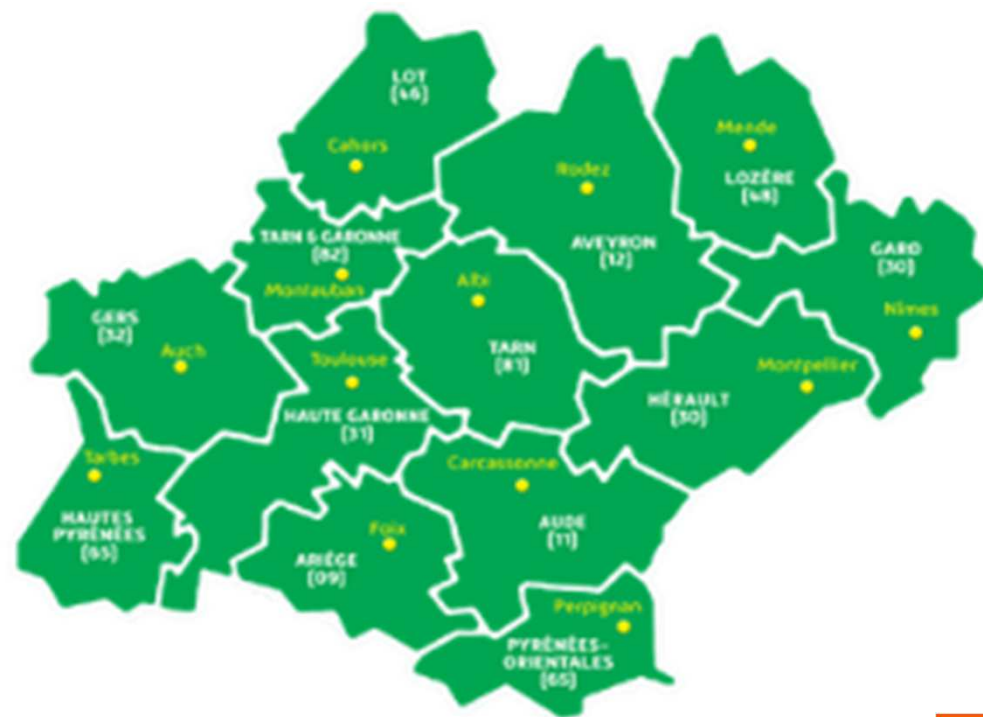


Webinaire Régional MSP et CDS sur l'indicateur Implication des Usagers

19 juin 2025



Règles du webinar



Posez la question à la fin de la présentation, la réponse pourrait se trouver dans les développements...
Merci d'indiquer de quelle « organisation » vous appartenez : CDS, MSP, AM, ARS...



A partir des questions du présent webinar

Pourquoi aborder ce sujet ?

L'indicateur implication des usagers est venu consolider et revaloriser l'indicateur optionnel existant «Satisfaction des patients» en élargissant le périmètre d'action des structures

Avenant 1 de l' Accord Conventionnel Interprofessionnel (ACI) pour les Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP) signé le 4 mars 2022

Avenant 4 de l'accord cadre des Centres de Santé (CDS) signé le 14 avril 2022



Bien qu'optionnel, cet indicateur est incontournable pour les exercices coordonnés qui souhaitent améliorer l'efficacité et l'impact des soins. Cette démarche doit être partagée par l'ensemble de l'équipe. Elle est d'ailleurs un des indicateurs rémunérant l'axe « Accès aux soins »

☞ L'implication des usagers n'est pas un objectif isolé, c'est un levier global de transformation au service des patients, des professionnels et du système de santé. Les résultats de cette démarche, comme toutes les actions des MSP et CDS dans le cadre de l'exercice coordonné, doivent permettre de faire évoluer le **Projet de Santé**



Cet indicateur nécessite d'appréhender 2 aspects qui seront nos objectifs du jour :

La philosophie de ce qu'est « l'implication des usagers »

Les attendus de cette démarche dans le cadre de l'ACI ou de l'accord cadre avec le corolaire du financement par l'AM : les justificatifs

Précisions préalables

La demande de justificatifs pour l'octroi de financement n'est ni une formalité inutile ni une suspicion a priori, mais une contrepartie indispensable et obligatoire pour assurer la transparence, la conformité et la gestion efficace des financements issus de fonds publics.

Les engagements conventionnels sont pris, notamment avec l'Assurance Maladie, dont les binômes Référents des Organisations Coordonnés - ROC (administratifs et médicaux) sont vos interlocuteurs pour répondre aux questions sur les cas d'espèces.

Bien consciente des négociations en cours, le contenu du webinaire fait état des attendus tels que connus à ce jour. Tout changement et précision, à venir, vous seront communiqués par vos ROC,

Quelques repères

Année rémunérée	Nombre de MSP rémunéré	Nombre de MSP rémunéré sur l'indicateur implication des usagers	
		Niveau 1	Niveau 2
		Mise en place d'outils ou actions visant à consulter informer et sensibiliser les usagers sur les services offerts par la structure	Mise en place d'outils ou actions visant à la co-construction, le partenariat, la codécision entre la structure et les usagers
2024	298	223	74
Évolution de 2023 à 2024	15%	23%	51%

Année rémunérée	Nombre de CDS rémunéré	Nombre de CDS rémunéré sur l'indicateur implication des usagers	
		Niveau 1	Niveau 2
		Mise en place des outils ou des actions visant à consulter, informer et sensibiliser les usagers sur les services offerts. Il s'agit entre autres de permettre d'évaluer la satisfaction et les besoins exprimés par les patients (modalités d'accueil, de contact avec la structure, etc...),	Mise en place des outils ou des actions visant à la co-construction, le partenariat, la codécision entre la structure et les usagers,
2024	236	170	26
Évolution de 2023 à 2024	29%	40%	18%

Par qui aborder ce sujet

Pour vous exposer ce double objectif, nous avons voulu travailler leur contenu lors d'échanges communs pour les exercices coordonnés que représentent les MSP et les CDS, en présence notamment de :



Le Centre Opérationnel du Partenariat en Santé

- Un dispositif ressource régional pour mener vos projets AVEC les patients, personnes accompagnées, proches-aidants, leurs associations, à travers 5 missions et 20 types d'actions !

Plateforme ressource collaborative

www.partenariat-en-sante.org



Gouvernance
Participative

Impulser

Diffuser
Animer

Développer
les pratiques

Appuis méthodo aux équipes/structures
Tutorats individuels
Groupes d'analyse de pratiques
Webinaires...

Evaluer
l'impact



cops@partenariat-en-sante.org

05 67 00 12 09



Partenariat
en Santé

Les savoirs de chacun, le bien-être de tous

de quoi parle-t-on?

De construire « pour » à construire « avec »

Modèle de Montreal



**VERS LE
PATIENT
paternalisme**



**POUR LE
PATIENT
approches
centrées**



**AVEC LE PATIENT
partenariat patient**

PROFESSIONNELS ET INTERVENANTS :

Experts de la
maladie/handicap

PATIENTS PARTENAIRES :

Experts de la vie avec
la maladie/handicap

- 1) Reconnaissance de la complémentarité des savoirs : pertinence des soins.
- 2) Reconnaissance de la relation d'interdépendance : coopération

Le continuum de l'engagement / participation des usagers



Leadership
professionnel



Partenariat CO...

- construction, mise en œuvre...
- leadership
- responsabilité
- + durée / intensité

Entre patient/personne
accompagnée/proche-aidant et
professionnel du système de santé

Des acteurs aux savoirs, compétences et perspectives complémentaires

Professionnel
du Système
de Santé
(PSS)

**PSS
partenaire**



**Usager partenaire
en santé**

[Patient-proche-aidant-
personne
accompagnée]
partenaire

**Patient/Personne
accompagnée/proch
e-aidant partenaire**

*ressource
formateur
chercheur*

Usager du système
de santé

*Personne en soin
Personne
accompagnée
Proche aidant*

Citoyen engagé

Membre d'association

Représentant
des Usagers
(RU) **partenaire**

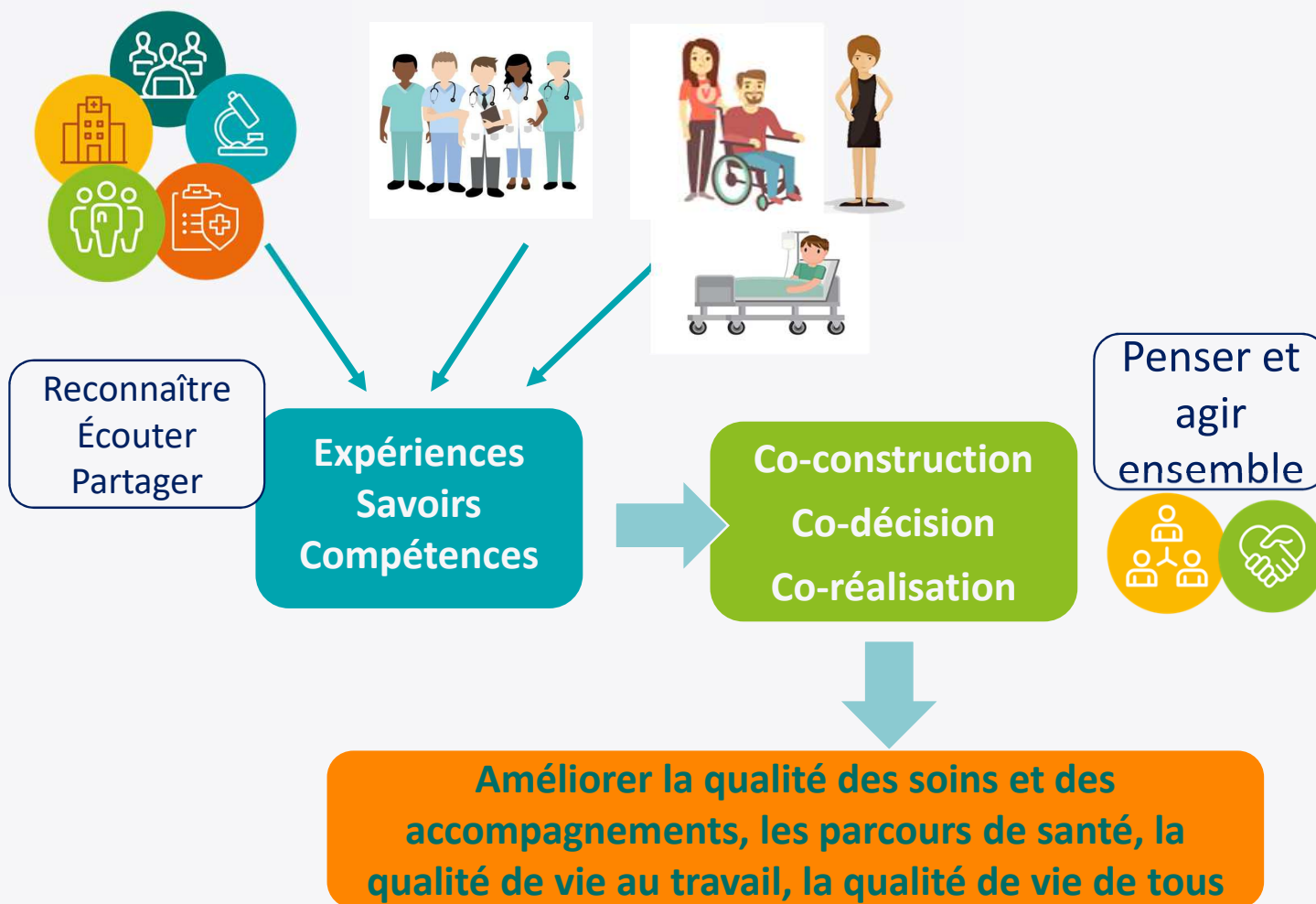


Des mots pour se comprendre



Usagers Partenaires en Santé, l'avenir du soin

Le Partenariat en Santé en résumé



[Télécharger la définition Coconstruite du Partenariat en Santé](#)

Impliquer les usagers et cheminer vers le Partenariat en Santé



Les savoirs de chacun, le bien-être de tous

dans les MSP/CDS

Sources principales : collaboration

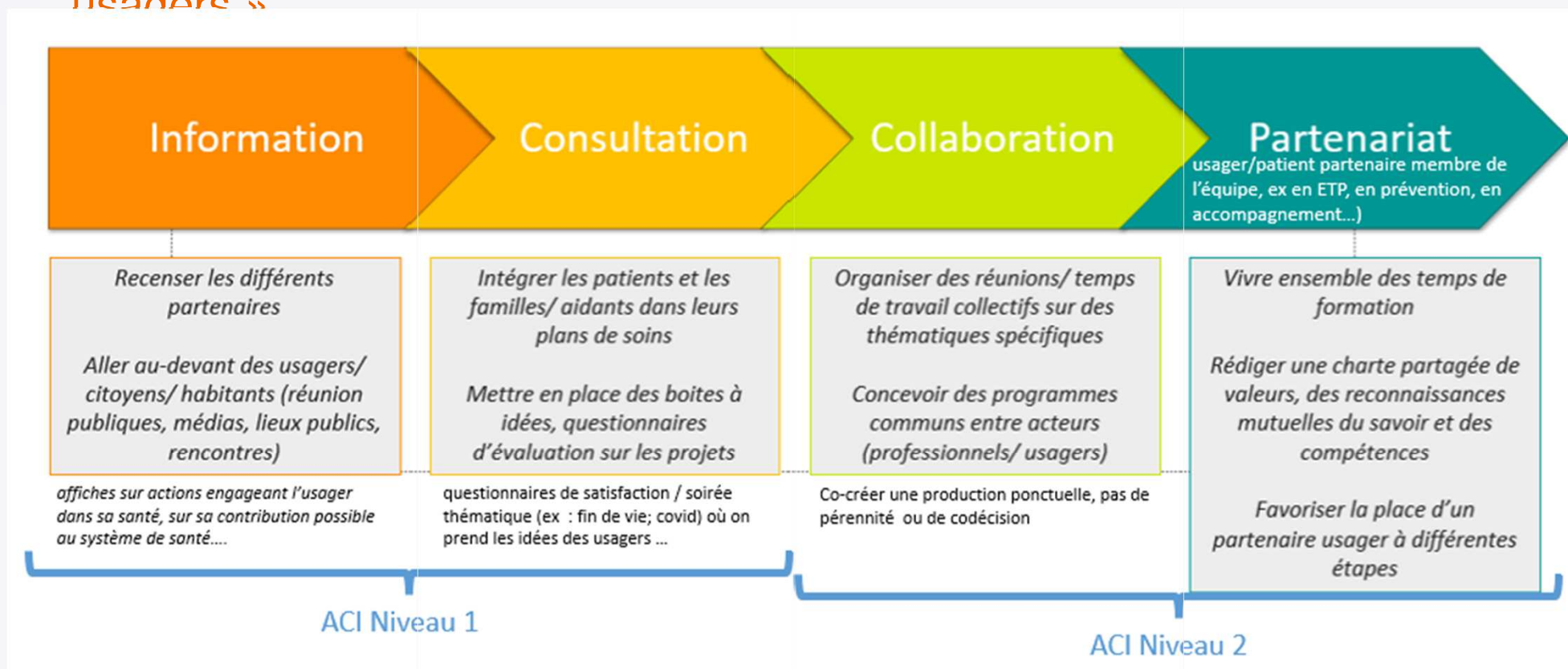


Pourquoi impliquer les usagers ?

- Améliorer l'efficacité et l'impact des soins en s'assurant d'une meilleure adéquation entre l'offre, les besoins et les demandes de santé → LIEN AVEC LA QUALITE !
- Enrichir la réflexion et les actions de promotion et prévention santé
- Donner la place à une vie démocratique dans le système de santé
- Les usagers, des interlocuteurs indispensables pour :
 - partager sur des hypothèses d'organisation des soins ;
 - échanger sur les conditions d'accueil et de confidentialité ;
 - s'exprimer sur les besoins non visibles ;
 - contribuer à la mise en œuvre et à l'évolution du projet de santé

S'engager vers le Partenariat en Santé

Un continuum auquel rattacher les 2 niveaux de l'indicateur « Implication des usagers »



Nombreux champs d'application possibles

Diagnostics
territoriaux et/ ou
populationnels

Actions de santé
publique,
d'accompagnement
et de soutien des
usagers

Actions d'évaluation,
de formation, et de
recherche

Gouvernance

Sources : HAS + webinaire *fécop*

France
Assos
Santé
La voix des usagers
Occitanie

Centre
Opérationnel du
Partenariat en
Santé
un dispositif porté par SAVOIR patient(s) soutenu par ARS

Illustrations de projets réels en MSP / CDS

(31)

Groupe de parole *Parler le cancer*

Des ex-fumeurs ambassadeurs
membres du projet « Mois Sans
Tabac »

(66)

Projet LUDA (Les Usagers
d'Avicenne), pour faciliter
l'implication des usagers au sein de
la MSP

(11)

Programme d'éducation
thérapeutique du patient
diabétique

(48)

Groupe de parole patients
Covid long + pros de santé

(30)

Groupe de travail partenarial
« Communication »

(34)

Centre de santé gouverné par les
patients en partenariat avec
l'équipe de salariés

(34)

Implication d'un usager partenaire
(« ambassadrice santé ») dans le
dépistage de la perte d'autonomie



<https://partenariat-en-sante.org/accueil/experiences-partagees/>

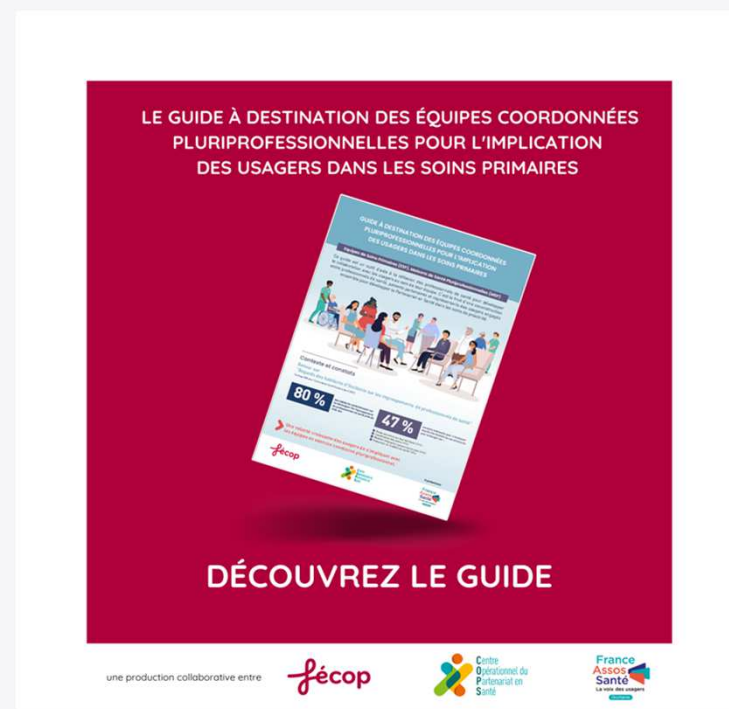
Ressources utiles



Guide + fiches-ressources



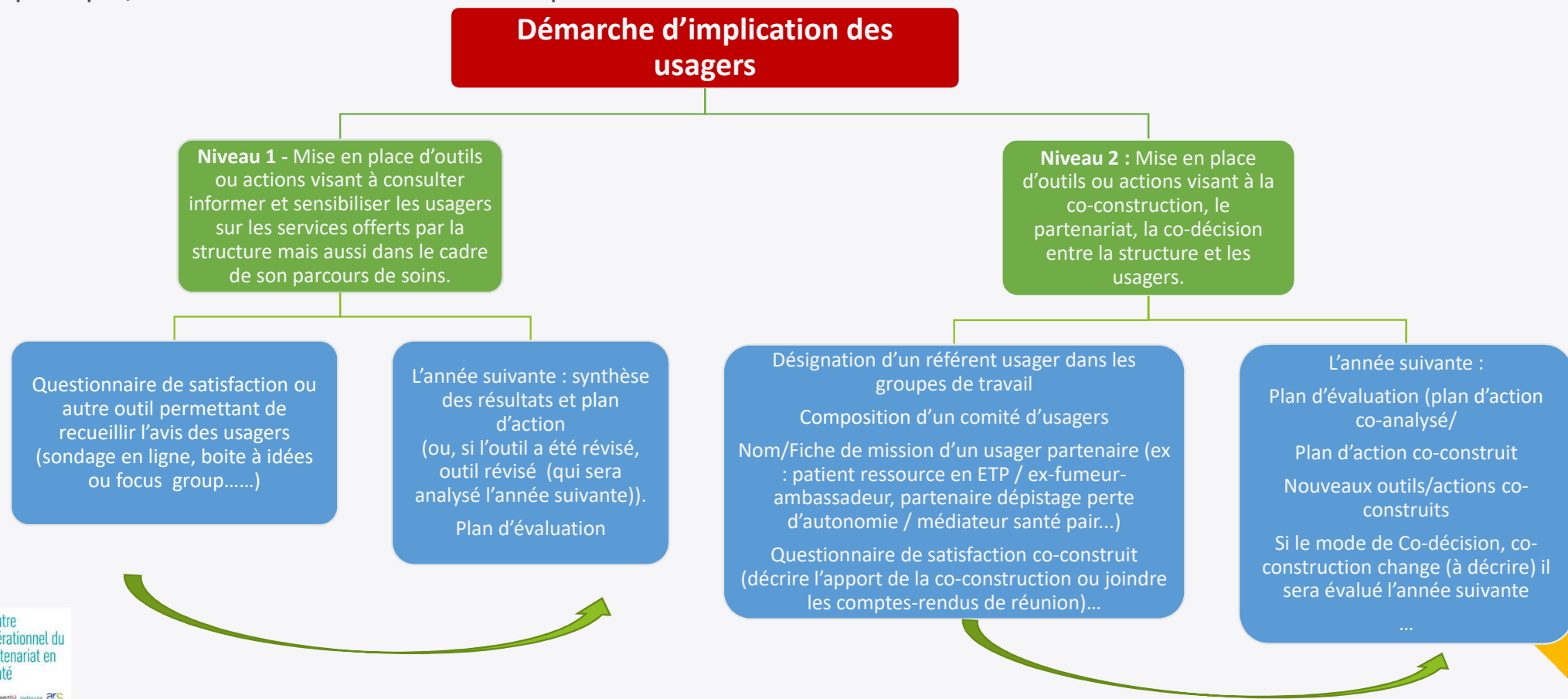
Document ressource



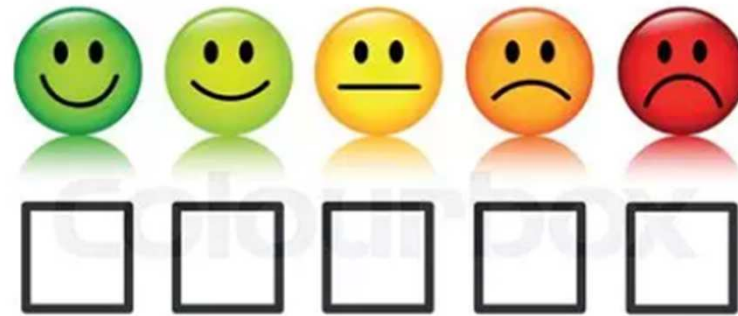
En Occitanie : guide + ressources

Si l'on en revient aux pièces justificatives

Le principe : tout document permettant d'attester de la mise en place d'outils et/ ou actions.
En pratique, un canevas sera mis à votre disposition



Temps de partage et d'échanges + évaluation du webinaire



Webinaire Régional

MSP et CDS

sur l'indicateur Implication des Usagers

19 juin 2025

Merci pour votre participation !



un dispositif porté par SAVOIR(s) patient(s) soutenu par ars

Un dispositif porté par

SAVOIR(s) patient(s)
INSTITUT POUR LA PROMOTION DES
PATIENTS & AIDANTS PARTENAIRES EN SANTÉ

fécop

Soutenu par



23 septembre 2025

Narbonne

Places limitées ! Pré-inscription jusqu'au 30 juin !

4^{ème}

Journée Régionale Partenariat du en Santé