

**Recommander
les bonnes
pratiques**



PARCOURS

ADAPTATION

RECHERCHE

FORMATION/ENSEIGNEMENT

Le patient partenaire dans les parcours de soins des personnes

Mai 2026

De qui s'agit-il ?

Le patient partenaire peut intervenir dans les **parcours de soins des personnes** en mobilisant et partageant son expérience vécue et son savoir expérientiel pour accompagner les patients dans leur parcours de vie avec la maladie. Il favorise ainsi leur autodétermination et leur autonomie. Lorsque le parcours ou le vécu entre la personne et le patient partenaire sont similaires, on peut trouver des appellations de type « pair-aidance ».

Tableau des modes d'intervention du patient partenaire dans le parcours de soins des personnes

Modes d'intervention	Missions
Soutien accompagnement	Apporter un soutien aux personnes à partir de son expérience vécue dans le respect de l'autodétermination des personnes
Aide au parcours de soins	Repérer les obstacles au parcours et au bien-être des personnes Expliquer les différentes étapes du parcours de soins Renforcer les capacités des personnes à agir pour elles-mêmes dans leur parcours de soins
Renforcement du pouvoir d'agir des patients	Motiver les patients à l'engagement pour leur propre parcours de soins ou dans l'établissement ou le service Accompagner les personnes dans l'expression et le traitement de leurs plaintes le cas échéant
Amélioration des pratiques professionnelles	Participer aux groupes d'analyse de pratiques et aux retours d'expérience, avec un impact potentiel sur les organisations
Facilitation et analyse du recueil de la parole des personnes (satisfaction, expérience, résultats)	Contribuer à l'élaboration et à la diffusion des outils de recueil de la parole des personnes Motiver les patients à répondre aux recueils et enquêtes Expliquer des contenus de recueils et enquêtes
Éducation thérapeutique du patient (ETP)	Co-élaborer, co-animer et co-évaluer des programmes d'ETP (bilan éducatif partagé, co-animation ou animation d'ateliers..)
Prévention et promotion de la santé	Proposer et construire des actions visant l'adoption de comportements favorables à la santé (messages, méthodes et outils, etc.)

Exemple 1

Consultation prioritaire hépatite B à Bordeaux

Il s'agit d'une consultation dédiée à la prise en charge des hépatites virales, intégrée dans un service hospitalier à Bordeaux et animée en partenariat avec l'association Aides. Christiane Millien, bénévole, explique : « On a créé ensemble cette consultation, ce qu'on appelle une consultation prioritaire, c'est-à-dire que si, au cours de leur bilan, on dépiste une hépatite virale chez des personnes en situation de précarité, souvent des migrants, elles ont un rendez-vous dans les 15 jours suivants. »

Les patients partenaires, en majorité des volontaires de l'association, interviennent lors de ces consultations pour accompagner ces personnes, leur offrir un espace d'écoute et de soutien, et assurer le lien avec l'accompagnement social.

Christiane Millien précise : « Nous, on vient après la consultation médicale et infirmière : on leur offre un café, on leur donne un peu à manger, et là, on reprend tout avec eux, tout leur parcours, s'ils en ont envie, bien sûr. »

Besoins auxquels cela répond

- La mise en place de cette action permet une prise en charge adaptée des personnes en situation de précarité atteintes d'hépatite virale et répond à la difficulté de les maintenir dans le parcours de soins.
- Christiane Millien explique : « Aujourd'hui, on guérit l'hépatite C, et il faut aussi maintenant travailler sur l'hépatite B. La population concernée par l'hépatite B est composée essentiellement de migrants et de mineurs non accompagnés. »
- Pour elle, l'objectif est « d'éviter de perdre les gens dans la nature », en assurant un accompagnement rapide, global et coordonné.

Qu'est-ce que cela apporte ?

- L'action valorise la place des bénévoles, crée une confiance mutuelle avec les professionnels et améliore la coordination du parcours de soins.
- Christiane Millien témoigne : « Tu as l'impression que ce que tu fais, ça sert à quelque chose. C'est une satisfaction personnelle d'être reconnu en tant qu'association. »

Conditions de réussite

Pour Christiane Millien :

- « Prendre le temps au départ, avant de faire quoi que ce soit, de bien se poser ensemble et de parler de la même chose. »
- « Savoir de quoi on a besoin. Qu'est-ce qu'on veut faire ? Pourquoi on le fait ? »

Points de vigilance

- Être vigilant quant au respect du secret professionnel, de l'anonymat, de la confidentialité.

Contact :

- Christiane Millien, association Aides Gironde : gironde@aides.org
- Juliette Foucher, hépatologue, Centre Expert Hépatites Virales Aquitaine : juliette.foucher@chu-bordeaux.fr

Exemple 2

Partenariat patient dans la maison de santé pluriprofessionnelle de Questembert

L'action s'articule autour d'un partenariat entre patients et professionnels de la santé au sein de la maison de santé pluridisciplinaire (MSP) de Questembert, située en milieu semi-rural. Trois axes principaux structurent cette démarche :

- la co-construction, la co-animation et la co-coordination d'un programme d'éducation thérapeutique axé sur la gestion des douleurs chroniques, où patients partenaires et soignants élaborent ensemble le contenu et animent les ateliers ;
- l'instauration d'une médiatrice en santé (patiente partenaire), dont le rôle est d'accompagner les patients confrontés à des déterminants sociaux défavorables (précarité, isolement, accès aux droits), en favorisant l'orientation et le soutien personnalisé ;
- la création d'un outil innovant qui vise à faciliter la rencontre, la compréhension mutuelle et le partage d'expériences entre patients et soignants, afin d'améliorer la relation de soin et la prise de décision partagée.

Les patients partenaires interviennent à toutes les étapes : réflexion, organisation, animation, médiation. Leur expertise vécue permet d'enrichir les dispositifs et de renforcer l'ancrage sur les besoins réels des usagers.

Voici ce qu'en disent Sylvie Pasquer, patiente partenaire et médiatrice en santé, et Marielle Vinatier, médecin généraliste dans la MSP.

Besoins auxquels cela répond

La démarche est née face à plusieurs constats :

- difficulté pour les professionnels à prendre en compte les déterminants sociaux de santé lors des consultations, ce qui limite la compréhension globale de la situation des patients ;
- manque de ressources et d'outils pour orienter efficacement les patients vers des structures ou dispositifs adaptés à leurs besoins sociaux et sanitaires ;
- besoin de renforcer la coordination et le dialogue entre soignants et usagers afin d'éviter le cloisonnement des parcours de soins.

Les objectifs étaient de rendre la prise en charge plus humaine, plus adaptée et plus co-construite, en s'appuyant sur l'expérience directe des patients pour orienter les actions de prévention, d'accompagnement et de soin.

Qu'est-ce que cela apporte ?

- **Pour les patients partenaires** : l'action valorise leur expérience et leur permet de devenir acteurs du système de santé, tout en retrouvant confiance et reconnaissance.
- **Pour les professionnels** : elle redonne du sens à la pratique et favorise une évolution des représentations, en intégrant la parole et l'expertise des usagers dans l'organisation des soins.
- **Pour la structure** : cette démarche contribue à améliorer la qualité globale des dispositifs, renforce la cohésion d'équipe et soutient l'innovation dans les pratiques de santé.

Conditions de réussite

Pour démarrer un tel partenariat, il est capital :

- d'avoir une volonté réelle de collaboration et une ouverture d'esprit de la part de l'ensemble des participants ;
- de prévoir des temps réguliers d'échanges (réunions, ateliers, groupes de parole) pour poser un cadre sécurisant et permettre l'expression de chacun ;
- d'organiser des formations croisées pour une montée en compétence sur les rôles, les attentes et les limites de chacun.

Points de vigilance

- Veiller à l'équité et la reconnaissance des patients partenaires, notamment au niveau de la rémunération et du statut, pour éviter toute forme d'exploitation ou de précarité.
- Clarifier le rôle de chacun dès le début et rester attentif à l'évolution des attentes et des besoins au fil du projet.
- Prendre le temps d'organiser des temps de supervision ou de retour d'expérience, y compris avec des intervenants extérieurs, afin de prévenir les risques d'épuisement ou de tensions.

Contacts :

- **Sylvie Pasquer**, patiente partenaire et médiatrice en santé : spasquer.mediationensante@gmail.com
- **Marielle Vinatier**, médecin généraliste dans la MSP : dr.m.vinatierrobin@gmail.com

Par où commencer ?

Consultation prioritaire hépatite B à Bordeaux

- Christiane Millien propose : « Une fois les conditions de réussite réalisées, on peut débiter et programmer des évaluations régulières de façon à voir si ça fonctionne, qu'est-ce qui marche, qu'est-ce qui ne marche pas. »

Partenariat patient dans la maison de santé pluriprofessionnelle de Questembert

Pour Marielle Vinatier et Sylvie Pasquer, on peut :

- identifier un patient volontaire et engagé dans son parcours de santé, qui souhaite partager son expérience ;
- proposer dès le départ un projet ou une mission concrète, si possible à son initiation (atelier, réunion, groupe de travail), afin de donner du sens et de la visibilité à la participation ;
- communiquer clairement sur les objectifs, les modalités d'implication, les droits et les limites du partenariat pour installer la confiance ;
- adapter le rythme et le niveau d'engagement au profil de chaque patient partenaire pour favoriser leur intégration et leur fidélisation.

Pour en savoir plus

Au sujet des actions inspirantes présentées

- Maison de santé de Questembert : intervention à AVECSanté conférence 24 (section 4'50 à 25') : <https://viewr.avecsante.fr/conference-24-retours-dexperience-comment-integrer-les-usagers-a-lequipe/>
- Portail de capitalisation des expériences en promotion de la santé (CAPS), fiche de capitalisation de la consultation prioritaire hépatite virale : [Consultation prioritaire hépatites virales – CAPS](#)

Structures ressources

- **MAPPS** : elle accompagne les équipes dans le développement de démarches collaboratives, tant en formation qu'en recherche, afin d'articuler savoirs académiques, savoirs professionnels et savoirs expérimentiels au service de la qualité, de la pertinence et de l'impact sociétal : [Mission d'appui du partenariat patient en santé \(MAPPS\) – pôle santé](#)
- **COPS** : le Centre Opérationnel du Partenariat en Santé est un dispositif de Savoirs Patients qui développe, accompagne, anime, mesure la culture du Partenariat en Santé : [Les missions du COPS/plateforme ressource partenariat en santé](#)

Structures ressources (suite)

- **CEPPP** : le Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public se donne pour objectif de faire du partenariat avec les patients, les proches et le public une science, une culture et un nouveau standard, afin d'améliorer la santé de tous et l'expérience de chacun : <https://ceppp.ca/>
- **Les SRA** : les structures régionales d'appui à la qualité des soins et la sécurité des patients ont pour mission de soutenir et d'accompagner les établissements et les professionnels de santé de leur région dans leur démarche qualité et gestion des risques. Un de leurs axes de travail est l'engagement des usagers et le partenariat en santé : <https://www.forap.fr/>
- **La Fédération Promotion Santé** (anciennement FNES), qui anime et coordonne le réseau de la promotion de la santé en France : [Fédération Promotion Santé](#)
- **Les UTEP** : les unités transversales d'éducation thérapeutique, portées généralement par les CHU.

Cette fiche a été rédigée par la commission pour la participation et l'engagement des personnes (CPEP) de la HAS. D'autres fiches analogues s'appliquent aux domaines de la formation et de l'enseignement, de la recherche et de l'adaptation de l'offre de soins. Un guide complet reprend les définitions, principes et grandes recommandations de la HAS sur le sujet du partenariat en santé.

Retrouvez tous ces documents en flashant ce QR code :

