

## Une nouvelle association voit le jour au CHRU de Tours : Le forum des associations d'usagers

***Sous l'impulsion de quelques membres associatifs déjà présents et actifs, une association baptisée « Forum des associations d'usagers du CHRU de Tours » vient d'être créée. Ce projet est porté par la direction générale du CHRU, dans le contexte de la future mise en place d'un espace usagers, au sein de l'hôpital Bretonneau.***

### Au CHRU, une politique d'accueil forte

« Le CHRU de Tours développe depuis de nombreuses années une politique d'accueil forte, menée en partenariat avec les associations d'usagers », explique Dominique Osu, Directeur de la Qualité et de la Patientèle du CHRU de Tours. « En 2006, afin de développer ce partenariat, un forum des associations d'usagers a été créé, qui réunit à ce jour plus d'une vingtaine d'associations. Ce forum, dont le secrétariat est assuré par la direction de l'établissement, permet des échanges réguliers entre l'ensemble des bénévoles, et leurs participations aux principaux projets de l'établissement. Le projet d'établissement 2012/2016 a été élaboré en collaboration avec les représentants des usagers et se traduit déjà par de nombreuses actions permettant un accueil amélioré des patients et leurs proches. »

### Comment est venue l'idée de créer une association ?

Dans l'esprit de la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, et en vertu d'une volonté commune à la direction générale du CHRU de Tours et aux représentants des associations d'usagers désignés par l'ARS pour siéger au conseil de surveillance, à la commission des relations avec les usagers et pour la qualité de la prise en charge (CRUQPC), il est apparu nécessaire de proposer aux associations d'usagers connues du CHRU de Tours et volontaires, d'organiser des rencontres régulières.

De là est en effet née l'idée de constituer un « Forum des associations des usagers du CHRU de Tours », concrétisée le 23 novembre 2005 par la mise en place du « Forum », lieu d'échanges avec la direction sur les divers aspects de la vie de l'établissement et d'expression des associations sur les attentes et les droits des usagers. 13 associations fondatrices ont ainsi paraphé la charte du forum ; elles sont aujourd'hui 24.

En 2014, la direction générale du CHRU de Tours a émis l'idée de constituer une « maison ou espace des usagers ». L'espace des usagers sera un espace d'accueil, d'échanges, d'écoute, d'expression et d'information pour les usagers de l'établissement de santé et des mouvements associatifs. Mais pour fonctionner, cet espace devra s'appuyer sur des associations volontaires qui s'engagent à assurer des permanences et à le faire vivre. L'établissement et les associations d'usagers ont aussi besoin de relations organisées, structurées et contractuelles permettant de garantir un fonctionnement harmonieux.

La structure informelle du « Forum » constituée en 2005 étant insuffisante, pour remplir ces fonctions, il a donc été décidé de la faire évoluer vers une structure associative, regroupant toutes les associations d'usagers désireuses de coopérer au sein du CHRU de Tours et de porter les valeurs de la démocratie sanitaire. C'est chose faite, au travers du « Forum des associations d'usagers ».

## Les objectifs de l'association

### Les objectifs du Forum des associations d'usagers du CHRU de Tours sont les suivants :

- > favoriser l'expression des usagers au sein de l'établissement,
- > harmoniser les relations entre les usagers et l'établissement,
- > proposer des axes d'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches,
- > faire connaître à l'établissement les attentes en terme de satisfaction des besoins des usagers et de leur famille,
- > s'informer mutuellement entre associations et partager des expériences,
- > donner une formation adaptée à leurs membres,
- > agir dans le respect des convictions et des opinions de chacun,
- > faciliter l'action des représentants des usagers (issus d'associations agréées), dans les différentes instances et comités prévus par la réglementation et dans lesquels ils siègent,
- > contribuer avec l'assistance de la direction de la qualité et de la patientèle, au pilotage et au fonctionnement de l'espace des usagers mis en place au sein de l'établissement.

**Pour Jacques Portier, Président de l'association,** « la constitution de cette association marque une étape importante dans l'organisation et l'exercice de la démocratie sanitaire au sein du CHRU. Désormais les associations d'usagers regroupées au sein du Forum apparaissent comme un interlocuteur unique de la Direction Générale du CHRU : les échanges seront facilités ainsi que les relations contractuelles, car l'expression des usagers, dans sa diversité, sera juridiquement structurée. Nous allons nous efforcer de concevoir et de mettre en œuvre un programme d'actions concrètes permettant le développement des droits des usagers et l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients . Nous avons aussi la volonté de promouvoir l'information et les relations avec la communauté hospitalière et de contribuer à ce que les patients soient de plus en plus acteurs de la gestion de leur santé. L'espace des usagers sera le lieu de contacts et d'intermédiation entre les usagers et leurs proches et l'établissement. »

## Les associations représentées au Forum des associations d'usagers du CHRU de Tours

- > ADOT 37, Association don d'organes et de tissus
- > AESPHOR, Association d'aide aux enfants des services psychothérapeutiques de l'hôpital régional
- > AFD 37, Association française des diabétiques de Touraine
- > AFM, Association française contre les myopathies
- > AFSEP, Association française des sclérosés en plaques
- > AFVAC, Association des familles victimes d'accident de la circulation
- > AFVD, Association pour vaincre les douleurs
- > AIR Centre Val de Loire, Association régionale des insuffisants rénaux
- > AIRG France, Association pour l'information et la recherche sur les maladies rénales génétiques
- > ALH, Les Blouses roses – animations et loisirs à l'hôpital
- > AMAV, Association d'aide aux malades atteints du VIH
- > APLCP, Association pour la lutte contre le psoriasis
- > ATIR, Association tourangelle des insuffisants rénaux
- > ENFINE, Association : solidarité et information autour des troubles du comportement alimentaire
- > France AVC 37
- > JAMALV Touraine, Jusqu'à la mort, accompagner la vie
- > Ligue contre le cancer
- > Poids Forme Bien Etre
- > Touraine France Alzheimer 37
- > Transhépatite
- > UDAF 37, Union départementale des associations familiales
- > UNAFAM, Union nationale des amis des familles de malades psychiatriques
- > Vivre comme avant, mouvement d'aide morale constitué de femmes opérées du sein
- > VMEH, Visite des malades dans les établissements hospitaliers

## Informations pratiques sur l'association

- Adresse :** Forum des associations d'usagers - CHRU de Tours – Direction de la Qualité et de la Patientèle - 37044 Tours Cedex 9
- Téléphone :** 02 47 47 85 01
- Email :** [forum.usagers@chu-tours.fr](mailto:forum.usagers@chu-tours.fr)

## Contact presse

Véronique Landais-Purnu - Direction de la communication - CHRU de Tours  
02 47 47 97 72 - [v.landais-purnu@chu-tours.fr](mailto:v.landais-purnu@chu-tours.fr) - [www.chu-tours.fr](http://www.chu-tours.fr)