France Assos Santé

La voix des usagers

La Réunion

Commission Réseau



Bienvenue

Introduction

Intervention de la Présidente de FAS La Réunion



Déroulé de la matinée :

Ensemble, pensons l'avenir de la démocratie en santé

- **Présentation extrait de l'enquête nationale FAS > les points portant à réflexion**

Ateliers : **Représentation des usagers - Quels rôles pour les associations ? Quels rôles pour les référents FAS ?**

- **Présentation extrait de l'enquête nationale sur les conditions d'un mandat réussi > les points portant à réflexion**

Ateliers : **Quelles sont les conditions d'un mandat réussi pour être un RU efficace ?**

- **Accéder et exploiter les données de l'annuaire des RU - Accompagnement FAS**

… vers une feuille de route…
ou comment transformer les idées en actions

France Assos Santé
La voix des usagers
La Réunion

Extrait des résultats de l'enquête nationale FAS – mai 2025

Points portant à réflexion : >Objectiver les difficultés

Côté association :

- Difficulté à mobiliser des bénévoles et à susciter des candidatures RU
- Pas ou peu de modalités de validation des candidatures RU au sein des associations
- Pas ou peu d'articulation entre les niveaux « national et régional »
- Manque d'anticipation du renouvellement de l'agrément
- Des référents FAS les associations pour le relai d'information et le lien avec FAS, dont le rôle n'est pas ou peu exploité

Côté RU :

- Manque de visibilité des RU en établissements et pour le grand public
- Manque d'attractivité de la représentation des usagers
- Des conditions d'exercices variant suivant les instances (conditions matérielles, techniques, reconnaissance…)
- Des dispositifs pas toujours suivis ou connus (indemnisation des frais, congés de représentation…)
- Renforcement de l'accompagnement des RU par des RU expérimentés

France Assos Santé
La voix des usagers
La Réunion

Ensemble, pensons l'avenir de la démocratie en santé

Ateliers en groupe

Représentation des usagers :

Quels rôles pour les associations ?

Définir le rôle des référents FAS ?

Pistes d'amélioration – recommandations

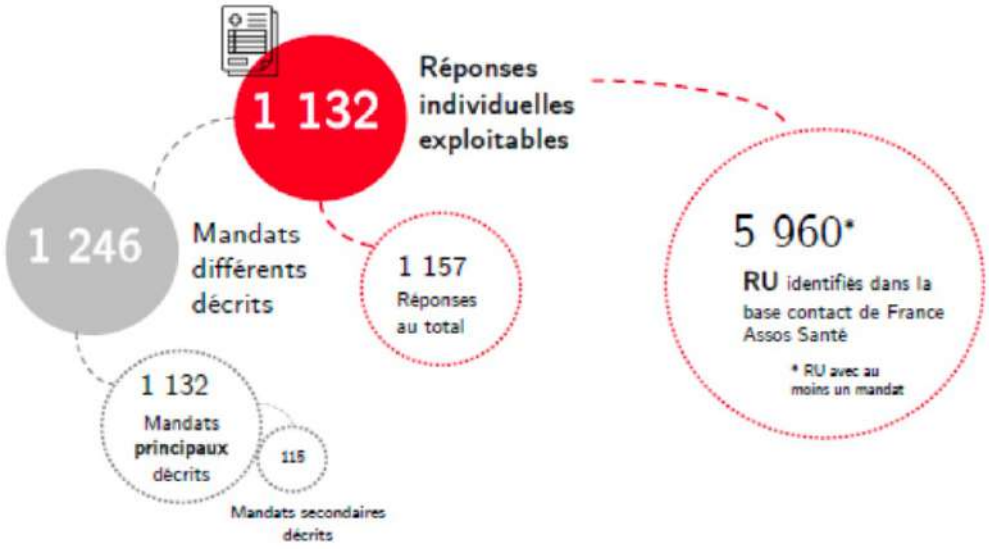
Définir un rapporteur par groupe pour restitution

Extrait enquête nationale sur les conditions d'un mandat réussi

Méthodologie

L'étude éclaire les « conditions d'un mandat réussi » de RU

Elle repose à titre principal sur une grande enquête en ligne auprès des RU



Extrait enquête nationale sur les conditions d'un mandat réussi

Qu'est-ce qu'un mandat réussi?

Un mandat « réussi » est perçu comme un mandat...

...à travers lequel RU est **reconnu, écouté, consulté, et considéré comme un acteur à part entière** par les professionnels et les usagers.

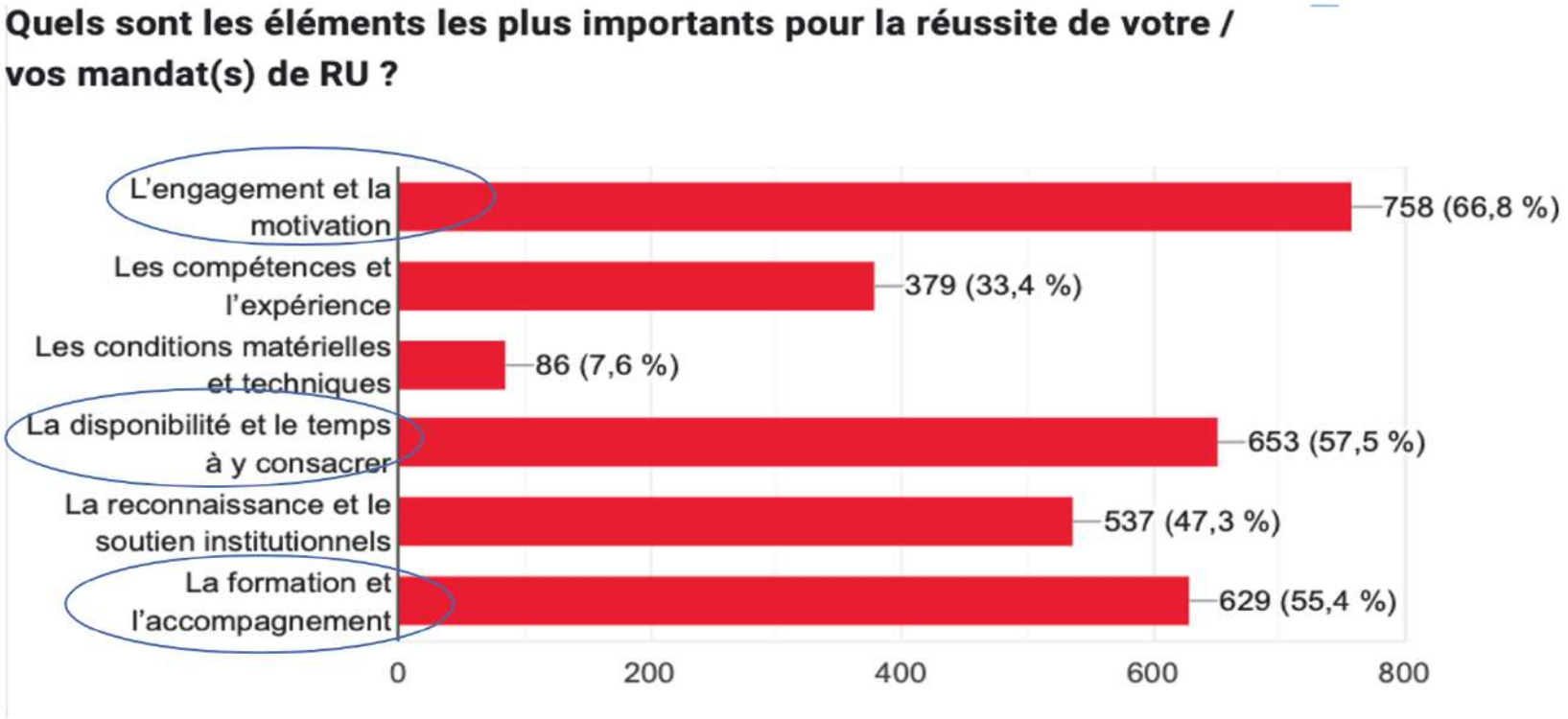
...reposant sur **des résultats concrets** dans les parcours de soins, la qualité de la prise en charge et le respect des droits.

...lorsqu'il est **centré sur l'écoute des usagers** et la capacité à porter leur voix dans les instances avec la **possibilité d'une implication régulière** dans les réunions, projets et commissions

France Assos Santé
La voix des usagers
La Réunion

Extrait enquête nationale sur les conditions d'un mandat réussi

Top 3 des facteurs de réussite



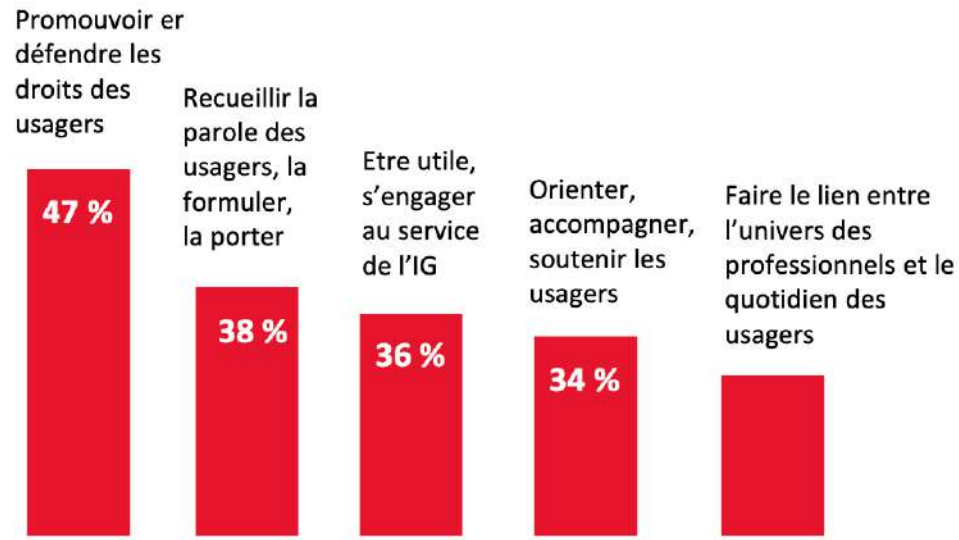
Extrait enquête nationale sur les conditions d'un mandat réussi

Des RU engagés et se jugeant compétents

+80 % sont formés
(notamment CDU)

et **92 %** s'estiment **suffisamment compétents**
(notamment connaissance accès aux droits)

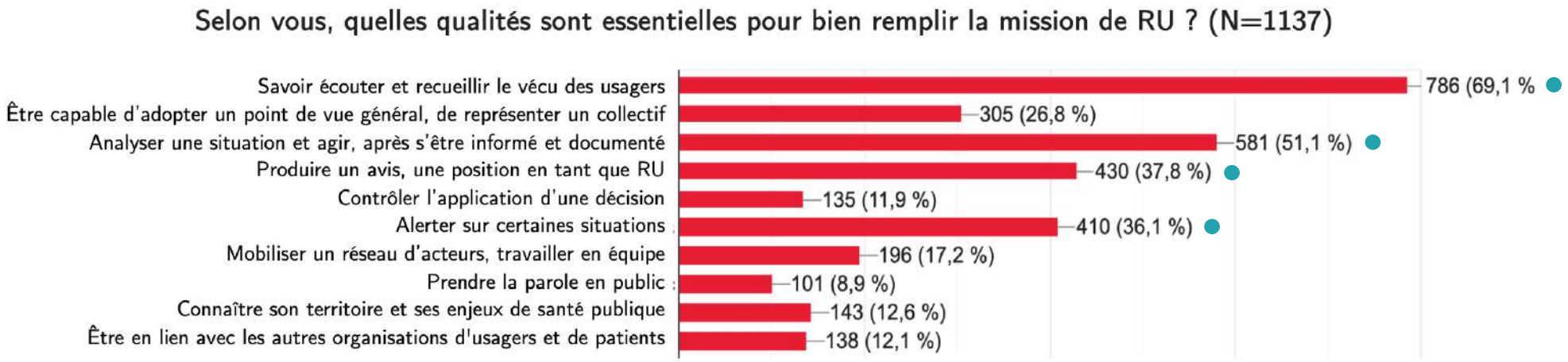
5 principales motivations citées, en lien avec les usagers et l'intérêt général



France Assos Santé
La voix des usagers
La Réunion

Extrait enquête nationale sur les conditions d'un mandat réussi

Quelles sont les qualités essentielles pour bien remplir sa mission de RU ?



France Assos Santé
La voix des usagers
La Réunion

Extrait enquête nationale sur les conditions d'un mandat réussi

Conditions d'exercice

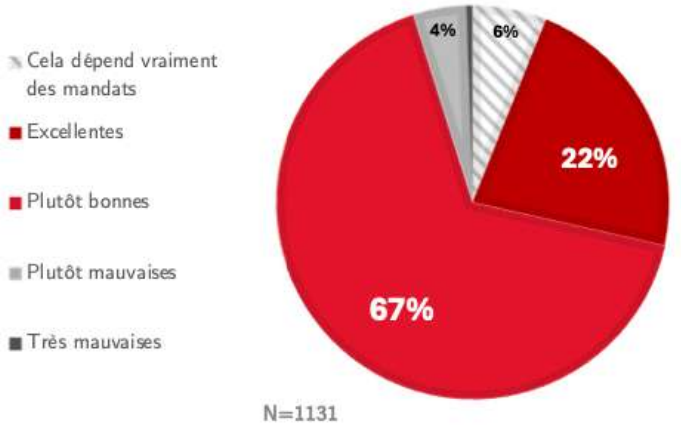
89%

Jugent les conditions d'exercice de leur(s) mandat(s) bonnes voire excellentes
(tous mandats confondus)

3 principaux facteurs de réussite cités

- Engagement 71 %
- Temps et disponibilité 58 %
- Formation et accompagnement 55 %

De façon générale diriez-vous que les conditions d'exercice de votre / vos mandats de RU sont :



Extrait enquête nationale sur les conditions d'un mandat réussi

Conditions d'exercice

4 RU sur 10 indiquent avoir **peu ou pas d'interactions avec les usagers** dans le cadre de leur mandat...
(1 RU sur 3 en établissement)



Plus de **30%** se sentent **éloignés des patients** et des **usagers**
(éloignement + marqué pour les commissions spécialisées et territoriales)

Focus relation RU-usagers en établissement de santé

+ Implication concrète et un lien établi avec les usagers, souvent grâce à des permanences, visites ou médiations.

− Des obstacles structurels ou relationnels : absence de contact, méconnaissance du rôle des RU, barrières institutionnelles.

France Assos Santé
La voix des usagers
La Réunion

Extrait enquête nationale sur les conditions d'un mandat réussi

Conditions d'exercice

Un constat partagé

UN MANQUE DE VISIBILITE, DE CONSIDÉRATION ET D'ACCESSIBILITÉ AUX INFORMATIONS

Un **manque de visibilité** donnée au mandat dans l'instance et auprès de l'usager

Le sentiment d'une **faible prise en considération des avis** des RU, en particulier en instance territoriale de santé publique

Des **difficultés d'accès** à certains dossiers ou commissions

UNE RELATION TITULAIRES-SUPPLÉANTS QUI MANQUE DE CLARIFICATION MAIS QUI FONCTIONNE MALGRÉ TOUT

Dans l'ensemble et tous mandats confondus, **74 %** des répondants **jugent favorablement la relation entre titulaire et suppléants**

France Assos Santé
La voix des usagers
La Réunion

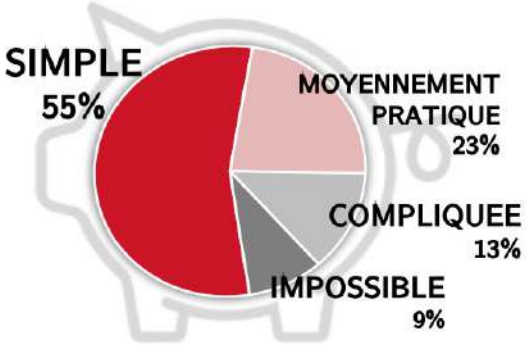
Extrait enquête nationale sur les conditions d'un mandat réussi

Conditions matérielles

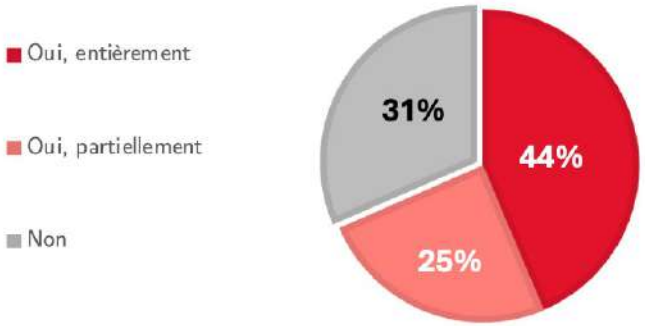


Les **frais** restant en moyenne **à la charge** des RU

50 € pour **la moitié** des RU interrogés



Les frais liés à l'exercice de votre mandat sont-ils pris en charge (frais de déplacement, hébergement, repas, etc.) ?



	CDU	CS	ITSP
Oui, entièrement	412 (42,6%)	61 (50,4%)	28 (49,1%)
Oui, partiellement	242 (24,9%)	27 (22,3%)	16 (28,1%)
Non	316 (32,6%)	33 (27,3%)	13 (22,8%)

France Assos Santé
La voix des usagers
La Réunion

Ateliers en groupe

Quelles sont, pour vous, les conditions d'un mandat réussi pour être un RU efficace ?

Quelle part dans la réussite jouent les compétences individuelles ou comment monter en compétence ? Quel accompagnement fourni par l'association d'appartenance ou par France Assos Santé ? Quelles conditions d'exercice données dans l'instance ou l'établissement de santé dans lesquels siègent les RU?...

Recommandations ou pistes d'amélioration
Restitution – définir un rapporteur

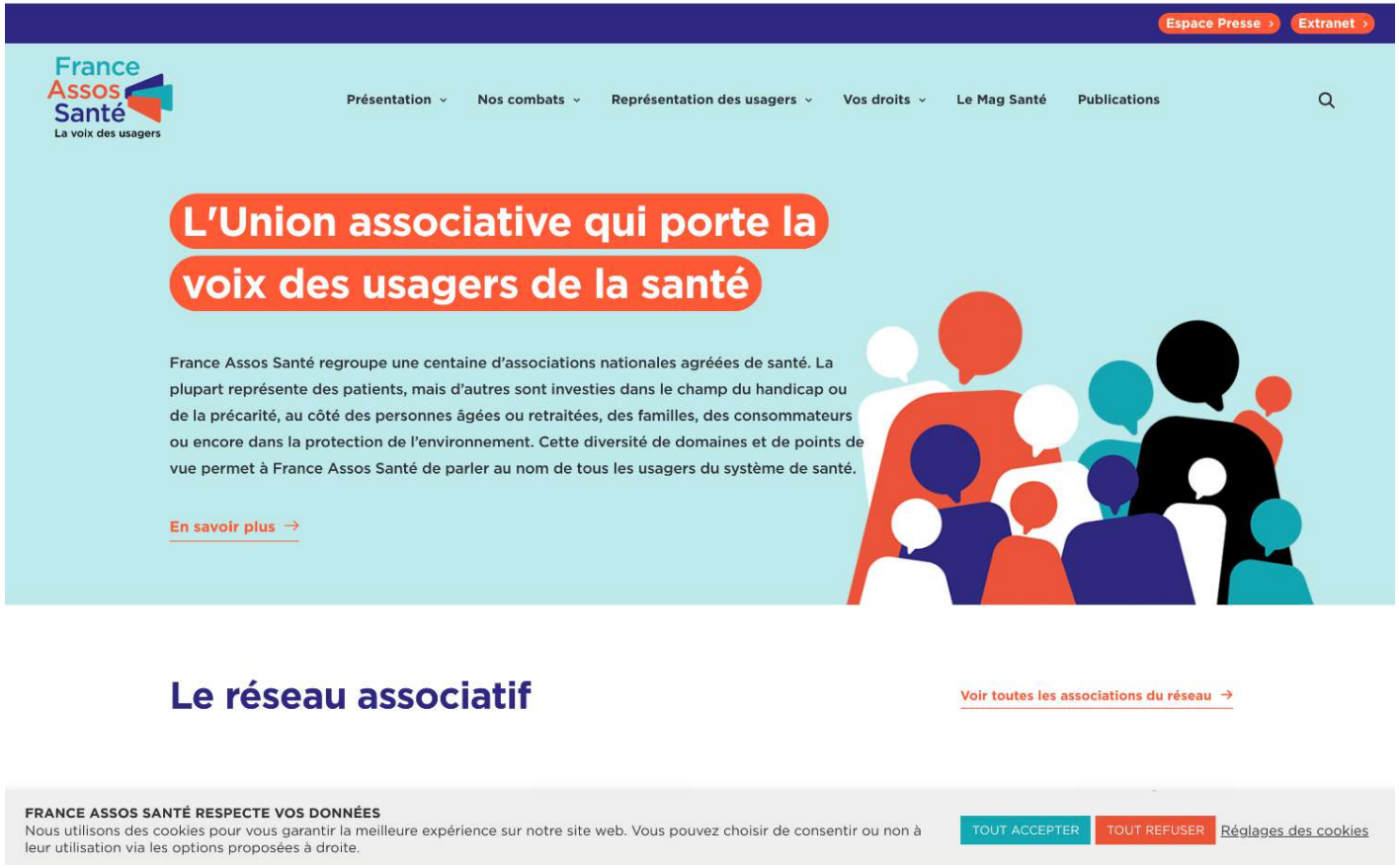
Accompagnement
France Assos Santé La Réunion

Devenir RU, pourquoi pas moi ?

Formation obligatoire et parcours de formation
Groupes d'échanges et d'analyse de pratiques

Animation du réseau des associations et des RU

EXTRANET – annuaire des RU



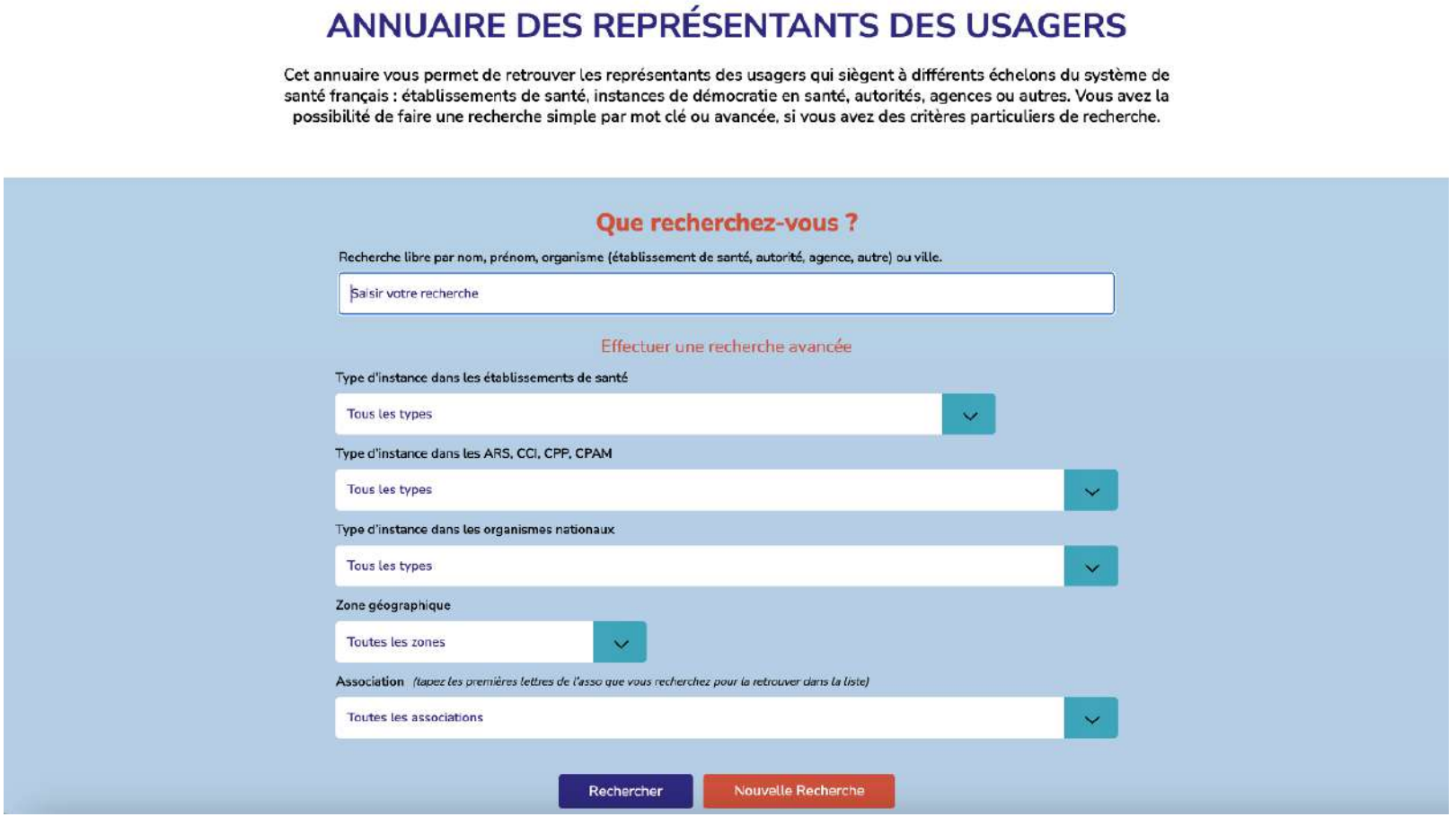


> Cliquez sur Extranet en haut à droite

Rendez vous sur le site grand public de france-assos-sante.org

France Assos Santé
La voix des usagers

EXTRANET – annuaire des RU



France Assos Santé
La voix des usagers

Accès aux RU ressources



France Assos Santé
La voix des usagers

A destination des associations

Un KIT pour les associations membres pour développer la mission de représentation



Guide pratique, dépliant, article, diaporama, livret

À retrouver sur le site
lareunion.france-assos-sante.org



France Assos Santé
La voix des usagers

A destination des établissements de santé

Un KIT RU prêt à l'emploi





Set de table



Affiche



Brochure



Marque-page



France Assos Santé
La voix des usagers

A destination des représentants des usagers

Des supports et des outils à disposition

































France Assos Santé
La voix des usagers