

FICHE

Éléments pour le recrutement d'usagers partenaires (profils de poste)

Renforcer la reconnaissance sociale des usagers pour leur engagement et leur participation dans les secteurs social, médico-social et sanitaire

Validée par le Collège le 13 juillet 2023

L'idée

Des réglementations sont parfois venues préciser les rôles que pouvaient tenir des usagers : c'est le cas, par exemple, pour les médiateurs de santé et les patients intervenant dans les programmes d'éducation thérapeutique. Mais les rôles que peuvent tenir des usagers au sein des établissements et services de soins ou d'accompagnement social et médico-social sont infiniment plus variés, comme le montre ce guide.

Dans ce contexte, comme l'ont montré les auditions opérées par le conseil pour l'engagement des usagers, les acteurs de terrain ont exprimé le vœu que ce guide comporte aussi des éléments de référence pour favoriser le recrutement, à titre bénévole ou rémunéré, de ces usagers partenaires.

Les éléments rapportés ci-dessous sont issus de situations différentes recensées par la HAS à l'occasion de la préparation de ce guide. Ils constituent des exemples évidemment non exhaustifs de ce qui peut être initié à ce titre.

Intitulé du poste	Missions	Compétences	Conditions d'emploi
Médiateur de santé-pair (rétablissement)	<ul style="list-style-type: none"> – Développer l'autonomie, l'intégration sociale et le repérage des services de droit commun pour les personnes accompagnées ; – Créer et mettre à jour les dossiers des personnes accueillies ; – Valoriser la pair-aidance au sein de l'équipe et auprès des partenaires mobilisés autour de la situation des personnes accompagnées ; – Développer les pratiques participatives du dispositif, en associant les personnes, les membres de l'équipe et la gouvernance. 	<ul style="list-style-type: none"> – Expérience des troubles psychiques, de situations de précarité et/ou addictions ; – Expériences d'usagers/patients de structures de soins et d'accompagnement médico-social ; – Prise de recul quant à son parcours de rétablissement ; – Connaissances et/ou intérêts en santé communautaire, en addictologie et/ou dans les pratiques de réduction des risques et des dommages. 	<ul style="list-style-type: none"> – Temps plein/temps partiel, CDI ou CDD ; – Statut (privé/public) – Modalités horaires ; – Service de rattachement ; – Travail « hors les murs » – Astreintes téléphoniques/ou non – Méthodes de travail (travail en équipe, réunions de services, outils numériques, régulation et/ou analyse de pratiques) – Prise en charge ou non de la formation.
Médiateur de santé (centre de santé)	<ul style="list-style-type: none"> – Au sein d'une équipe, le médiateur de santé travaille en lien étroit avec les médecins, l'équipe d'accueil, les infirmières de pratique avancée et les psychologues ; – Il crée du lien entre les usagers du centre de santé et l'ensemble de l'équipe et les partenaires extérieurs avec lesquels il interagit ; – Il est acteur du changement des représentations et des pratiques entre le système de santé et la population qui éprouve des difficultés à y accéder. 	<ul style="list-style-type: none"> – Savoirs : connaissance des dispositifs pour faciliter l'accès aux soins (AME, PUMA, CSS, PASS...) ; maîtrise du français parlé et écrit (langues étrangères et dialectes seraient un plus) ; maîtrise des outils informatiques et bureautiques ; – Savoir-faire : savoir accompagner des personnes en difficulté (accueil adapté, écoute active, accompagnement dans les démarches administratives, orientation) ; savoir travailler en équipe ; savoir s'adapter aux changements ; – Savoir-être : être à l'heure ; respecter les usagers, la confidentialité et le secret professionnel ; savoir s'adapter à ses interlocuteurs ; savoir gérer son stress et les conflits ; savoir gérer son temps et respecter les délais. 	<ul style="list-style-type: none"> – CDI/CDD, temps plein/temps partiel ; – Travail sur site/hors les murs ; – Télétravail possible ou pas.

Intitulé du poste	Missions	Compétences	Conditions d'emploi
Intervenant programme ETP) (pro-	<ul style="list-style-type: none"> – Favoriser la co-construction des programmes d'éducation thérapeutique (ETP) entre soignants et patients, animer et co-piloter l'implication des patients dans l'ETP : identifier les programmes d'ETP existants faisant appel à un patient ou à une association et soutenir cet engagement ; identifier les équipes pouvant faire appel à un patient dans leur programme, et les aider à la mise en place opérationnelle du partenariat, et accompagner le patient dans ses missions ; animer une communauté de pratiques et accompagner les patients engagés et soutenir leurs interactions avec les différentes équipes (médicales, soignantes, administratives, etc.) pour assurer le respect de la stratégie globale de partenariat avec les patients ; – Permettre le développement du partenariat avec les patients : sensibiliser et former, le cas échéant, les soignants et les services au partenariat avec les patients ; contribuer au recrutement de patients, en lien avec les associations, les responsables médicaux et soignants des services, et les directions ; créer des outils et des guides en vue de tels partenariats. 	<ul style="list-style-type: none"> – Avoir une formation reconnue en ETP ou s'engager à suivre une formation ; – Être en accord avec la stratégie de partenariat ; – Avoir une bonne culture du système de santé ; – Expérience de gestion de projets, de travail en équipe et de travail interdisciplinaire ; – Animer, mobiliser les équipes et les patients partenaires ; – Capacités rédactionnelles et capacité de synthèse ; – Capacité à rechercher et ordonner des informations ; – Capacité d'écoute, d'accompagnement et de conseil selon les besoins ; – Connaissances générales sur les enjeux de la recherche ; – Connaissance des outils informatiques. 	<ul style="list-style-type: none"> – CDI/CDD, temps plein/temps partiel ; – Travail sur site/hors les murs ; – Télétravail possible ou pas.

Ce document fait partie de l'avis n°2- 2023 du conseil pour l'engagement des usagers :

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), 13 juillet 2023

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr