



# PRAXIS - RESPONSABLE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET LES ASSOCIATIONS

Satisfaction

5/5

Parcours Métier validé par un Jury d'experts

Publié le 2024/12/05

Réf. J922

12 jours  
84h

## CHOISISSEZ CE PARCOURS PRAXIS POUR :

- Définir et organiser un système de remontée d'informations permettant de connaître le degré de satisfaction du public
- Praxis (nf, d'origine grecque) : ce mot signifiant «action» désigne l'ensemble des activités humaines susceptibles de transformer le milieu naturel ou de modifier les rapports sociaux.

### PUBLIC

Le cycle s'adresse à tout professionnel chargé ou responsable des relations avec les usagers et les associations en établissement de santé

### ACCESSIBILITÉ PSH

Afin d'étudier les mesures nécessaires à mettre en œuvre : adaptations pédagogiques et aménagements adéquats, contactez notre Référente Handicap/PSH : [sylvie.liot@cneh.fr](mailto:sylvie.liot@cneh.fr)

### PRÉREQUIS

Les candidats doivent au minimum avoir une bonne connaissance juridique des droits du patient et avoir analysé leur rôle au sein de l'organigramme de leur établissement

### ELIGIBILITÉ FORMATION

Eligible au Plan de Formation Continue de l'établissement, ANFH et OPCO - Non finançable par le CPF.

## COORDINATEUR.TRICE



**Isabelle Génot-Pok**

Juriste, consultante du Centre de droit JuriSanté du CNEH  
06 81 44 21 11 - [isabelle.genot@cneh.fr](mailto:isabelle.genot@cneh.fr)

## ASSISTANT.E



**Cristiana Chaves**

Assistante de formation Praxis du CNEH

01 41 17 15 06 - [cristiana.chaves@cneh.fr](mailto:cristiana.chaves@cneh.fr)

### ► MODULE 1 (1 jour) - La fonction de responsable des relations avec les usagers : un savoir-faire, un savoir-être

- Comprendre les enjeux des missions des RRUA
- Se positionner au sein de l'organigramme de l'établissement

### ► Atelier 1 - Le positionnement et les missions du responsable des relations avec les usagers

- Travail autour de la fiche de poste
- Les compétences attendues
- Le positionnement dans l'organigramme de l'établissement
- Les liens fonctionnels et hiérarchiques : direction, CME, CDU, direction des soins, RAQ, coordonnateur des risques associés aux soins
- Présentation des attendus pour la validation avec un choix du mode de validation

### ► Méthodes pédagogiques

- Autodiagnostic de sa fonction
- Autodiagnostic des compétences acquises et à acquérir
- Apports de méthodologie pour la présentation des travaux à réaliser pour la validation

### ► MODULE 2 (3 jours) - Droits du patient et accompagnement des usagers

- Faire le point sur la dernière actualité des droits du patient
- Aider à la mise en œuvre du dispositif réglementaire dans les pratiques professionnelles
- Identifier une méthodologie de transmission des connaissances et bonnes pratiques relatives aux droits du patient
- Maîtriser les principes fondamentaux en matière de gestion de l'accès au dossier médical
- Organiser, faire vivre et évaluer la procédure d'accès au dossier
- Identifier et surmonter les difficultés de mise en œuvre sur le terrain
- Connaître les règles applicables aux relations avec l'entourage du patient
- Respecter le secret professionnel et l'expliquer
- Identifier et structurer la réponse institutionnelle aux situations particulières : relations avec les parents des patients mineurs, avec les tuteurs

### ► Méthodes pédagogiques

- Analyse des difficultés d'application des droits au travers de cas pratiques
- Réflexion sur les outils nécessaires pour travailler avec les professionnels de terrain sur les droits du patient

### ► Atelier 2 - Les droits du patient

- Point sur les droits fondamentaux de la personne prise en charge en établissement :
  - identification des points sensibles dans l'application des droits du patient
  - quelles informations diffuser et sous quelle forme pour faire connaître les droits du patient et les bonnes pratiques professionnelles ?
  - procédures à mettre en place
  - actions à réaliser

### ► Atelier 3 - La gestion de l'accès au dossier médical, points clés et mise en œuvre

- Le contenu du dossier médical, les règles de base
- Les règles de l'accès au dossier médical du patient
- Les responsabilités des professionnels intervenant dans l'accès au dossier médical
- Les impératifs de la procédure : informations communicables, délais
- Les moyens pour maîtriser la procédure : les actions et les outils
- Le pilotage de l'information et de la procédure, et la restitution aux instances concernées et aux usagers

### ► Méthodes pédagogiques

- Analyse de cas pratiques
- Travaux de groupe : l'organisation de la procédure d'accès - la structure du guide d'accès pour les professionnels - quelle information déployer auprès des instances ?

### ► Atelier 4 - La gestion des familles et de l'entourage du patient

- Les obligations et les droits de l'entourage du patient
- Les responsabilités des professionnels
- Le secret professionnel et les proches du patient
- Les limites de la personne de confiance
- Les situations particulières
- Analyses de cas pratiques : savoir répondre à l'entourage
- Les outils nécessaires pour les informations à diffuser et à utiliser

### ► MODULE 3 (4 jours) - Gestion des relations conflictuelles et prévention des conflits

- Apprendre à gérer un conflit
- Identifier les éléments constitutifs d'un différend
- Recevoir les usagers
- Gérer le traitement de la réclamation écrite
- Appliquer les bonnes pratiques de gestion des réclamations
- Élaborer une procédure conforme à la réglementation
- Décrypter un courrier de réclamation
- Devenir un appui pour les partenaires gestionnaires des contentieux
- Jouer un rôle d'interface efficace entre les différents acteurs du contentieux

### ► Atelier 5 - La gestion des relations conflictuelles

- Les obstacles à la qualité relationnelle
- Les caractéristiques d'un conflit
- Les différents types de conflits, leur nature (processus de résolution de conflit dans une réflexion d'altérité)
- Le rôle du responsable des relations avec les usagers : négociateur, arbitre, régulateur et/ou médiateur ?
- L'écoute proactive pour détecter et/ou décoder les modes d'expression non verbale (la gestuelle)
- L'entretien dans le cadre du conflit : les types d'entretiens possibles, l'accueil de la personne, les précautions à prendre
- Les conséquences du conflit : savoir les gérer

### ► Méthodes pédagogiques

- Exercices pratiques
- Mises en situation et jeux de rôle
- Retours d'expérience

## INTERVENANT.E.S

- Isabelle Génot-Pok, juriste, consultante au Centre de droit JuriSanté du CNEH, coordinatrice du cycle Praxis
- Gisèle Hoarau, coordinatrice paramédicale de pôle, consultante du CNEH
- Aude Charbonnel, juriste au Centre de droit JuriSanté du CNEH
- Mathilde Bruneau, chargée des relations avec les usagers en établissement
- Un intervenant qualitatif / gestionnaire de risques
- Lydie Brecq Coutant, avocate à la cour, experte du CNEH spécialisée en droit de la fonction publique et droit de la santé

## MÉTHODES MOBILISÉES

### EN AMONT DE LA FORMATION

En amont de la formation le participant renseigne un dossier participant (niveau de connaissance et attentes)

### ► Atelier 6 - Le traitement de la réclamation écrite et l'organisation de la CDU

- L'organisation générale de la procédure de gestion des réclamations
- Mission, fonctionnement et organisation de la CDU
- Le rôle de chaque membre de la commission
- La réunion de la CDU après chaque médiation
- La décision de la CDU
- Les outils de l'analyse de la réclamation
- L'exploitation des résultats et leur mise à disposition auprès des équipes

#### ► Méthodes pédagogiques

- Analyse d'un dossier de réclamation
- Utilisation d'outils de gestion de la réclamation écrite

### ► Atelier 7 - La gestion des contentieux et des procédures amiables

- Le mécanisme de règlement amiable des accidents médicaux
- Les contentieux en indemnisation des accidents médicaux
- Les relations avec la justice

#### ► Méthodes pédagogiques

- Cas pratiques
- Analyse d'un dossier de contentieux (gestion d'un contentieux et limites du rôle du RRUJA)

### ► MODULE 4 (3 jours) - Faire vivre les réseaux de travail dans l'établissement et hors de l'établissement

- Se positionner au sein de l'organigramme fonctionnel de l'établissement
- Repérer les circuits d'information
- Organiser l'animation du réseau interne
- Appréhender le rôle et la place des représentants des usagers dans l'hôpital
- Mettre en place la concertation avec les représentants des usagers à l'hôpital
- Apprendre à mettre en place un dispositif d'écoute et de communication avec les usagers
- Améliorer la qualité de l'accueil, de l'écoute et de la communication avec l'utilisateur

### ► Atelier 8 - Organiser les liens avec les instances et l'organigramme fonctionnel de l'établissement

- Les liens et la cohérence avec les objectifs du projet d'établissement, les projets de pôle et le projet qualité et gestion des risques
- La contribution de la CDU et sa position au sein de l'établissement
- Le recueil et la prise en compte de la satisfaction du patient

- exploiter les résultats des enquêtes et questionnaires de satisfaction
- l'amélioration de la qualité de la prise en charge : être force de proposition

#### ► Méthodes pédagogiques

- Ateliers de réflexion et d'analyse sur les organisations à mettre en place

### ► Atelier 9 - Intégrer les représentants des usagers et les associations dans la vie de l'établissement

- Comment faciliter l'action des représentants des usagers dans l'hôpital?
- Comment promouvoir la représentation institutionnelle à l'hôpital?
- La place des représentants des usagers au sein des instances et au-delà des instances
- L'apport des représentants des usagers : leur rôle dans une structure de soins
- La formation et la sensibilisation des représentants des usagers
- Les leviers d'action pour impliquer les représentants des usagers dans les projets de l'hôpital et faire d'eux des partenaires incontournables

#### ► Méthodes pédagogiques

- Participation d'un représentant des usagers
- Travail en groupe sur l'approche du travail avec les représentants des usagers

### ► Atelier 10 - Exemple hospitalier de mise en place d'une structure d'accueil et d'écoute des usagers

- Plainte et satisfaction
- Les outils et les enquêtes d'évaluation de la satisfaction des usagers
- Le développement des outils de communication à destination des usagers
- Le plan de communication en appui du dispositif d'écoute des usagers
- REX et réflexion de groupe sur la mise en place d'une structure d'accueil et d'écoute

### ► Atelier 11 - Retour sur les attendus de la validation du praxis

- Choix du mode de validation et méthodologie proposée

#### ► Validation du Parcours - (0.5 jour)

Le projet professionnel du participant, élaboré durant la formation, porte sur un plan d'actions ou d'amélioration, ou encore sur la création de la fonction - La soutenance devant le jury d'experts du rapport sur le projet professionnel valide le parcours de formation

#### ► 1 MODULE E LEARNING : Quelques clés pour comprendre l'hôpital

## SUIVI DE L'EXECUTION ET ASSIDUITÉ

Emargement - Certificat de réalisation à l'issue de la formation (Ne donne pas lieu à un diplôme ou équivalence).

## TARIFS NETS DE TAXES

<b>Adhérents</b>	4 000 €
<b>Non-adhérents</b>	4 400 €

## RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Les supports et outils sont remis à l'apprenant durant la formation au format papier et/ou numérique via une plateforme documentaire

## MODALITÉS DE SATISFACTION

Questionnaire de satisfaction - Evaluation de l'atteinte des objectifs à l'issue de la formation (et/ou à chaque regroupement)

## MODALITÉ

**Durée de formation** 12 jours - 84h

## SESSIONS

Paris 7, 8, 9, 10 avr. 2025  
et 19, 20, 21, 22 mai 2025  
et 2, 3, 4 juin 2025  
et 1 juil. 2025

Paris 29, 30 sept. 2025 et 1, 2 oct. 2025  
et 20, 21, 22, 23 oct. 2025  
et 17, 18, 19 nov. 2025  
et 17 déc. 2025

# DEMANDE D'INSCRIPTION

1 bulletin par participant  
Référente Handicap CNEH : sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76



## PRAXIS - RESPONSABLE DES RELATIONS AVEC LES USA- GERS ET LES ASSOCIATIONS

J922

- du 07/04/2025 au 01/07/2025  
 du 29/09/2025 au 17/12/2025

### Responsable de formation\*

Mme  M.

Prénom : .....

Nom : .....

Tél. : .....

E-mail : .....

### Participant\*

Mme  M.

Prénom : .....

Nom : .....

Fonction : .....

Service : .....

Tél. : .....

E-mail : .....

### Établissement\*

Nom : .....

Adresse : .....

.....

Code postal : ..... Ville : .....

### Adresse de facturation (si différente)

Adresse : .....

.....

Code postal : ..... Ville : .....

### Facturation sur Chorus Pro

SIRET de l'établissement (14 chiffres)

Code Service Chorus (SE) .....

Numéro d'Engagement Juridique (EJ) .....

Nous collectons des données personnelles vous concernant. Elles sont utilisées par le CNEH pour : Les attestations de présence en formation/les prises en charges financières, envoyées aux financeurs ou employeurs le cas échéant, ces données sont conservées 2 ans puis détruites après règlement de la facture. Le suivi de formation (évaluations, validation des compétences) est tracé dans nos logiciels métiers, ces données sont conservées 5 ans après la formation. Toutes ces données sont utilisées à des fins professionnelles et pour le bon suivi de la formation, elles ne sont en aucun cas cédées à des tiers à des fins commerciales. Le responsable de traitement au CNEH est la DRH par délégation du Directeur général. Le Délégué à la protection des données personnelles peut être contacté au siège du CNEH - 3 rue Danton - 92240 Malakoff - RH@cneh.fr. Conformément au règlement général sur la protection des données personnelles (règlement UE n° 2016/679 du 27 avril 2016), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition pour motif légitime, de limitation et de portabilité aux données qui vous concernent que vous pouvez exercer en vous adressant un mail à RH@cneh.fr. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## EN PRATIQUE

### TARIFS NETS DE TAXE

Tarif adhérents	4 000 €
Tarif non-adhérents	4 400 €

.....

### LIEU

La formation a lieu dans les locaux du CNEH à Paris-Malakoff (accès métro ligne 13).

9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

## CONTACT

### ASSISTANT.E

**Cristiana Chaves**

Assistante de formation Praxis du CNEH

01 41 17 15 06 - cristiana.chaves@cneh.fr

Signature et cachet	Date
---------------------	------

Accord du directeur de l'établissement pour la prise en charge financière au titre de la formation continue

\*Tous les champs sont obligatoires