



Les différents profils d'utilisateurs engagés avec les professionnels dans les établissements de santé

Rôles et complémentarités

Lise Molimard et Alexandre Berkesse

Trois objectifs principaux

1. Identifier **les différents types** d'usagers partenaires et expliciter **leurs différences et complémentarités**.
2. Comprendre les distinctions dans **la nature et l'envergure de l'engagement** de chacun (continuum d'engagement).
3. Mettre en lumière **les contributions spécifiques** des patients partenaires.

Question pour vous :

Citez les **différents types d'utilisateurs** qui peuvent s'engager au sein d'un établissement de santé ?



La diversité des usagers partenaires



**Sébastien,
médiateur
de santé
pair***

Je suis Sébastien, j'ai 31 ans, j'ai eu des problèmes de dépression depuis l'âge de 22 ans. Lors d'une rencontre dans un GEM (Groupe d'entraide Mutuelle), on m'a parlé du rôle et du statut du Médiateur de santé Pair(MSP). Je me suis intéressé au sujet, j'ai fait la formation obligatoire et j'interviens désormais dans les services d'un centre hospitalier psychiatrique.



**Nicolas, représentant
des usagers***

Je suis Nicolas, j'ai 45 ans et suis membre d'une association familiale depuis 10 ans. Après avoir bénéficié d'une formation obligatoire, je siége dans la commission des usagers de 3 établissements de santé publics. Au quotidien : je veille à la bonne application des droits des patients et à la qualité des soins dans ces établissements. De ce fait, je participe à la vie institutionnelle : analyse des plaintes / réclamations / éloges mais également aux retours des questionnaires d'expérience et de satisfaction, en lien avec la direction qualité.



**Kathy,
patiente
partenaire
(de type «
ressource »)***

Je suis Kathy, j'ai 42 ans et j'ai eu un cancer du sein en octobre 2012. Après mon rétablissement, j'ai voulu aider d'autres patientes qui traversent la même épreuve que moi. Je suis une ressource complémentaire à l'accompagnement des patientes du service. Actuellement j'interviens en tant que patiente partenaire à l'institut où je me suis fait opérer.



**André, membre
d'association intervenant
dans les services de
l'hôpital**

Je suis André, j'ai 52 ans et je suis membre d'une association qui a une convention avec l'hôpital. Tous les jeudis matin, je me déplace en chambre pour aller visiter les malades ... J'adore être au contact des malades pour leur apporter du soutien, même si parfois c'est juste pour échanger quelques mots. Souvent j'interviens auprès de personnes qui n'ont plus de proches qui peuvent venir les voir.

**Les différentes formes
d'engagement des usagers
en établissement de santé**

**Comment agir ensemble
au bénéfice des patients ?**



**MJ,
patiente
experte /
intervenante
en ETP***



Je suis MJ, j'ai 62 ans. Je suis atteinte d'un diabète depuis le plus jeune âge. Avec le temps, mon association m'a proposé de m'impliquer dans l'accompagnement d'autres patients. Je me suis formée aux 40h en éducation thérapeutique du patient(ETP). Aujourd'hui, je suis impliquée dans 3 programmes dans 2 hôpitaux où je co-construis les séances et les co-anime avec un professionnel de santé.

Guide de référence : « **Les différentes formes d'engagement des usagers dans les établissements de santé** » - France Assos Santé (2022)

Les contributions spécifiques des patients partenaires

Selon si nous cherchons :

- La « perspective » des personnes concernées.
- « L'expérience » des personnes concernées.
- Les « savoirs » * ou « compétences » des personnes concernées.

nous ciblerons des personnes distinctes et réaliserons **un accompagnement méthodologique** distinct.

* Deux typologies pour approfondir : Gross 2017 et L'Espérance & Dumez 2024

Un « patient partenaire » ?

« Patient »

- personne concernée par des défis de santé (pour soi ou pour ses proches).
- qui a une expérience d'usage (des pratiques, des acteurs, des parcours, des outils, etc.) du système de santé.

« partenaire »

- qui mobilise cette expérience ainsi que les apprentissages issus de cette expérience.
- dans différents contextes : pour améliorer les pratiques, pour faire améliorer la formation des professionnels, pour orienter la recherche, etc.
- dans une posture de coopération avec les acteurs du système de santé.

Patient, pair-aidant et patient partenaire : ce qui est commun et ce qui est distinct

Patients / proches

Pairs-aidants

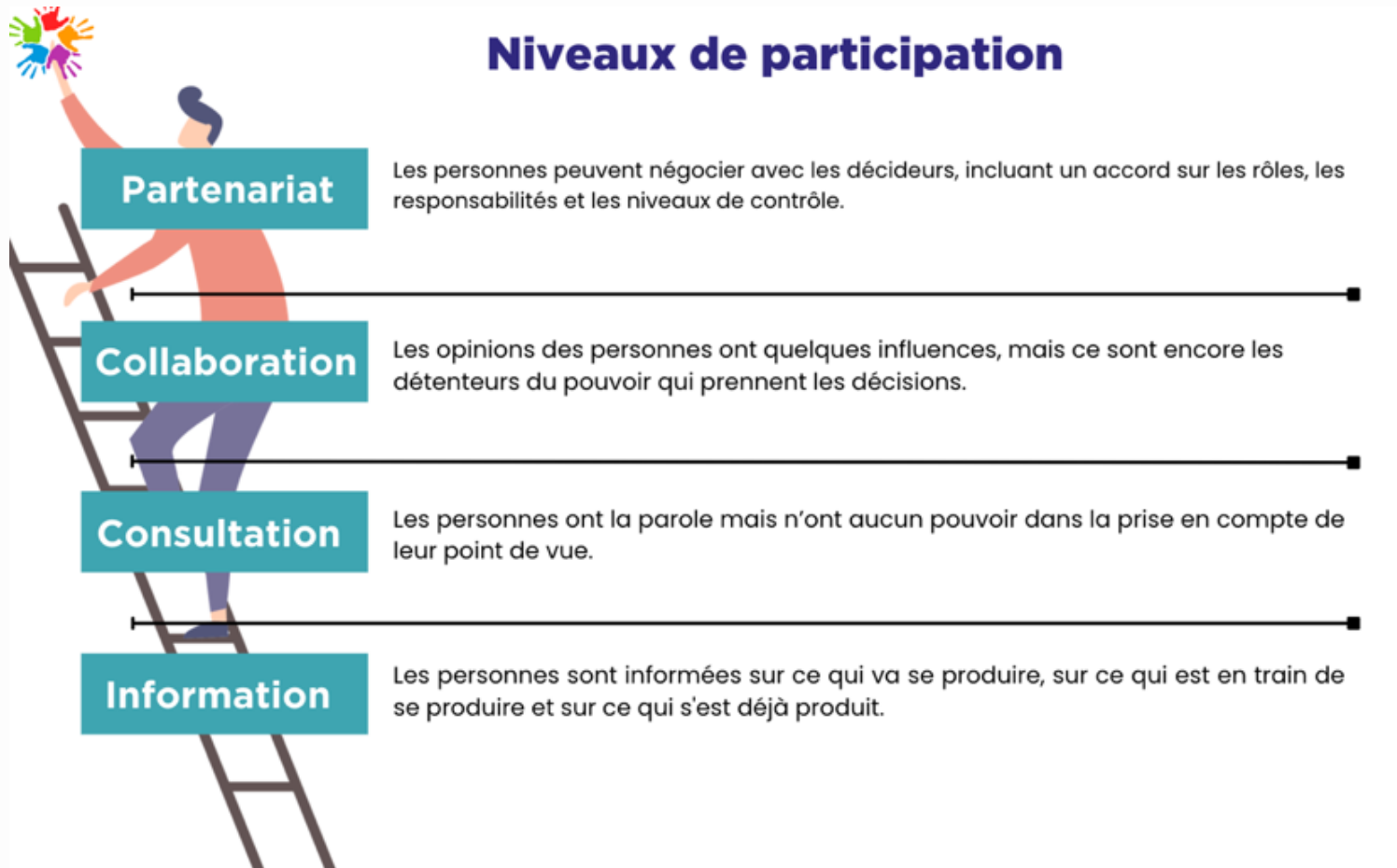
Pairs-aidants (en coopération avec les professionnels)

Patients partenaires

Complémentarité(s) des rôles

	Patient partenaire	Représentant des usagers
Objectif principal de l'engagement	• Améliorer les soins et services de santé. • Favoriser la coopération entre les acteurs de santé (incluant les personnes concernées par des défis de santé).	• Contribuer à faire reconnaître et respecter les droits des patients. • Améliorer les soins et services de santé.
Sources de légitimité	Perspective, expérience et savoirs issus de l'expérience de défis de santé.	• Mandat institutionnel (arrête du DG de l'ARS). • Membre d'une association agréée du système de santé. • Portage d'une voix collective (si ancrée dans un travail de recueil de l'expérience des usagers – via enquêtes, réclamations, échanges dans les services, etc.)
Sources principales des compétences	Expérientielle (individuelle)	• Expérientielle (collective) • Technique (droit, politiques publiques, éthique et organisation du système de santé)

Un continuum des degrés d'engagement



- Le partenariat en santé correspond donc à un degré d'engagement spécifique des usagers dans la relation avec les professionnels (le plus élevé).
- Particularité de ce degré d'engagement : meilleure garantie méthodologique de diminuer la probabilité d'instrumentalisation des usagers / d'augmenter la valeur en santé co-produite.

Conditions et modalités d'engagement des usagers partenaires

	Représentant des usagers	Bénévole d'association	Médiateur de santé-pair	Pair-aidant	Patient partenaire
Avoir vécu un défi de santé (maladie, situation de handicap, etc.)	Non requis	Non requis	Requis	Requis	Requis
Être membre d'une association	Requis (association agréée)	Requis	Non requis	Non requis	Non requis
Formation	Requis (France Assos Santé : « RU en avant »)	Non requis	Requis (licence univ. spécifique)	Non requis	Non requis (sauf ETP)
Formalisation de l'engagement	Candidature via une association agréée (à laquelle on adhère) puis sélection par l'ARS	Adhésion à l'association	Contractualisation avec l'établissement	Convention avec l'établissement ou l'association	Encore hétérogène (avec ou sans convention selon l'établissement ou la nature des actions)
Rémunération	Non (sauf pour certaines institutions départementales et nationales) + possibilité de congé de représentation	Non	Oui	Possible	Possible

Source : Lise Molimard et Alexandre Berkesse (2026)

Question pour vous :

Est-il possible de s'engager à travers
plusieurs de ces rôles ?

(la situation des « multi-casquettes »)



**Merci pour votre
attention !**

Pour nous joindre

alexandre.berkesse@protonmail.com

molimard.lise@gmail.com

Publications et ressources

(articles, vidéos, podcasts, etc.)

alexandreberkesse.com/publications

Ressources en ligne :

- [Les différentes formes d'engagement des usagers dans les établissements de santé - France Assos Santé](#)
- [Représentants des usagers, c'est quoi ? - France Assos Santé](#)
- [Haute Autorité de Santé - Partenariat en santé et patients partenaires](#)
- [Guide du représentant des usagers en établissement de santé - France Assos Santé](#)