

**10h00 : Allocution d'ouverture**

**Ségolène BENHAMOU** – Présidente de la FHP MCO

**ÉVALUATION DE LA SATISFACTION  
DES PATIENTS : OÙ EN ÊTES-VOUS ?**

**ATELIER QUIZZ AVEC PARTICIPATION DES CONGRESSISTES**

**E-SATIS : QUELS OBJECTIFS  
SATISFACTION PATIENT ?**

**Dr Laetitia MAY** – cheffe du service Indicateurs  
de qualité et de sécurité des soins  
et de la mission Sécurité du Patient - HAS

**LA SATISFACTION DES PATIENTS :  
OBLIGATION DE MOYENS  
OU DE RÉSULTATS ?**

Point de vue des acteurs :

**Chantal CATEAU** – Représentante des usagers -  
Association Le Lien - Formatrice

**Hélène BURLLOT** – Responsable Assurance Qualité  
et Gestion des Risques - Hôpital Privé d'Antony

**Dr Jean-Louis DESPHEUX** – P.D.G. - groupe Courlancy  
à Reims

**12h45 – 14h00 : Déjeuner**

**14h00 – 16h45**

**UNION NATIONALE  
DES ASSOCIATIONS AGRÉÉES  
D'USAGERS DU SYSTÈME  
DE SANTÉ : UNE UNION SACRÉE ?**

**MISSIONS, ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT**

Table ronde avec :

**Claude RAMBAUD** – Vice Présidente du Lien,  
Administratrice de France Assos Santé

**Dr Alexandra FOURCADE** – Cheffe du Bureau Usagers  
de l'Offre soins - DGOS

Échanges avec les congressistes

**FIN DE VIE : DE NOUVEAUX DROITS ?**

Grand Témoin :

**Jean LÉONETTI** – Président de la Fondation  
des usagers du système de santé - Maire d'Antibes

**17h00 : Clôture**

Collation sucrée