** Pré-programme**

**Congres usagers 22 septembre 2016**

**MATIN**

10h00 – Allocution d’ouverture

**Table ronde 1 : Les plaintes et réclamations des patients : au cœur de la mission du représentant des usagers**

Philippe TREGUIER – Directeur juridique de l’ONIAM

Laurence DELMAR – Directrice générale - Clinique du Parc Saint-Ouen l’Aumône

### Représentant association d’aide et d’accompagnement aux victimes

**Atelier jeu de rôles : La commission des usagers en action**

Mises en situation et éclairage sur les bonnes et les mauvaises pratiques dans les commissions des usagers

12h45 – 14h00 : Déjeuner

**APRES MIDI**

**Intervention témoignage : lanceur d’alerte en santé**

**La fondation des usagers du système de santé : où en est-on ?**

Dominique DOREL – Directrice des relations avec les Usagers et de la Coordination -  FHP

**Table ronde 2 : La loi de santé : Evolution ou Révolution du rôle des représentants des usagers ?**

Alain Michel CERETTI – Conseiller Santé auprès du défenseur des droits

Représentant ministère de la santé

Représentant du Collectif Interassociatif sur la Santé

**17h00 – Clôture**