



## COMMENT CONSIDÉRONS-NOUS L'USAGER ? PERSPECTIVES MANAGÉRIALES SUR UNE RÉVOLUTION CULTURELLE

À l'aube d'une nouvelle loi « santé », plus de 10 ans après les lois de janvier et mars 2002, des rapports d'experts réinterrogent la place de l'utilisateur et la démocratie sanitaire. Progressivement des évolutions se sont consolidées. Concomitamment les professionnels sont en recherche : comment écouter la parole de l'utilisateur sur sa maladie ou son handicap ? comment aboutir les procédures de projet personnalisé et la prise en compte de l'expression de l'utilisateur ? quelle clarification de la notion de personne de confiance et quelles pratiques afférentes ? quels arbitrages entre risques, droits et contraintes du quotidien ? Etc., etc.

Manifestement, cela ne va pas de soi ! Considérer l'utilisateur comme « **un sujet de droits individuels** » et un « **sujet de savoirs sur soi** » constitue une véritable révolution culturelle. Les directeurs sont

concernés : comment organisent-ils la vie de leur organisation pour prendre en compte ces dimensions ? Comment impulsent-ils une culture des droits individuels, de la personnalisation, de l'écoute ?

Cette journée de formation permettra aux participants d'explorer le changement culturel, d'en identifier les ressorts, et aussi de mieux comprendre les difficultés, pour, au final, cerner des perspectives de travail concrètes dans l'exercice de leur responsabilité de directeur.

*La formation laissera volontairement de côté les droits collectifs d'expression et donc les questions de gouvernance et de représentations institutionnelles des utilisateurs. Celles-ci pourront faire l'objet d'une autre journée de formation en 2016.*



25 novembre 2014 de 9h à 17h (veille du Congrès)

01 53 98 95 03



Centre International Deauville



formation@fehapa.fr

# COMMENT CONSIDÉRONS-NOUS L'USAGER ?

## PERSPECTIVES MANAGÉRIALES SUR UNE RÉVOLUTION CULTURELLE

### OBJECTIFS

- Mieux comprendre la diversité des figures de l'usager et les enjeux autour de sa place et de son rôle
- Cartographier les résistances à l'œuvre et analyser leurs raisons
- Repérer les leviers d'action du directeur et les pistes de travail au sein des organisations

### CONTENU

**Introduction** : de 2002 à 2015

#### Les figures de l'usager : dimensions historique et politique

Ancrage historique :

- la notion de capacité
- émergence de la figure de l'usager dans le secteur sanitaire, social et médico-social

Les représentations sociales de l'usager

L'usager au 21ème siècle, spécificités d'un contexte : la transition épidémiologique, la logique d'émancipation, etc.

Et ailleurs : les figures de l'usager au Brésil

#### Les savoirs et les rapports aux savoirs

La construction et la confrontation des savoirs : savoirs profanes, savoirs d'usage et d'expériences, savoirs formels et informels, savoirs professionnels

La recomposition afférente des identités

Mettre en rapport les différentes sources de savoirs ; la collecte de l'expertise profane

#### La gestion de l'incertitude

L'adaptation organisationnelle

La place du collectif

#### Les résistances au changement culturel

Des usagers : les blocages, l'autocensure, la responsabilisation...

De l'entourage : la déqualification, le principe de précaution...

Des professionnels : le partage du pouvoir, la légitimité, le contrôle...

Des tutelles : la gouvernabilité, la rationalisation...

De la société : tenir ensemble les droits et les responsabilités, les représentations stigmatisantes...

De l'institution : les héritages d'assistance, l'organisation collective, l'égalisation...

#### Perspectives de travail

La mise en œuvre des droits individuels au quotidien - Comment l'usager s'exprime-t-il sur ce qui le concerne ?

L'usager : un partenaire/collaborateur - Comment sait-on ce que les gens savent ou pensent ?

L'usager et son « parcours de soins » : prendre en compte les droits individuels et les savoirs profanes

Les impacts sur les organisations



**25 novembre 2014**  
de 9h à 17h (veille  
du Congrès)



**Centre International**  
**Deauville**



**298 €**  
par personne



**1 jour**



**01 53 98 95 03**



**formation@fehapp.fr**

|           |
|-----------|
| JANVIER   |
| FÉVRIER   |
| MARS      |
| AVRIL     |
| MAI       |
| JUIN      |
| JUILLET   |
| AOÛT      |
| SEPTEMBRE |
| OCTOBRE   |
| NOVEMBRE  |
| DÉCEMBRE  |

Niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation : connaissance du contexte législatif et du secteur sanitaire, social et médico-social

### PUBLICS

- Directeurs généraux
  - Directeurs
  - Directeurs-adjoints
- éventuellement accompagnés de leur Président

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

#### Pédagogie interactive alternant :

- exposés et apports théoriques
- illustrations et étude de situations
- échanges et mutualisation

### INTERVENANTS

- Didier-Roland Tabuteau, conseiller d'État, spécialiste des questions de santé et de protection sociale
- Claire Compagnon, consultante, représentante des usagers Hôpital Européen Georges-Pompidou
- Matthieu Elgard, philosophe, consultant-formateur dans le secteur sanitaire, social et médico-social
- Helena Akemi Wada Watanabe, professeure à la faculté de Santé Publique, Université de Sao Paulo
- Directeurs d'établissement



## BULLETIN D'INSCRIPTION FORMATION

À retourner par mail à [formation@fehap.fr](mailto:formation@fehap.fr) ou par fax au **01 53 98 95 02**  
ou **FEHAP Formation - 179, rue de Lourmel - 75015 PARIS**

**Intitulé du stage :** COMMENT CONSIDÉRONS-NOUS L'USAGER ? PERSPECTIVES MANAGÉRIALES  
SUR UNE RÉVOLUTION CULTURELLE

Date(s) : 25 novembre 2014 de 9h à 17h (veille du Congrès)

Lieu : Centre International Deauville Coût du stage : 298 € / personne

**Les coordonnées de l'établissement :**

N° Adhérent FEHAP (obligatoire) :        (1 lettre suivie de 5 chiffres)

Nom de l'établissement : .....

Adresse : .....

Téléphone : ..... Fax : .....

Mail de l'établissement : .....

Nom du responsable formation : .....

**Mail du responsable formation :** .....

**Les stagiaires**

| Nom | Prénom | Adresse mail du stagiaire<br>obligatoire à écrire très lisiblement | Fonction |
|-----|--------|--|----------|
|     |        |  |          |
|     |        |  |          |

**Règlement**

Par chèque bancaire à l'ordre de FEHAP

Par virement bancaire - CREDITCOOP CONVENTION : IBAN - FR76 4255 9000 2051 0200 1496 962  
CODE BIC - CCOPFRPPXXX

*Pour faciliter les rapprochements bancaires, nous vous remercions de mentionner sur les avis de virement et les talons de chèque :*

→ le n° d'adhérent → le nom du/des stagiaire(s) → l'intitulé de la formation → la date de la formation

Par Organisme Paritaire Collecteur Agréé (O.P.C.A.)

Dénomination : .....

Adresse : ..... CP : .....

**Conditions générales des prestations de formation**

En signant ce bulletin d'inscription, j'accepte les conditions de prestations de formation dont j'ai pris connaissance, telles qu'elles sont définies dans le catalogue formation de la FEHAP. Ces conditions sont aussi disponibles sur simple demande auprès de la Direction de la Formation de la FEHAP ou sur son site Internet : [www.fehap.fr](http://www.fehap.fr)

Le ..... Signature du Directeur et cachet de l'établissement



# CONDITIONS GÉNÉRALES DES PRESTATIONS DE FORMATION - FEHAP

Valables à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2011

## INSCRIPTION

L'inscription peut être effectuée par courriel, par fax ou par courrier postal en nous renvoyant le « bulletin d'inscription » dûment rempli et signé.

L'inscription doit être accompagnée du règlement, par chèque ou par virement.

À réception de l'inscription, un « accusé de réception » est envoyé par courriel. Puis, au plus tard 2 semaines avant le démarrage de la formation, le stagiaire reçoit une « convocation » ainsi que les modalités pratiques.

## TARIF DES FORMATIONS « INTER\* »

Pour les formations « INTER », les prix sont indiqués nets et par personne. Ils comprennent l'intervention du formateur, les documents pédagogiques, les frais administratifs, les locaux ainsi que les frais de restauration.

Un tarif dégressif est appliqué à partir de 5 participants venant du même établissement pour une même session de formation.

Tout stage ou cycle commencé est dû dans sa totalité.

## ANNULATION OU REPORT DU FAIT DU CENTRE DE FORMATION

Le centre de formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter un stage de formation en « INTER » lorsque les conditions de réalisation du stage ne sont pas réunies. L'annulation ou le report est signifié aux personnes inscrites, ainsi qu'au responsable formation de l'établissement, au plus tard deux semaines avant le début du stage, par téléphone et confirmé par courriel. Le remboursement intégral de la formation est effectué à l'établissement.

Aucune indemnité n'est due au stagiaire du fait de l'annulation ou du report du stage.

## ANNULATION DU FAIT DU STAGIAIRE

Toute annulation a des conséquences préjudiciables du fait des frais qui ont été engagés par le centre de formation.

### Annulation avant le début de la formation

Toute annulation d'inscription doit impérativement être signifiée par écrit (courriel ou fax).

À défaut, la totalité du coût de la formation est facturée.

Si l'annulation de l'inscription intervient au plus tard 10 jours avant le début de la formation, celle-ci n'entraînera aucune facturation et un remboursement du règlement sera effectué.

Si l'annulation de l'inscription intervient moins de 10 jours avant le début de la formation, 30 % du coût total de la formation seront facturés à l'établissement.

Le remplacement par une autre personne est accepté.

### Non-participation à la formation sans annulation d'inscription préalable

La totalité du coût de la formation est facturée à l'établissement, sauf en cas d'empêchement majeur et exceptionnel signalé par écrit dans les 24 heures. Dans ce cas, 30 % du coût total de la formation seront facturés à l'établissement.

## FACTURATION

À l'issue de la formation (ou du module pour les formations longues), l'établissement reçoit une « facture acquittée » et « l'attestation de présence ». La facture vaut « convention ».

En cas de facturation à un organisme collecteur, le bulletin d'inscription doit préciser l'adresse de l'OPCA.

## FORMATION EN « INTRA »

Les demandes de formation en « INTRA » donnent lieu à l'élaboration d'une proposition de formation sur-mesure et à un devis personnalisé ajusté selon les caractéristiques du projet de formation.

## RESPONSABILITE

Pendant la durée de la formation, les stagiaires sont couverts par la responsabilité civile de leur établissement d'origine.

## LITIGE

Toute inscription vaut acceptation sans réserve des conditions générales détaillées ci-dessus.

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, le Tribunal de Grande Instance de Paris sera seul compétent pour se prononcer sur le litige.

\* Les formations « INTER » ont lieu à Paris ou en régions. Elles réunissent des participants venant de différents établissements.