

**Recommander  
les bonnes  
pratiques**



PARCOURS

**ADAPTATION**

RECHERCHE

FORMATION/ENSEIGNEMENT

# Le patient partenaire dans le domaine de l'adaptation de l'offre de soins

Mai 2026

## De qui s'agit-il ?

C'est un patient partenaire engagé dans un établissement de santé ou un service de soins, pour contribuer aux décisions opérationnelles relatives à l'organisation, à la qualité et à la sécurité des prises en charge ou des soins.

### Modes d'intervention et missions du patient partenaire dans le domaine de l'adaptation de l'offre de soins

Modes d'intervention	Missions
Déploiement du partenariat en santé dans un établissement de santé ou un service de soins	Piloter ou co-piloter la politique de développement et d'animation du partenariat en santé
Amélioration de l'expérience patient	Co-construire des outils de recueil de l'expérience patient et co-analyser les retours Proposer des synthèses et des actions, à la suite de l'analyse des réponses aux questionnaires de recueil de l'expérience, à l'analyse des verbatims e-Satis, etc. Co-construire des actions et programmes en faveur de l'amélioration de l'expérience patient
Co-construction ou amélioration des parcours de soins	Identifier des étapes de prises en soins à améliorer et aider à les améliorer
Retour d'expérience	Participer aux comités de retour d'expérience (CREX)
Analyse des risques et actions de prévention	Participer aux groupes de travail dans le domaine de la sécurité des soins Participer à l'information des usagers sur la prévention et la maîtrise de ces risques, y compris dans les situations de crise sanitaire
Analyse des pratiques professionnelles	Participer aux groupes de travail
Certification des établissements	Préparer, suivre et participer aux actions en vue de la certification
Accessibilité	Veiller à l'accessibilité des locaux

## Exemple 1

### Café santé, après-midi thématiques, groupe de parole pour les parents, à la maison de santé pluriprofessionnelle de Saint-Martin-d'Hères

Au cœur de la maison de santé pluriprofessionnelle, trois dispositifs innovants ont vu le jour pour renforcer le lien entre professionnels et patients. **Maxime Bertolini** (coordinateur MSP) explique : « Nous avons mis en place trois dispositifs complémentaires : le café santé, des après-midi thématiques sur la prévention, et un groupe de parole pour les parents. Ces actions se déroulent au sein de notre maison de santé et impliquent soignants, patients partenaires et habitants du quartier. » L'objectif est de proposer des espaces de discussion ouverts et bienveillants, où chacun peut s'exprimer et participer à la vie de la structure.

**Jean-Yves Millet** (patient partenaire) précise : « Sur les après-midi thématiques, on travaille ensemble pour choisir les sujets. Depuis décembre 2021 à fin 2025, on a organisé 40 rencontres. C'est ouvert à tous, l'idée, c'est d'échanger simplement sur des questions de santé. » Ces moments, souvent conviviaux, permettent de briser certaines barrières et de favoriser l'implication de tous les acteurs dans la réflexion autour de la santé.

**Sonia Talavera** (patiente partenaire) ajoute : « Le groupe de parole, on l'a divisé par tranches d'âge. Ça permet d'avoir des discussions plus ciblées, plus franches, où chacun peut apporter son expérience. » Grâce à cette organisation, les échanges gagnent en profondeur et en pertinence, s'adaptant aux besoins spécifiques de chaque groupe.

#### Besoins auxquels cela répond

- À l'origine de ces initiatives, se trouve la volonté de répondre à des besoins non satisfaits dans le parcours de soins traditionnel. Jean-Yves Millet se souvient : « Au départ, la question c'était : pour quoi faire ? On a vu qu'il y avait un vrai besoin d'écoute, d'échanges hors de la consultation médicale. Il fallait inventer des espaces partagés. » Cette démarche vise à offrir aux patients un cadre où la parole est libre et où les expériences peuvent être partagées en toute confiance.
- Maxime Bertolini éclaire cette démarche : « L'objectif, c'était vraiment de décloisonner, de faire travailler ensemble les professionnels et les patients, pour bâtir une approche globale et humaine de la santé. » Le partenariat vise non seulement à améliorer la relation de soin, mais aussi à valoriser l'expertise des patients partenaires.
- Sonia Talavera complète : « Pour moi, l'enjeu, c'était de transformer mon vécu en quelque chose d'utile. Je voulais que d'autres puissent bénéficier de mon expérience, surtout les parents qui se sentent isolés. » Ce partage d'expérience enrichit le collectif et aide à construire des solutions adaptées au vécu de chacun.

#### Qu'est-ce que cela apporte ?

- L'impact des dispositifs mis en place se manifeste tant sur le plan individuel que collectif. La participation active aux différents groupes favorise l'émergence de nouvelles compétences et renforce la confiance des participants. Jean-Yves Millet témoigne : « Ce qui me marque, c'est de voir les gens qui prennent confiance, qui osent parler. Ça fait avancer tout le monde, y compris nous, les patients partenaires. » Ce sentiment d'évolution collective montre la pertinence du projet et sa capacité à transformer les dynamiques habituelles.
- Du côté des professionnels, Maxime Bertolini souligne : « On sent une vraie reconnaissance de la part des pros envers les patients partenaires. On travaille sur un pied d'égalité, chacun apporte sa compétence, sans hiérarchie. » Ce fonctionnement horizontal permet d'enrichir les pratiques et d'élargir les perspectives de chacun.
- Sonia Talavera met en avant l'attention portée à chacun : « Avec le questionnaire en fin de séance, on donne la parole à tout le monde, même aux plus timides. Ça permet de vraiment inclure chacun. » L'outil du questionnaire contribue à instaurer une atmosphère inclusive et encourage l'expression de points de vue variés.
- L'ensemble des acteurs insiste sur la richesse humaine et la dimension collaborative de ces dispositifs, qui favorisent l'innovation et la qualité du parcours patient.

#### Conditions de réussite

- La légitimité des patients partenaires est un enjeu central pour la pérennité du projet. Jean-Yves Millet conseille : « Il faut que les patients se sentent légitimes, qu'ils osent prendre leur place. Il ne faut pas remettre en cause sa capacité à contribuer, parce qu'on a tous quelque chose à dire. » Un climat de confiance et de respect mutuel doit donc être instauré dès le début.
- Maxime Bertolini ajoute : « Ce qui compte, c'est la volonté du noyau dur de l'équipe, la conviction que les patients partenaires peuvent vraiment apporter. Sans ça, ce n'est pas possible. » L'engagement des professionnels de santé est indispensable pour garantir la reconnaissance et l'engagement des patients partenaires.
- Il apparaît essentiel de mobiliser dès le départ une équipe convaincue, prête à investir du temps et des ressources dans ce partenariat.

#### Points de vigilance

- La question de la confidentialité et du non-jugement est un point de vigilance primordial. Jean-Yves Millet rappelle : « Le respect du secret, le non-jugement, c'est fondamental. On a même rédigé une charte avec les habitants pour fixer ces principes dans le café santé. » Les règles doivent être posées clairement pour permettre l'expression libre tout en garantissant la sécurité et le respect de chacun.
- Il ne faut pas sous-estimer l'importance d'un cadre structurant et d'une communication transparente pour anticiper les éventuels défis.

Contact : [entre-patients@le-psip.fr](mailto:entre-patients@le-psip.fr)

## Exemple 2

### Projet 4 P : patiente partenaire pour les pharmaciens et les patients en ville

Le projet a été conçu conjointement par la patiente partenaire et une pharmacienne hospitalière sur le territoire de Nouvelle-Aquitaine, autour des médicaments anticancéreux pris par voie orale (c'est-à-dire par la bouche). Il repose sur un atelier immersif organisé pour des pharmaciens d'officine de ville. Ils se déroulent dans des associations de patients, sous forme de « serious game » [ou jeu sérieux] en petit comité (15 personnes maximum), en présentiel ou à distance.

Rencontre avec Valérie Bellamy, patiente partenaire, et Barbara Lortal, pharmacienne hospitalière.

#### Besoins auxquels cela répond

Constats initiaux :

- Perte de repères des patients dès qu'ils quittent l'hôpital.
- Impact sur l'observance, l'adhésion thérapeutique, les effets indésirables, la qualité de vie.
- Entretiens pharmaceutiques en ville, pas ou peu réalisés par les pharmaciens.

#### Objectifs du projet :

- Lever les freins à la réalisation des entretiens pharmaceutiques en ville, et donc à l'accompagnement du patient.
- Créer un maillage territorial en rapprochant officine, association de patients et hôpital.
- Replacer le pharmacien de ville comme acteur clé du suivi des thérapies orales en ville.

#### Qu'est-ce que cela apporte ?

- Les ateliers immersifs fondés sur le « serious game "vie ma vie" » complètent la formation des pharmaciens et augmentent la qualité de l'écoute et de la prise en charge des patients hors les murs.
- Le format de la rencontre favorise l'empathie, la compréhension des enjeux vécus au quotidien, et libère la parole sur les pratiques professionnelles : quels mots employer ? que faire face aux effets secondaires ? comment instaurer une relation de confiance ? comment guider le patient ?
- Les pharmaciens officinaux renforcent leurs compétences et jouent le jeu de l'accompagnement, tandis que les patients se sentent mieux compris, mieux accompagnés, avec un interlocuteur de proximité, accessible tous les jours sans rendez-vous.
- Les officines n'hésitent plus à appeler en cas de question (patient complexe, prescription, etc.).
- Ce projet permet également, par ricochet, de mettre en avant les formations destinées aux pharmaciens officinaux via l'hôpital, et le site Oncofficine créé conjointement avec l'ARS à destination des pharmaciens officinaux.
- Retours très positifs des pharmaciens participants : « Je suis plus armée, je suis plus confiante, on se sent moins seul, c'est vrai qu'on oublie de demander comment ils vont, finalement c'est du bon sens ».

#### Conditions de réussite

- Se mettre d'accord sur les objectifs et le rôle de chacun (patient partenaire et pharmacien hospitalier) pendant l'animation.
- Bien connaître le milieu associatif local et les autres ressources, par exemple pour les soins de support. Nouer des partenariats avec le monde associatif local.

#### Point de vigilance

- Bien faire comprendre la démarche auprès des centres hospitaliers des territoires visités, et les inviter à participer à ces rencontres s'ils le souhaitent.

#### Contacts :

- **Barbara Lortal**, pharmacienne, Institut Bergonié : [b.lortal@bordeaux.unicancer.fr](mailto:b.lortal@bordeaux.unicancer.fr)
- **Valérie Bellamy**, patiente partenaire, Institut Bergonié : [v.bellamy@bordeaux.unicancer.fr](mailto:v.bellamy@bordeaux.unicancer.fr)

## Par où commencer ?

### Café santé, après-midi thématiques, groupe de parole pour les parents, à la maison de santé pluriprofessionnelle de Saint-Martin-d'Hères

Sonia Talavera propose une approche progressive : « Je dirais, commencez par écouter. Avant d'organiser quoi que ce soit, il faut prendre le temps de rencontrer les gens, de comprendre leurs attentes. C'est comme ça qu'on construit une dynamique qui fonctionne. »

La première étape pour lancer ce type de projet consiste ainsi à s'immerger dans le vécu des patients et à construire une relation de confiance avant de structurer les actions.

## Pour en savoir plus

### Au sujet des actions inspirantes présentées

- **Projet 4P** :
  - poster présenté dans le cadre du prix UNICANCER de l'innovation : <https://www.bergonie.fr/wp-content/uploads/2026/04/Posters-ENSEIGNEMENTS-4P.pdf>;
  - plateforme *Oncofficine* développée par l'ARS Nouvelle-Aquitaine et l'OMEDIT Nouvelle-Aquitaine : <https://oncofficine.fr/>
- **Projet la maison de santé pluriprofessionnelle de Saint-Martin-d'Hères** : faire vivre la participation citoyenne en santé : [Animation communautaire & Patients partenaires | PSIP](#)

### 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 expérientiels 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 des parcours de soins des personnes, de la recherche et de la formation. 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 :

