence continue** ou un relais RU / professionnels.
- **Ne pas entrer dans un conseil médical personnalisé.**
- **Rediriger vers les soignants** en cas de demande médicale précise.
- **Assurer la confidentialité des échanges.**



Ressources à disposition

- **Les supports de communication de Soigne tes Droits - JEDS 2026** : pour être visible par le grand public
- **Des supports d'information** :
 - Guide "Usagers du système de santé : connaissez & faites valoir vos droits" pour faire connaître les droits des usagers au grand public
 - La carte de visite Santé Info Droits pour distribuer aux participants en cas de problématique de santé
 - La brochure "En tant que patients vous avez des droits ! Et les représentants des Usagers sont là pour porter votre voix" pour présenter le rôle des RU
 - Les fiches Santé Info Droits en fonction des thématiques abordées afin d'aller plus loin sur la connaissance des droits
- **Des goodies** : à distribuer aux participants

**Temps d'échanges et d'accompagnement méthodologique,
permettant aux participants de travailler sur leurs projets et de
partager leurs questionnements.**



La voix des usagers

Grand Est

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION !

Prochain rendez-vous :
le Café Méthodo du 18 février 2026



France
Assos
Santé
La voix des usagers

Soigne tes
DROITS
Pour faire valoir ses droits
en santé, il faut les connaître !