

## DOSSIER DE PRESSE

### > Octobre 2011 : mois des droits des patients

L'Agence régionale de santé Paca, la Conférence régionale de santé et de l'autonomie et leurs partenaires se mobilisent pour les droits des usagers

Lundi 10 octobre

## Un focus d'un mois sur les droits des usagers en octobre

Les droits des patients sont à l'honneur cette année, suite au lancement, le 4 mars dernier, de l'« Année des patients et de leurs droits », annoncée par Roselyne Bachelot-Narquin, alors ministre de la santé et des sports.

### Rendre les usagers acteurs de leur santé

L'objectif de cette année : informer les patients sur leurs droits afin de les rendre acteurs de leur santé. Informés et actifs, ils contribuent ainsi à l'amélioration du système et, in fine, de leur santé. C'est aussi être à l'écoute des nouvelles aspirations citoyennes en matière de santé.

Promouvoir les droits des usagers ne se fait pas seul. Tous les partenaires concernés sont associés pour leur donner de la visibilité : la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA), le Collectif inter-associatif sur la santé (CISS) en Paca, toutes les autres associations d'usagers, et en premier lieu les établissements de santé.

**« Informés et actifs, les usagers contribuent à l'amélioration du système et, in fine, de leur santé ».**

Pour marquer l'année des patients, l'Agence régionale de santé a souhaité dédier le mois d'octobre aux usagers et à leurs droits. Le CISS organise ses assises au mois d'octobre ; la CRSA ? dont une des missions, définie par la loi, est d'organiser tous les ans un débat public sur une question de santé de son choix, a choisi ce mois pour son premier débat sur le thème des relations entre les professionnels de la santé (médicaux, paramédicaux, administratifs) et le citoyen (patients, entourage ou usagers).

### Les temps forts du mois

*(Voir le détail des manifestations et des programmes dans les fiches jointes).*

#### > 13 octobre : Collectif Interassociatif sur la santé de la région Paca

Au programme : pourquoi une année des patients et de leurs droits ? Les inégalités de santé sur le territoire régional, les nouveaux enjeux de la démocratie sanitaire, la place pour l'éthique dans la gouvernance du système de santé.

**Jeudi 13 octobre 2011 à l'hôtel de Région  
27, Place Jules GUESDE 13002 Marseille**

#### > 24 octobre : le débat public de la Conférence régionale de santé et de l'autonomie

**Ouvert au public, dans la limite des places disponibles**

Le thème : les relations entre les professionnels de santé (médicaux, paramédicaux et administratifs) et les citoyens (patients, entourage, usagers)

Pour 2011, le grand public est invité à y participer et peut témoigner sur le site <http://debatpubliccrsa.e-santepaca.fr>. Les internautes peuvent répondre à l'un des 3 questionnaires

qui ont été mis en ligne : un pour les patients, un pour l'entourage des patients, un pour les professionnels. Ils peuvent aussi témoigner sur le forum d'expression libre. ( Voir fiche jointe / site débat public : les premiers enseignements). La CRSA s'appuiera sur l'ensemble des points de vue exprimés pour alimenter les discussions du débat public 2011.

**24 octobre 2011 au centre « Mistral » 11,  
Impasse Flammarion à Marseille de 13 h à 18 h**

**> 25 octobre : cérémonie de remise des labels ARS par l'agence en présence des porteurs des actions récompensées**

La labellisation identifie et valorise les expériences en faveur de la promotion des droits des patients...( Voir le détail dans la fiche jointe)

**Agence régionale de santé Paca  
132, boulevard de Paris. 13003 Marseille  
17h00- salle Camargue**

**> 27 et 28 octobre : premières journées de formation des usagers des instances de l'agence avec le concours du CISS**

Comme toutes les agences dans l'hexagone, l'Agence régionale de santé Paca doit former les représentants de usagers qui siègent dans instances régionales et locales du système de santé : conseil de surveillance, Conférence régionale de santé et d'autonomie, conférences de territoire. Une formation aura lieu chaque année.

Objectif : mieux appréhender le fonctionnement du système de santé pour être mieux à même de défendre le droit des usagers. Les représentants des usagers seront formés sur la loi Hôpital, patient, santé, territoires qui renforce les droits des usagers dans la gouvernance du système de santé, le projet régional de santé, les droits individuels et collectifs dans les trois champs de compétences de l'agence : sanitaire, médico-social, ambulatoire.

Par ailleurs, l'Agence va aussi inciter les établissements sanitaires et médico-sociaux à former leurs usagers sur des thèmes spécifiques et utiles à l'accomplissement de leur mission.

**La presse est invitée à l'ensemble de ces manifestations**

**Si vous souhaitez y participer, merci de contacter le service communication  
de l' Agence régionale de santé Paca**

**au 04 13 55 85 10**

**Valérie Bourgeois - valerie.bourgeois@ars.sante.fr 07 87 00 56 31  
Christophe Barrières - christophe.barrieres@ars.sante.fr 04 13 55 83 71**

## L'Agence régionale de santé Paca fait vivre les droits des usagers

**« Le premier droit, c'est de connaître ses droits. C'est aussi un premier pas pour les faire respecter »**

### Des droits encore peu connus

A l'origine de « l'année des patients », les résultats d'un sondage réalisé par BVA\* qui montrent que les droits des usagers sont peu connus. A la question « Globalement, avez-vous le sentiment de savoir quels sont les droits des patients ? », 70 % des interviewés répondaient « non ». Les Français identifient mal l'expression « droits des patients » : 49% d'entre eux seulement en ont déjà entendu parler.

#### **A savoir**

**La France s'engage depuis 10 ans dans la défense et la promotion des droits des usagers**

Deux lois fondent les droits des usagers :

> La première, dans le champ du médico-social, encore méconnue, date de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico sociale ;

> La seconde la « loi Kouchner » du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, davantage identifiée, qui concerne les patients.

### L'agence régionale de santé élargit la connaissance des droits à l'ensemble des usagers du système de santé...

**> La loi « Hôpital, patient, santé, territoires » (HPST) du 21 juillet 2009 renforce les droits des usagers en leur conférant un rôle actif dans la gouvernance du système de santé. Ce qui concrétise le principe de démocratie sanitaire. L'enjeu est de faire des usagers des acteurs à part entière. Informés et actifs, ils contribuent ainsi à l'amélioration du système et in fine de leur santé.**

**« Améliorer la connaissance dans le champ sanitaire, médico-social et ambulatoire »**

**L'objectif de l'agence est double :**

> Améliorer la connaissance des droits des usagers : pas seulement les droits des patients pris en charge dans les établissements sanitaires, mais aussi en ambulatoire et dans le domaine médico social, en cohérence avec le champ d'actions de l'agence. Elle élargit ainsi l'année des patients et de leurs droits à celle de tous les usagers du système de santé.

*\* L'institut BVA a réalisé ce sondage par téléphone du 10 au 11 septembre 2010 auprès d'un échantillon de 962 Français, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, profession de l'interviewé après stratification par région.*

> Renforcer les partenariats avec l'ensemble des acteurs du système de santé pour promouvoir et faire respecter ces droits.

**...et inclut le droit des usagers dans un volet spécifique de son projet régional de santé**

Le respect et la promotion des droits des usagers est une des priorités de l'agence.

Pour la première fois en France, un volet spécifique sur les droits des usagers et la qualité des prises en charge a été inclus dans le plan stratégique régional de santé.

En donnant son avis sur le plan stratégique régional de santé de l'agence, la Conférence régionale de santé et de l'autonomie a souhaité que ce volet soit décliné en programme d'actions très concrètes et fasse partie intégrante du projet régional de santé de l'agence, alors que ce n'est pas obligatoire. La promotion des droits des usagers fait donc partie des priorités pour les 5 prochaines années.

Dans ce programme d'actions, l'agence propose par exemple de dresser un état des lieux du respect des droits des usagers dans le champ médico-social. Le projet de programme prévoit aussi de mettre en place un dispositif numérisé de recueil des données des Commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge des établissements de santé, qui sera étendu aux autres champs, ultérieurement.

## « La démocratie sanitaire ? Un vrai co-pilotage du système de santé. »

**3 questions à Monique Thomas, responsable de la démocratie sanitaire à l'agence régionale de santé Paca**

### 1- La démocratie sanitaire est une nouvelle démarche. Concrètement, en quoi consiste-t-elle ?

La démocratie sanitaire n'est pas une nouveauté, puisque la « loi Kouchner » du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé en a consacré le terme. Des années auparavant, en 1998, les Etats généraux de la santé avaient vocation à « associer l'ensemble des citoyens aux évolutions du système de santé ». Cependant la création de cette fonction à l'Agence régionale de santé Paca s'inscrit dans un cadre nouveau : elle ne se résume pas à organiser des réunions de concertation. L'objectif est d'arriver à de vrais échanges avec l'ensemble des acteurs concernés. En premier lieu nous devons arriver à communiquer sur un système complexe afin d'aboutir à son appropriation par les membres de la CRSA ; et in fine, du grand public. On ne cherche pas le consensus mais que chacun mette ses arguments sur la table pour un débat constructif, qui permette à l'agence d'obtenir l'éclairage des différents acteurs. D'ailleurs cet échange ne peut se faire que si on améliore le travail des représentants des usagers dans les instances, si on leur permet de donner leur avis, leur vision, sur la base de leurs besoins. Ainsi nous construisons ensemble et nous améliorons le système de santé en prenant en compte les attentes des usagers.

### 2- En quoi la responsabilisation des usagers contribue à améliorer le système de santé ?

C'est un vrai parti-pris : en considérant les usagers comme des acteurs à part entière, informés et actifs, ils contribuent à leur santé, et avec leurs représentants, à l'amélioration du système. C'est cohérent avec la démarche de l'agence de placer l'utilisateur au centre du parcours de soins ; c'est aussi le principe de démocratie sanitaire. En faisant participer les représentants « de la société civile » siégeant à la CRSA à la définition des orientations de la politique régionale de santé, en les associant à l'élaboration du projet régional de santé et toutes ses composantes, on les implique, on les responsabilise. De même, lorsqu'un professionnel de santé remet son dossier médical à l'utilisateur, ou que celui-ci demande l'interruption de son traitement, il est responsabilisé, acteur de sa santé. C'est là tout le principe de la démocratie sanitaire. C'est un concept vivant, ancré dans une réalité quotidienne, et qui s'appuie sur les droits des usagers.

### 3- Quels sont, selon vous, les leviers pour réussir ?

C'est un vrai changement de culture. Une forte volonté de la part de l'administration, plus habituée à administrer qu'à concerter, et des représentants souvent bénévoles ou ayant de fortes responsabilités par ailleurs, comme les élus par exemple, est nécessaire. Il faut rester vigilant à ce que le jeu des acteurs aille dans le sens d'une représentation collective et non de défenses d'intérêts corporatistes.

L'agence ne contente pas de donner des informations, elle permet aux représentants des usagers de comprendre le système de santé en communiquant mieux. Bien sûr, Il faut leur laisser le temps de l'appropriation et du débat. C'est pourquoi nous avons, dès cette année, entrepris nous même avec la collaboration du CISS, de former les représentants des usagers. En outre, l'agence ne se limite pas à demander l'avis de la CRSA comme cela est prévu règlementairement ; elle a choisi d'associer les acteurs plusieurs mois avant : c'est ainsi que le plan stratégique régional de santé, la création des territoires de santé, et les différents schémas qui constituent notre projet régional de santé, ont été présentés, au fur et à mesure de leur élaboration, par l'agence. D'une manière générale, nous nous efforçons d'appliquer les quatre valeurs de la démocratie sanitaire en Paca : confiance, responsabilité, justice et transparence.

## Site débat public : zoom sur les premiers enseignements

En ligne depuis le 12 juillet, le site internet, <http://debatpubliccrsa.e-santepaca.fr>, créé dans le cadre du débat public de la CRSA 2011, donne déjà des premiers enseignements.

Le forum a été consulté par au moins 550 personnes, avec un intérêt particulier pour l'information des patients et de l'entourage. Plusieurs thématiques reviennent de manière récurrente expliquant les difficultés rencontrées par les professionnels, le patient et l'entourage dans la relation qui les unit.

### > Une difficulté à dialoguer

Le temps d'écoute, la complexité des propos, la barrière culturelle sont des motifs invoqués par les patients, les professionnels et l'entourage pour expliquer les difficultés relationnelles.

46% des professionnels jugent le dialogue satisfaisant ou très satisfaisant. A contrario, 38% des patients jugent le dialogue pas ou moyennement satisfaisant, contre 31% le jugeant satisfaisant. Cependant, dans 54% des cas, **les professionnels** déclarent que le patient ne comprend pas l'information qui lui est transmise. Ils souhaiteraient ainsi avoir plus de temps à consacrer au dialogue mais invoquent une logique de rationalisation des soins qui pénalise l'écoute.

#### « Les patients généralement satisfaits de la prise en charge »

De manière générale, les patients semblent assez satisfaits de la prise en charge et de l'écoute, par exemple 56% des patients ont le sentiment d'être bien pris(e) en charge par le médecin traitant contre 11% de non (le reste étant du non communiqué). Par ailleurs, seul 17 % des patients qui se sont documentés sur leurs symptômes ne sont pas d'accord avec le diagnostic. De même, l'utilisateur n'est pas d'accord avec le traitement ou la prise en charge proposés (29%).

#### « Un manque de temps qui pénalise la relation »

**Les patients** indiquent eux aussi que le manque de temps des professionnels pénalise la relation, mais ont conscience des obligations des médecins en particulier. La technicité du vocabulaire est aussi un motif récurrent d'insatisfaction. En conséquence, ils cherchent l'information auprès de professionnels qui leur semble plus « disponibles » comme les infirmières ou les aides-soignants, alors que ceux-ci ne sont pas à même de leur délivrer l'information qu'ils désirent.

Cet avis est partagé par l'**entourage** qui indique par ailleurs avoir le sentiment de « gêner » les professionnels dans leur exercice.

### > Un système complexe et un manque de coordination

**Les professionnels** sont, dans 52% des cas, confrontés à des difficultés d'orientation de leur patient, car celui-ci ne trouve pas de structure adaptée à sa situation. Dans 46% des cas, ils indiquent que le patient n'est pas en capacité de financer les soins ou la prise en charge. Leurs témoignages semblent indiquer leur difficulté à orienter le patient compte tenu du manque de coordination avec le secteur social. De manière plus large, le manque de coordination entre les différents professionnels est systématiquement déploré. 34% des professionnels la trouve moyennement satisfaisante, 13% pas satisfaisante du tout contre 20% satisfaisante ou très satisfaisante. Par ailleurs, le professionnel semble lui-même avoir du mal à se repérer dans l'ensemble du système de santé.

#### « Une difficulté à se repérer dans le système de santé »

Les **patients** mettent en avant le morcellement de la prise en charge. Le parcours de vie ou parcours de soins n'est pas une réalité pour le moment. Qu'il s'agisse du patient ou de son entourage, le parcours entre chaque professionnel est vécu comme un parcours du combattant, compte tenu de la complexité du système et du manque d'information délivré par les professionnels, essentiellement dans les grands centres hospitaliers.

Il résulte de cela, le sentiment des patients de devenir des « numéros » en matière de prise en charge, même s'ils ont conscience des difficultés des professionnels. Ce sentiment est probablement accru par le fait que 45% des patients déclarent que l'heure des rendez-vous avec des professionnels de la santé ou du médico-social n'est pas respectée (contre 25% respectée).

#### > La place de l'entourage dans la relation

Dans 22% des cas, les professionnels se déclarent victime d'incivilités de la part de l'entourage. Ils indiquent que la difficulté de l'entourage à trouver sa place dans la relation entre le professionnel et le patient peut générer une frustration voire une colère. L'entourage indique clairement dans l'ensemble des témoignages qu'il ne comprend pas pourquoi il est parfois exclu de cette relation notamment concernant l'accès à l'information médicale.

#### « Un entourage qui se sent souvent exclu »

Le professionnel est conscient du rôle d'aidant de l'entourage. Pour autant, la réglementation affiche clairement les conditions d'accès aux informations médicales et le patient est le seul à même de décider de sa prise en charge.

De manière générale, les commentaires libres (questionnaires et forum) témoignent d'une méconnaissance du contenu des droits de l'entourage en matière d'accès au dossier et aux informations médicales concernant un proche.

#### > La connaissance des droits

53% des professionnels déclarent connaître les droits des usagers. Seul 9% d'entre eux déclarent ne pas les connaître. Ils sont 37% à souhaiter recevoir une information complémentaire en la matière.

*Enquête réalisée sur questionnaire auprès de 554 personnes (professionnels de santé, usagers et leur entourage), du 12 juillet au 30 septembre 2011.*

13 octobre : Journée du CISS PACA

**Assises Régionales du Collectif Interassociatif Sur la Santé - PACA**  
**« 2011 : Année des patients et de leurs droits »**  
**Travaux animés par Célia CHISCHPORTICH, Consultante en santé publique**

8h 30 – 9h 15 : Café d'accueil et émargement

**9h 15 – 11h : Séance liminaire**

Ouverture des Assises, Michel Vauzelle, Président de la Région Paca (ou son représentant) et Dominique Deroubaix, Directeur général de l'ARS - Paca

Présentation des travaux, Michel Lecarpentier, Président du CISS - Paca

Conférences introductives : pourquoi une année des patients et de leurs droits ? Alexandra Fourcade, Responsable de la « Mission Usagers » à la Direction générale de l'offre de soins - Ministère du travail, de l'emploi et de la santé. Les inégalités de santé sur le territoire régional, Yolande Obadia, Directeur de l'observatoire régional de la santé – Paca.

Echanges avec la salle

**11h – 12h 30 : Les nouveaux enjeux de la démocratie sanitaire**

Ouverture : quelle place pour l'éthique dans la gouvernance du système de santé? Emmanuel HIRSCH, Professeur à l'Université Paris-Sud XI

> Le bilan et les propositions de réformes de la loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, Alain -Michel Ceretti, Conseiller santé auprès du médiateur de la République.

> Nouvelles attentes du citoyen, acteur de santé, Nicolas BRUN, Président d'Honneur du CISS, Chargé de Mission à l'Union Nationale des Associations Familiales.

Grand témoin : Bernadette Devictor, Présidente de la Conférence Nationale de Santé-  
Présidente du CISS Rhône-Alpes – Présidente de la CRSA Rhône-Alpes.

Echanges avec la salle

12h 30 – 14h : Buffet offert aux participants

**14h 30 -16h 30 : CRUQPC et Conseils de Vie Sociale: portes d'entrée de la démocratie sanitaire**  
**Introduction aux ateliers, Bernadette Devictor**

> Carrefour "Sanitaire": la région Rhône- Alpes, un modèle à suivre ? Dr Pascal CHEVIT, ARS Rhône-Alpes et Denise JANIN, ARS Rhône-Alpes; La région PACA, un modèle à créer ? Anne-Laure VAUTIER, Responsable des relations avec les usagers, service Démocratie sanitaire, ARS- Paca.

Echanges avec la salle

> Carrefour "Médico -Social" : "Cadre légal et prise en compte des droits des usagers" , Patrick Cohen, Psychologue -Président de Tremplin ; "Les Actions existantes et à créer" Jean-Claude Pical, Président sc-médico-sociale à la CRSA-Paca, Monique Thomas, responsable de la Démocratie sanitaire, ARS- Paca, Anne-Laure Vautier, Responsable des relations avec les usagers, service Démocratie sanitaire, ARS- Paca.

Grand témoin : Dr Philippe Hanriat, secrétaire du CISS-Paca Président de la Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers

Conclusion des travaux

**24 octobre 2011 : le débat public de la CRSA**

**Thème : les relations entre les citoyens et les professionnels de santé**

Le lundi 24 octobre 2011  
De 13h00 à 17h30  
Centre Mistral  
11 Impasse Flammarion  
13001 MARSEILLE

13h00 : Accueil des participants

13h30 : Allocution d'ouverture  
M. Christian Dutreil, Président de la CRSA Paca

**13h40 : Regards sur la relation entre les professionnels de la santé et les citoyens**

M. Thémis Apostolidis, psycho-sociologue de la santé à l'Université de Provence

14h00 : Questions / réponses avec le public

**14h10 : Intervention du théâtre Corail**

**14h20 : Que pensent les usagers et les professionnels de la relation qui les unit ?**

Restitution du questionnaire élaboré dans le cadre de l'organisation du débat public  
Mlle Clotilde Philippe, juriste, modérateur du forum de la CRSA  
Service démocratie sanitaire, Agence régionale de santé Paca

14h40 : Questions / réponses avec le public

15h10 : Pause

15h20 : Intervention du théâtre Corail

15h30 : Table ronde

16h20 : Questions / réponses avec le public

16h30 : Intervention du théâtre Corail

**16h35 : Bilan des débats**

M. Christian Dutreil, Président de la CRSA Paca

16h50 : Allocutions de clôture  
M. Dominique Deroubaix, Directeur général de l'ARS Paca

17h20 : Clôture

## 25 octobre : remise des trophées année des patients

Il s'agit de récompenser les actions en faveur du respect des droits des usagers. 6 projets seront labellisés et 3 d'entre eux se verront remettre un trophée le 25 octobre prochain. C'est une initiative régionale.

Le label est ouvert à tous les acteurs du système de santé, mais également aux collectivités locales, associations d'usagers, etc. L'objectif est de créer une véritable émulation et d'échanger les bonnes pratiques.

12 dossiers ont été adressés en vue de la labellisation régionale avant le 11 septembre. Ils ont été remis par 11 porteurs de projet qui sont exclusivement des établissements.

2 dossiers portaient sur la bientraitance, 7 sur les droits des usagers et connaissance des droits et 3 sur la création du dialogue entre les professionnels et les usagers : 3 dossiers.

### **Critères de sélection**

#### **Critères relatifs au candidat**

- être acteur du système de santé (établissements, associations, professionnels, etc.)
- entrer dans le champ de compétence des agences régionales de santé : sanitaire et médico-social

#### **Critères relatifs au thème du projet**

- actions en faveur de la démocratie sanitaire (participation des usagers à la définition des politiques de santé)
- actions en faveur du respect des droits des usagers dans le cadre des nouveaux modes de prise en charge (TIC, exercice regroupé, etc.)
- actions en faveur de la bientraitance et de la qualité
- actions en faveur de la transparence de l'offre de soins

#### **Critères relatifs à la conduite du projet**

- projet transposable à d'autres établissements
- projet s'inscrivant dans la durée
- projet favorisant l'appropriation des droits par tous

### **Sélection des dossiers**

Les dossiers ont été instruits par le service démocratie sanitaire de l'agence qui a émis un avis sur chacun d'entre-deux. A l'issue de cette instruction, 6 projets ont fait l'objet d'un avis favorable pour la labellisation. Les dossiers ainsi instruits ont été ensuite présentés à la Commission spécialisée droits des usagers de la CRSA.

Les membres de cette commission ont donné leur avis sur chacun des projets et ont attribué une note allant de 1 à 10 aux 3 meilleures actions. C'est à la suite de ce processus de concertation que le service démocratie sanitaire a sélectionné 6 établissements pour la labellisation 2011 et donnera son avis final.

Parmi ces 6 établissements, 3 se verront décerner le trophée de la labellisation régionale.

27/28 octobre : Journées de formation des usagers

Programme prévisionnel

9h30 à 10 h :

Ouverture de la journée : présentation des intervenants, attentes des participants et questions sur les thèmes des formations 2012

**10h à 10 h 30**

**La loi HPST** : une loi pour les usagers ? Frédéric Eglin, CISS Paca

**10h30 à 11h15**

**Le rôle et le fonctionnement des instances de démocratie sanitaire** / Service démocratie sanitaire, ARS paca

**11h15 à 12h00**

**Le projet régional de Santé** /Service démocratie sanitaire, ARS paca

**12h00 à 12h15**

**Les droits des usagers en Paca** : le rapport de la CRSA sur le droit des usagers et la qualité de la prise en charge

**Le rôle des usagers dans les instances démocratie sanitaire et plus spécialement à la Commission Spécialisée Droits des Usagers**

Philippe Hanriat, CISS PACA

*Pause déjeuner*

**14 h à 14 h 30**

**Les différents droits des usagers dans les champs sanitaire et médico-social** / Frédéric Eglin et Ludovic Beaune, CISS Paca

**14 h 30 à 15 h**

**Le droit à l'information** / Frédéric Eglin et Ludovic Beaune, CISS Paca

**15 h à 15 h 30**

**L'accès au dossier médical** /Frédéric Eglin et Ludovic Beaune, CISS Paca

**15 h 30 à 16 h**

**Le recueil du consentement** /Frédéric Eglin et Ludovic Beaune, CISS Paca

**16 h à 16 h 30**

**La dignité, la protection de la vie privée, le droit au secret**

Frédéric Eglin et Ludovic Beaune, CISS Paca

**16 h 30 à 17 h**

**Les droits collectifs et la participation des usagers**

Frédéric Eglin et Ludovic Beaune, CISS Paca