

Proposition de parcours de formation Nouveau Représentant des Usagers

- **Formation "RU En Avant!"**

Formation de base et obligatoire à la suite de son premier mandat comme Représentant des Usagers. Repères sur le système de santé, conseils pratiques pour exercer son mandat et rencontre avec d'autres RU. Formation de 18 heures : 2 jours en présentiel + elearning + classe virtuelle.

Nantes	Mardi 14, Mercredi 15 octobre	09h00 à 17h
+ Visio	Jeudi 20 novembre	09h30 à 11h30
Angers	Mercredi 22, Jeudi 23 octobre	09h00 à 17h
+ Visio	Vendredi 05 décembre	09h30 à 11h30

- **@ Atelier "Se faire connaître en tant que RU "**

Atelier qui développe les outils, les messages clés d'un RU, la posture partenariale.

Visio Mardi 28 octobre 15h00 à 16h30

- **@Atelier "Préparer ma 1ère Commission Des Usagers"**
Atelier qui apporte des repères pour prendre sa place de RU et pour préparer ses réunions.

Visio Mardi 4 novembre 10h à 11h30

- **Formation "RU en Commission Des Usagers"**

Formation socle pour comprendre le fonctionnement de la Commission des Usagers, son rôle, son fonctionnement et la place de chacun de ses membres.

Nantes Jeudi 13 novembre 9h00 à 17h00

- **@Atelier "Obtenir les plaintes et les réclamations"**

Cet atelier a pour objectif de vous outiller afin de lever les freins à l'obtention des plaintes et réclamations et répondre aux arguments de l'établissement qui vous en refusent l'accès.

Visio Mardi 9 décembre 10h00 à 11h30

- **Formation "Analyser les plaintes et les réclamations"**

Cette formation a pour objectif de vous outiller sur le thème du recueil, de l'analyse et du traitement des plaintes et réclamations.

Nantes Mercredi 10 décembre 09h00 à 17h