

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Une année riche ouverte sur toutes les formes d'engagement en santé

Chaque année, notre délégation s'enrichit de nouvelles personnes engagées en santé. Le bénévolat s'ouvre sur d'autres dynamiques qu'il était important de mettre en valeur et saluer. Toutes les bonnes volontés œuvrant dans le champ de la santé doivent pouvoir se connaître, travailler ensemble pour être plus efficaces dans l'information, la prévention, l'accompagnement et l'orientation des usagers de la santé. C'est dans cet esprit que la délégation a proposé en novembre sa journée des usagers sur les différentes formes d'engagement en santé.

Ce rapport d'activité retrace les événements, les actions et les réalisations les plus marquants menés sur cette période. La délégation a accompli une nouvelle fois un travail important par son implication dans l'ensemble des instances de santé du territoire. Les acteurs associatifs étaient présents aux nombreuses réunions du Projet Régional de Santé et pour définir les contours de la santé régionale, en faisant inscrire en premier thème la démocratie en santé.

L'action collective des représentants des usagers (RU) est aujourd'hui palpable grâce à la plus grande collaboration de l'Agence Régionale de Santé La Réunion, également attachée à valoriser les actions en lien avec la démocratie en santé.

2023 a été une année de changement avec la mise en place de nouveaux outils, notamment pour assurer les missions de formation et la refonte du site Internet avec le montage de l'annuaire national des RU, aujourd'hui accessible à l'ensemble des membres du réseau inscrit sur le site.

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 **23 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
- ADM - Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité de La Réunion
- AFD 974 - Association Française des Diabétiques de La Réunion
- AFM-Téléthon - Association Française contre les Myopathies – service régional Île de La Réunion
- AFRH - Association Française pour la Recherche sur l'Hidrosadénite - 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
- 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
- Rive - Aide et accompagnement des personnes affectées chroniques, prévention, promotion de la santé sexuelle
- UDAF - Union Départementale des Associations Familiales
- 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
- VMEH Réunion - Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers



France Assos Santé La Réunion a accueilli deux nouvelles associations : EndoFrance en début d'année ainsi que AFRH, Association Française pour la Recherche sur l'Hidrosadénite Maladie de Verneuil en fin d'année 2023.

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. Chaque candidature fait l'objet d'un examen par le comité de déontologie avant d'être soumise au vote du conseil d'administration.



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 23 associations qui agissent au quotidien sur le territoire de La Réunion. Le comité régional est composé de membres bénévoles titulaires et suppléants issus de **13 associations**. L'ensemble des 23 associations est invité à participer aux réunions du comité. 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 bureau est composé de 6 membres ainsi que 3 invités permanents. Certains membres suppléants ont démissionné de leurs fonctions et n'apparaissent donc plus dans le tableau.

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 HUMBLLOT
CLCV		Philippe COURQUET	Jean-Luc ARMAND
France ALZHEIMER		Gabrielle FONTAINE	
France REIN OI		Natatcha BENARD Vice-Présidente	Jean-Louis SEIGNEUR
Le LIEN		Véronique MINATCHY Présidente	Brigitte LAGARDERE-EYMERY
ORIAPA		Pascale SAVOYE Membre bureau	Mathilde ROUBY
RIVE		Guyline CAILLIERE Membre bureau	
UDAF		Aristide PAYET Membre bureau	Alain JUNOT
UNAFAM		Catherine HARNOIS	
VMEH		Francis CARBONNEL	Jean-Pierre TAILLEFER

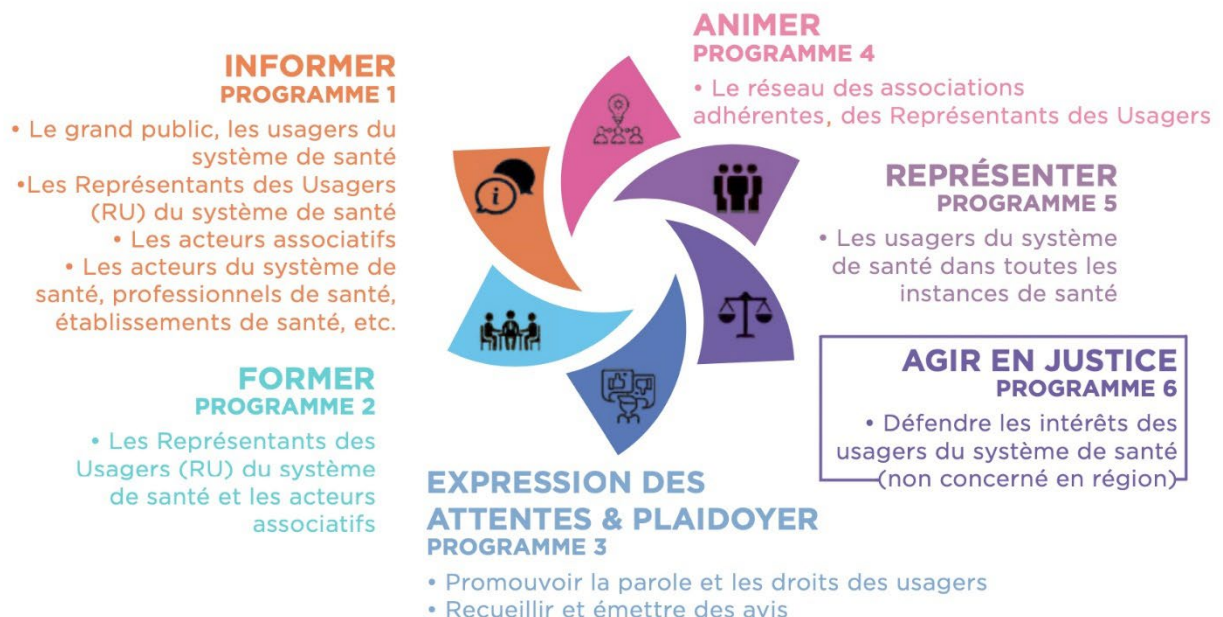
Personne qualifiée, membre du CR	Brigitte CHANE-HIME
---	---------------------

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, œuvrer à représenter et à défendre les intérêts communs de tous les usagers. Elle réunit ses membres en assemblée régionale une fois par an et organise entre deux et trois 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 représente la délégation auprès des institutions, des partenaires et de plusieurs instances de santé. Elle réunit les instances de France Assos Santé La Réunion pour prendre les décisions collectives stratégiques pour la délégation. Elle participe aux temps collectifs organisés par le siège avec les présidents des 18 régions : deux réunions en présentiel cette année et plusieurs visioconférences.

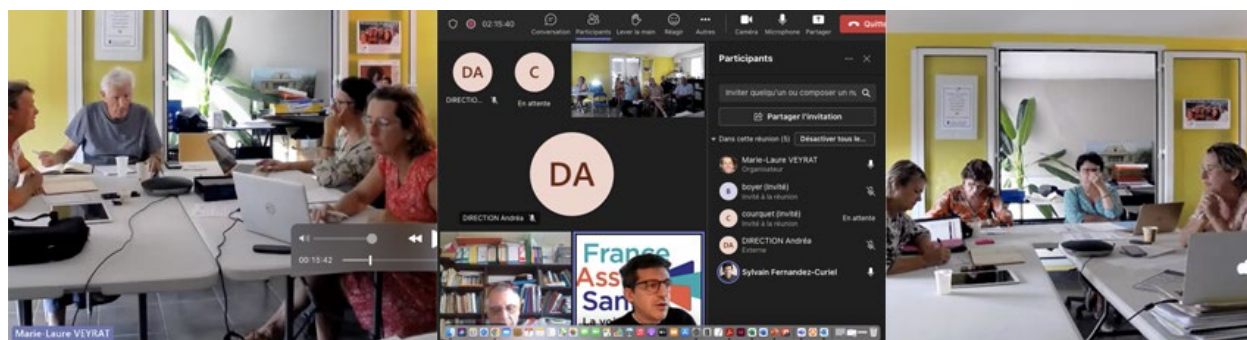
Elle collabore étroitement avec la coordinatrice régionale, Marie-Laure Veyrat, en responsabilité pour assurer les missions de promotion des droits et de représentation de la délégation et pour mettre en œuvre les activités en lien avec les axes ci-dessus cités ainsi que la bonne gestion comptable et administrative de la délégation.

La coordinatrice régionale endosse le rôle de coordinatrice, de chargée de mission, de chargée de gestion et de correspondante formation. Elle participe aux nombreuses visioconférences avec les différents services du siège pour être informée des dernières directives, des arbitrages

budgétaires, des sujets de communication, des plaidoyers ou des actions développées au national et en région. Elle est le relais de l'ensemble de cet écosystème pour La Réunion. Elle transforme en action les préconisations du bureau avec l'accord de la direction nationale. Elle est en lien avec l'ensemble des régions de l'Hexagone et ultramarines. Elle se déplace au siège à Paris pour les réunions des coordinateurs, des correspondants formation ou participer à des formations internes.



Toutes deux sont les interlocutrices pour l'ensemble des associations et leurs membres, pour les représentants des usagers, les établissements, les réseaux de santé, les Ordres, des partenaires et le grand public.



En 2023, **10 réunions** d'instance ont eu lieu tout au long de l'année, animées principalement par la Présidente et la coordinatrice régionale. Pour faciliter la participation des membres, elles se sont organisées à la fois en présentiel dans les locaux de la délégation et en visio. Cette année, l'assemblée régionale a été organisée en présentiel afin de consacrer un temps à chaque association pour présenter ses missions et actions, permettant d'échanger et de mieux connaître le réseau inter associatif qui compose France Assos Santé La Réunion.



30 janvier	Bureau
27 février	Bureau
27 mars	Bureau
7 avril	Comité Régional
5 mai	Assemblée Régionale
30 mai	Bureau
21 août	Bureau
9 octobre	Bureau
13 novembre	Bureau
8 décembre	Comité Régional

Un nouveau plan stratégique

Sur une construction collective et inter associative débutée en novembre 2022, un nouveau plan stratégique pour France Assos Santé a été lancé en juin : un plan ambitieux pour continuer à tracer la voie de la démocratie en santé pour 2023-2026.

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

Alors que la situation n'a jamais été autant en péril en matière de santé, l'Union a fait le choix de bâtir un plan qui doit lui permettre de franchir une nouvelle étape dans son développement. Ce travail de concertation sous forme d'ateliers a réuni les élus, les acteurs associatifs, les représentants des usagers et les salariés de toutes les régions.

La délégation La Réunion, comme l'ensemble des délégations en région, mène une campagne d'information sur son réseau et l'associe sur la construction du plan stratégique. Elle organise **un séminaire** le 8 septembre à l'hôtel Alamanda afin de prioriser une action pour chacune des trois ambitions proposées dans le plan national, qu'elle souhaite mener pour son territoire.

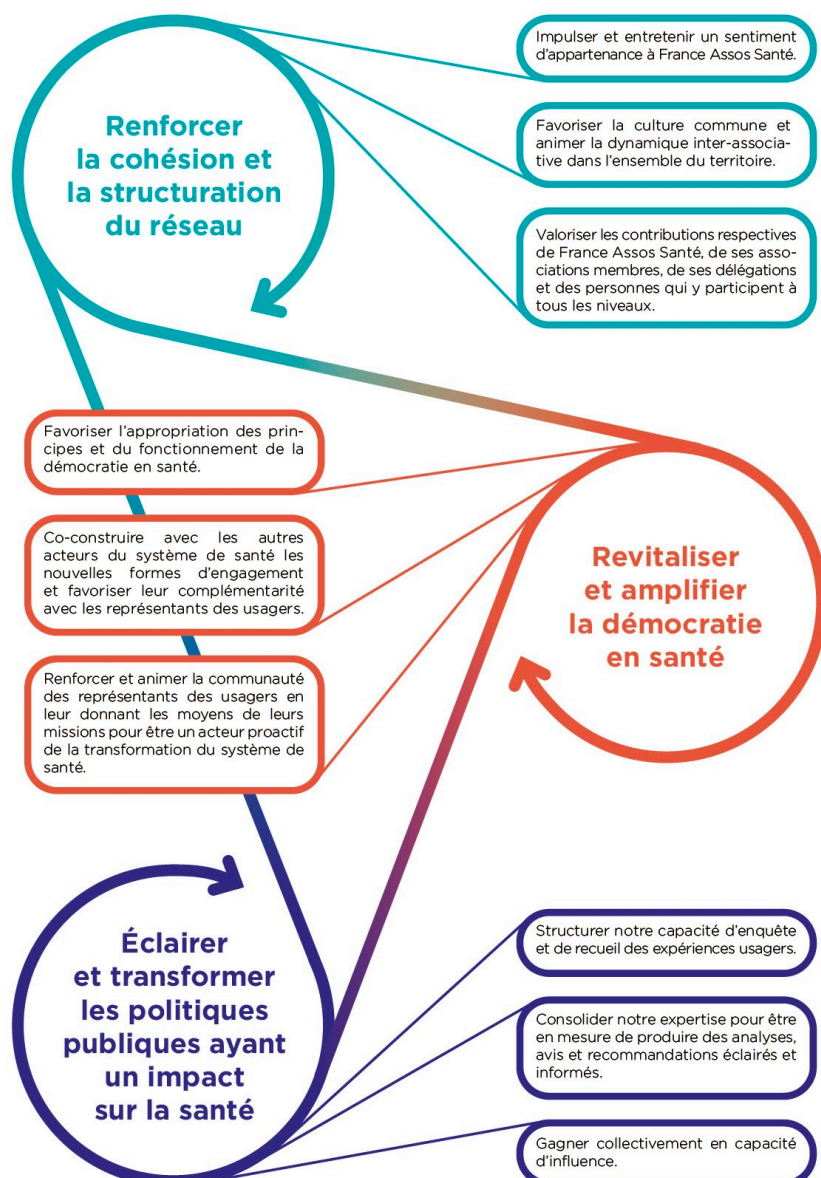
Le séminaire rassemble **19 participants** bénévoles : élus, RU et acteurs associatifs. 15 associations sont ainsi représentées.

Le séminaire permet de prendre connaissance des 40 actions proposées dans le plan qui seront menées jusqu'en 2026 auxquelles les délégations prendront part à différentes échelles. Au terme d'une journée de concertation, trois actions principales sont priorisées pour La Réunion :

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

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

Ambition « plaidoyer » : Choisir les sujets qui appellent à la mobilisation de FAS



Animation du réseau et représentation



Données clés :

2 nouvelles associations membres
23 associations adhérentes
58 RU formés et actifs présents dans les instances de santé
1 nouvel établissement de santé mentale

Deux nouvelles associations adhérentes

France Assos Santé La Réunion est très heureuse de s'enrichir de deux nouvelles associations et trois nouvelles volontaires représentantes des usagers que nous remercions vivement pour leur engagement.

EndoFrance : la délégation de l'association française de lutte contre l'endométriose adhère au premier trimestre suite à l'adhésion de l'association au niveau national. Sa représentante à La Réunion suit la formation obligatoire pour devenir RU et siège en commission des usagers (CDU) dans un établissement de l'Ouest de l'île.



AFRH : Association Française pour la Recherche sur l'Hidrosadénite Maladie de Verneuil adhère au quatrième trimestre. Elle bénéficie de la formation obligatoire pour former deux représentantes des usagers dont la présidente. L'une siège dans une CDU au Nord et l'autre au Sud.

Nomination des RU au fil de l'eau

Les échanges réguliers entre la coordinatrice régionale et la chargée de démocratie sanitaire de l'ARS ont participé au succès de l'information et au nombre croissant de représentants nommés dans les instances. Leur collaboration a facilité la désignation des nouveaux RU. Lorsqu'un candidat est repéré par une association ou par un représentant des usagers, la coordinatrice ou les RU prennent le temps d'expliquer en quoi cela consiste. La procédure à suivre est transmise par FAS qui l'accompagne jusqu'à sa désignation. Des échanges ont lieu avec l'ARS pour valider la candidature afin qu'elle soit présentée et signée par le directeur de l'ARS puis transmise en retour au candidat et à l'établissement de santé concerné.

Le choix de désigner des candidats au fil de l'eau est facilitant pour répondre rapidement à leur demande d'engagement et pourvoir les mandats disponibles.

Un nouvel établissement de santé

La clinique des Flamboyants Est est le 29^e établissement de santé de La Réunion. Cette clinique privée de santé mentale située dans l'Est de l'île vient équilibrer une zone traditionnellement sous-dotée. La Réunion compte maintenant 29 structures de santé. FAS La Réunion avait anticipé la mise en place de la commission des usagers et pris en compte les candidatures spontanées de plusieurs RU. Dès la demande de la clinique et avec la collaboration de la chargée de démocratie en santé de l'ARS, les 4 RU ont pu être nommés très rapidement.



Les RU dans les instances de santé du territoire

La collaboration établie avec le service de la démocratie en santé de l'ARS permet une meilleure information sur les mandats à pourvoir et pourvus dans certaines instances.

La difficulté est que l'ensemble des mandats ne dépend pas de ce seul service à l'ARS. La communication des arrêtés de nomination permet de réaliser cet état des lieux au 31 décembre. Cette photographie est donc réalisée suivant les informations disponibles :

Nombre établissements de santé à La Réunion	CDU		CS		CAL		GHT		CRSA		CCI	
	nombre total de postes RU	mandats pourvus au 31/12	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 CDU	116	106	6	6	3	2	16	13	16	14	9	9

CODAMUPS		IRAPS		DAC/ETAP'SANTE		CRIS		CCAR		CGSS		CDSP	
nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU/aidants	mandats pourvus RU	nombre total de postes RU	mandat pourvu	nombre total de postes RU	mandat pourvu	nombre total de postes RU	Mandat pourvu	nombre total de postes RU	Mandat pourvus
1+1	1 +1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	1	2	2

CDU : Commission Des Usagers / CS : Conseil de Surveillance / CAL : Commission d'Activité Libérale / GHT : Groupement Hospitalier du Territoire / CRSA : Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie / CCI : Commission de Conciliation de d'Indemnisation / CODAMUPS : Comité Départemental de l'Aide Médicale Urgente, de la Permanence des Soins et des transports sanitaires / IRAPS : Instance Régionale d'Amélioration de la Pertinence des Soins /DAC : Dispositif d'Appui à la Coordination / CRIS : Comité Régional d'Investissement Ségur / CAR : Comité Consultatif d'Allocation pour les Ressources / CGSS : Caisse Générale de Sécurité Sociale/ Commission Départementale des Soins Psychiatriques sans consentement.



Le tableau répertorie 162 mandats pourvus dans les instances de santé. Les RU sont présents dans l'ensemble des instances de La Réunion. **58 RU actifs** ayant suivi au moins une formation et connus de France Assos Santé La Réunion. Ce chiffre est amené à changer selon les nouveaux engagements et les démissions, selon le nombre de structures de soin et la création de nouvelles instances. La participation des RU aux conseils d'administration des établissements de santé n'est pas encore répertoriée.

Il est important pour la démocratie en santé que les personnes engagées soient présentes aux réunions et nous informent de l'arrêt de leur activité. Tout mandat pris et non occupé est perdu pour la démocratie en santé. Les associations doivent être vigilantes à ce respect d'engagement. Les RU nommés dans certaines instances et n'ayant pas souhaité se former, comme le stipule la loi, alors que la formation est obligatoire, devront céder leur mandat.

Les RU sont très sollicités cette année pour participer à la **certification des établissements de santé**. Nombre d'entre eux ont été conviés à participer aux commissions (CLUD, CLIN, CLAN, comité d'éthique...), à des visites tests en amont et aux restitutions, à suivre le patient traceur, au suivi des fiches d'événements indésirables. Certains établissements intègrent également les RU dans leur programme de formation : la présidente a intégré par exemple la **formation sur l'expérience patient** de l'IFEP mise en place via le CHU de La Réunion les 23 et 24 novembre. Ce tableau ne prend pas en compte les réunions sollicitant des RU qui ne sont pas des instances.

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.

Beaucoup de temps bénévoles ont été consacrés 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.



RU engagés en CRSA et au conseil d'administration de l'ARS :

8 titulaires et leurs suppléants siègent à la CRSA et sont répartis dans les autres commissions. Ils ont ainsi participé à l'ensemble de ces instances qui ont été organisées en présentiel et/ou en visio tout au long de l'année :

- 2 réunions plénières de la CRSA, Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie
- 2 réunions de la Commission Permanente
- 5 réunions de la CSOS : Commission Spécialisée de l'Organisation des Soins
- 3 réunions de la CSDU : Commission Spécialisée Droits des Usagers et de nombreuses réunions de travail des membres
- 1 réunions de la CSP : Commission Spécialisée Prévention
- 2 réunions de la CSMS : Commission Spécialisée Médico Social
- 2 réunions de la CSSM : Commission Spécialisée Santé Mentale
- 3 conseils d'administration ARS

Les 9 RU en CCI, **Commission de Conciliation et d'Indemnisation**, ont été sollicités pour étudier les nombreux dossiers le 10 octobre. La commission a reçu deux démissions en cours d'année. Il sera important de pourvoir les sièges disponibles.

Suite à l'annulation à trois reprises de la réunion du CODAMUPS, Comité Départemental de l'Aide Médicale Urgente, de la Permanence des Soins et des transports sanitaires, les RU désignées n'ont malheureusement pas eu la possibilité d'y siéger cette année.

Représentation à la CGSS

Valérie Fernez, nommée en 2022 pour la première fois comme personne qualifiée, nommée par FAS La Réunion, à la CGSS poursuit son mandat et participe aux réunions du CA ainsi qu'aux commissions suivantes :

25 avril / 29 juin / 16 nov.	Réunions du conseil d'administration
14 mars / 20 juin / 21 nov.	Réunions de la commission actions sociale et sanitaire
4 déc.	Réunion de la commission pénalités et des fraudes

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.

2 février	Rencontre du directeur de la DATPS : Direction de l'Animation Territoriale et des Parcours de Santé et de la chargée de DS : Démocratie Sanitaire (ARS)
17 février	Présentation de la feuille de route e-santé 2023-2027 à l'ARS
23 février	CNR : Journée de restitution à l'ARS du Conseil National de la refondation en Santé
2 mars	Rencontre ARS – Mission du Professeur DE CHILLOU, cardiologie de Nancy

13 mars	Réunion GHT – projet médico soignant partagé
24 mars	Journée handicaps sensoriels et handicaps rares
3 avril	Rencontre ERHR : Equipe Relais Handicap Rares Réunion Mayotte
14 avril	Réunion des ambassadeurs MonEspaceSanté
21 avril	Séminaire de la CSDU avec la participation de nombreux RU
25 mai	Rencontre ETP Réunion
30 mai	Rencontre CPTS Reso (Sud-Ouest Réunion)
29 juin	Assemblée générale de la DAC : Dispositif d'Appui à la Coordination (Etap'Santé Réunion)
13 oct	Salon de la santé et du bien-être RUN Santé 2023
14 oct	Salon de la santé et du bien-être RUN Santé 2023
15 oct	Salon de la santé et du bien-être RUN Santé 2023
27 oct	Rencontre ETP Réunion et IREPS Réunion
31 oct.	Colloque « pair-aidance »
9 nov.	CNR handicap : Conseil National de la Refondation handicap
10 nov.	Congrès AFRH – maladie de Verneuil
23 nov.	e-nov : l'événement du numérique en santé
1 déc.	Congrès pédagogie en santé de l'OI / direction IFSI
12 déc.	Rencontre des coordinateurs des CPTS de La Réunion
14 déc.	Inauguration de la nouvelle maison des usagers du GHER

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.

Représentation forte des représentants des usagers à la construction du PRS - Projet Régional de Santé de La Réunion

France Assos Santé La Réunion relaie l'agenda des comités proposé par l'ARS pour construire le PRS et appelle à la mobilisation des acteurs associatifs et des RU pour porter la voix des usagers, pointer les dysfonctionnements, faire connaître les doléances et les émettre des propositions, des solutions ou des améliorations et que celles-ci soient prises en compte.

Finalement, **les RU représentent 35 participations** à 18 réunions sur les 29 réunions au total des 15 comités thématiques entre le 4 avril et le 11 mai, ce qui montre une **réelle mobilisation**.

	date 1	date 2	Participation représentants
La démocratie en santé	4-avr.-23	4-mai-23	10
La prévention dans le quotidien des réunionnais	20-avr.-23	9-mai-23	4
La réduction des inégalités sociales et territoriales de santé	18-avr.-23	11-mai-23	3
La santé de la femme	27-avr.-23	3-mai-23	5
La santé nutritionnelle	10-mars-23	10-mai-23	1
Les conduites addictives	13-avr.-23	2-mai-23	2
La qualité de vie et la santé des personnes vivant avec un handicap	13-mars-23	25-avr.-23	3
La qualité de vie et la santé des personnes âgées	29-mars-23	27-avr.-23	5
Le numérique au service de la santé	31-mars-23	21-avr.-23	2
total			35



Le local FAS La Réunion mis à disposition des associations membres

La délégation met à disposition son local sur demande des associations ou des RU pour faciliter leurs réunions (réunions associatives, préparation de CDU, de CSDU ou suivant la demande) : **5 réunions** en 2023 (27 février / 29 août / 30 août / 11 mai).

France Assos Santé La Réunion représentée dans les autres comités :

Partenaire du **Programme Réunionnais de Nutrition et de Lutte contre le Diabète (PRND)** qui répond à 3 défis :

- Réduire les facteurs de risque par des programmes de prévention ;
- Dépister précocement au stade de pré-diabète ;
- Traiter conformément aux recommandations de parcours pour réduire les complications.



FAS La Réunion est impliquée dans ce programme avec la participation de la présidente et la participation de l'AFD974.



Membre du comité technique du **CRCDC : Centre Régional de Coordination des Dépistages des Cancers**. La coordinatrice est membre du comité, ce qui montre l'implication de FAS La Réunion dans le dépistage des cancers à La Réunion.



Membre du conseil d'administration de la DAC : **Dispositif d'Appui à la Coordination** : service d'appui unifié pour les professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social, grâce à un accompagnement dans toute situation jugée complexe, quels que soient l'âge ou la pathologie de la personne suivie. FAS La Réunion, France Rein OI, AFM Téléthon et l'APAJH siègent au CA.

Traitement des réclamations et des plaintes

En 2023, la délégation a traité 12 réclamations d'utilisateurs par mails et 4 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 de l'établissement de santé dans lequel la personne a été prise en charge et souhaite effectuer une démarche de plainte ou de réclamation.



La ligne nationale de France Assos Santé

Sollicitation de la ligne Santé Info Droits

En 2023, la ligne a été sollicitée **36 fois** par mails ou appels téléphoniques confondus provenant de La Réunion.

Un observatoire sur les droits des malades paraît chaque année, issu des sollicitations de l'ensemble des régions de France. Il fait un rapport détaillé des différentes thématiques liées aux questions posées. Ce qui permet de proposer un classement thématique pathologie par pathologie.

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**

Expression des attentes - plaidoyers



Données clés :

Des associations et des RU mobilisés
Suivi des plaidoyers de La Réunion sous divers formats
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 également se produire en visio. En tant que collectif, elle peut également appuyer certaines demandes émises par les associations ou les RU au plus proche du terrain.



Appui à la demande des RU du GHER d'obtenir deuxième scanner

Suite au courrier des RU du GHER, en collaboration avec l'équipe médicale pour demander un deuxième scanner au GHER, la présidente de France Assos Santé La Réunion, en tant que RU à la CSOS a soutenu la demande en relayant le courrier au directeur général de l'ARS.

Courrier à l'ARS et au Département pour questionner la situation des personnes relogées des « pensions marron »

Suite à une première demande en juillet 2020 sur le devenir des personnes hébergées dans les pensions « marron » et sur leurs conditions de vie, France Assos Santé La Réunion a souhaité suivre le dossier et questionner l'effectivité des relogements dans des conditions optimum.

Ce courrier a reçu une réponse montrant que toutes les personnes avaient bien été relogées dans diverses structures médico-sociales autorisées (EPHAD, établissement pour personnes handicapées) ou sociales (familles d'accueil, Maisons des Accueillants Familiaux,) ou en milieu de vie ordinaire (logement autonome).

Cette réponse a été transmise aux associations membres ayant des structures accueillant ces personnes pour information et pour nous faire remonter les possibles difficultés engendrées par ce relogement. Il n'y a pas eu de retour des associations.

Suivi de la demande d'accorder une dérogation au service de rythmologie interventionnelle d'une clinique du Nord pour répondre aux urgences

Suite à la demande formulée en 2022 pour un accès aux soins facilité avec 2 centres de rythmologie plutôt qu'un seul situé dans le Sud pour mieux couvrir la population de l'île, vieillissante, concernée par des pathologies cardiaques. FAS La Réunion a veillé à ce que ce deuxième centre soit inscrit dans le PRS.

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 par la délégation. Chacun peut ainsi s'en emparer et contribuer à l'échelle nationale.

La participation effective est cependant difficile à évaluer.



Accès aux soins et transports sanitaires

Le groupe de travail "transports sanitaires" s'est réuni le 13 juin, pour alimenter le document de synthèse de **recueil des dysfonctionnements constatés ou remontés des usagers**. Ce document liste un certain nombre de difficultés et propose des solutions concrètes à mettre en œuvre pour améliorer les transports sanitaires sur l'île.

Des fiches d'événements indésirables issues des établissements de santé et demandées par des RU viennent contribuer aux éléments listés dans le document. Elles sont analysées et triées afin de compléter le document. Elles permettent d'illustrer les difficultés rencontrées par les usagers.

Démocratie en santé : demande de défraiement des RU pour les réunions liées au PRS

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 a demandé le remboursement des frais kilométriques des RU qui n'avaient pas jusqu'ici été prises en compte.

L'ARS dispose maintenant d'un document de note de frais à remplir, sous conditions d'apporter les justificatifs demandés.

C'est une avancée vers la reconnaissance et la valorisation des représentants des usagers et la démocratie en santé.

Journée régionale des usagers : l'engagement en santé



La journée régionale des usagers organisée par la délégation La Réunion, en partenariat avec la CRSA et l'ARS prend la forme d'une matinée centrée sur « l'engagement en santé ».

L'objectif est de valoriser la place des usagers de la santé, de porter une réflexion collective sur la démocratie en santé à La Réunion avec les différents acteurs.

3 tables rondes permettent d'échanger sur la place des représentants des usagers et de clarifier les différentes formes d'engagement existantes à La Réunion, d'identifier qui fait quoi et comment travailler ensemble et préciser quelles actions concrètes mettre en place ?



Après les 3 prises de paroles d'introduction de la présidente de FAS La Réunion, du directeur adjoint de l'ARS et de la présidente de la CRSA, **15 interventions sont proposées** par France Assos Santé La Réunion, orchestrées grâce à l'animation de Martine Nourry, et viennent enrichir les **3 tables rondes** :

- **Représentants des usagers (RU) : quel engagement au sein des établissements de santé et dans les instances de santé ?**
Des représentants des usagers siégeant dans différentes instances prennent la parole.
- **Comment les différents acteurs de santé perçoivent la représentation des usagers et leur engagement ?**
Des représentants de la direction, d'un service qualité d'établissement de santé, et un professionnel de santé d'une Communauté Professionnelle Territoriale de Santé prennent la parole.
- **Les RU et les autres types d'engagement en santé : comment travailler ensemble ?**
Présentation des différents types d'engagement. Patient expert, pair-aidant, acteurs de l'animation de réseau et de la formation prennent la parole. Défis, perspectives, améliorations, actions à mettre en place...



Une grande place réservée aux échanges avec la salle

Tourné vers la salle, cet événement donne la parole aux personnes intervenantes présentes ainsi qu'aux **32 personnes intervenant depuis l'auditorium**.

Cet événement très riche en échanges, contenus et idées, montre l'intérêt porté à ces différents types d'engagement. La place grandissante accordée à ces nouveaux acteurs de la santé mérite de s'y intéresser et les réflexions alimenteront les travaux de mise en œuvre des actions du Projet Régional de Santé.

Les trois tables rondes sont illustrées par Marie Hamon, référente prévention culture et santé à l'ARS, outillée de son stylet et de sa tablette graphique, projetée sur grand écran. Une animation très appréciée.

Pour conclure, le **Professeur Rusch**, président de la CNS, Conférence Nationale de Santé prend la parole sur les perspectives de

l'engagement en santé et le **Dr Elarouti**, directeur de la Direction de l'Animation Territoriale et des Parcours de Santé annonce une enveloppe spécifique dédiée à la démocratie en santé, avec des appels à projet afin de réussir l'objectif de **placer l'utilisateur comme acteur de santé**.

France Assos Santé La Réunion a pu faciliter ce **rassemblement d'acteurs de l'engagement** en santé tout en mettant en valeur la représentation des usagers et le rôle important porté par ces bénévoles (axe de son plan stratégique 2023/2026). Un compte-rendu synthétique de la matinée permettra de s'appuyer sur les échanges ainsi qu'une analyse des **forces, faiblesses, opportunités et menaces**, pour contribuer aux réflexions sur les futures actions à mener.



Informers les usagers et les représentants



Données clés :

1 matinée d'information dédiée aux nouveaux RU
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 "FasInfos La Réunion"

Je suis RU, quelques clés pour débiter mon mandat

La délégation propose début février une matinée dédiée aux RU nommés en commission des usagers pour leur donner quelques informations utiles sur le rôle et les missions des RU en attendant la formation obligatoire « RU en avant » prévue en avril.

Cette matinée spécifique préparée par la coordinatrice, l'ancienne et la nouvelle formatrice, s'inspirant de la formation « et si moi aussi je devenais RU » permet de se connaître, d'échanger entre RU et de se sentir légitime dans son rôle de RU débutant dans un établissement de santé.

14 février	Je suis RU, quelques clés pour débiter	Session 1 matinée	8 participants
------------	--	-------------------	----------------

La délégation La Réunion engagée avec "MonEspaceSanté"

La délégation est en lien avec l'équipe de MonEspaceSanté à La Réunion pour relayer des informations ou émettre des avis. Plusieurs RU sont des ambassadeurs et ont déployé des actions au sein de leurs associations pour accompagner les usagers au numérique et à l'utilisation de MonEspaceSanté. Le 14 avril, la délégation participe à la première rencontre des ambassadeurs organisées à TESIS au Port.



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 papier et vidéo. Cet événement marque une occasion de rappeler les droits des usagers de la santé et de mobiliser représentants des usagers et professionnels autour d'une action commune. Plusieurs établissements organisent un événement avec la participation des RU à cette occasion.

Une publication sur le site et la lettre d'information permettent de connaître l'ensemble des outils disponibles.

Les droits acquis doivent être rappelés et renforcés, comme en témoignent les résultats du récent **baromètre des Droits des malades 2023 réalisé par France Assos Santé** : si l'information des usagers a progressé dans certains domaines ces dernières années, de nombreux droits restent encore méconnus, de même que les instances de représentation des usagers et les voies de recours en cas de problème.

Pour accompagner les RU qui s'emparent de cette journée, la délégation France Assos Santé La Réunion a poursuivi le travail réalisé en 2022 en collaboration avec la Guadeloupe, la Guyane et la Martinique en diffusant son **podcast épisode 2** sur le transport sanitaire : « les problématiques principales des usagers sur les transports sanitaires – les transports sanitaires de demain en Outre-Mer.



Il est construit autour d'une série de questions adressés à l'ARS, à l'Assurance maladie, aux transporteurs, aux RU et aux usagers. Il apporte des précisions sur le dispositif des transports sanitaires. Il met en exergue les problématiques propose des solutions en se projetant dans l'avenir.

La délégation, avec la participation des RU du groupe de travail « information et communication » développe un nouvel outil pour les représentants des usagers : un « **jeu de cartes sur les droits en santé** ». Il est réalisé en planche de 4 cartes sur une fiche A4 recto verso, pouvant être imprimée sur un papier rigide et découpé. Celui-ci est proposé à tous les RU qui le souhaitent, accompagné de plusieurs porte-clés sur les droits à faire gagner.



France Assos Santé La Réunion dans les médias

La délégation s'organise pour promouvoir les droits en santé et faire connaître les représentants des usagers. Deux membres du bureau, interviennent le 27 février et le 2 mars sur **radio arc-en-ciel** dans l'émission « **la vie en question** », où elles ont pu expliquer le rôle des RU et comment les contacter. Elles ont pu répondre en direct aux questions des auditeurs.

Une campagne nationale pour mieux connaître les représentants des usagers est réalisée avec le soutien du service communication du siège dans l'ensemble des régions. Elle est adaptée selon les spécificités locales et pour les DROM, les coordinatrices privilégient la diffusion radio plutôt que la presse écrite utilisée sur toute la France hexagonale. **Un spot est ainsi réalisé par FranceTv de La Réunion et diffusé du 11 au 18 septembre sur les ondes**, sur les radios suivantes : Radio Free Dom, NRJ, Chérie FM, RTL, Exo, Rire et Chansons et RER.

Un **article sur la santé de La Réunion** est réalisé par la rédactrice de France Assos Santé : « **tour de France de la santé insulaire** » et diffusé dans les actualités du site national au moment des grandes vacances en Hexagone, évoquant les principaux enjeux de santé sur l'île, commentés par chacune des coordinatrices régionales des Outre-Mer.



La semaine de la sécurité des patients

Des représentants des usagers de la santé de La Réunion se mobilisent pour participer ou pour proposer des actions d'information et d'échanges avec les professionnels, les membres du personnel et les usagers au sein des établissements de santé.

Pour exemple, à la Clinique de la Paix dans l'Est de l'île, les représentants s'organisent dans le hall d'entrée et à l'extérieur de l'établissement comme le montre les photos prises ci-dessous.



Plusieurs autres initiatives sont menées par les RU en collaboration avec leurs établissements.

Des représentantes des usagers sont présentes à la **journée régionale de la sécurité des patients** organisée par l'ARS le mardi 21 novembre et prennent part au programme :

- AFM Téléthon : l'expérience de l'AFM concourant à l'autonomie en santé et à la sécurité des personnes atteintes de pathologies neuromusculaires et de maladies rares ;
- France Rein OI : une association d'usagers au cœur de l'accompagnement des patients insuffisants rénaux chroniques dans leur parcours de soins



France Assos Santé La Réunion visible sur le « Resovision »

1 vidéo sur les représentants des usagers et trois mini-spots sur Santé Info Droits sont diffusées via « **Résovision** » 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 sur les RU et capter l'attention pendant l'attente d'un rendez-vous.



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

Chaque nouveau RU a reçu un badge 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 plusieurs supports pour faire connaître les droits en santé et la représentation des usagers, informer sur la ligne nationale Santé Infos Droits. Chaque représentant dispose d'un badge pour être reconnaissable des usagers et du personnel des établissements.

L'ensemble des documents est réédité selon les besoins des RU et les budgets disponibles. Ils sont tous mis à disposition sur simple demande.

De plus, le drapeau sur les droits d'une hauteur de 2m est présent dans plusieurs établissements de santé et prêté aux RU dans le cadre d'une action ou d'un événement hors les murs, pour une meilleure visibilité.



3 nouveaux kakemonos sont réalisés, de façon à remplacer les plus anciens qui ne suivent pas la nouvelle charte graphique. Leur fabrication est lancée dans le but de décorer le grand stand réservé sur le salon de la santé « RUN SANTE 2023 ».

France Assos Santé La Réunion lance ses silhouettes RU



La délégation La Réunion s'inspire d'autres régions qui ont déjà réalisé des silhouettes à l'effigie de RU et crée sa propre silhouette grâce à la participation d'un illustrateur pour proposer des modèles et aux compétences graphiques de la coordinatrice régionale. Les textes d'accroche sur le support sont en créole.

Les silhouettes illustrent deux représentants des usagers, disponibles pour aider les usagers et défendre leurs droits. Elles sont réalisées dans une matière PVC rigide et solide, à taille presque réelle par un imprimeur local, avec une hauteur de 1,80 m.

Ce projet à la fois de communication et d'information sur les RU prévoit d'installer ces silhouettes dans les halls des 29 établissements de santé de La Réunion. 10 premières silhouettes sont fabriquées en 2023 et la toute première est installée au GHER à Saint-Benoît.

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 Twitter sont gérés par le service communication du siège et concernent l'ensemble des régions.



48 publications sont rédigées et diffusées sur la page régionale de La Réunion accessible via le lien suivant : <https://lareunion.france-assos-sante.org/>

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.

90 publications FB sont diffusées ou partagées en 2023. La page recueille "**308 abonnés**" à fin décembre.

19 vidéos sont accessibles sur la chaîne Youtube de France Assos Santé La Réunion, dont la plupart concerne les droits des usagers, les représentants des usagers et Santé Info Droits.

4 lettres d'information trimestrielles "FASInfos La Réunion"

La lettre d'information trimestrielle est diffusée à la fin des 4 trimestres, en mars, juin, septembre et décembre. Les sujets des articles reprennent les temps forts de la vie de la délégation. Les articles sont validés par le comité de rédaction, faisant parti du groupe de travail « information et communication ». La lettre est diffusée maintenant à **356 destinataires** via emailing.

Elle recueille pour les 4 éditions de 2023 un **taux moyen d'ouverture à 48,2 %**, un taux moyen de **cliqueurs à 7,85 %**. Le taux moyen de **réactivité est de 16,3 %**. Le taux de **lecture approfondie est de 90,5%**.



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 :

14 fév.	Présentation FAS, le RU, son rôle dans la CDU à l'IFA : Institut Français des Ambulanciers au CHU Nord , dans le cadre de leur formation
15 fév.	IFSI du CHU Sud : Institut de formation en soins infirmiers - élèves de 3e année : Présentation des droits des usagers, rôle du RU, formation RU, les assos agréées et pourquoi elles peuvent proposer des RU

Des interventions dans le cadre d'événements

Les membres de FAS La Réunion, la présidente et des RU interviennent dans le cadre d'événement organisés par diverses structures ou associations :

8 mars	Forum solidaire Kartié Chaloupe – Journée de la femme / stand d'information
16 avril	Commission de district « femmes, familles et personnes âgées du Lion's club activité « connaissez-vous vos droits en santé ?
20 août	Le forum des associations à La Possession / stand d'information
6 déc.	Le forum solidaire Kartié Le Plate / stand d'information

France Assos Santé La Réunion au salon « Run'Santé 2023 »

La délégation participe au **salon de la Santé et du bien-être** organisé par le journal le Quotidien du vendredi 13 au dimanche 15 octobre à la Nordev à Saint-Denis.

Les thèmes de ce salon sont : **prévenir, former, accompagner dans le domaine de la santé.**

L'objectif est de proposer un grand stand à disposition des 23 associations membres pour faire connaître l'Union et les associations qui la composent, promouvoir les droits en santé et communiquer sur les représentants des usagers.

De nombreux partenaires de santé sont présents, les institutionnels et les établissements de santé, et 7 000 visiteurs sont attendus. Les 3 jours sont ouverts au public et l'entrée est gratuite. Pour assurer de bonnes conditions de participation, la délégation assure l'installation et la décoration du stand, prévoit le mobilier, l'eau et le café.



Elle négocie en amont pour faire partie des partenaires principaux, ce qui lui permet une visibilité décuplée avec la présence du logo de France Assos Santé La Réunion sur l'ensemble des supports de promotion du salon : 4x3, affiches, encarts presse, articles presse, articles déployés sur réseaux sociaux...

Plusieurs visioconférences sont organisées avec le directeur du Quotidien, pour mettre au point ce partenariat, ainsi qu'une visite opérationnelle. Le groupe information et communication prend part à la mise en place de l'événement, notamment à la participation d'un membre.

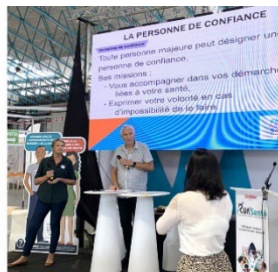


Les associations inscrites se succèdent sur le double stand aménagé de 18 m² pendant les 3 jours sur des créneaux en demi-journée ou en journée. **20 personnes bénévoles se mobilisent, représentant 13 associations** membres. La participation est un succès même avec le désistement de quelques associations mais la coordination globale est très lourde à gérer, ainsi que l'organisation technique.

La délégation rencontre les structures présentes au salon, du côté du Hall A dédié à la santé, dans le but de mieux connaître certains acteurs et échanger des coordonnées. En plus d'être une vitrine pour les structures, comme pour le grand public, le salon permet de nombreuses prises de contact. Le grand public s'intéresse à ses droits en santé et viennent sur notre stand.



La présidente participe à la **séance inaugurale** auprès des officiels de la Région Réunion, du Département Réunion, de l'ARS, du CHU et des groupes des cliniques privées où elle est conviée à faire le premier discours. Elle intervient également sur la **table ronde** des partenaires principaux sur le thème « La santé dans 10 ans à La Réunion ». La délégation occupe ainsi une place privilégiée pour mettre la démocratie en santé à l'honneur.



Deux RU occupent un créneau pour une **conférence** en journée sur : « usagers de la santé, connaissez-vous vos droits ? ». En duo, ils interpellent et informent le public sur les droits pendant 45 minutes.

L'ensemble des interventions est relayé sur le **site internet de l'événement**, à regarder en replay : <https://www.runsante.re>

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 à Paris deux grandes journées nationales où sont conviées la Présidente et coordinatrice des délégations régionales. 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 20 avril :
« Usagers/professionnels construisent l'équipe et les parcours de santé de demain »
- Journée nationale du 19 septembre :
« Accès aux soins et à la prévention des personnes éloignées du système de santé »

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

Former les représentants d'usagers



Données clés :

- 1 formatrice dédiée pour La Réunion
- 5 sessions de formation dont la formation obligatoire
- 5 groupes d'échanges de pratiques
- 1 refonte des logiciels de 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) est devenue formatrice de FAS en 2022. Elle a ainsi assuré les formations prévues dans le plan 2023.

3 formations dont la formation « RU en avant » obligatoire

La délégation s'organise pour proposer la **formation généraliste « RU en avant »** sur 18h aux nouveaux RU désignés par l'ARS et siégeant dans les instances de santé de La Réunion. Cette formation est obligatoire pour tous les RU depuis la dernière loi de santé de 2016.

Les séances en présentiel se déroulent à l'hôtel Alamanda sur deux jours.

15 bénévoles volontaires issus des associations membres agréées d'usagers du système de santé participent. Ont suivi des modules en e-learning et une classe virtuelle pour clôturer les sessions. 14 obtiennent un certificat avec un abandon pour raisons personnelles.

La délégation propose ensuite deux formations dites « socles » qui viennent compléter celle-ci :

- « **RU en commission des usagers** » plus spécifiquement pour les RU siégeant au sein des établissements de santé ;
- « **Comprendre le système de santé** » pour tous les RU, ouverte également aux acteurs associatifs des associations membres.



2 mars	RU en commission des usagers	Session 1 jour	9 participants
12 et 13 avril	RU en avant - formation généraliste	Sessions 2 jours	15 participants
12 mai	Classe virtuelle RUEA	2h	14 participants
20 juin	RU en commission des usagers	Session 1 jour	10 participants
24 oct.	Comprendre le système de santé	Session 1 jour	9 participants

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 **45 participants**.

12 janv.	Groupe d'échanges Est		Saint-Benoît	10 participants
19 janv.	Groupe d'échanges Sud		Saint-Pierre	9 participants
27 juin	Groupe d'échanges thématique	La certification	Pierrefonds	10 participants
29 juin	Groupe d'échanges thématique	La certification	Saint-Denis	8 participants
14 sept.	Groupe d'échanges thématique	Le projet des usagers	Pierrefonds	8 participants



Refonte des logiciels de la formation

Pour plus d'efficacité, le service formation a totalement remanié le fonctionnement interne de la formation, avec l'aide de prestataires extérieurs afin de coller aux besoins d'échanges et d'harmonisation des pratiques.

La coordinatrice régionale également correspondante formation a suivi plusieurs formations sur les nouvelles procédures et sur les trois nouveaux outils qui composent la gestion complète de la formation. La refonte n'est pas encore effective et connaît quelques difficultés mais cette année de transition permettra des processus simplifiés plus tard.

et en plus...

La coordinatrice régionale accueille la **nouvelle coordinatrice régionale de Mayotte** pour une semaine de tutorat sur site, en janvier. Une semaine riche en échanges pour mieux cerner les missions des délégations, le fonctionnement d'une délégation Outre-Mer ainsi que l'éventail des tâches s'afférant au poste.

En immersion, la coordinatrice de Mayotte a pu rencontrer la présidente de la délégation Réunion, participer à un groupe de travail avec les représentants des usagers, membres du bureau et suivre les différentes activités, de la gestion jusqu'aux échanges avec l'ARS.

Cette initiative est dans le sens des échanges et de l'entre-aide inter-régionale, et permet de prendre connaissance de l'historique de la délégation anciennement « Océan Indien » avec La Réunion et Mayotte jusqu'en 2020.



Perspectives 2024



En 2024, la délégation portera la démocratie en santé sur le podium, en référence aux jeux olympiques de Paris. Elle poursuivra tous ses engagements dans les différentes instances ainsi que dans le suivi du Projet Régional de Santé.

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

France Assos Santé La Réunion continuera ses activités en s'appuyant sur 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.

Travaillons 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 de l'ensemble des régions. Ce rapport concerne uniquement les activités de la délégation La Réunion.