

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

## Une année sous le signe des jeux olympiques



Plus vite, plus haut, plus fort, telle est la devise olympique !

En 2024, FAS la Réunion a porté la flamme de la démocratie en santé, la voix des usagers pour défendre leurs droits en référence aux jeux olympiques de Paris. Elle a poursuivi tous ses engagements dans les différentes instances du territoire.

Notre engagement collectif reste ancré dans des valeurs fondamentales : solidarité, transparence, loyauté et bienveillance. Et nous remercions l'ensemble des bénévoles de nos associations agréées du système de santé pour leur implication. Leur soutien est un moteur essentiel pour poursuivre notre mission.

En tournant nos regards vers 2025, nous réaffirmons notre conviction que la santé se construit « avec » et « pour » les patients. Ensemble continuons à innover, à partager et à agir pour une société où chaque voix compte, pour que chacun puisse avoir un accès aux soins, une prise en charge de qualité et être acteur de sa santé.

## Un collectif au service de tous les usagers

Toutes les associations adhérentes sont préalablement agréées par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Accordé par la Commission Nationale des Agréments, l'agrément leur reconnaît la capacité à représenter les usagers du système de santé dans les instances hospitalières ou de santé publique. Il atteste de la réalité de leur implantation et de leur action et aussi, de leur indépendance vis-à-vis des professionnels, des établissements de santé et de toute entreprise en lien avec la santé.

## L'Union régionale réunit **25 associations agréées** d'usagers du système de santé de La Réunion qui agissent au quotidien sur le territoire :

- **Adapei** : Association départementale de parents et amis de personnes handicapées mentales de La Réunion
- **ADMD** : Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité de La Réunion
- **AFA Crohn RCH** : Association François Aupetit, maladies inflammatoires chroniques de l'intestin, maladie de Crohn ou rectocolite hémorragique de La Réunion
- **AFD 974** : Association Française des Diabétiques de La Réunion
- **AFH** : Association Française des Hémophiles de La Réunion
- **AFM-Téléthon** - Association Française contre les Myopathies service régional Île de La Réunion
- **AFRH** - Association Française pour la Recherche sur l'Hydroxyapatite - Maladie de Verneuil
- **APAJH** - Association pour Adultes et Jeunes Handicapés de La Réunion
- **ARPSH** - Association Réunionnaise de Prévention des risques liés à la Sexualité et aux Harcèlements
- **ASETIS** - Association d'Education Thérapeutique et d'Intervention Sociale
- **CDAFAL** - Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques de La Réunion
- **CLCV** - Défense des consommateurs et usagers, consommation, logement, cadre de vie, de La Réunion
- **EndoFrance** - Association française de lutte contre l'endométriose
- **FRANCE ALZHEIMER** Réunion et maladies apparentées
- **FRANCE REIN OI** - Réseau solidaire contre les maladies rénales chroniques Océan Indien
- **Le Lien** - Défense des patients et usagers de la santé
- **Ligue Contre le Cancer** - comité de La Réunion
- **ORIAPA** - Organisation Réunionnaise d'Information et d'Accompagnement des Personnes Âgées
- **Renaloo** - Maladies rénales, greffe, dialyse – La Réunion
- **Rive** - Aide et accompagnement des personnes affectées chroniques, prévention, promotion de la santé sexuelle
- **UDAF** - Union Départementale des Associations Familiales de La Réunion
- **UFAL 974** - Union des Familles Laïques de La Réunion
- **UNAFAM 974** - Union Nationale de Familles et amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques de La Réunion
- **VLM** - Vaincre La Mucoviscidose – La Réunion
- **VMEH Réunion** - Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers de La Réunion



## Un acteur clé de la démocratie en santé

France Assos Santé La Réunion, c'est la force d'un collectif pour défendre les droits et les intérêts des usagers du système de tous, de nous tous. C'est un réseau vivant construit avec des associations ancrées dans le territoire et agréées d'usagers du système de santé. Associations et représentants des usagers confrontent leurs expériences et portent haut et fort la voix collective des usagers, agissant pour le droit des malades, l'accès aux soins pour tous et la qualité du système de santé.

FAS La Réunion informe les usagers, les représente et défend en leur nom des propositions concrètes auprès des acteurs institutionnels et politiques. Collectif au service de tous, elle est aujourd'hui un **acteur essentiel de la démocratie en santé**

Le réseau grandit et toute association agréée peut adhérer au collectif en région.



**France Assos Santé La Réunion** est l'une des 18 délégations en région de France Assos Santé. Elle est composée d'associations affiliées, membres au niveau national et bénéficiant de l'agrément national ainsi que d'associations locales bénéficiant d'un agrément régional, accordant les mêmes garanties.

Les représentants des associations membres désignent les membres du comité régional de La Réunion qui élisent leur président et les membres du bureau, en s'appuyant sur les statuts et le règlement intérieur en vigueur.

Ces bénévoles, élus ou acteurs associatifs, représentants des usagers, sont accompagnés au quotidien par la coordinatrice régionale, salariée unique de la délégation, et bénéficient des services du siège situé à Paris.

## Un réseau vivant et actif

France Assos Santé La Réunion fédère 25 associations qui agissent au quotidien sur le territoire de La Réunion. Elles sont réparties dans les collèges des personnes malades, des personnes âgées et retraitées, des personnes en situation de handicap, des associations familiales, des associations de défense de consommateurs, des personnes en situation de précarité et de défense et de promotion de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et santé environnementale. Le comité régional élu en 2022 est composé de membres bénévoles titulaires et suppléants issus de **13 associations** auquel s'ajoute une **personne qualifiée**. L'ensemble des 25 associations est invité à participer aux réunions du comité.

Le bureau est composé de 6 membres auquel s'ajoute 4 invités permanents, 2 issus du CR et 2 RU invités très investis. Michel Jarry de France Alzheimer et Valérie Fernez de France Rein OI, très engagés et siégeant dans plusieurs instances, sont devenus « invités permanents » en cours de mandat. Certains membres du comité ont malheureusement démissionné de leurs fonctions.

Associations agréées	Identité visuelle	Membre titulaire	Membre suppléant
ADAPEI		Eric BOYER	Véronique HOAREAU
ADMD		Jocelyne LAURET	Jean-Louis GIRONES
ASETIS		Maryse PICARD	Pierre RIVIERE
CDAFAL		Alain DIDELOT Membre bureau	Nicole HUMBLOT
CLCV		Philippe COURQUET	Jean-Luc ARMAND
France ALZHEIMER		Gabrielle FONTAINE	Sylvie AGNEZ Démissionnaire
France REIN OI		Démissionnaire Natatcha BENARD Vice-Présidente	Jean-Louis SEIGNEUR
Le LIEN		Véronique MINATCHY Présidente	Brigitte LAGARDERE-EYMERY Invitée permanente
ORIAPA		Pascale SAVOYE Membre bureau	Mathilde ROUBY Démissionnaire
RIVE		Guylaine CAILLIERE Membre bureau	Andréa LE CALVE Démissionnaire
UDAF		Aristide PAYET Membre bureau	Alain JUNOT
UNAFAM		Catherine HARNOIS	Marylène SINGABRAYEN-TAMPIGNY Démissionnaire
VMEH		Francis CARBONNEL Invité permanent	Jean-Pierre TAILLEFER

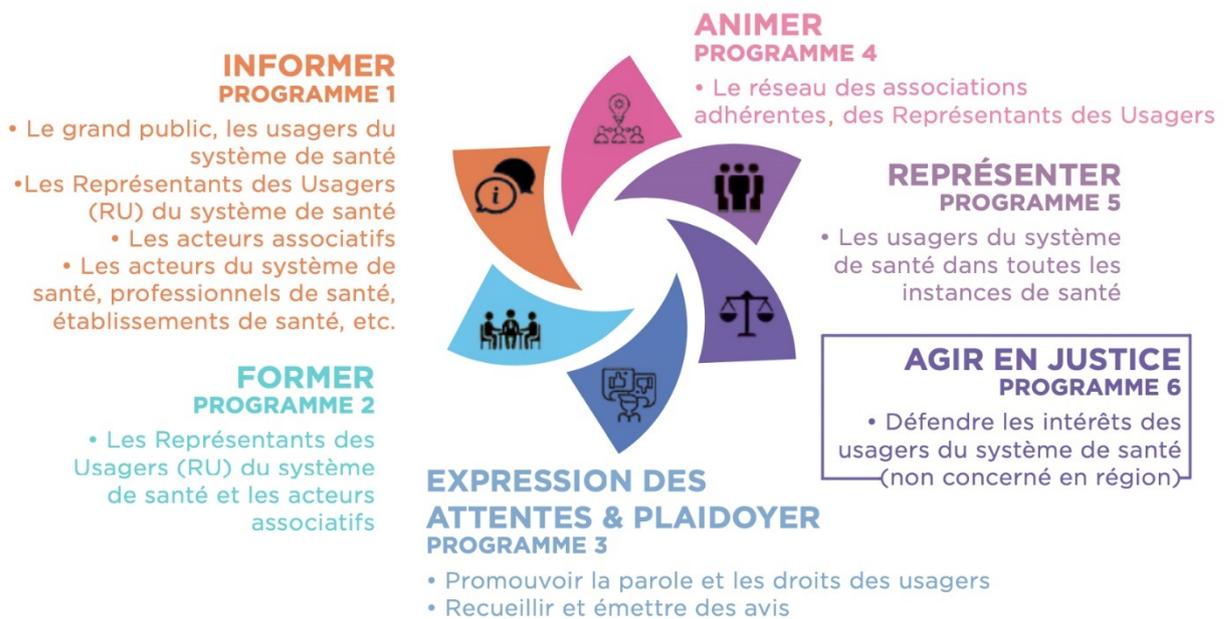
Personne qualifiée, membre du CR	Brigitte CHANE-HIME
----------------------------------	---------------------

# La vie de la délégation

La délégation élit ses membres pour trois ans. Les membres qui composent France Assos Santé La Réunion s'engagent à porter la voix collective des usagers de la santé, à les représenter et à défendre leurs intérêts. Elle réunit ses membres en assemblée régionale une fois par an et organise deux comités régionaux.



Les programmes d'actions qu'elle déploie sur le territoire s'articulent autour de 5 axes :



Véronique Minatchy, Présidente de la délégation La Réunion réunit les membres pour prendre les décisions collectives pour la délégation. Elle représente la délégation auprès des institutions, des partenaires et des instances de santé. Elle participe aux temps collectifs organisés par le siège. Elle collabore étroitement avec la coordinatrice régionale, en responsabilité pour mettre en œuvre les activités en lien avec les axes cités ci-dessus.

Marie-Laure Veyrat, coordinatrice régionale fait le lien avec les différents services du siège pour être informée des dernières directives, des arbitrages budgétaires, des sujets de communication, des formations, des plaidoyers ou des actions développées au national et dans les autres régions. Elle est le relais de l'ensemble de cet écosystème pour La Réunion. Elle a en charge l'organisation des formations pour le réseau local. Elle se déplace au siège à Paris pour les Journées Nationales, les réunions des coordinateurs, des correspondants formation.



## Les instances

En 2024, **9 réunions** d'instance ont eu lieu tout au long de l'année, animées principalement par la Présidente et la coordinatrice régionale et alimentées par les apports des autres membres engagés. Pour faciliter la participation des membres, elles ont été organisées à la fois en présentiel dans les locaux de la délégation et en distanciel. Le bureau a malheureusement déploré le désengagement très rapide de sa vice-présidente et, a contrario, salue la constance des invités permanents.



12 février	Bureau
11 mars	Bureau
26 avril	Comité Régional
31 mai	Assemblée Régionale
28 juin	Bureau
02 septembre	Bureau
07 octobre	Bureau
05 novembre	Bureau
02 décembre	Comité Régional

## Le plan stratégique

### Plus de collectif pour plus de démocratie en santé et plus de poids dans les décisions

La délégation La Réunion a organisé un premier séminaire en 2023 pour définir les axes prioritaires de son plan stratégique puis **un deuxième séminaire le 3 avril 2024** à Saint-Gilles-les-Bains dans le but de préciser les objectifs et les moyens. Animé par la coordinatrice, celui-ci a rassemblé **12 participants** de 10 associations membres de 8h30 à 15h.



Le séminaire a pour objectif de préciser ce que La Réunion souhaite mettre en œuvre dans chacune des trois ambitions priorisées et définir une feuille de route pour 2023-24 :

- **Ambition « réseau »** : Créer/développer des espaces de partage d'expérience pour contribuer à l'élaboration des positions, échanger sur les pratiques et actualités associatives

## Commission Réseau



De ce séminaire est née la **commission réseau de la délégation La Réunion**. Cet espace prévu pour et par les associations membres est mis en place pour la première fois à l'occasion du comité régional du 2 décembre. Il a pris la forme d'un échange inter-associatif dans le but de mieux connaître les associations membres et faciliter les liens entre les associations et leurs membres. Deux nouvelles associations affiliées au national ayant adhéré à FAS La Réunion, elles ont été conviées pour se présenter en 10/15 minutes au réseau. A leur tour, les autres associations se sont présentées en trois phrases dans le but que tous se connaissent.

Toutes les associations sont répertoriées sur le site de La Réunion avec leurs coordonnées pour faciliter les échanges et les mises en relation, à retrouver sur : <https://lareunion.france-assos-sante.org/>  
Déroutez la page d'accueil jusqu'aux logos des associations puis cliquez sur « consultez toutes les associations adhérentes ».

- **Ambition « démocratie en santé »** : Communiquer sur la démocratie en santé et les RU

Organisés en 3 groupes, les participants sont invités à renseigner un document pour déterminer ce qui doit être poursuivi, arrêté ou tenté. La restitution permet de valider le maintien de la communication déjà existante avec la coordinatrice et le groupe « Infocom » si besoin, et de prévoir de développer la communication en radio sur les représentants des usagers.



La communication s'axe en priorité sur « **faire connaître les RU** » à travers la **silhouette RU**. La fabrication des silhouettes entre dans sa deuxième phase avec la livraison de 10 nouvelles silhouettes RU à dimension humaine à destination des établissements de santé de La Réunion.



- **Ambition « plaidoyer »** : Choisir les sujets qui appellent à la mobilisation de FAS La Réunion

Enfin, les thématiques des groupes de travail se poursuivent sur les trois sujets suivants :

- le transport sanitaire ou à visée sanitaire ;
- l'éthique avec la participation à l'ERER-OI : l'espace de réflexion éthique régional ;
- les menaces environnementales, un groupe de travail en devenir.

# Animation du réseau et représentation



## Données clés :

2 nouvelles associations membres  
25 associations adhérentes  
64 RU présents dans les instances de santé  
189 mandats occupés, toutes instances confondues

## Deux nouvelles associations adhérentes

France Assos Santé La Réunion est très heureuse de s'enrichir de deux nouvelles associations. Ainsi que trois nouvelles volontaires pour la représentation des usagers.

- AFA Crohn RCH : Association François Aupetit, maladies inflammatoires chroniques de l'intestin, maladie de Crohn ou rectocolite hémorragique de La Réunion, qui a adhéré en juin.
- AFH : Association Française des Hémophiles de La Réunion, qui a adhéré en octobre, à l'occasion de la visite sur l'île du président d'honneur de l'AFH nationale, et en présence de la présidente du comité de La Réunion.



FAS La Réunion rassemble ainsi 25 associations agréées du système de santé. Sur les 25, seules deux d'entre elles ne proposent pas de RU. Ainsi en 2024, **64 Représentants des Usagers** sont issus de 23 associations agréées membres de FAS La Réunion. Grâce à leur engagement, ils et elles occupent l'ensemble des instances de La Réunion pour **189 mandats**.



## Les RU dans les instances des établissements de santé

### Les RU dans les commissions des usagers (CDU)

Les représentants des usagers de La Réunion issus des associations membres siègent dans l'ensemble des commissions des usagers (CDU) des établissements de santé de l'île. Il existe 29 CDU pour 116 sièges RU dont **106 sont pourvus**.

### Les RU dans les conseils de surveillance (CS)

Il existe 4 hôpitaux publics : CHU (site Nord et Sud), EPSMR, CHOR et GHER pour 10 mandats et **11 RU siègent en CS**

### Les RU en directoire, CA et CAL

**1 RU siège au directoire** du CHU et **5 RU siègent en CA** : Conseil d'Administration de l'ARAR, l'AURAR et l'ASFA-hôpital d'enfants.

**3 RU siègent en CAL** : Commission d'Activité Libérale pour le CHU, le CHOR et le GHER



## Les RU dans les autres instances de santé du territoire

Il existe de nombreuses instances de santé où siègent les RU. Au moins 1 RU siège dans chacune d'elles.

Pour la première fois, grâce au suivi des désignations et à l'obtention des arrêtés par l'ARS La Réunion, France Assos Santé La Réunion peut fournir le détail des instances du territoire et des mandats RU pourvus. Ce suivi a demandé d'entrer toutes les données en lien avec la représentation dans le logiciel Eudonet, qui permet de proposer un annuaire des RU.



En 2024, une nouvelle instance a vu le jour : la CRAL - commission régionale d'activité libérale. Le GHT – Groupement Hospitalier de Territoire s'est réuni pour élire les membres du comité des usagers. Le COREVIH n'a toujours pas entamé sa transformation.

Voici le détail des instances ci-dessous avec le nombre de mandats pourvus :

Type d'instances régionales (ARS La Réunion)	Mandats RU	Mandats pourvus
CRSA : Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie	16	16
CRSA – CSDU : Commission Spécialisée dans le domaine des Droits des Usagers du Système de Santé La Réunion	6	6
CRSA – CSP : Commission Spécialisée de Prévention La Réunion	4	1
CRSA – CSOS : Commission Spécialisée Organisation des Soins	4	4
CRSA – CSMS : Commission Spécialisée pour les prises en charge et l'accompagnement Médico-Sociaux	4	2
CRSA – CSSM : Commission Spécialisée pour la Santé Mentale	NC	NC
CA ARS : Conseil d'Administration de l'Agence Régionale de Santé	3	3
CDU GHT : Commission Des Usagers du Groupement Hospitalier du Territoire	16	12
CCI : Commission de Conciliation de d'Indemnisation	9	9
CODAMUPS : Comité Départemental de l'Aide Médicale Urgente, de la Permanence des Soins et des transports sanitaires	2	2
CRAL - commission régionale d'activité libérale	1	1
IRAPS : Instance Régionale d'Amélioration de la Pertinence des Soins	1	1
CCAR : Comité Consultatif d'Allocation pour les Ressources	2	1
CDSP : Commission Départementale des Soins Psychiatriques sans consentement	3	3
CGSS : Caisse Générale de Sécurité Sociale	1	1

En plus de ces instances répertoriées au niveau national, d'autres instances se mettent en place en région sous le pilotage de l'ARS La Réunion, tels que :

CRIS : Comité Régional d'Investissement Ségur	1	1
ETAP'SANTÉ – Appui aux professionnels	2	2
ITCS – Instances Territoriales de Concertation en Santé (4 microrégions)	8	8



Les RU ont été très sollicités cette année encore pour participer à **la certification des établissements de santé**, aux visites tests en amont et aux restitutions, à suivre le patient traceur, au suivi des fiches d'événements indésirables. Nombre d'entre eux se sont impliqués dans les commissions (CLUD, CLIN, CLAN...) et ont contribué à mettre en place des comités d'éthique dans les établissements privés. Beaucoup ont accompagné des usagers en **médiation**.

**Beaucoup de temps bénévoles ont été consacré à la démocratie en santé.** FAS La Réunion remercie tous les établissements qui ont parfaitement remboursé les frais de ces représentants, qu'ils soient titulaires ou suppléants, pour tous leurs déplacements en lien avec leur mandat.

### Représentation dans les instances

La présidente de FAS La Réunion, les membres du bureau et plusieurs RU ont participé aux différentes réunions des instances régionales :

15/02/2024	Réunion de CRSA	24/01/2024	Réunion de travail - CSDU
22/02/2024	Commission Permanente ARS	21/02/2024	Réunion de travail - CSDU
28/03/2024	Conseil d'administration ARS	27/03/2024	Réunion de travail - CSDU
14/06/2025	Réunion de CRSA	04/04/2025	Réunion de travail - CSDU
26/06/2024	Conseil d'administration ARS	24/04/2024	Réunion de travail - CSDU
29/08/2024	Réunion de CSMS	07/05/2025	Réunion de travail - CSDU
02/09/2025	CCAR SMR – budget SMR	29/05/2024	Réunion de travail - CSDU
09/09/2024	GHT – présentation du PMSP (projet médico soignant partagé)	03/07/2024	Réunion ORS - CSDU
12/09/2024	Réunion de CSOS	17/07/2024	Réunion de travail - CSDU
04/10/2024	CRAL – création	11/09/2024	Réunion ORS - CSDU
10/10/2024	Réunion de CSOS	16/10/2024	Réunion ORS - CSDU
14/11/2024	Réunion de CSOS	23/10/2024	Réunion de travail - CSDU
22/11/2024	Comité des usagers du GHT	30/10/2024	Réunion de travail - CSDU
25/11/2024	Réunion de CRSA	27/11/2024	Réunion de travail - CSDU
17/12/2024	Réunion de CRSA		

Les réunions de travail au sein de la CSDU ont abouti à la **création d'une grille commune à tous établissements de santé**, en version numérique, pour établir le bilan annuel des CDU.

### Représentation à la CGSS

Valérie Fernez, personne qualifiée nommée par FAS La Réunion, à la CGSS assiste aux conseils d'administration et participe également à des commissions spécifiques :

25/01/2024	Réunions du conseil d'administration
28/03/2024	Réunions du conseil d'administration
24/06/2024	Réunions de la commission actions sociale et sanitaire
13/08/2024	Réunions de la commission actions sociale et sanitaire
13/12/2024	Réunions du conseil d'administration

En 2024, une demande a été faite pour qu'elle puisse participer aux commissions en lien avec le transport, pour faire le lien avec le groupe de travail « transport sanitaire » de FAS La Réunion.

### Représentations diverses tout au long de l'année

La délégation organise ou participe à des rencontres avec les partenaires, les institutions, les réseaux ou d'autres associations dans le but de mieux se connaître, réagir aux actualités et discuter des problématiques de santé, voir comment travailler ensemble et/ou identifier des pistes d'actions ou de plaidoyer.

Elle a également effectué le relai des appels à volontaires RU pour participer aux comités de suivi du PRS et intégrer les nouvelles instances régionales de concertation en santé.

12/03/2024	Réunion du comité de suivi PRS – numérique en santé – établ médico-sociaux
25/03/2024	Réunion du comité de suivi PRS – santé de la femme
26/03/2024	Réunion du comité de suivi PRS – numérique en santé – établ sanitaire
09/04/2024	Réunion du comité de suivi PRS – personnes âgées
10/04/2024	Réunion du comité de suivi PRS – démocratie en santé
15/04/2024	Réunion du comité de suivi PRS – parcours maladies rares
17/04/2024	Réunion du comité de suivi PRS – santé nutritionnelle
19/04/2024	Réunion du comité de suivi PRS – santé mentale

23/04/2024	Réunion du comité de suivi PRS – parcours douleur
24/03/2024	Réunion du comité de suivi PRS – numérique en santé – cybersécurité
29/04/2024	Réunion du comité de suivi PRS – parcours cancer
07/05/2024	Réunion du comité de suivi PRS – une seule santé – santé environnement
23/05/2024	CIOM cancer – Comité Interministériel Outre-Mer Cancer
26/06/2024	ARS : Commission Appel à projets – création hébergement public spécifique
26/06/2024	ARS : structuration de la filière soins palliatifs et accompagnement de la fin de vie
13/09/2024	[DGOM] Entretien sur Panorama prospectif du numérique en santé Outre-Mer
18/09/2024	ARS – 2 <sup>e</sup> réunion structuration de la filière régionale de soins palliatifs
31/10/2024	ARS – commission permanente
07/11/2024	ITCS Est – Instance Territoriale de Concertation en Santé EST
18/11/2024	ITCS Ouest – Instance Territoriale de Concertation en Santé OUEST
25/11/2024	ITCS Sud – Instance Territoriale de Concertation en Santé SUD
28/11/2024	ITCS Nord – Instance Territoriale de Concertation en Santé NORD

La représentation est assurée par la présidente, la coordinatrice, des membres du comité régional ou des représentants des usagers selon les sollicitations. Elle est à double casquette, en tant que membre de FAS La Réunion et aussi de l'association d'appartenance.

### FAS La Réunion au COPIL « Via Trajectoire Grand Âge »

Pascale Savoye, RU pour l'ORIAPA et membre du bureau, participe au COPIL dans le cadre du lancement de la plateforme et de la bonne information des usagers, des professionnels et des personnels des structures médico-sociales.

21/05/2024	Participation au COPIL « via trajectoire grand âge »
21/10/2024	Participation au COPIL « via trajectoire grand âge »



### FAS La Réunion est également représentée dans :



**Etap-Santé**

France Assos Santé La Réunion, France Rein OI, AFM-Téléthon et l'APAJH siègent au Conseil d'Administration d'Etap'Santé, association loi 1901, apportant un appui aux professionnels des champs sanitaire, médico-social et social, à travers plusieurs dispositifs régionaux :

- DAC La Réunion : Le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC La Réunion) accompagne les professionnels et les usagers, lors de situations complexes,
- ETP La Réunion : Le pôle en Education Thérapeutique du Patient (ETP La Réunion) vise au développement de l'ETP sur l'ensemble du territoire.
- Pôle Ressource Pédiatrique : Le Pôle Ressource Pédiatrique apporte un appui à la coordination des parcours de santé chez l'enfant et l'adolescent.

23/05/2024	Participation à la réunion du conseil d'administration
13/06/2024	Assemblée Générale
26/08/2024	Participation à la réunion du conseil d'administration
04/09/2024	Participation à la réunion du conseil d'administration
16/09/2024	Réunion sur structuration engagement patient.e.s partenaires
03/10/2024	Réunion partenariale FAS La Réunion / Etap' Santé
31/10/2024	Réunion partenariale FAS La Réunion / Etap' Santé
12/12/2024	Participation à la réunion du conseil d'administration
18/12/2024	Réunion pour la rédaction d'une convention FAS La Réunion / Etap' Santé

## Rencontres associatives

En 2024, la délégation a rencontré plusieurs acteurs de santé dans le but de participer à l'organisation de plusieurs événements. Plusieurs réunions de travail ont été organisées ainsi que de nombreux échanges mails :



21/03/2024	Réunion pour la participation FAS au Congrès francophone de médecine générale
27/03/2024	Réunion ERER-OI : création de l'Espace de Réflexion Éthique Régional
02/05/2024	Réunion avec FéeCOIA - Fédération de l'Exercice Coordonné de l'Océan Indien Avec les équipes pour la participation au séminaire SECOIA
24/05/2024	Participation de FAS La Réunion à la Commission Paritaire des CPTS : Communautés Professionnelles Territoriales de Santé
02/06/2024	Participation à l'assemblée de l'UPNA (Unis pour Nos Agriculteurs)
06/06/2024	Réunion avec FéeCOIA - pour la participation au séminaire SECOIA
11/06/2024	Rencontre avec l'URML : Union régionale des médecins libéraux
13/06/2024	Réunion avec l'équipe ERER-OI : Espace de Réflexion Éthique Régional
17/06/2024	Rencontre avec la présidente d'AFA Crohn RCH
18/06/2024	Échanges avec Balyse Psy sur l'agrément des associations d'utilisateurs
25/06/2024	Echanges avec l'équipe ERER-OI : Espace de Réflexion Éthique Régional
30/07/2024	Réunion avec coordinatrice régionale « MonEspaceSanté » (TESIS)
29/08/2024	Rencontre avec Ravane Océan Indien
10/09/2024	Rencontre avec l'ASDR sur les supports « droits des usagers »
26/09/2024	Rencontre avec ETP-Réunion – mise à disposition de supports sur les droits
01/10/2024	Rencontre avec la présidente d'AFH de La Réunion et le président d'honneur nat

## Traitement des réclamations et des plaintes

En 2024, la délégation a traité **17 demandes d'utilisateurs** par mails ou par téléphone. Chacune d'entre elles a donné lieu à une orientation selon les besoins :

- vers le dispositif Santé Info Droits concernant une question juridique,
- vers une association locale spécifique en lien avec la problématique évoquée,
- vers les représentants d'utilisateurs des établissements de santé concernés par la demande.



### Sollicitation de la ligne Santé Info Droits

En 2024, la ligne a été sollicitée **42 fois** par mails ou appels téléphoniques confondus provenant de La Réunion. Elle cumule **12 045 sollicitations** provenant des 18 régions de France y compris les DROM et la Corse ainsi que des territoires et de l'étranger.

Un observatoire sur les droits des malades paraît chaque année, issu des sollicitations. Il fait un rapport détaillé des différentes thématiques liées aux questions posées.

Pour joindre Santé Info Droits : du lundi au vendredi au **01 53 62 40 30** à partir de 16h (en hiver austral) et à partir de 17h (en été). Il est possible de poser vos questions par mail :

**[france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://france-assos-sante.org/sante-info-droits)**

# Expression des attentes - plaidoyers



## Données clés :

Des associations et des RU mobilisés  
1 plaidoyer « transport » auprès de la CGSS  
1 événement régional « Journée des usagers : l'engagement en santé »

La délégation s'organise en groupes de travail sur des thématiques de santé ou des situations qui demandent une réflexion collective dans le but de formuler un avis, une note de position ou un plaidoyer. Les concertations peuvent s'effectuer au sein du bureau.

## Accès aux soins et transports sanitaires

Le groupe de travail "transports sanitaires" s'est réuni à deux reprises en 2024, et a organisé une rencontre avec la CGSS pour présenter le **document de synthèse des remontées des problématiques liées au transport sanitaire ou à visée sanitaire**.

04/04/2024	Réunion du groupe de travail
30/04/2024	Rencontre FAS La Réunion / CGSS
14/11/2024	Réunion du groupe de travail



Le 30 avril, le groupe restreint FAS La Réunion s'est déplacé au siège de la CGSS, pour présenter le document de synthèse listant l'ensemble des difficultés recueillies depuis 2019 triées par thématiques. Ce support propose des solutions concrètes à mettre en œuvre pour améliorer les transports sanitaires sur l'île. Il est évolutif, au fil des évolutions des lois et des décrets liés au transport. Des discussions ont eu lieu avec la direction des soins et d'autres rendez-vous sont à programmer avec les autres acteurs institutionnels, ainsi que les transporteurs.

## Enquêtes, questionnaires et appels à contribution



La participation aux enquêtes nationales des membres de FAS et des RU de La Réunion est rendue possible grâce aux relais de la délégation des appels à contribution, des questionnaires et des sollicitations spécifiques. Chacun peut ainsi s'en emparer et contribuer à l'échelle nationale. La participation effective est cependant difficile à évaluer.

En 2024, FAS lance une grande enquête sur **les restes à charges invisibles**.

## Élections législatives – juin 2024 : Lettre ouverte aux candidats

Un courrier a été adressé aux candidats aux législatives dans le but de défendre l'accès aux soins pour tous et répondre aux quatre enjeux : déserts médicaux, restes à charges, prévention efficace, pénuries de médicaments. En insistant plus particulièrement sur les problématiques locales :

- les transports sanitaires et à visée sanitaire
- l'accès aux soins pour tous sur toute l'île
- la délivrance des médicaments en assurant un stock régional suffisant pour éviter les aléas du fret aérien ou maritime
- la réduction de la fracture numérique chez les personnes âgées / isolées / en situation de précarité/handicap...
- l'adaptation des infrastructures pour les personnes en situation de handicap
- la participation des élus locaux à la conférence régionale de la santé et de l'autonomie afin d'assurer le bon fonctionnement de la démocratie en santé sur notre territoire

## 4<sup>e</sup> Congrès francophone de médecine générale de l'océan Indien à La Réunion

France Assos Santé La Réunion a été conviée à participer au 4<sup>e</sup> congrès de médecine générale, qui a rassemblé environ 250 participants. Ces deux jours avaient pour thème : **"un patient singulier pour une médecine plurielle"** et souhaitait mettre en valeur toutes les facettes de la médecine générale pour prendre en charge le patient dans sa globalité.

18/04/2024

Congrès – 1<sup>er</sup> jour

19/04/2024

Congrès – 2<sup>e</sup> jour



Valérie Fernez, représentante de FAS La Réunion était "le grand témoin" de ces deux jours. Une première pour ce 4<sup>e</sup> congrès avec pour objectif de donner un avis aux professionnels de santé sur la manière de travailler de façon optimale en collaboration avec la ville et l'hôpital dans la prise en charge de la santé des usagers.

*"En tant que témoin, j'ai pu parler des patients partenaires et des représentants des usagers, du rôle et des missions de chacun et de l'implication des 2 dans le parcours de soin et l'exercice coordonné. Mon observation pointe que les professionnels sont encore assez frileux pour travailler en collaboration."* Valérie Fernez



## SECOIA – Séminaire de l'exercice coordonné avec les équipes



France Assos Santé La Réunion était présente au rendez-vous de la FéeCOAI et d'AVECsanté pour participer au Séminaire sur l'Exercice Coordonné de l'Océan Indien Avec les équipes pluridisciplinaires : SECOIA 2024.

20/06/2024

Séminaire – 1<sup>er</sup> jour

21/06/2024

Séminaire – 2<sup>e</sup> jour

Pendant deux jours et sous forme d'ateliers, l'organisation a montré la place essentielle du coordonnateur dans l'exercice coordonné, fait des usagers des partenaires à part entière et montré l'importance de l'union entre les CPTS (Communautés Professionnelles Territoriales de Santé) et les MSP (Maison de Santé Pluriprofessionnelle). Ce pari de renforcer

les liens et échanger avec les acteurs de santé de La Réunion et de Mayotte a été tenu. Et ce, en présence des grands témoins : Véronique Minatchy, présidente de FAS La Réunion et Valérie Fernez, représentante des usagers et également patiente-experte.

FAS La Réunion était à la table des discussions pour faire entrer l'usager dans les MSP et les CPTS. Les esprits étaient ouverts et l'apport bénéfique de l'usager pour lui-même ou pour autrui dans le soin n'est plus discuté. Cependant l'accueil, le cadre et les modalités de ces partenariats restent à définir plus clairement.



## Espace de Réflexion Ethique Régional OI – ERER-OI

France Assos Santé La Réunion a travaillé au côté du CHU et de plusieurs autres acteurs de la santé pour créer l'ESPACE DE RÉFLEXION ETHIQUE RÉGIONAL OCÉAN INDIEN (ERER-OI). Cet espace a vocation à susciter et à coordonner les initiatives en matière d'éthique dans les domaines des sciences de la vie et de la santé. Une convention constitutive a été signée.

L'ERER-OI a organisé son premier colloque sur le **thème principal : Dignité et consentement**. Plusieurs échanges et réunions ont été organisés dans le but de rédiger la convention et préparer le colloque sur 2 jours au Musée Stella Matutina à Saint-Leu, avec un programme très dense. Les représentants des usagers étaient présents dans les différentes tables rondes.

LE SPACIUM DE BIOTHÉRIQUE  
RÉGION Océan Indien vous propose

## DIGNITÉ & CONSENTEMENT

Concepts fondamentaux de la bioéthique au sein de la société interculturelle de l'Océan Indien

28 & 29 OCTOBRE 2024 • Au Musée Stella Matutina, Saint-Leu



Conférences  
Tableaux Ronds  
Débats  
Ateliers

AVEC LA PARTICIPATION DE :  
Caroline Pélissier, Présidente  
Caroline Leffevre, vice-présidente du CNE  
Cyrille Assolant, coordinateur et directeur de la CHSER  
Et de nombreux experts régionaux.



28/10/2024

Colloque – 1<sup>er</sup> jour

29/10/2024

Colloque – 2<sup>e</sup> jour



### Démocratie en santé : demande de défraiement des RU

Dans le cadre de la participation des RU aux réunions des instances organisées par l'ARS ainsi que les réunions en lien avec le PRS, FAS La Réunion avait demandé en 2023 et obtenu l'accord pour le remboursement des frais kilométriques des RU. L'ARS dispose d'un document de note de frais à remplir, sous conditions d'apporter les justificatifs demandés.

Cette avancée majeure vers la reconnaissance et la valorisation des représentants des usagers et la démocratie en santé a cependant du mal à se mettre en place, en cumulant des retards de remboursement et un manque de communication sur ce possible remboursement.

### Journée régionale des usagers : s'engager dans la démocratie en santé



France Assos Santé La Réunion a organisé sa **Journée Régionale des Usagers (JRU)** le 6 décembre au Cimendef à Saint-Paul, en partenariat avec l'ARS La Réunion, la CSDU et la Région Réunion.

L'objectif de cette journée était de conforter la place de l'utilisateur dans son rôle et ses missions de démocratie en santé.

L'utilisateur est de plus en plus sollicité dans l'exercice coordonné, à plusieurs niveaux d'engagement, sur différents critères, d'expérience, de compétences, avec un statut bénévole, salarié ou indépendant. Il était primordial d'associer les usagers à ces questions pour coconstruire la démocratie en santé de demain de notre île.

Légitimer la place de l'utilisateur reste un défi et FAS La Réunion a permis de faciliter les interactions avec les institutions, les structures, les professionnels et les usagers. Une autre partie était de réfléchir à comment mieux s'engager dans les conseils de vie sociale en bénéficiant de l'expérience des RU des CDU.

Plusieurs réunions de travail ont été organisées avec les partenaires et les intervenants de la journée :

31/07/2024	Réunion de travail JRU : FAS / ARS / CSDU
27/08/2024	Réunion de travail JRU : FAS / ARS / CSDU
05/09/2024	Réunion de travail JRU : FAS / ARS / CSDU
09/09/2025	Réalisation de la synthèse SWOT JRU 2023
23/09/2024	Réunion de travail JRU : FAS / ARS / CSDU
23/09/2024	Réunion de travail JRU : FéeCOIA
27/10/2024	Réunion de travail JRU : FéeCOIA
09/09/2025	Réalisation de la synthèse SWOT JRU 2023
03/10/2024	Entretien avec la CGSS
09/10/2024	Réunion de travail JRU : FéeCOIA
16/10/2024	Réunion de travail JRU : FAS / ARS / CSDU
23/10/2024	Entretien avec la CPTS Reso
24/10/2025	Finalisation de la synthèse SWOT JRU 2023
05/11/2024	Réunion avec l'Assurance Maladie CGSS Réunion)
06/11/2024	Réunion de travail JRU : FéeCOIA
15/11/2024	Réunion table ronde : ASS MAL/ARS/ETAP'SANTE/FEEOIA
22/11/2024	Visite technique Cimendef – lieu de l'événement

**Journée des usagers**  
S'engager dans la démocratie en santé

Le Vendredi 6 Décembre de 9h à 15h30  
Cimendef, Saint-Paul

**9h30 : Accueil petit déjeuner**

**9h00 - Plénière - Introduction**

- Mot de bienvenue de la Présidente de France Assos Santé La Réunion, Mme Véronique MINATCHY
- Mot d'accueil du directeur général de l'Agence Régionale de Santé de La Réunion, M. Gérard COTELLON ou son représentant
- Mot de la représentante du Conseil Régional de La Réunion, Présidente de la CRSA, Dr. Laetitia Lebraton
- Mot de la présidente de la Commission Spéciale des Droits des Usagers, Mme Brigitte CHANE-HIEME

**9h15 - L'engagement en santé : retour sur les événements 2023**

- Retour sur la Journée des Usagers 2023: les représentants des usagers et les autres formes d'engagement en santé - SWOT
- Retour sur le séminaire CSDU - l'usager, acteur de la démocratie en santé dans les structures sanitaires et médico-sociales

**? Questions à la salle ?**

**9h45 - Table ronde : L'usager dans l'exercice coordonné : quel rôle et quelles attentes pour impliquer l'usager ?**

Au sein des CPTS et des MSP

- ARS La Réunion : Chantal FENES
- Assurance Maladie : Gwen BILANCHET
- FéeCOIA : Aurélie BOUCHER
- Etap Santé : Tagavady GUICHARD

- CPTS Reso : Florence TANDY  
- Expérience RU engagée en CPTS : Barka CHELI

**10h30 : Pause**

**10h45 - Des ateliers pour concrétiser l'engagement des usagers**

**Atelier 1**  
L'usager engagé dans l'exercice coordonné : en partenariat nécessaire et important : comment passer de l'idée à la réalité ?

**Atelier 2**  
La place de l'usager dans les structures médico-sociales  
Quelles améliorations proposer pour le Conseil de Vie Sociale ?

**12h30 : Cocktail déjeuner**

**13h45 - Présentation du nouvel outil numérique de démocratie en santé**  
ORS La Réunion : Monique RIQUEBOURG

**14h15 - Restitution des ateliers**

- Porte-parole Atelier 1
- Porte-parole Atelier 2

**Les échanges avec la salle sont présents tout au long des interventions**

**15h15 - Conclusion**

- Directeur Général de l'ARS La Réunion
- Grand témoin de la journée : Pr Emmanuel RUSCH
- Présidente de France Assos Santé La Réunion

Partenaires: France Assos Santé, ARS, CRSA, Etap Santé, Cimendef

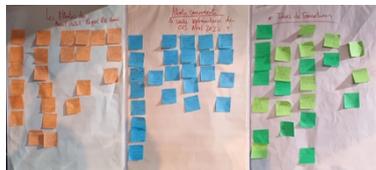


## Des ateliers pour concrétiser l'engagement des usagers

### Atelier 1

L'usager en tant qu'acteur de sa santé, peut s'engager dans l'exercice coordonné et être amené à s'impliquer et apporter son regard d'usager au niveau des parcours usagers, de l'articulation ville/hôpital, de la co-construction d'un projet de santé ou de la gouvernance des structures.

**L'usager, un partenaire nécessaire et important, alors comment passer de l'idée à la réalité ?**



**Atelier 2 - L'usager dans les structures médico-sociales. Quelles améliorations proposer pour le Conseil de Vie Sociale (CVS) ?**

Les CVS ne sont pas répertoriés et ils s'organisent suivant les membres présents. Les points de convergence avec le sanitaire ont été identifiés et la réflexion est à poursuivre pour une harmonisation des pratiques.

## Restitutions des ateliers 1 et 2

Nous constatons une volonté de l'ensemble des acteurs à tendre vers l'implication des usagers mais le manque de textes règlementaires ne facilite pas les choses. Chacun s'en empare et ensemble il est nécessaire de coconstruire.



Le Pr RUSCH, président de la Conférence Nationale de Santé, était le grand témoin de la journée et a pu apporter sa vision. Le directeur général de l'ARS a tenu à intervenir pour rappeler l'importance de la démocratie en santé, premier thème du projet Régional de Santé de La Réunion. Le directeur de la DTAPS a porté une réflexion sur un modèle financier qui permettrait de fédérer les usagers qui interviennent de manière bénévole dans le système de santé.



# Informers les usagers et les représentants



## Données clés :

90 publications sur la page Facebook FAS La Réunion  
48 publications sur le site Internet FAS La Réunion  
19 vidéos disponibles sur YouTube FAS La Réunion  
4 lettres d'information trimestrielles "FAS Infos La Réunion"

## JEDS « Journée européenne de vos droits en santé \* »

Chaque année, la délégation promeut cette journée (18 avril) via ses différents canaux de communication (mail, site, FB, lettre d'information). Elle met à disposition ses supports pour promouvoir les droits des usagers de la santé. Représentants des usagers et établissements se mobilisent pour marquer l'événement auprès des usagers.

Le groupe de travail « infocom » s'est réuni à 3 reprises en 2024 :

30/01/2024	Réunion Infocom
28/03/2024	Réunion Infocom
25/06/2024	Réunion Infocom



Les outils disponibles :

- publication du **baromètre des Droits des malades** réalisé par France Assos Santé
- vidéos,
- flyers, affiches,
- jeu de cartes, porte-clés...

## France Assos Santé La Réunion dans les médias



Pascale et Véronique sont intervenues en direct sur **radio arc-en-ciel** dans l'émission « **la vie en question** », pour nous faire découvrir ce qu'est la représentation des usagers (RU) et la démocratie en santé.

04/03/2024	Émission Arc en ciel
06/05/2024	Émission Arc en ciel
08/05/2024	Émission Réunion Première



Valérie est intervenue en direct sur **Réunion Première radio** dans l'émission « **on en parle** » de Claude Montanet, pour faire connaître les RU.



**Une campagne nationale pour mieux connaître les représentants des usagers** est réalisée avec le service communication du siège dans l'ensemble des régions dans la presse quotidienne. A La Réunion et dans les autres DROM, il s'agit d'une diffusion radio **diffusé du 16 au 22 septembre sur les ondes**, sur les radios suivantes : Radio Free Dom, NRJ, Chérie FM, RTL, Exo, Rire et Chansons et RER.

## Les actions des RU dans les établissements de santé

Beaucoup de RU sont impliqués dans des actions, des événements ou des projets des usagers des établissements. Ils tiennent des permanences pour être identifiés par les usagers et le personnel. Le site internet permet de publier et mettre en valeur ces actions à condition de remonter les informations et les photos auprès de la coordinatrice de FAS La Réunion. Cela participe à faire connaître les RU et mettre en valeur leurs actions qui peuvent être variées. Une fiche-action est disponible.



30/01/2024	Flamboyant Est	Inauguration de la clinique de santé mentale
13/02/2024	CHOR	Journée internationale de l'épilepsie
08/03/2024	CHOR	Journée des droits en santé
10/05/2024	CHOR	Journée Européenne des droits en santé
16 au 20/09	Etabl Santé	Semaine de sécurité des patients 2024
20/09/2024	Robert Debré	Stand d'information sur le droit des patients
10/10/2024	CHOR	Forum : Journée mondiale contre la douleur
16/10/2024	Flamboyant Est	Journée Sportive à l'occasion de la Semaine d'Information sur la Santé Mentale (SISM)

### Participation ou intervention dans le cadre d'événements

Certains RU participent activement ou s'impliquent dans des événements organisés par diverses structures ou associations aux quatre coins de l'île. C'est l'occasion de faire la promotion de la représentation des usagers et de la démocratie en santé.

16/02/2024	Association Rive – 30 ans
22/05/2024	Forum solidaire Kartié Chaloupe – Journée de la femme / stand d'information
01/06/2024	Marché de La Possession – Journée du don d'organes
19/09/2024	Journée des aidants
21/09/2024	Journée mondiale Alzheimer au Blue Bayou à l'Étang-Salé
18/10/2024	SISM : « Pou Nout' Santé Mentale, Alon bougé »
25/10/2024	Octobre Rose
02/11/2024	Colloque AFRH – Maladie de Verneuil





## France Assos Santé La Réunion s'attache à rendre visible et reconnaissable les "RU" :

Chaque nouveau RU a reçu un badge « **représentant des usagers** » qui lui permet d'être identifié lorsqu'il se rend dans son ou ses établissements de santé. Acteurs associatifs, ils sont en tenue civile dans les établissements et ce signe distinctif permet une meilleure identification.

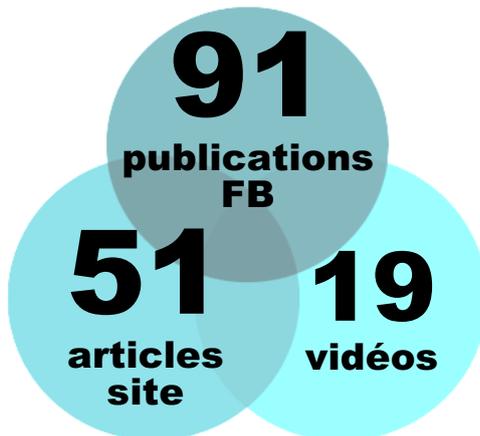
France Assos Santé La Réunion dispose de différents supports pour faire connaître les droits en santé et la représentation des usagers, informer sur la ligne nationale Santé Infos Droits. L'ensemble des documents est réédité selon les besoins des RU et les budgets disponibles. Ils sont tous mis à disposition sur simple demande à la délégation régionale.

Des affiches sont disponibles sur demande sur les droits et les RU ainsi qu'un drapeau sur les droits en santé.



## France Assos Santé La Réunion sur le Net et sur les réseaux sociaux

La délégation dispose d'un site internet dédié sur lequel elle publie régulièrement des articles et est présente sur les réseaux sociaux **Facebook** et **Youtube**. Les comptes **LinkedIn** et **X** sont gérés par le service communication du siège.



Le site est géré au quotidien par la coordinatrice régionale qui publie des articles en lien avec les actualités régionales, les activités de la délégation et des RU.

**51 articles** ont été rédigés et diffusés sur la page de La Réunion accessible via le lien suivant :

<https://lareunion.france-assos-sante.org/>

**91 publications FB** ont été diffusées ou partagées en 2024. La page recueille "**340 abonnés**" à fin décembre :

<https://www.facebook.com/FranceAssosSanteLaReunion>

**19 vidéos** sont accessibles sur la chaîne **Youtube** de France Assos Santé La Réunion.

La délégation est également répertoriée sur **Google** pour faciliter la recherche.



## France Assos Santé La Réunion visible sur le « Resovision »

**1 vidéo sur les représentants des usagers** et deux mini-spots sur Santé Info Droits sont diffusées via « **Resovision** » le réseau des écrans de télévision présents dans les salles d'attentes de 120 cabinets de médecins, laboratoires, cliniques ou centres d'imagerie de l'île.

Ce réseau audiovisuel est une solution d'affichage dynamique et le seul réseau extérieur aux établissements de santé de La Réunion dont la cible est uniquement des usagers, ce qui en fait un canal privilégié pour communiquer et capter l'attention pendant l'attente d'un rendez-vous.



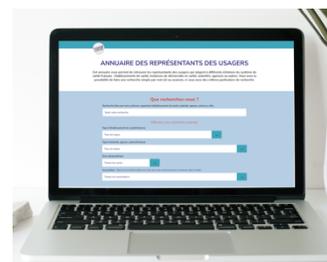
## # 4 lettres d'information trimestrielles "FASInfos La Réunion"

Les sujets des articles reprennent les temps forts de la vie de la délégation et des actions des RU, ainsi que l'actualité santé. En 2024,

le logiciel Sarbacane utilisé pour la création et la diffusion des e-mailing a laissé la place à « Eudonet », un logiciel commun aux services et aux délégations. Une formation spécifique a été mise en œuvre pour l'ensemble des salariés utilisateurs.

## L'annuaire des RU

Conçu grâce à Eudonet, l'annuaire offre une vision globale de la représentation des usagers au niveau national et régional. Cet outil est précieux pour notre union, pour développer l'animation du réseau et faire vivre la démocratie en santé. Il permet d'identifier les mandats occupés et contribue à mettre en contact des représentants des usagers. Il est accessible via l'Extranet, réservé au réseau.



## Des interventions dans le cadre de la formation des professionnels

Les membres de FAS La Réunion, la présidente et des RU interviennent dans le cadre de la formation de futurs professionnels de santé :

09/10/2024

Présentation FAS, le RU, son rôle dans la CDU à l'IFA : **Institut Français des Ambulanciers au CHU Nord**, dans le cadre de leur cursus de formation

## France Assos Santé La Réunion au quotidien

La délégation La Réunion anime le réseau des associations et des représentants des usagers et elle **relaie de nombreuses informations par mails tout au long de l'année** :

- des événements de la délégation, du national ;
- des actions initiées par les RU ;
- des plaidoyers, notes de position, des lettres ouvertes ;
- des infos partenaires ;
- des appels à projet / à candidature ;
- des questionnaires, enquêtes ;
- des webinaires et visio conférences ;
- des appels à contribution
- sa lettre d'information trimestrielle FASinfos La Réunion...

## Deux Journées Nationales France Assos Santé

France Assos Santé organise deux grandes journées nationales à Paris où sont conviées la Présidente et la coordinatrice de la délégation La Réunion. L'ensemble du réseau associatif (hors DOM) comprenant les élus des comités régionaux, les représentants des usagers et les salariés peuvent participer :



- Journée nationale du 14 mai :  
**« Autonomie : et si les parcours et les paroles des premiers concernés éclairaient les politiques à construire ? »**

- Journée nationale du 27 novembre :  
**« Santé, qui paie l'addition ? »**  
Entre hausse des dépenses publiques et reste à charge, comment éviter le naufrage de la solidarité ?

Les actes de ces journées sont publiés sur le site national.

# Former les représentants d'usagers



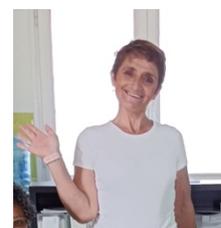
## Données clés :

- 1 formatrice dédiée pour La Réunion
- 6 sessions de formation dont la formation obligatoire
- 5 groupes d'échanges de pratiques
- 1 nouveau processus simplifié pour l'ensemble de la formation

Chaque année, le plan de formation est établi par les correspondantes formation avec l'aide de la formatrice. Il est issu du catalogue de formation national qui comprend 40 propositions sous forme de formation en présentiel, en distanciel ou en ateliers. Il correspond aux besoins des représentants des usagers de La Réunion recueillis à l'occasion des formations, des groupes d'échanges entre RU, ou d'enquêtes auprès des RU.

## Une formatrice dédiée pour La Réunion

Valérie Fernez, RU dans plusieurs instances de santé, présidente de France Rein OI, Vice-présidente de France Rein France, patiente-experte ODHIR (Obésité, diabète, hypertension, insuffisance rénale et chirurgie bariatrique) et formatrice pour FAS La Réunion depuis 2022. Elle a pu assurer les formations prévues dans le plan 2024.



2024 a été une année où l'offre s'est ouverte avec deux nouvelles formations « défendre et promouvoir l'accès aux soins » et « prendre la parole au nom des usagers ». Valérie a suivi ces formations en France Hexagonale pour ensuite les mettre en place à La Réunion.

## 6 sessions de formation en présentiel

La délégation a proposé plusieurs formations à La Réunion et a permis à 3 RU de pouvoir suivre un atelier avec une autre délégation, en distanciel :

5 mars	Comprendre le système de santé	Session 1 jour	12 participants
25 avril	Analyser les plaintes et réclamations	Session 1 jour	7 participants
20 juin	<i>Préparer ma première CDU</i>	<i>Atelier distanciel</i>	<i>3 participantes</i>
6 août	Prendre la parole au nom des usagers	Session 1 jour	7 participants
6 août	Prendre la parole au nom des usagers	Session 1 jour	4 participants
12 sept	Défendre et promouvoir l'accès aux soins	Session 1 jour	8 participants
14 oct	Défendre et promouvoir l'accès aux soins	Session 1 jour	9 participants

**50 participants** ont bénéficié des sessions de formation en 2024.



## 5 groupes d'échanges de pratiques RU

Les groupes d'échanges sont animés par la coordinatrice régionale. Ils permettent d'échanger sur les situations et les pratiques des RU, de s'enrichir des expériences des uns et des autres, de proposer des actions à mettre en place au sein des commissions des usagers et des établissements. Tous les échanges alimentent la réflexion sur le système de santé et permettent de créer du lien entre les RU.

Au cours de l'année, les groupes d'échanges accueillent la participation de **37 participants**.

15 fév	Groupe d'échanges Est/Nord	Les Flamboyants Est	Bras-Panon	11 participants
20 fév	Groupe d'échanges Ouest/Nord	FAS La Réunion	La Possession	8 participants
27 juin	Groupe d'échanges Sud/Ouest	Bethesda	Pierrefonds	8 participants
08 oct	Groupe d'échanges Est	GHER	Saint-Benoît	7 participants
12 déc	Groupe d'échanges	En distanciel		3 participants

## Refonte des outils de la formation

La refonte des outils s'est poursuivie tout au long de l'année pour plus d'efficacité. L'adaptation a parfois été semée d'embûches mais 2024 peut compter sur de nouveaux processus pour une harmonisation des pratiques. La coordinatrice régionale également correspondante formation peut maintenant s'appuyer sur de nouvelles procédures simplifiées.

Depuis la dernière loi de santé de 2016, la formation « RU en avant » est obligatoire pour tout nouveau RU. Elle est proposée par FAS La Réunion. Les RU nouvellement nommés s'ils ne la suivent pas, comme le stipule la loi, devront céder leur mandat.



## Journée des acteurs de la formation

Le service formation de France Assos Santé a réuni le 15 mai 2024 l'ensemble des correspondants formation salarié.e.s et élu.e.s de chaque région ainsi que les formateurs. Tous les acteurs de la formation étaient ainsi regroupés pour envisager le futur de la formation des RU et des acteurs associatifs avec les nouveaux outils.

Au programme :

- Finalisation des parcours de formation à déployer en 2025 ;
- Consolidation des travaux issus de chaque collectif depuis l'été 2023 ;
- Préparation du déploiement de l'offre de formation en fonction des besoins ;
- Préparation de la programmation 2025.

La journée riche en échanges constructifs pour l'avenir de la formation, s'est déroulée à Comet Bercy, dans le 12<sup>e</sup> arrondissement de Paris.

## Perspectives 2025

En 2025, la délégation continuera ses activités et les actions du plan stratégique qui ont été déterminées collectivement, pour faire reconnaître et valoriser les représentants des usagers dans le système de santé et pour que vive la démocratie en santé à La Réunion.

Ce sera une année électorale avec le renouvellement de l'ensemble du comité régional et du bureau. Un appel à candidature sera lancé et les élections auront lieu à l'occasion de l'assemblée régionale qui se tiendra début mai 2025.

L'année sera marquée par le renouvellement de l'ensemble des RU en commission des usagers des établissements de santé qui arrivent en fin de mandat en décembre 2025. Une collaboration avec l'ARS est attendue afin de mener à bien la conduite de cette action.

Poursuivons le travail engagé avec les savoirs et les expériences des usagers pour préserver la santé de tous. Nous avons besoin, plus que jamais, de toutes les bonnes volontés.



0692 40 03 96

0262 68 03 93

lareunion@  
france-assos-sante.org



La délégation fait partie de FRANCE ASSOS SANTÉ qui édite un rapport d'activité global de l'ensemble des activités du siège et des régions. Ce rapport concerne uniquement les activités de la délégation La Réunion.