

A l'attention de la Direction  
A l'attention du Responsable du service Qualité

Madame la Directrice, Monsieur le Directeur,  
Madame, Monsieur le/la Responsable du service Qualité

France Assos Santé La Réunion (FASLR) a organisé une réunion de travail « **Regards croisés sur la certification** » le 30 mars dernier, réunissant des représentants de FASLR, des représentants des usagers et des responsables qualité et gestion des risques d'établissements de santé, dans le but d'échanger sur la certification V2020.

Cette réunion faisait suite à la volonté de représentants d'usagers (RU) de :

- se réunir en groupe de travail pour partager et améliorer leurs connaissances sur la certification ;
- capitaliser des connaissances sur la certification ;
- rappeler le rôle des RU dans le cadre de leur future sollicitation à la certification ;
- aller plus loin dans la collaboration avec les services qualité et de la relation avec les usagers.

La Haute Autorité de Santé (HAS) demande une implication des RU encore plus grande qu'auparavant dans les processus de la nouvelle certification V2020 des établissements. Cependant, nous relevons les freins suivants : certains RU ne sont pas assez préparés et d'autres pas toujours disponibles. Les professionnels des établissements, pris dans leur quotidien, ne perçoivent pas forcément ce que les RU peuvent apporter dans les processus de certification, avant pendant et après la visite des experts-visiteurs.

FASLR réaffirme sa volonté d'accompagner les représentants d'usagers dans leur parcours de formation dans le but de leur donner les clés nécessaires pour assurer leur mandat en commission des usagers (CDU) des établissements. La délégation met en place des formations, des groupes d'échanges de pratiques entre RU et organise également des groupes de travail sur différents sujets de santé.

Le nouveau référentiel de certification est apparu comme un levier, rendant la participation active des représentants d'usagers à l'amélioration de l'accès, la qualité et la sécurité de la prise en charge, à condition de les associer dès le départ.

Collectivement, les participants à la réunion "Regards croisés sur la certification" se sont entendus sur la première étape : un engagement clair de la direction pour donner leur place aux RU, en les impliquant pour en faire des partenaires de la démarche qualité et gestion des risques.

Ce partenariat est essentiel pour construire une démarche centrée sur le dialogue et la confiance avec l'ensemble des parties prenantes. Cette articulation est d'ores et déjà possible au sein de la CDU et peut aller plus loin.

Certains établissements ont par exemple impliqué plus largement les RU à travers une participation à des instances qui traitent de thématiques transversales, comme le risque infectieux, l'hygiène, la douleur, le médicament ou encore la nutrition.



Ils proposent également aux RU de participer à certaines séances du COPIL qualité et gestion des risques pour leur offrir une vision plus globale de la planification et de la méthodologie déployées autour de la démarche de certification.

Ils installent une communication régulière avec les RU, complémentaire aux CDU, afin de leur transmettre des documents de travail ou de leur faire part de l'avancée des démarches ou actions.

Ils intègrent les RU à leur plan de formations internes.

Nous demandons aux directions des établissements de santé d'initier et de faciliter le travail entre les pilotes de processus et les RU. Pour cela, il est nécessaire d'œuvrer ensemble.

Soyons partenaires et co-construisons pour éviter le cloisonnement entre les RU et les professionnels, en ne limitant pas l'intervention des RU à la seule CDU.

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous porterez à cette demande dans le but de faire vivre la démocratie en santé dans vos établissements. Notre démarche est guidée par le souhait commun de répondre toujours mieux aux besoins et au respect des droits des usagers.

Recevez nos salutations les meilleures,

Véronique Minatchy, Présidente France Assos Santé La Réunion,  
et le groupe de travail "Certification".

### Focus sur France Assos Santé La Réunion

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016, France Assos Santé regroupe plus de 80 associations nationales mobilisées pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers interassociative forte.

À La Réunion, l'Union rassemble 21 associations agréées du système de santé visant à :

- Défendre les intérêts et les droits des usagers du système de santé
- Suivre et orienter les politiques de santé garantissant la place et la parole des usagers
- Veiller, évaluer et prendre position sur l'accès, la qualité et la sécurité des soins
- Informer les usagers de la santé sur leurs droits en santé
- Former et accompagner les représentants des usagers de la région.



### Union régionale des associations agréées d'usagers du système de santé

35 Résidence Chemin des Pêcheurs – 22 rue Raymond Mondon – 97419 La Possession

Tél. : 0262 680 493 • Mobile : 0692 400 396

lareunion@france-assos-sante.org • [www.france-assos-sante.org/lareunion](http://www.france-assos-sante.org/lareunion)

