



# Accompagner l'engagement des usagers au-delà de la certification

Les guides de la HAS



9 octobre 2025

# Vous présenter

- La vision de la Haute Autorité de santé
- Engagement et partenariat : quelle articulation
- Partenariat ou patients partenaires : de quoi parle-t-on ?
- Les guides de la HAS pour soutenir et encourager l'engagement des usagers jusqu'au partenariat entre les professionnels et les usagers
  - Retrouver toutes les publications depuis la page [Haute Autorité de Santé - S'informer](#)



# Vision de la Haute Autorité de santé

## Projets stratégiques

- Faire de l'engagement des usagers une priorité
  - Donner aux usagers la capacité à être des acteurs de la qualité des soins et de l'accompagnement
  - Systématiser leur participation
- Positionner le pouvoir d'agir des personnes comme vecteur fondamental de la qualité
  - Améliorer l'engagement des personnes et assurer la sécurité des soins et des accompagnements, dans une dynamique partenariale
  - Améliorer le recueil de la parole des personnes et de leurs proches sur leur expérience et les résultats de soins

⋮  
⋮  
C'est aussi travailler concrètement avec :  
**470 personnes en 2024**  
ayant des savoirs expérientiels liés

- à une maladie, un handicap ou une vulnérabilité sociale
- ou à la représentation des usagers ont travaillé avec nous



# Engagement et partenariat : quelle articulation

## L'engagement ou la participation des personnes, c'est :

- avoir le contrôle de sa propre vie : pouvoir décider, dire, agir pour soi ;
- avoir son mot à dire sur le service reçu pour améliorer le système ;
- se soutenir entre pairs, transmettre et partager son expérience ;
- former les futurs professionnels ou contribuer à des travaux de recherche,
- Etc.

Comment ?

- Expression directe
- Partenariat avec les professionnels
- Représentation dans les instances
- Auto-support, pair-aidance
- Etc.

Sources : HAS 2025 – Expérience patient et savoir expérientiel : deux notions à clarifier pour développer l'engagement ou la participation

# Partenariat entre personnes morales ou physiques



« Le partenariat est une relation contractuelle entre deux ou plusieurs personnes physiques ou morales concourant à la réalisation d'un projet par la mise en commun de moyens matériels, humains et financiers »

Marc Fourdrignier,  
Sociologue, Université de Reims

Avec ou sans contrat formel

## Entre personnes morales

- Partenariat institutionnel
- Entre gouvernances d'un établissement et d'une association
- Convention ou réglementation
- Démocratie représentative réservée aux associations agréées

## Entre personnes physiques

- Partenariat autour d'une action, d'un projet, multiformes
- des personnes ou groupes de population partenaires => dans l'action, concret
- des environnements divers
- des missions diverses
  - au service de ses pairs (dont pair-aidant)
  - ou du système de santé

# Partenariat : haut niveau d'engagement des usagers



## S'engager peut se faire à des degrés différents

- S'informer est le socle indispensable pour tout engagement.
- Répondre à une consultation ou une concertation, c'est donner son avis.
- Collaborer, participer à un groupe de travail, c'est échanger, faire des propositions, prendre des décisions avec les autres membres du groupe, du projet.
- Être partenaire, c'est définir ensemble les modalités de réalisation d'un projet en étroite collaboration, c'est co-construire, co-décider, co-mettre en œuvre, co-évaluer.

Le partenariat : étalon or de l'engagement des usagers avec les professionnels

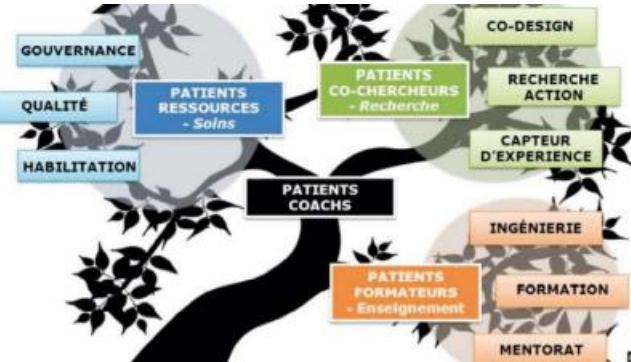
Prend des formes multiples

Démocratie participative, ouvert à tous

Centré sur un établissement, un territoire

- Sources :
  - Échelle de Carman
  - HAS 2020 Soutenir et encourager l'engagement des personnes

# Les figures des patients partenaires



## Les figures des patients partenaires

Une terminologie foisonnante

Des missions très variées

Des compétences attendues différentes

=> Quelles expériences et savoirs expérientiels utiles à la mission ?

Sources : L. Flora - compétences du patient

Projet	Patients-partenaires
Organisation des séjours, des soins	Patients-ressources
Interventions auprès d'autres patients	Pair-aidant (Patient-expert)
Formation des professionnels	Patient-Formateur (patient-enseignant)
Recherche	Patient co-chercheur
Accompagnement d'autres patients partenaires	Patient-coach

P. Michel – les voies/voix plurielles

# Des guides pour aller vers plus d'engagement et de partenariat

## Le levier de la certification

- L'évaluation de l'engagement des patients et des usagers en établissement de santé
  - Des définitions, les critères évalués, des suggestions de questions pour évaluer le niveau d'engagement des usagers dans l'établissement et les actions réalisées en partenariat
- Le webinaire destiné aux représentants d'usagers concernant le 6è cycle de certification

## Des guides et webinaires pour améliorer l'engagement des patients pour leur sécurité et celles de tous

- Le patient en auto-administration de ses médicaments en cours d'hospitalisation
- Engagement du patient dans l'équipe Pacte
- Evènement indésirable associé aux soins : l'équipe soignante souhaite recueillir votre témoignage
- Les rendez-vous de l'engagement des usagers

# Des guides pour aller vers plus d'engagement et de partenariat

- Agir avec les usagers à partir du recueil de leurs expressions
  - Résultats e-Satis : quantitatif et qualitatif avec classement automatisé par thématique +/- service demander à l'établissement l'accès, identifier les axes d'amélioration, réfléchir et suivre ensemble le plan d'action
- Améliorer la participation des usagers dans les commissions des usagers et les conseils de la vie sociale
  - Proposer aux représentants des usagers de s'investir dans les projets de l'établissement de santé qui les intéressent.
  - Respecter la réglementation rembourser leurs frais
- Renforcer la reconnaissance sociale des usagers pour leur engagement et leur participation dans les secteurs social, médico-social et sanitaire
  - Éléments pour le recrutement d'usagers partenaires (profils de poste)

Sources : [Haute Autorité de Santé - Comprendre l'engagement des usagers](#)  
[Haute Autorité de Santé - S'informer -](#)

# 7 principes pour la reconnaissance sociale de l'engagement

⋮  
⋮  
○

## Des niveaux d'exigences similaires

- Égale considération entre les parties – respect des informations à caractère secret
- Proportionnalité de la formation en fonction des missions confiées (usagers et professionnels)
- Accompagnement et soutien
- Reconnaissance des compétences déployées

⋮  
⋮  
○

## Bénévole ou rémunéré ?

- Reconnaissance financière de la valeur de l'engagement
- Reconnaissance professionnelle de la valeur de l'engagement
- Non impact fiscal et financier

Retrouvez  
tous nos travaux sur

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

