

## Stand d'information



### Objectifs

- **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