



# Rapport d'activité 2024

Conseil pour  
l'engagement  
des usagers

CEU

**HAS**

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

**20** ANS  
D'ÉCLAIRAGE  
SCIENTIFIQUE

Développer la qualité dans le champ sanitaire, social et médico-social



# Sommaire

---

<b>Édito</b>	<b>4</b>
<b>1. Le conseil</b>	<b>5</b>
<b>2. Activité</b>	<b>6</b>
2.1. Publications de la HAS élaborées par le conseil	6
2.2. Le suivi des travaux de la HAS	6
2.3. Le dialogue avec les services et l'institution	7
2.4. Les auditions	7
2.5. La promotion des travaux	8

# Édito

Ce rapport d'activité clôt, non sans une certaine émotion, la mandature du conseil pour l'engagement des usagers qui a été promu par le Collège de la HAS dans le cadre de son projet stratégique 2019-2024 où figurait un axe n° 2 intitulé « Faire de l'engagement des usagers une priorité ».

Deux objectifs avaient alors été fixés :

- donner aux usagers la capacité à être des acteurs de la qualité des soins et de l'accompagnement ;
- systématiser l'intégration du point de vue des usagers dans l'ensemble des méthodes et travaux de la HAS.

Pour atteindre ces objectifs, la HAS a décidé notamment de la création d'un service dédié, le service de l'engagement des usagers (SEU), et la création d'un conseil de l'engagement des usagers (CEU).

Ce conseil a pris toute sa place dans l'action de la HAS :

- sur le plan interne, en accompagnant avec exigence les travaux de la HAS, du côté de l'évaluation des produits de santé ou des services de santé autant que dans le domaine des recommandations de bonne pratique ;
- sur le plan externe, en contribuant à documenter l'engagement des usagers tant d'un point de vue conceptuel que dans une dimension pratique propre à augmenter la quantité et la qualité des actions en faveur de l'engagement dans l'ensemble du système de santé.

Après que le CEU a été prorogé d'un an, dans l'attente du nouveau projet stratégique 2025-2030 de la HAS, et fort du travail accompli, le Collège de la HAS a décidé de conserver une instance dédiée à ces questions, avec deux évolutions importantes :

- la transformation du conseil en commission à part entière, suivant le régime général des commissions de la HAS ;
- l'évolution de l'intitulé de l'instance en raison des appellations distinctes entre les domaines sanitaire et social et médico-social, afin d'une part de privilégier le terme « personnes » plutôt qu'« usagers », et d'ajouter le mot « participation » d'autre part. C'est donc la commission pour la participation et l'engagement des personnes (CPEP) qui prendra la suite du CEU en 2025.

Dans cette dynamique de renforcement tout au long de la mandature 2019-2025, la HAS a ainsi largement contribué, avec les membres du conseil de l'engagement des usagers, à documenter en France les valeurs et les principes de l'engagement ainsi que les repérages conceptuels y afférents, comme le rappelle [l'avis du Collège de la HAS du 7 décembre 2023](#). Il restera alors à la future commission qui vient à la suite du conseil d'accompagner et de soutenir en routine, avec la même détermination, les approches organisationnelles et opérationnelles de l'engagement et de la participation des usagers.



**Christian Saout**

**Président du conseil pour l'engagement des usagers (CEU), membre du Collège de la HAS**

# 1. Le conseil

C'est sous les termes « engagement » et « participation » que se regroupent aujourd'hui les multiples approches tendant à ce que les patients et les personnes accompagnées usent de leur pouvoir d'agir de la meilleure façon, pour eux-mêmes, pour leurs proches et pour la société.

Notre pays a fait de nombreux efforts dans ce sens. La HAS y a pris sa part et a souhaité aller plus loin avec la mise en place d'un conseil pour l'engagement des usagers (CEU).

Comme la dénomination de l'instance l'indique, nous ne sommes pas ici devant une commission ayant vocation à produire des expertises, même si ce conseil y concourt. Les missions qui figurent dans l'encadré ci-dessous montrent clairement l'ambition qui a présidé à son installation. Cependant, le CEU est bien là pour apporter ses éclairages auprès de l'institution dans une perspective de plus grande participation des usagers dans tous les travaux de la HAS, comme cela figure dans sa stratégie 2019-2024.

Pour mémoire, le CEU est une instance doublement paritaire : professionnels et universitaires, d'un côté, usagers et représentants d'usagers, de l'autre, et bien sûr, parité entre hommes et femmes.

Dans ce contexte, le CEU est un lieu d'élaboration d'opinions raisonnées entre experts à propos des travaux de la HAS, de mise à disposition de savoirs expérimentiels pour l'institution, et émettant par ailleurs des vœux à destination de l'ensemble du système de santé dans une approche favorable à l'engagement des usagers.

## Missions

- **Accompagner, soutenir et évaluer l'ensemble des actions de la HAS en faveur de l'engagement en santé.**
- **Concourir aux réflexions éthiques qui peuvent se poser dans le cadre de travaux d'évaluations ou de recommandations de la HAS.**
- **Concourir par ses travaux aux progrès de l'engagement des usagers dans le système de santé français, y compris au sein de la HAS.**
- **Initier, avec les collaborations scientifiques et institutionnelles utiles, un observatoire de l'engagement en santé.**
- **Donner un avis sur les sujets que le Collège juge utiles à la préparation de ses délibérations, notamment concernant les demandes d'inscription au programme de travail et le droit d'alerte formulés par les associations de patients, de personnes accompagnées ou d'usagers.**
- **Alerter le Collège en cas de difficulté rencontrée dans la mise en œuvre des actions de la HAS en faveur de l'engagement en santé.**



En savoir plus :

- [Le conseil pour l'engagement des usagers – Mission, composition, publications et comptes-rendus](#)

## 2. Activité

### 2.1. Publications de la HAS élaborées par le conseil

Quatre réunions du CEU ont eu lieu en 2024. Et deux sujets ont justifié la mise en place de groupes de travail, avec un moindre succès pour l'un d'entre eux qui n'a pas permis d'aboutir. Il s'agit de celui consacré au sujet « Coordination des soins et des accompagnements sociaux et médico-sociaux en sortie d'hospitalisation ». Il est notamment apparu que le nombre extrêmement élevé de dispositifs de coordination existants entre le domaine des soins et celui de l'accompagnement social et médico-social ne permettait pas, dans le format d'un guide autant que dans le cadre du conseil, de produire une proposition suffisamment robuste pour éclairer les usagers. Heureusement, le second sujet sur l'appropriation des résultats de l'expression des usagers en établissement (établissements de santé et établissements et services sociaux et médico-sociaux) a abouti avec succès. Le guide qui est ressorti de ces travaux offre une vision complète des recueils multiples de la parole des usagers telle qu'elle est collectée et de ce qu'il est envisageable de faire dans une double perspective d'amélioration de la qualité et de renforcement du pouvoir d'agir des usagers. En outre, ce guide fait opportunément le lien avec une nouvelle fonctionnalité offerte par la HAS pour faire la synthèse des verbatims collectés sur e-Satis à l'aide d'un outil d'intelligence artificielle permettant une analyse textuelle automatique et un classement des verbatims dans les différents domaines de la qualité en établissement de santé. Joignant ainsi les préoccupations d'innovation numérique aux ambitions d'amélioration de la qualité et de renforcement de la démocratie en santé.



En savoir plus :

- [Agir avec les usagers à partir du recueil de leurs expressions](#)
- [Nouvel outil de restitution des résultats e-Satis aux établissements de santé : la HAS intègre de l'intelligence artificielle pour faciliter l'analyse des commentaires des patients](#)

### 2.2. Le suivi des travaux de la HAS

Dans la liste des sujets qui ont fait l'objet d'une attention particulière lors des séances du CEU figurent plusieurs entrées :

- les notions de savoirs expérientiels et d'expérience patient ont fait l'objet d'un échange avec le CEU en raison des usages variés de ces appellations qui justifiaient la nécessité d'éclaircissement à l'origine de l'auto-saisine d'un guide pédagogique visant à éclairer ces concepts et préciser comment ils s'articulent avec l'engagement ;
- la préparation du 6<sup>e</sup> cycle de certification a permis au CEU de mettre en exergue certains critères relatifs à l'existence et à la dynamique des commissions des usagers au sein des établissements de santé et à la prise en compte de la parole des usagers dans les projets d'établissement ;
- la préparation par la mission data de la HAS du logiciel d'analyse textuelle des verbatims recueillis par le système e-Satis a suscité un vif intérêt dans la mesure où cette approche reposant sur l'intelligence artificielle apporte une innovation à même de relancer la mobilisation des commissions des usagers (CDU) et le travail autour de la qualité des soins dans les établissements de santé ;

- les travaux de la HAS autour de la maltraitance ont ouvert une discussion confirmant la nécessité de dépasser la question des outils de retour d'expérience au profit d'une approche globale du déploiement de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance tant dans les établissements de santé que dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.



Consulter les publications en lien avec ces échanges :

- Expérience patient, savoir expérientiel : quelles articulations avec l'engagement ou la participation ? Guide pédagogique. HAS 2025
- [Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement – Mise en œuvre en milieu sanitaire, médico-social et social – Personnes majeures](#). Guide d'amélioration des pratiques. HAS 2024
- [Certification des établissements de santé. Référentiel](#). HAS 2025

## 2.3. Le dialogue avec les services et l'institution

Il a été particulièrement fécond et a visé notamment :

- des aspects administratifs généraux sur les frais de déplacement, mais surtout la rémunération des accompagnants d'experts en situation de handicap qui peinaient à trouver un aboutissement compte tenu des règles administratives. Néanmoins, avec inventivité et rigueur juridique, une solution novatrice a été dégagée pour permettre l'indemnisation des accompagnants ;
- la transmission et la discussion des résultats de l'enquête sur la participation des usagers dans les travaux de la HAS ;
- les missions de la future commission pour l'engagement et la participation des personnes venant à la suite du CEU ;
- le bilan de la première année d'évaluation des structures sociales et médico-sociales après que le législateur a décidé d'une transformation profonde du mécanisme d'évaluation de ces établissements et services.



Consulter les publications en lien avec ces échanges :

- [Fiche de demande d'accompagnement pour un expert en situation de handicap](#)
- [Bilan 2023 du dispositif d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux](#)

## 2.4. Les auditions

Deux auditions ont été opérées par le CEU, chacune avec un fort intérêt :

- sur la recherche participative, avec l'intervention de M. Fabien Docagne (Inserm), qui a permis de mesurer la façon dont l'engagement et la participation des usagers avancent aussi dans ce domaine ;
- sur la comparaison de la place qu'occupe la participation des usagers dans les institutions d'évaluation des biens de santé en Europe, avec l'intervention de M. Hervé Nabarette (AFM).



Consulter les publications en lien avec ces échanges :

- [La recherche participative](#). Inserm

- Nabarette H. et coll. [Patient and citizen participation at the organizational level in health technology assessment: an exploratory study in five jurisdictions. Int J Technol Assess Health Care. 2023 Aug 8;39\(1\):e51.](#)

## 2.5. La promotion des travaux

Chaque membre du conseil s'attache à promouvoir les travaux de la HAS, et notamment ceux du conseil de l'engagement des usagers.

À ce titre, ils ont participé aux Rencontres nationales « Avec santé » au Corum de Montpellier les 22 et 23 mars 2024 intitulées « La force du collectif ». À l'occasion de la session d'ouverture de ces rencontres et lors d'un atelier « Patient, partenaire, usager : jouons-la collectif » où ils ont notamment exposé les recommandations contenues dans le guide relatif à « L'engagement des usagers dans les maisons, centres et territoires de santé ».

Ils ont aussi participé aux 3<sup>es</sup> Journées régionales du partenariat en santé en Occitanie, organisées les 23 et 24 avril 2024 à Narbonne par le Centre opérationnel du partenariat en santé (COPS) et la Fédération de l'exercice coordonné pluriprofessionnel en soins primaires (FECOP) : un moment de partage intense avec les quelque cent participants, professionnels et usagers de cette région.

Ils ont aussi été présents tout au long des travaux du 4<sup>e</sup> Colloque international sur le partenariat de soin avec le patient à Lyon (25-27 septembre 2024) et en animant un atelier dédié à la promotion du guide « Renforcer la reconnaissance sociale des usagers pour leur engagement et leur participation dans les secteurs social, médico-social et sanitaire ».

Ils se sont également déplacés pour leurs propres activités en outre-mer, à la Réunion, au SECOIA (séminaire sur l'exercice coordonné de l'océan Indien avec les équipes pluridisciplinaires) les 20 et 21 juin 2024, une nouvelle occasion de parler de l'engagement et de la participation des usagers dans ces exercices pluridisciplinaires.



---

Retrouvez tous nos travaux sur  
[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

---

