



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

2020 : une année particulière où La Réunion a été impactée par deux épidémies : la Covid-19 et la Dengue

L'année a été bouleversée par le Covid-19 et l'instauration d'état d'urgence sanitaire. De grosses difficultés d'approvisionnement en matériels et notamment les masques chirurgicaux, la réorganisation sanitaire et notamment les Urgences, la déprogrammation des soins dans les établissements de santé, le renoncement aux soins, le confinement des uns et l'isolement des autres. 2020 a eu son lot de crises, de souffrances, d'événements indésirables et graves et compte encore ses morts.

Malgré cela, l'épidémie aura su rassembler les associations autour de thématiques de santé : le groupe « crise Covid » plutôt actif s'est créé pour réagir à l'actualité sanitaire de La Réunion.

2020 a été marquée par la transformation France Assos Santé Océan Indien suite à la mise en place d'une ARS Mayotte. La délégation devient France Assos Santé La Réunion. Les associations mahoraises ont démissionné dans le but de créer leur future délégation. Des élections partielles ont pu avoir lieu en milieu d'année et l'union régionale compte alors 19 associations réunionnaises adhérentes.



Données et dates clés 2020

- 19 associations agréées** adhérentes
- 2 sessions de formation obligatoire pour les nouveaux RU**
- 4 sessions de formation** réalisées en présentiel
- 22 nouveaux RU formés**
- 19 réunions** des différents groupes de travail
- 6 plaidoyers régionaux** sous forme de courriers et requête
- 2 communiqués de presse**

France Assos Santé Océan Indien devient **France Assos Santé La Réunion** et se concentre désormais sur le territoire de La Réunion

De nouvelles élections

Suite à la démission des associations mahoraises dans le but de créer la délégation de France ASSOS SANTÉ Mayotte, des élections sont organisées à l'occasion de l'assemblée régionale du 19 juin et du comité régional du 28 août pour remplacer les membres mahorais démissionnaires. Les associations réunionnaises UDAF et Adapei reviennent dans le comité régional et trois nouveaux suppléants sont élus pour l'ADMD, Rive et le Lien.

Le comité régional est dorénavant composé de membres issus uniquement d'associations agréées de La Réunion :

Associations agréées	Identité visuelle	Membre titulaire	Membre suppléant
Le LIEN		Véronique MINATCHY	Brigitte LAGARDERE-EYMERY
VLM		Eric LIONI	Johny HOAREAU
AFM Téléthon		Carole HEINRICH-RAZAFINDRALAMBO	Martine PREVOST
RIVE		Ghislaine CAILLIERE	Thierry PERON
VMEH		Francis CARBONNEL	Roland AMPLE MOUNIAMA
France ALZHEIMER		Gabrielle FONTAINE	Sylvie AGNEZ
UFAL		Patrick VISTICOT	Pascale JOURDAIN
ADAPEI		Danielle PAYET	Véronique HOAREAU
CDAFAL		Alain DIDELOT	Marie-Lydie BOYER
UDAF		Aristide PAYET	Alain JUNOT
ADMD		Jocelyne LAURET	Jean-Louis GIRONES
ORIAPA		Pascale SAVOYE	Claire CODET

Membres du bureau

Présidente :	Véronique MINATCHY – Le Lien
Vice-président :	Pascale SAVOYE – ORIPA
Secrétaire :	Guyline CAILLIERE – Rive
Trésorier :	Éric LIONI – Vaincre La Mucoviscidose
Membres :	Alain DIDELOT – CDAFAL Aristide PAYET – UDAF
Invitée permanente :	Brigitte Lagardère-Eymery – LCC

La vie des instances

Malgré la crise, les réunions ont pu avoir lieu tout au long de l'année grâce à la mise en place des visio-conférences. La coordinatrice a participé à l'ensemble de ces réunions.

7 février	Bureau	FAS La Réunion	4 participants
2 mars	Bureau	FAS La Réunion	4 participants
1 ^{er} avril	Bureau	FAS La Réunion	5 participants
3 avril	Bureau élargi	FAS La Réunion	8 participants
27 avril	Bureau	FAS La Réunion	4 participants
5 juin	Bureau élargi	FAS La Réunion	7 participants
19 juin	Assemblée régionale	FAS La Réunion	Quorum
28 août	Comité régional	FAS La Réunion	Quorum
16 oct	Bureau restreint	FAS La Réunion	3 participants
23 oct	Bureau restreint	FAS La Réunion	3 participants
6 nov	Comité régional	FAS La Réunion	Quorum
1 ^{er} déc	Bureau	FAS La Réunion	5 participants

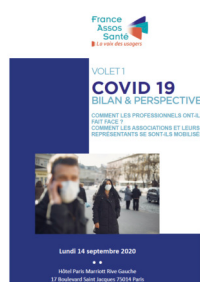
La Présidente se rend à l'Assemblée Générale et aux Conseils d'Administration de France Assos Santé à Paris. Elle a été nommée cette année pour y représenter les régions d'Outre-Mer. Elle fait le lien avec les Instances nationales.

La crise Covid a obligé la délégation à s'adapter. La coordinatrice a poursuivi son activité en télétravail. Les deux premiers comités régionaux n'ont pas eu lieu comme prévu au premier semestre, laissant place à un groupe de « crise Covid » réactif à l'actualité régionale pendant le premier confinement, se réunissant par visio (voir p 9).

Le fonctionnement de la délégation

La coordinatrice est en contact régulier avec la présidente ainsi qu'avec la secrétaire et le trésorier pour assurer le bon fonctionnement de la délégation. Elle assiste aux réunions des coordinateurs régionaux en présentiel au siège à Paris ou par visio-conférences. Certaines réunions sont organisées par les conseillers techniques sur des sujets spécifiques faisant le lien entre les régions. D'autres échanges sont également organisés par d'autres services (formation, communication...) dans le but d'assurer les missions d'information et de formation.

Elle assure l'ensemble de la gestion administrative et financière, en lien avec le responsable comptable du siège et la direction financière. A savoir qu'une refonte complète du système comptable est en cours et sera opérationnel au deuxième semestre 2021. Elle coordonne toutes les activités de la délégation La Réunion.



Présidente et coordinatrice participent aux journées thématiques nationales qui ont eu lieu à Paris.

Cette année, la première s'est mise en place le 14 septembre 2020 :

Bilan & perspectives Covid-19 : « Comment les professionnels ont-ils fait face ? Comment les associations et leurs représentants se sont-ils mobilisés ? »

La proposition de participation physique à des membres de La Réunion n'a pas été relancée cette année du fait de la limitation des places.

La deuxième journée thématique prévue fin novembre a finalement été réalisée en visio-conférence : **« Covid-19 : L'Assurance maladie au cœur de la protection de la population... et demain quels changements ? »**

Informers les usagers et les représentants



Données clés :

Une montée en puissance de la communication
103 publications sur la nouvelle page Facebook
120 fans et 152 personnes abonnées
38 publications sur le site Internet « région Océan Indien/La Réunion »
3 vidéos Santé Info Droits



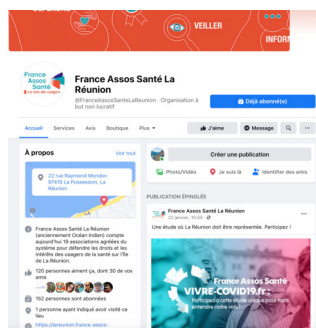
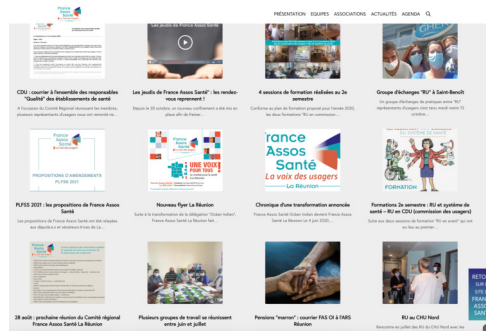
Suite à la transformation de la délégation pour devenir France Assos Santé La Réunion, la coordinatrice a mis à jour le logo ainsi que tous les supports et documents de la délégation, comme le flyer de présentation. Elle a fait le lien avec tous les services du siège pour réussir cette nouvelle étape.

38 publications ont été diffusées sur page régionale Océan Indien devenue La Réunion en cours d'année, accessible via le lien :

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

Le site est géré au quotidien par la coordinatrice qui publie essentiellement des informations en lien avec les activités de la délégation dans les actualités régionales.

Il indique les dates de formation dès que celle-ci sont validées au niveau national.

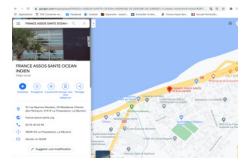


La page Facebook régionale créée à la fin du mois d'octobre 2019 @FranceAssosSanteOceanIndien change également de nom pour devenir la page : @FranceAssosSanteLaReunion

103 publications ont été diffusées ou partagées en 2020. La page prend tout doucement sa place sur la toile. Elle cumule en fin d'année **120 fans** et **152 personnes abonnées**.

La page relaie également des informations, publications ou vidéos de partenaires.

La localisation de la délégation sur Google Maps avec le nom, les coordonnées, la photo de l'immeuble et le logo de l'association, permet de nous trouver facilement sur les moteurs de recherche et augmente la visibilité de la délégation aujourd'hui La Réunion.



Une dynamique nouvelle

Le groupe de travail « information et communication » a été remis en place en fin d'année dans le but de travailler collectivement sur les éléments de langage, document guide à diffuser à toute personne qui prendrait la parole au nom de la délégation ou présenterait l'association. Il est animé par la coordinatrice et il a vocation à s'emparer des différents sujets en lien avec l'information et la communication.

Motivés, les membres du groupe ont décidé de porter la mise en œuvre de la journée thématique régionale sur le thème des droits en santé qui aura lieu en 2021 si les conditions le permettent. Une partie d'entre eux composeront également le comité de rédaction chargé de produire les contenus à publier dans la future nouvelle lettre d'information.

16 nov	RU : comment mieux se faire connaître – relations presse – création d'une newsletter	8 participants
30 nov	Présentation communication responsable Définition vision/mission/valeurs	6 participants
10 déc	Analyse SWOT (forces-faiblesses-opportunités-menaces)	4 participants
21 déc	SWOT – rédaction des éléments de langage	6 participants

Le groupe de travail dédié à la mise en place d'actions d'information via les CCAS s'est réuni avec les partenaires pour finaliser le projet décrit ci-dessous.

27 août	Rencontre FAS La Réunion/CCAS/Elus La Possession	9 participants
---------	--	----------------

FOCUS sur le projet « vos droits en santé » à destination des CCAS/Ville :

Le projet a été défini dans les orientations stratégiques « aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé » et répond également à « défendre et accompagner les personnes fragilisées dans leurs parcours de santé et de soins ».

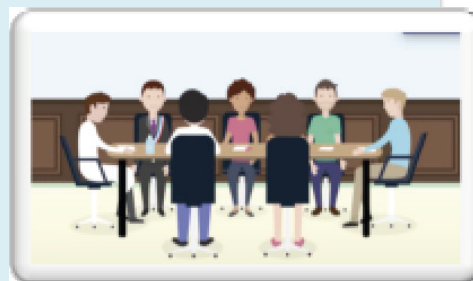
Il prévoit d'informer la population, notamment la plus fragilisée sur les droits en santé par l'intermédiaire des acteurs de terrain : personnels des CCAS, élus locaux, médiateurs, assistants sociaux...).

2 réunions du groupe de travail

1 rencontre/échange avec les interlocuteurs du CCAS/ élus de la Ville

1 fiche projet réalisée avec un programme d'intervention/déroulé

A retenir : projet pilote avec la Ville/CCAS de La Possession, transposable, qui sera répliqué ensuite avec d'autres villes, en priorisant celles qui ont signé un contrat local de santé.



La délégation diffuse des informations aux associations et aux représentants d'utilisateurs et relaie également celles du national, les communiqués de presse, les webinaires, les avis et notes ou encore les fiches outils.

16 janvier	Envoi des vœux 2020
24 janvier	Formation obligatoire 2020 "RU en avant" pour les nouveaux représentants d'utilisateurs
30 janvier	Label régional droits des usagers – concours ARS
7 février	Webinaire « les jeudis de France Assos Santé » du 9 février
14 février	L'Observatoire 2017 de France Assos Santé sur les droits des malades
	Webinaire « les jeudis de France Assos Santé » du 16 février
21 février	Webinaire « les jeudis de France Assos Santé » du 23 février
17 mars	Note d'information Coronavirus FASOI aux RU
18 mars	Communiqué de presse - Protéger les plus fragiles, c'est se protéger aussi !
19 mars	Coronavirus - Note à l'attention des associations des usagers
20 mars	FAS : Entretien avec le ministre de la santé
23 mars	Infos Utiles : produits de santé Note synthétique Arrêts de travail
24 mars	NOUVEAU RU : inscription à l'extranet France Assos Santé Recensement offre de soutien / conseil / lignes d'écoute

25 mars	Plaidoyer régional : « Courrier FASOI - COVID-19 constats, inquiétudes et vives interrogations face à la crise sanitaire » à l'ARS La Réunion
26 mars	Communiqué de presse régional : reprise courrier ARS du 25 mars Communiqué - Covid-19 & traitement à l'hydroxychloroquine
30 mars	Santé Infos Droits : des réponses liées au Coronavirus Plaidoyer sur la situation à Mayotte – courrier envoyé par des RU mahorais à l'ARS Mayotte
31 mars	Lignes d'écoute à disposition des usagers
1 ^{er} avril	Webinaire « les jeudis de France Assos Santé » du 2 avril Plaidoyer régional : « Requête à Monsieur le Préfet »
9 avril	Communiqué de presse régional FAS OI, URML et Conseil Départemental de l'Ordre des médecins : <i>"Ne pas confondre renoncement aux soins et report de soins"</i> Communiqué de presse : des masques pour les professionnels
15 avril	Note FAS : Covid-19 et fin de vie
16 avril	Webinaire « les jeudis de France Assos Santé » du 16 avril
17 avril	Communiqué - Accès universel aux traitements contre le COVID-19 : agir vite
20 avril	Note d'information : essais cliniques - COVID-19 Information utile à relayer : service Santé Infos Droits
22 avril	Webinaire « les jeudis de France Assos Santé » du 23 avril
24 avril	Plaidoyer régional : « FAS OI : la démocratie en santé continue »
28 avril	Appel citoyen : sortons toujours masqués !
29 avril	Webinaire « les jeudis de France Assos Santé » du 30 avril
5 mai	Webinaire « les jeudis de France Assos Santé » du 7 mai Communiqué de presse : Alerte sur la santé des personnes en situation de précarité !
8 mai	Enquête France Assos Santé : " Vivre - Covid-19 "
12 mai	Webinaire « les jeudis de France Assos Santé » du 14 mai Participez au Groupe de travail sur le "règlement intérieur"
19 mai	"Contact Covid" : une note pour tout comprendre sur le dispositif
25 mai	Participez à la grande enquête " Vivre - Covid-19 "
26 mai	Communiqué de presse : Ségur de la Santé : pas sans nous !
27 mai	Webinaire « les jeudis de France Assos Santé » du 28 mai
11 juin	Plaidoyer régional : courrier destiné ARS Mayotte sur gestion de crise
30 juin	Contributions de France Assos Santé au Ségur de la Santé
7 juillet	Plaidoyer régional : courrier ARS au sujet des pensions « marron »
22 juillet	INFOS France Assos Santé Océan Indien : rapport d'activité, site régional Communiqué de presse : Ségur de la Santé : 600 jours pour transformer l'essai
7 sept	FAS Océan Indien devient France Assos Santé La Réunion
13 oct	France Assos Santé La Réunion : informations PLFSS 2021 déclaration
20 oct	Charte des valeurs de France Assos Santé (validée au CA)
29 oct	Message du Président de France Assos Santé - mercredi 28 octobre 2020 Communiqué : Nouveau confinement - France Assos Santé se mobilise pour la prise en charge de tous les patients, Covid-19 et maladies
10 nov	Webinaire "Les jeudis de France Assos Santé » du 12 novembre
13 nov	Plaidoyer régional : France Assos Santé La Réunion : Commission des Usagers
18 nov	Webin RU : « RU la voix des usagers... c'est vous ! Le RU en période de pandémie, son rôle, ses outils, ses solutions » 20 novembre
17 nov	Webinaire "Les jeudis de France Assos Santé » du 19 novembre
23 nov	Webinaire "Les jeudis de France Assos Santé » du 26 novembre
24 nov	Webinaire HAS dédié aux représentants des usagers : Certification pour la qualité des soins du 7 décembre
7 déc	
8 déc	Webinaire "Les jeudis de France Assos Santé » du 10 décembre



15 déc	Covid 19 - vaccination - Installation d'une instance de concertation avec les usagers
16 déc	Communiqué - Vaccination contre la Covid-19 : Les plus de 65 ans et les personnes atteintes de maladies chroniques disent majoritairement oui !
21 déc	FAS La Réunion : les RU dans la CERTIFICATION V2020
28 déc	Communiqué - La vaccination anti-covid : un acte médical qui doit s'inscrire dans le cadre habituel de la relation patient-médecin

Des vidéos pour informer :

Montage terminé des interviews des représentants des usagers faites fin 2019 pour le site « **masanté.re** » dans la rubrique « droits & santé ». Une très jolie réalisation qui met en valeur le rôle des RU sur le portail d'information et de prévention en santé dédié au grand public réunionnais.



De façon à mieux faire connaître la ligne **Santé Infos Droits** aux usagers de la santé et particulièrement dans cette période difficile de crise sanitaire, la délégation a pu compter sur son partenaire média « **prosanté.re** » qui a mis le dispositif en avant sur son site pendant quelques mois. Trois spots ont été créés en fin d'année et diffusés à travers le réseau. Il sera également diffusé via

« Résovision » le réseau des écrans de télévisions présentes dans les salles d'attentes de 120 cabinets de médecins, laboratoires, cliniques ou centres d'imagerie de l'île au premier semestre 2021.

La délégation a mis à jour plusieurs vidéos réalisées à l'époque de CISS-OI et encore d'actualité en changeant le logo et l'adresse mail :

- Les paroles d'usagers sur le secret médical, le droit à l'information, le respect et la dignité, le consentement éclairé et le dossier médical ;
- Le rôle des représentants d'usagers, en version française et mahoraise.



Dans les médias

2 avril	France Assos santé Océan indien : "Il est grand temps de prendre de vraies décisions"	Zinfos974
9 avril	Communiqué de presse "Ne pas confondre renoncement aux soins et report de soins"	Zinfos974
12 avril	Coronavirus, « les conseils d'Eric Lioni » en direct	Antenne Réunion
5 juin	FAS Océan Indien a réalisé un document support pour accompagner le port du masque.	Prosante.re
15 juin	« Les associations représentant les usagers du système de santé chargent l'ARS sur sa gestion de la crise sanitaire »	Mayotte Premiere
	« Les usagers du système de santé veulent être co-acteurs de la gestion de la crise Covid »	Orange Mayotte
22 juin	« D. Voynet face aux associations d'usagers de santé : premières passes d'arme sur la gestion de la crise Covid »	Journal de Mayotte



11 sept	« France Assos Santé Océan Indien devient France Assos Santé La Réunion »	Prosante.re
6 nov	« Lutte contre le diabète : les acteurs locaux s'engagent »	Clicanoo
1 ^{er} dec	« Lancement d'une étude sur l'impact de la Covid-19 sur le plan psychologique : Vivre Covid »	Linfo.Re



Photos extraites des articles de presse

Former les représentants d'utilisateurs

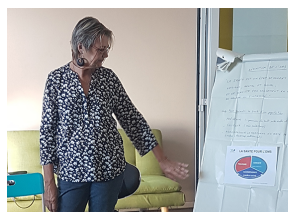


Données clés :

- 2 sessions de deux jours de formation obligatoire « RUEA »
- 4 sessions de 1 jour « RU en CDU » et « RU SS »
- 1 participation pour une formation spécifique CS
- 3 groupes d'échanges de pratiques organisés

Plusieurs formations ont été prévues pour l'année 2020 pour les RU de La Réunion et de Mayotte, répondant aux besoins en formation des deux îles. Chacune de ces formations fait l'objet d'une évaluation systématique et est accompagnée par des supports spécifiques.

Suite au renouvellement des mandats de CDU (commissions des usagers) des établissements de santé, il devenait impératif pour les représentants d'utilisateurs nouvellement nommés de pouvoir suivre la formation obligatoire à réaliser dans les 6 mois suivant leur nomination.



FAS La Réunion a ainsi proposé la formation « RU, en avant ! » : une formation obligatoire mise en œuvre suite à la loi de modernisation de notre système de santé.

Cette formation initiale de 2 jours, généraliste, indemnisée (selon conditions) est destinée aux représentants d'utilisateurs exerçant pour la première fois un mandat de représentation. Elle vise à améliorer leurs capacités d'action, être au fait de ce à quoi les RU s'engagent, ce qu'il faut savoir pour être efficace afin de jouer pleinement son rôle.

13-14 fév	RU EA (En Avant) - formation obligatoire > Satisfaction des attentes à 100 %	Session 2 jours	12 participants
20-21 fév	RU EA (En Avant) - formation obligatoire > Satisfaction des attentes à 100 %	Session 2 jours	12 participants

Nous remercions la formatrice Guylaine Caillière, qui avait mis fin à cette fonction, pour avoir bien voulu mener à bien ces deux sessions afin que les RU nouvellement nommés puissent être formés au plus vite, sans attendre un formateur du national.

Chaque année, la présidente et la coordinatrice en tant que correspondantes formation établissent un **plan de formation** dans le but de proposer les formations les plus adaptées en lien avec les besoins des RU de La Réunion. En 2020, la priorité a été de poursuivre le parcours de formation des nouveaux représentants avec les formations dites « de base » pour acquérir toutes les clés dans le but d'assurer au mieux leur mandat en commission des usagers des établissements de santé.



Deux sessions de formation ont été proposées et assurées par un formateur venu de la région ARA (Auvergne-Rhône-Alpes) que nous remercions vivement pour s'être rendu disponible dans le contexte incertain lié à la crise sanitaire. En effet, celui-ci a organisé son retour en métropole au début du 2^e confinement.

29 oct	RU en CDU (Commission des usager) > Satisfaction des attentes à 78 %	Session 1 jour	9 participants
30 oct	RU et SS (Système de Santé) > Satisfaction des attentes à 89 %	Session 1 jour	9 participants
2 nov	RU en CDU (Commission des usagers) > Satisfaction des attentes à 92 %	Session 1 jour	12 participants
3 nov	RU et SS (Système de Santé) > Satisfaction des attentes à 83 %	Session 1 jour	12 participants

La formation « Et si moi aussi je devenais RU » prévue en 2019, reportée en 2020 n'a toujours pas pu avoir lieu à Mayotte (pas de retour des associations sur les participations puis crise sanitaire).

ANNULÉE	Et si moi aussi je devenais RU - janvier	Session 1 jour	Mayotte
---------	--	----------------	---------

Les trois **groupes d'échanges de pratiques** pour les représentants des usagers prévus au premier semestre ont dû être reportés du fait du confinement. Ces rencontres permettent d'échanger sur les situations et les pratiques, d'acquérir des connaissances, de créer du lien entre RU. Certains échanges alimentent la réflexion sur les dysfonctionnements du système de santé. Les groupes ont été reprogrammés plus tard dans l'année en présentiel, tous animés par la coordinatrice :

9 juillet	Groupes d'échanges Sud	Saint-Pierre	7 participants
13 octobre	Groupes d'échanges Est	Saint-Benoît	10 participants
8 décembre	Groupes d'échanges Ouest	La Possession	6 participants

Certaines **formations programmées dans l'Hexagone** sont accessibles aux RU de La Réunion sous certaines conditions, la demande devant être formulée auprès de la coordinatrice en lien avec le service formation du siège. Le calendrier de ces formations a été fortement impacté par la crise sanitaire et le service formation s'emploie à adapter ces formations, en visioconférence, en numérique ou encore en e-learning.

9 oct	Réunion pour suivi dossier et prise en charge		RU + coordinatrice
17 nov	Formation RU en CS (Conseil de Surveillance) - Session 1 jour	adaptée en visioconférence sur ½ journée	1 RU nommé au CS du GHER

Expression des attentes - plaidoyers



Données clés :

- 11 réunions du groupe « crise Covid »
- 3 courriers à l'ARS et au Département
- 1 requête au Préfet
- 2 communiqués de presse
- 4 groupes de travail actifs

La délégation s'organise en groupe de travail sur des thématiques de santé ou des situations qui demandent une réflexion collective dans le but de formuler un avis, demander d'être associée... Ainsi plusieurs groupes de travail se sont réunis sur différents sujets en 2020.

Dans ce contexte exceptionnel, un groupe de crise « Covid » s'est organisé regroupant les membres de 6 associations réunionnaises et une association mahoraise, dans le but de réagir à l'actualité sanitaire et d'être force de proposition.

3 avril	Création du groupe de travail « crise Covid » pour réagir à l'actualité Covid de l'île suite à la Requête au Préfet	8 membres + coordinatrice
6 avril	Groupe « crise Covid » - travail sur fiches personnes atteintes ou suspectées Covid avec URML	7 participants
9 avril	Groupe « crise Covid » - fiches patients avec URML	7 participants
14 avril	Groupe « crise Covid » fiches + communiqués	6 participants
21 avril	Groupe « crise Covid » communiqué de presse	6 participants
28 avril	Groupe « crise Covid » point sur Mayotte	8 participants
4 mai	Groupe « crise Covid » fiche pédagogique sur le port du masque	5 participants
11 mai	Groupe « crise Covid » Masques chirurgicaux /Région Réunion	4 participants
20 mai	Groupe « crise Covid » Instance de dialogue - déconfinement	5 participants
27 mai	Groupe « crise Covid » épidémie de dengue - pensions marron -	6 participants
2 juin	Groupe « crise Covid » - action de prévention « masques »	4 participants
12 juin	Groupe « personnes âgées » en réaction aux pensions « marron »	3 participants
26 juin	Groupe « personnes âgées » rédaction courrier ARS	4 participants
16 juillet	Groupe « Règlement Intérieur » de la CDU, dans le but de proposer des pistes d'amélioration au sein de certaines commissions	9 participants
21 déc	Groupe « certification » la V2020, un levier pour le RU en CDU	7 participants

Le groupe de travail « crise Covid » a été sollicité pour donner son avis sur les documents réalisés en collaboration avec les URPS et le CHU concernant les recommandations à diffuser aux patients Covid +. Des échanges mails entre les membres et la référente du projet ont été coordonnés par la coordinatrice dans le but de mettre les « fiches patients Covid+ » à disposition des médecins pour leurs patients.



Tout d'abord discutés et décidés en réunion de bureau puis au sein du groupe de crise, plusieurs plaidoyers régionaux ont été effectués :

- Un **courrier à l'ARS Réunion** : COVID-19 constats, inquiétudes et vives interrogations face à la crise sanitaire » (25 mars)
- Un **communiqué de presse** sur le courrier transmis à l'ARS (26 mars)
- Une **requête au Préfet** pour la mise en place d'un couvre-feu (1^{er} avril)

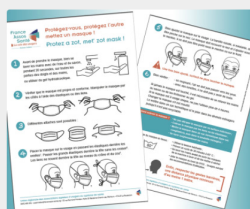
- Un **communiqué de presse** "Ne pas confondre renoncement aux soins et report de soins", FAS OI, URML et Conseil Départemental de l'ordre des médecins (9 avril)
- Un **courrier adressé aux directions des 29 établissements de santé** de La Réunion pour maintenir le dialogue avec les représentants d'usagers des CDU : « FAS OI : la démocratie en santé continue » (24 avril)
- Un **courrier adressé à l'ARS Mayotte**, travaillé avec les représentants de Mayotte, sur l'implication des RU et la gestion de crise à Mayotte (11 juin)
- Un **courrier adressé à l'ARS et au Département** concernant les pensions « marron » et l'inquiétude des associations face aux conditions de vie des personnes dans un contexte de vieillissement massif de la population (7 juillet)
- Un **courrier adressé aux responsables Qualité** des établissements de santé pour rappeler le bon fonctionnement des CDU (13 novembre)

FOCUS sur le port du masque :

La Présidente fait écho aux associations lors des séances de l'instance de dialogue de la communauté médicale pour que les personnes fragiles puissent être équipées en masques gratuits suite aux épisodes de pénurie qui ont touché les professionnels puis la population.

Elle fait le trajet le 30 avril jusqu'à Saint-Denis, à la Région Réunion, afin de récupérer un lot de **masques destinés aux personnes atteintes de maladies chroniques** des associations membres. Les associations sont contactées afin de recueillir leurs besoins pour distribuer un petit lot précieux de masques disponibles au local de France Assos Santé. Un suivi de distribution a été fait en collaboration avec FAS et la Région.

En parallèle, le groupe de crise s'attelle à réaliser un **document pédagogique** sur le port du masque, qui sera diffusé en même temps que les lots ainsi que sur le site et la page Facebook et transmis à toutes les associations membres et représentants d'usagers.



Masque : un flyer pour accompagner le port du masque



Région Réunion : don de masques chirurgicaux à FAS OI



Supports d'information Covid-19
Beaucoup d'informations circulent sur le Covid-19. Voici un

Une publication est spécialement conçue sur le site régional pour informer sur tous les supports utiles liés au Covid-19, tous téléchargeables.

La délégation fait force de plaidoyer en interpellant les politiques au niveau local et en relayant les propositions de l'Union, porte-voix du travail collectif aux députés et aux sénateurs de La Réunion :

9 oct	Propositions PLFSS 2021 – député(e)s de la Commission des Affaires Sociales
15 oct	Propositions France Assos Santé PLFSS 2021 – sénateurs.trices
16 oct	Amendements PLFSS 2021 - proposition des usagers de la santé – député(e)s
18 oct	Amendements PLFSS 2021 - proposition des usagers de la santé – député(e)s
22 oct	PLFSS 2021 – Sécuriser l'approvisionnement en médicament - député(e)

La délégation porte un plaidoyer pour la mise en place d'un représentant d'usagers à la CGSS, en plus d'un représentant des familles, comme cela existe déjà dans les CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie). La crise sanitaire n'a pas permis la mise en place d'une concertation qui sera reporté à 2021.

17 janv	Réunion inter régionale avec les délégations concernées et la conseillère technique du siège pour poser les bases d'un argumentaire
26 fev	Fin de rédaction de l'argumentaire – proposition aux membres
16 oct	Echange avec la CGSS sur la composition du CA
6 nov	Recueil de l'adhésion du président de l'UDAF sur le principe d'ajouter un RU FAS

Animer le réseau des RU et associatif



Données clés :

- 1 communiqué de presse
- 11 associations rencontrées au cours de l'année
- Plusieurs réunions de travail avec les acteurs de Mayotte
- Diffusion d'informations, de documents et d'outils
- 1 événement inter associatif

La délégation a poursuivi le travail de promotion de la représentation des usagers auprès des associations de La Réunion et de Mayotte.

Les **rencontres associatives** ont été perturbées par la mise en place des consignes sanitaires. Certains rendez-vous ont été remplacés par des échanges téléphoniques dans le but de mieux connaître les associations, de promouvoir la mission des représentants des usagers ou de proposer un accompagnement à l'agrément de santé.

17 janvier	Réunion des associations de Mayotte initiée par l'ARS Mayotte avec participation en visio de la délégation OI	Coordinatrice
31 janvier	Rencontre de la directrice d' ASETIS ainsi qu'une partie de l'équipe (prévention, ETP, secrétariat)	Coordinatrice Secrétaire
	Rencontre avec le Présidente de CLCV , association de consommateurs, consommation, logement, cadre de vie	Coordinatrice Secrétaire
9 sept	Rencontre avec la directrice et deux chargés de prévention de l' ARPS – Association Réunionnaise pour la Prévention des risques liés à la Sexualité	Coordinatrice Secrétaire
12 nov	Rencontre avec la directrice de l' Association Prévention Suicide de la Réunion	Présidente Coordinatrice Secrétaire

La délégation s'est adaptée pour garder le contact avec les représentants d'usagers en proposant une première rencontre numérique, pour pallier aux annulations des groupes d'échanges :

5 mai	Rencontre numérique avec les RU nouvellement nommés	6 participants
-------	---	----------------

Pendant le confinement, elle garde le contact avec les représentants d'usagers en proposant une communication dédiée aux RU avec plusieurs envois mails : « confinés et présents » :

6 avril	Confinés, et présents ! #1 Être RU en cette période de crise CoVid 19	Continuer à porter la voix des usagers / Rester informés / Continuer à se former de chez soi
24 avril	Confinés, et présents ! #2 Être RU en cette période de crise CoVid 19	La participation des RU à la vie de l'ES / vos interlocuteurs privilégiés / quelques pistes / Scope santé / infos sur communiqué de presse FAS/URML et plaidoyer régional pour que la démocratie en santé continue
8 mai	Confinés, et présents ! #3 Être RU en cette période de crise CoVid 19	Agir dans mon établissement : promouvoir la continuité des soins des personnes malades chroniques : lignes d'écoutes
15 mai	RU : jeu mystère	Trouvez les mots-clés de la qualité des soins et la sécurité des patients
30 mai	Déconfinés, et présents ! #4 Être RU en cette période de déconfinement	Anticiper les jours d'après, RU : MA « CHECK-LIST » en CDU / Participer à la grande enquête "Vivre Covid"

La coordinatrice a été en contact avec plusieurs associations dans le but de les informer sur l'agrément de santé et proposer un accompagnement si besoin :

- AFROI - Association Fibromyalgie Réunion Océan Indien
- DYS Semblable
- OriZon Réunion LGBT+

Elle s'est chargée du suivi des dossiers d'adhésion des associations :

- **ASETIS** : Association d'Éducation Thérapeutique et d'Intervention Sociale
- **ARPS** : Association Réunionnaise pour la Prévention des risques liés à la Sexualité

suite au renouvellement de leurs agréments. Le comité régional a d'ores et déjà donné son accord de principe pour qu'elles fassent partie de FAS La Réunion. Le comité déontologique doit revenir vers elles pour statuer.



La délégation est également engagée dans l'amélioration des MDU (maisons des usagers) et particulièrement sur le groupement hospitalier de l'Est. Une séance de travail a été organisée dans le but d'aider la finalisation du projet de réalisation d'une nouvelle Maison des Usagers au GHER

15 dec	Réunion d'accompagnement : Rédaction de l'intervention du RU au Conseil de Surveillance du GHER – points sur les avancées du projet	Secrétaire Coordinatrice Membre CR
--------	---	--

Faciliter le travail en commun des RU d'une même CDU grâce à la mise à disposition de la salle de réunion :

1 oct	Réunion de travail membre CDU d'un ES	Secrétaire + RU
24 nov	Réunion de travail membre CDU d'un ES	Secrétaire + RU

Représenter les usagers



Données clés :

- Une cinquantaine de RU répertoriés et formés
- Une représentation dans de nombreuses instances
- Participation des RU dans les comités de suivi PRS
- Participation de FAS La Réunion à l'Instance de dialogue
- 21 demandes d'usagers traitées en interne

La délégation La Réunion participe à la promotion de la représentation d'usagers. Elle assure le suivi de leur formation en lien avec l'ARS qui les nomme. Elle met à jour l'annuaire des représentants des usagers de La Réunion.

Elle compte 19 associations agréées et plus d'une cinquantaine de représentants des usagers en poste ayant suivi au moins une formation. Ce sont des personnes engagées et investies dans leurs mandats qui suivent de près les problèmes des patients. Certains sont mieux armés que d'autres et l'échange entre les représentants qui ont de l'expérience et ceux qui débutent est primordial. A noter que certains RU ont plusieurs mandats.

Certains RU sont présidents de CDU ou Vice-Présidents, d'autres interviennent au niveau des conseils de surveillance, dans les différentes commissions (CLIN, CLAN) et également dans les groupes d'éthique.

France Assos Santé La Réunion est présente au sein de la CRSA : Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie) la présidente, la secrétaire ont un mandat de RU ainsi que des RU élus (Commission spécialisée des droits des usagers). Les tableaux ci-dessous ne sont pas exhaustifs car tous les RU ne nous informent pas forcément de toutes leurs participations.

13 fév	Commission permanente (CP)	Présidente
6 mars	Commission spécialisée "droits des usagers" (CSDU)	Présidente Secrétaire
2 avril	Commission permanente (CP)	Présidente
23 avril	Commission permanente (CP) en visio	Présidente
6 mai	Commission permanente (CP) en visio	Présidente
26 mai	Commission permanente (CP) en visio	Présidente
30 Juin	Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)	Représentant Présidente
22 sept	Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)	Présidente
2 oct	Commission spécialisée "droits des usagers" (CSDU)	Secrétaire

Les représentants d'usagers de France Assos Santé La Réunion ont été sollicités en 2020 pour participer aux différentes commissions/réunions suivantes :

18 fév	Comité de suivi ARS – Personnes âgées : avancées sur l'accueil des personnes âgées en 2019 – PRS 2	Membre RU
21 fév	Comité de suivi ARS – Diabète/Nutrition : point d'avancement PRS 2	Présidente
25 février	Comité de suivi ARS – Santé des femmes PRS 2	Secrétaire
27 fev	PTA 974 : présentation de la Plate-forme Territoriale d'Appui pour les parcours complexes de patients	Présidente
5 mars	Comité de suivi ARS – Insuffisance Rénale Chronique (IRC) – présentation de la feuille de route	Présidente

3 juin 9 juin 11 juin	Trois réunions de concertation pour le projet du Séjour de la Santé dans le but de définir la proposition régionale	Présidente
6 nov	Signature du PRND (programme réunionnais de nutrition et de lutte contre le diabète développé par l'ARS) en tant que partenaire FAS La Réunion, pour les 3 années à venir	Présidente
24 nov	Concertation régionale pour l' accès au 1^{er} cycle des études médicales (prévoir le besoin de personnel formé et la capacité de formation pour 2030/2035)	Présidente
18 déc	Mise en place d'une instance de concertation avec les représentants des usagers sur la vaccination au Covid 19 (comité citoyen vaccination)	Secrétaire + membres RU

Le programme réunionnais de nutrition et de lutte contre le diabète s'inscrit en réponse aux 70 000 patients traités pour un diabète et à l'augmentation de 4% chaque année.

La Réunion constitue un territoire particulièrement touché par cette maladie chronique. Cette situation épidémiologique justifie de retenir le diabète comme priorité régionale de santé publique.



Avec les difficultés et le besoin d'adaptation du système de santé à la crise sanitaire, une **instance de dialogue avec la communauté médicale** mise en place conjointement par l'ARS et la Préfecture, à laquelle la Présidente a été conviée. Elle participera à **18 réunions en présentiel ou en visio** depuis la première réunion qui a eu lieu le 31 mars. Cette instance se réunit une fois par semaine avec les acteurs de la santé du territoire.

L'instance de concertation avec les représentants des usagers du système de santé sur la vaccination initiée par l'ARS Réunion se poursuivra en 2021 sous le nom de « **comité citoyen vaccination** ».

Participation à la mise en place de nouvelles instances : CPTS Grand Sud, CPTS EST Réunion et Comité citoyen sur la vaccination :

4 nov	CPTS Grand Sud Assemblée Générale Constitutive	Présidente
9 déc	CPTS Est Assemblée Générale Constitutive	Membre bureau

En 2020, la délégation a traité en direct 8 réclamations d'usagers par mails et 13 par téléphone. Chacune d'entre elles a donné lieu à une orientation selon les besoins :

- vers le dispositif Santé Infos Droits concernant une question juridique,
- vers une association locale spécifique en lien avec la problématique évoquée,
- vers les représentants d'usagers de l'établissement de santé dans lequel la personne a été prise en charge pour l'accompagner dans sa démarche de plainte ou de réclamation.

Elle a également traité 7 demandes émanant de représentants d'usagers et 1 d'une association membre au profit d'un bénéficiaire.

La délégation a suivi de très près le renouvellement des représentants des usagers de façon à proposer un programme de formation selon leurs besoins, d'animer le réseau des représentants en leur proposant des informations adaptées. Elle a souhaité faire un état des lieux de la représentation des usagers à La Réunion en montrant la participation des RU dans les différentes Instances. Elle regrette que certains RU ne la sollicite pas davantage pour l'offre de formation ou pour échanger avec les autres représentants.

RU dans les Instances à La Réunion :

Nombre Etablissements de santé La Réunion	CDU		CS		CAL		GHT		CRSA		CCI	
	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus
29 > 26 CDU	116	106	6	6	3	2	16	13	16	9	9	7

Cette photographie est amenée à changer en tenant compte des départs, des démissions ou des absences. Il est important pour la démocratie sanitaire que les personnes engagées soient présentes et nous informent de l'arrêt de leur activité.

Le renouvellement des commissions des usagers a eu lieu entre la fin 2019 à le début 2020. Un travail collaboratif a été effectué avec l'ARS afin de pourvoir presque l'ensemble des postes. Les Conseils de Surveillance se sont renouvelés courant 2020. Les CRSA et les CCI auront lieu en 2021.

Perspectives 2021

La transformation de la délégation pour devenir France Assos Santé La Réunion est une chance pour l'Océan Indien. La délégation Réunion peut se concentrer sur son territoire et souhaite pouvoir développer certaines actions prévues dans les orientations stratégiques en 2021 qui n'avaient pas encore pu se mettre en place.

Nous souhaitons vivement que les associations mahoraises saisissent cette opportunité et s'unissent pour bénéficier du support du national et devenir la 18^e délégation en région.

Tributaire des conditions liées à l'évolution de la situation sanitaire, la délégation s'adaptera au mieux comme elle l'a déjà fait cette année pour pouvoir poursuivre ses missions. Le virage numérique est devenu une nécessité, dans le but de proposer de l'information et des formations, de se réunir à distance, de communiquer via différents canaux (site, réseaux sociaux, webinaire...)

Pour se décharger de certaines tâches et surtout administratives, la coordinatrice étant seule salariée, fera appel à des prestataires extérieurs et ainsi se recentrer sur les activités pour La Réunion.



L'Union régionale réunit 19 associations agréées du système de santé de La Réunion :

19 associations agréées adhérentes unies pour la santé :

- Adapei La Réunion (Association Départementale de Parents et Amis de personnes handicapées mentales)
- ADMD (Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité)
- AFD974 (Association Française des Diabétiques)
- AFM-Téléthon
- CDAFAL (Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques)
- CLCV (défense des consommateurs et usagers, consommation, logement, cadre de vie)
- CMT France (Charcot Marie Tooth)
- France Alzheimer Réunion
- France Rein Ol (Réseau solidaire contre les maladies rénales chroniques)
- La Ligue Contre le Cancer - comité Réunion
- Le Lien (défense des patients et usagers de la santé)
- ORIAPA (Organisation Réunionnaise d'Information et d'Accompagnement des Personnes Âgées)
- Rive (Aide et accompagnement des personnes affectées chroniques, prévention, promotion de la santé sexuelle)
- Renaloo (Maladies rénales, greffe, dialyse)
- UDAF Réunion (Union Départementale des Associations Familiales)
- UFAL 974 (Union des Familles Laïques - La Réunion)
- UNAFAM (Union Nationale de Familles et amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques)
- VLM (Vaincre La Mucoviscidose)
- VMEH (Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers)

