

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Une année de renouvellement des membres élus et des Représentants des Usagers en Commission des Usagers

France Assos Santé La Réunion réaffirme sa conviction que la santé se construit « avec » et « pour » les usagers. Et pour que chaque voix compte, pour que chacun puisse avoir un accès aux soins, une prise en charge de qualité et être acteur de sa santé, le collectif doit poursuivre le développement de la démocratie en santé.

L'année a été marquée par le renouvellement du comité régional et du bureau de la délégation faisant suite à un appel à candidature lancé au premier trimestre et avec des élections lors de l'assemblée régionale au deuxième trimestre. Ce n'est pas moins de 17 binômes associatifs qui sont élus au comité régional et 6 membres au bureau avec deux invités permanents.

La délégation La Réunion a été l'actrice principale du renouvellement des usagers en commission des usagers dans les 30 établissements de santé en 2025, sans chargé de démocratie en santé dédié à l'ARS Réunion. Cette action a été menée avec une attention particulière pour que toutes les associations agréées puissent proposer leurs candidats. FAS La Réunion a relayé l'appel à candidature, effectué le suivi des candidatures associatives et vérifié la participation de toutes les associations membres. Des rappels ont été effectués ainsi que des concertations avec les candidats et des échanges avec l'ARS pour prioriser les désignations des RU.

Un collectif au service de tous les usagers

Toutes les associations adhérentes sont préalablement agréées par la Commission Nationale des Agréments, en rapport à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Accordé, 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 **24 associations agréées** d'usagers du système de santé de La Réunion qui agissent au quotidien sur le territoire :

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



Un acteur clé de la démocratie en santé

France Assos Santé La Réunion, c'est la force d'un collectif pour défendre les droits et les intérêts des usagers du système de santé. 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 portent haut et fort la voix collective des usagers, l'expérience usagers, et agissent pour le droit des usagers et l'accès aux soins de qualité pour tous.

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



France Assos Santé La Réunion – 0692 400 396 – lareunion@france-assos-sante.org

France Assos Santé La Réunion est l'une des 18 délégations en région de France Assos Santé. Elle est composée d'associations affiliées au niveau national et bénéficiant de l'agrément national ainsi que d'associations locales bénéficiant d'un agrément régional, qui accorde 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 les membres volontaires élus au bureau.

Un réseau vivant et actif

France Assos Santé La Réunion fédère 24 associations sur le territoire de La Réunion, réparties dans 7 collèges : personnes malades, personnes âgées et retraitées, personnes en situation de handicap, associations familiales, associations de défense de consommateurs, personnes en situation de précarité et défense et de promotion de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et santé environnementale.

Le comité régional élu en 2025 est composé de membres bénévoles titulaires et suppléants issus de **17 associations** : 34 membres ont été ainsi désignés le 5 mai 2025 à l'Assemblée Régionale lors d'un vote à bulletin secret. Le bureau est composé de **8 membres** auxquels s'ajoutent 2 invités permanents issus du comité régional. La présidente sortante a été réélue pour 3 ans.

Membres du comité régional URAASS LA REUNION (mai 2025)

Associations agréées	Identité visuelle	Membre titulaire	Membre suppléant
ADMD		Jocelyne LAURET	Pierre CHATELET
AFM Téléthon		Carole HEINRICH-RAZAFINDRALAMBO	Séverine DUBARD
APAJH		Marylène SINGABRAYEN-TAMPIGNY Membre bureau	Claude BRARD
ASETIS		Maryse PICARD	Pierre RIVIERE
CLCV		Philippe COURQUET Membre bureau	Hylén IMPERIAL
CDAFAL		Alain DIDELOT	Marguerite PHILIPPE
France ALZHEIMER Réunion		Michel JARRY Vice-Président bureau	Brigitte CHANE-HIME
France Rein OI		Valérie FERNEZ CONTRERAS Membre bureau	Marie-Andrée Mathilde NEMOZ
Le LIEN		Véronique MINATCHY Présidente bureau	Brigitte LAGARDERE-EYMERY
La LIGUE		Remy ALMAR Invité permanent bureau	Marie France PLANTEY
ORIAPA		Pascale SAVOYE Membre bureau	Alexanne TELLIER
RIVE		Guylaine CAILLIERE Membre bureau	Solenne AUGIER
RENALOO		Eric LIONI	Frédéric DORLA
UDAF		Marie Guita PICARD Membre bureau	Mauricia SIHOUE
UFAL		Pascale JOURDAIN	Marie Thérèse CORBIERE
UNAFAM		Catherine HARNOIS	Marianne DUDON-BERGDOLT
VMEH		Francis CARBONNEL Invité permanent bureau	Patrick KUVAN-GEE

La vie de la délégation

La délégation élit ses membres pour trois ans. Les membres qui composent France Assos Santé La Réunion s'engagent à porter la voix collective des usagers de la santé, à les représenter et à défendre leurs intérêts. Elle réunit ses membres en assemblée régionale une fois par an ainsi que pour deux comités régionaux. **En 2025, les membres ont renouvelé leur engagement.**



Assemblée Régionale
du 5 mai 2025

Les membres du bureau nouvellement élus se rassemblent environ une fois par mois.



Véronique
MINATCHY
Présidente
Le LIEN



Michel JARRY
Vice-Président
France Alzheimer



Valérie FERNEZ
Membre du Bureau
France Rein



Guylaine
CAILLIÈRE
Membre du Bureau
RIVE



Pascale SAVOYE
Membre du Bureau
ORIAPA



Marylène
SINGABRAYEN-
TAMPIGNY
Membre du Bureau
APAJH

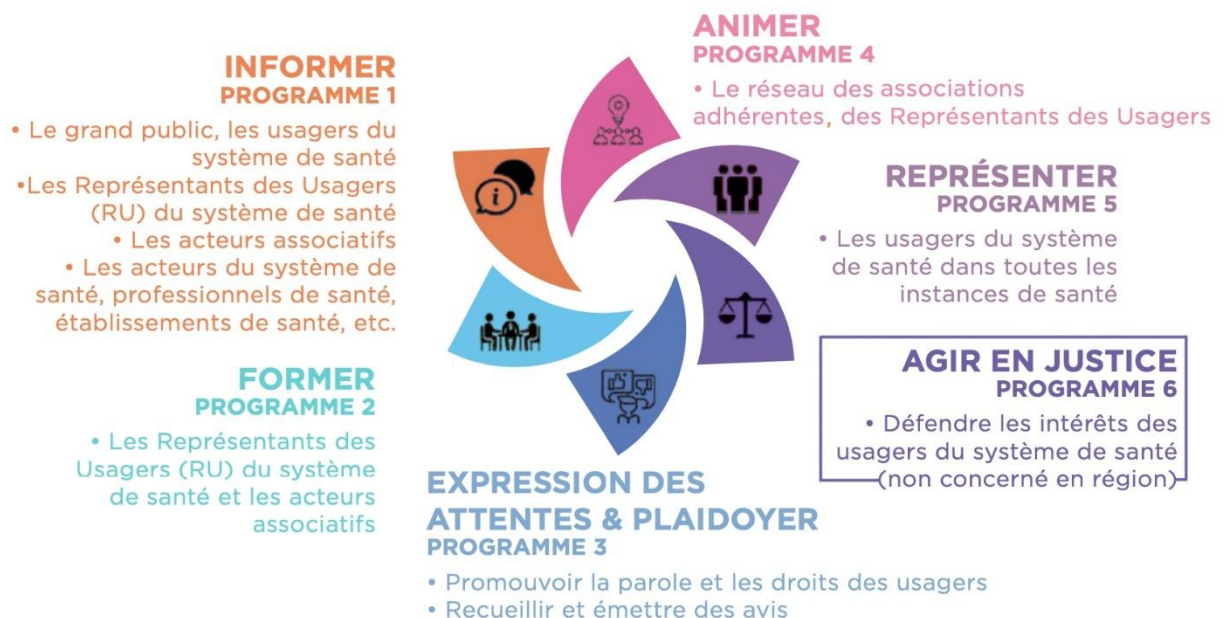


Philippe
COURQUET
Membre du Bureau
CLCV



Guita PICARD
Membre du Bureau
UDAF

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





Véronique Minatchy (à gauche), Présidente de la délégation La Réunion réunit les membres pour définir les axes stratégiques et définir des orientations collectivement. Elle représente la délégation auprès des institutions, des différents partenaires et des instances de santé. Elle participe aux temps collectifs organisés par le siège et collabore étroitement avec la coordinatrice régionale.

Marie-Laure Veyrat (à droite) fait le lien avec sa direction et les différents services du siège. Elle a en charge de coordonner et mettre en œuvre les activités en lien avec les 5 programmes d'actions. Elle élabore et gère le budget et les dépenses de la délégation.

Les instances

27 janvier	Bureau
17 février	Bureau
06 mars	Bureau
28 mars	Comité Régional
22 avril	Bureau
05 mai	Assemblée Régionale
02 juin	Bureau
02 juillet	Bureau
04 août	Bureau
01 septembre	Bureau
29 septembre	Bureau
27 octobre	Bureau
03 novembre	Comité Régional
08 décembre	Bureau

En 2025, **14 réunions** des Instances ont eu lieu tout au long de l'année. La Présidente, représentée parfois par le Vice-Président, et la coordinatrice régionale animent le plus souvent ces réunions, alimentées par les apports des autres membres engagés.

Pour faciliter la participation des membres, certaines réunions ont été organisées à la fois en présentiel dans les locaux de la délégation à La Possession et en distanciel.

À la suite des élections des nouveaux membres, le nouveau bureau s'est investi pour se réunir plus souvent qu'avant avec la volonté de participer aux différents projets en cours et à venir et notamment ceux en direction des RU. Chaque membre est référent dans un domaine.

Le plan stratégique

- **Ambition 1 « Renforcer la cohésion et la structuration de notre réseau [en développant une culture commune]**

La commission réseau s'inscrit dans le plan stratégique 2023-2026 en référence à l'ambition 1 pour favoriser la culture commune et animer la dynamique inter-associative dans l'ensemble du territoire. La délégation a organisé sa **Commission Réseau 2025** le jeudi 11 septembre à 8h30 au restaurant le « VERT-TU-OSSES », à la Saline-les-Bains.

La participation : 28 personnes inscrites – **21 personnes présentes** seulement du fait d'un grave accident qui avait bloqué la circulation. 13 associations représentées. 2 associations partenaires : "Nez en Herbe" et Asnosmie.org

Les objectifs :

- Rappeler ce qu'est France Assos Santé La Réunion,
- Informer sur le renouvellement des RU en CDU à venir - point d'actualité (rédaction en cours de l'appel à candidature ARS) et le futur relai de FAS
- Présenter les outils et supports disponibles pour accompagner les associations et les RU
- Connaître la nouvelle association adhérente "les Maillons de l'Espoir »
- Découvrir l'odorat au service de la santé olfactif avec Nez-en-Herbe et Anosmie.org et immersion olfactive sous forme d'atelier



Cette matinée riche en échanges a permis de rappeler les missions et actions de FAS La Réunion et de proposer un point d'actualité sur le renouvellement des RU en CDU.

L'association nouvellement adhérente "Les Maillons de l'Espoir" dans le champ des addictions et de l'entraide a pu présenter ses missions et l'ampleur de son action au niveau régional.

Avec la participation de Nez-en-Herbe et la contribution de "Anossmie.org" via deux vidéos, les participants ont pu comprendre l'importance de l'odorat et comment soigner grâce aux odeurs, pour finir dans une immersion olfactive. Les participants ont beaucoup apprécié car l'anosmie était méconnue de la plupart des membres ainsi que l'importance des odeurs dans le soin.



- **Ambition 2 « Revitaliser et amplifier la démocratie en santé » [en garantissant la représentation et la participation effective des usagers à tous les niveaux]**

La **communication** s'inscrit dans le plan stratégique 2023-2026 en référence à l'ambition 2 et pour renforcer et animer la communauté des représentants des usagers en leur donnant les moyens de leurs missions pour être un acteur proactif de la transformation du système de santé

La délégation La Réunion a développé la communication dès l'arrivée de la coordinatrice dont le cursus « communication » favorise la mise en place de nouveaux supports. Le plan prévoit de poursuivre la **réalisation et la diffusion des supports et outils à destination des RU et des usagers**. La fabrication des silhouettes RU est le projet phare du plan stratégique, déployé en 3 phases sur 3 ans de façon à étaler le financement et la livraison des silhouettes à dimension humaine qui se terminera dans le courant 2026.

Fin 2025, la silhouette RU est visible dans 25 établissements de santé sur les 30 présents à La Réunion. Celle-ci est présente dans les halls d'accueil et illustre la présence des RU qui se rendent disponibles pour accompagner les usagers qui le souhaitent.

Une silhouette est destinée au local de la délégation FAS La Réunion, du fait que deux établissements possèdent un hall d'accueil en commun. Il reste donc 4 silhouettes à attribuer.



- **Ambition 3 : Éclairer et transformer les politiques publiques ayant un impact sur la santé**

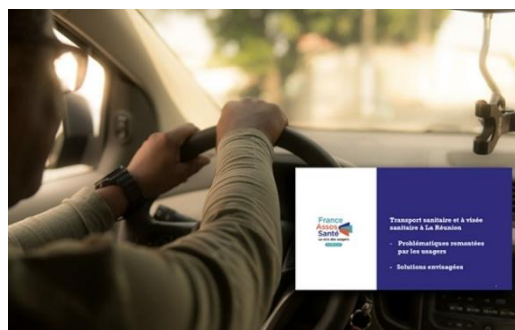
Les membres de la délégation de La Réunion sont force de proposition grâce au collectif et peuvent intervenir à tous les niveaux du système de santé. Trois thématiques transversales ont été priorisées à l'occasion des deux séminaires 2023-24 sur le plan stratégique régional :

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

France Assos Santé La Réunion publie le 24 septembre 2025 son recueil des problématiques liées au transport sanitaire et/ou à visée sanitaire.

Dès 2019, les représentants des usagers s'inquiètent de la situation de certains usagers dont le parcours de soin est perturbé ou rompu du fait de problématiques liées au transport. Un groupe de travail (GT) composés de RU voit le jour la même année et s'organise dans le but de recueillir, d'analyser les différentes plaintes et les remontées des usagers issus de faits réels, pour les trier et les répertorier par thèmes dans un document unique. Certains établissements de santé se lient au projet en transmettant leurs feuilles d'événements indésirables liées au transport.

21/01/2025	GT restreint transports sanitaires : stratégie pour 2025
18/02/2025	GT transports sanitaires : stratégie en direction des partenaires
11/04/2025	GT transports sanitaires : remanier document et revoir charte de 2014
23/05/2025	GT transports sanitaires : passage média journée de grève taxiteurs
11/08/2025	GT restreint transports sanitaires : revoir le document par rapport évolutions textes
19/08/2025	GT transports sanitaires : relecture document mis à jour pour mise en page



Ce recueil met en évidence des dysfonctionnements, des ruptures de parcours, le non-respect des droits des usagers, des refus de prise en charge et plus généralement le manque d'accès aux soins pour tous.

Le document final est un **outil de plaidoyer** pour informer, d'une part, en faisant un état des lieux des difficultés rencontrées, et **trouver des solutions** avec les différents acteurs, d'autre part, en faisant des propositions concrètes pour améliorer la situation de tous les usagers de la santé.

En 2025, les textes ont évolué depuis, mais les problématiques sont restées

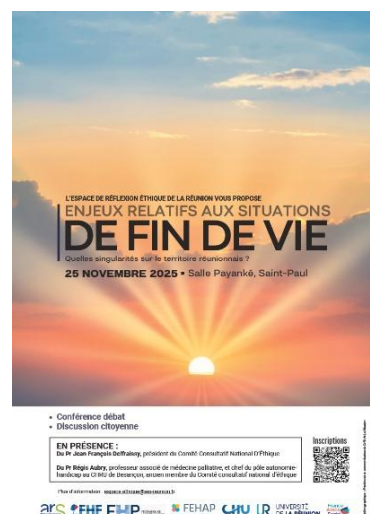
France Assos Santé La Réunion participe à la création de l'ERER-OI : l'Espace de Réflexion Éthique Régional-Océan Indien.

La délégation a été très engagée pour participer aux réunions d'instances pour la création de l'ERER-OI comme l'**AG du 24 nov. 2025**. La Présidente de FAS fait partie du conseil d'administration et est nommée au bureau. La délégation a relayé en 2025 l'appel à candidature lancé pour constituer le conseil d'orientation.

- 2 RU ont été nommés titulaires dans le collège 2,
- 2 RU suppléantes dans le collège 2,
- 1 RU fait partie des invités permanents.

FAS La Réunion a participé à l'AG extraordinaire du 24 nov. et aux séances de travail pour l'organisation des événements.

FAS La Réunion et les RU du groupe de travail « Éthique » ont également participé aux débats publics, notamment le **séminaire du 25 nov 2025 sur les « Enjeux relatifs à la fin de vie »** avec la présence des Pr Jean-François Delfraissy et Régis Aubry.



Animation du réseau et représentation



Données clés :

1 nouvelle association membre
24 associations adhérentes
72 RU siégeant dans les CDU
192 mandats occupés, toutes instances confondues

1 nouvelle association adhérente

FAS La Réunion est très heureuse d'accueillir une nouvelle association qu'elle avait accompagnée dans sa démarche d'agrément.

Les Maillons de l'Espoir, association dans le champ de la lutte contre les addictions – entraide pour les personnes et leur entourage en difficulté avec l'usage de l'alcool et/ou avec des substances psychoactives. GEM : entraide pour des personnes en situation d'addictologie et à leur famille.



Des bénévoles actifs et engagés



FAS La Réunion rassemble ainsi 24 associations agréées du système de santé. AFD 974 et EndoFrance ne sont plus dans l'Union régionale. Toutes ont proposé au moins un RU dans une ou plusieurs instances de santé. **Au cours de l'année 2025, entre 64 et 72 RU ont siégé dans au moins une instance.** Au moment du renouvellement en novembre, l'Union avait perdu trois membres RU pour cause de décès, dont un très actif qui siégeait au comité régional. C'est une grande perte pour leurs familles, leurs associations et pour notre collectif. Plusieurs démissions ont également eu lieu pour diverses raisons.

Grâce à l'engagement des volontaires bénévoles des associations membres, 75 candidatures au moment de la clôture ont été réceptionnées par le secrétariat de la direction générale de l'ARS. **67 candidatures** ont été traitées par l'ARS pour désigner les RU dans les commissions des usagers prenant effet au 2 décembre 2025.

Les RU dans les instances des établissements de santé

- **112 sièges RU dans les Commissions Des Usagers (CDU) grâce à l'engagement de 72 RU**
- **8 RU siègent dans les Conseils de Surveillance (CS)** pour le CHU (site Nord et Sud), EPSMR, CHOR et GHER
- **1 RU siège au directoire du CHU**
- **2 RU siègent en CAL** : Commission d'Activité Libérale pour le CHU et le GHER (le CHOR n'est pas pourvu)
- **5 RU siègent en CA** : Conseil d'Administration de l'ARAR, l'AURAR et l'ASFA-hôpital d'enfants.



Les désignations des RU en CDU ne sont pas terminées au 31/12/2025 et se poursuivront l'année suivante avec l'arrivée prochaine d'une ressource humaine au service de démocratie en santé de l'ARS. Certains RU n'ont malheureusement pas été informés lorsque leur candidature n'a pas abouti. Un mail émanant de l'ARS est attendu avec les propositions de mandats vacants.

Les établissements ont été plutôt bien pourvus, à l'exception d'un seul dans l'Ouest qui n'a recueilli aucun RU et où des solutions doivent être trouvées pour que sa commission des usagers puisse fonctionner. Et un établissement dans le Sud fonctionne avec une seule RU.

FAS La Réunion s'est beaucoup investie pour pallier le manque d'effectif de l'ARS et afin que la démocratie en santé dans les établissements ne soit pas remise en cause. Elle a mené les

concertations auprès des associations pour recueillir les candidatures. Elle a participé aux négociations pour prioriser les candidatures lorsque celles-ci avaient plus de candidats que de mandats sur une même commission.

Les RU dans les autres instances de santé du territoire

Il existe de nombreuses instances de santé listées ci-dessous où siègent les RU. FAS La Réunion s'est attaché à ce qu'au moins 1 RU siège dans chacune d'elles afin que la voix des usagers soit présentes à tous les niveaux du système de santé du territoire.

Voici le détail des instances pilotées par l'ARS avec le nombre de mandats pourvus :

Type d'instances régionales (ARS La Réunion)	Mandats RU	Mandats pourvus
CRSA : Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie	16	14
CRSA – CSDU : Commission Spécialisée dans le domaine des Droits des Usagers du Système de Santé La Réunion	6	6
CRSA – CSP : Commission Spécialisée de Prévention La Réunion	4	1
CRSA – CSOS : Commission Spécialisée Organisation des Soins	4	4
CRSA – CSMS : Commission Spécialisée pour les prises en charge et l'accompagnement Médico-Sociaux	4	2
CRSA – CSSM : Commission Spécialisée pour la Santé Mentale	2	2
CA ARS : Conseil d'Administration de l'Agence Régionale de Santé	3	3
CDU GHT : Commission Des Usagers du Groupement Hospitalier du Territoire	16	12
CCI : Commission de Conciliation de d'Indemnisation	9	9
CODAMUPS : Comité Départemental de l'Aide Médicale Urgente, de la Permanence des Soins et des transports sanitaires	1	1
CRAL - commission régionale d'activité libérale	1	1
IRAPS : Instance Régionale d'Amélioration de la Pertinence des Soins	1	1
CCAR : Comité Consultatif d'Allocation pour les Ressources	2	1
CORESS - Comité de Coordination Régionale de la Santé Sexuelle	NC	NC
Autres instances régionales		
CDSP : Commission Départementale des Soins Psychiatriques sans consentement	3	3
CPAM La Réunion : CGSS : Caisse Générale de Sécurité Sociale	1	1

192
mandats
actifs

Les RU sont très sollicités et nombre d'entre eux se sont aussi impliqués dans les **autres commissions des établissements** comme les CLUD, CLIN, CLAN, non répertoriées ici... Ils ont poursuivi leur contribution pour mettre en place les comités d'éthique dans les cliniques. Beaucoup ont accompagné des usagers en **médiation** sur leurs demandes.

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

Au total **192 mandats RU** sont occupés en 2025, ce qui représente des heures de participation à des réunions, des comités, des groupes de travail, avec des déplacements.



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 plaider.

En 2025, il n'y a pas eu de réunion des comités de suivi du PRS et les 8 RU qui avaient été désignés pour participer aux réunions de l'**ITCS : Instance Territoriale de Concertation en Santé** n'ont pas non plus été convoqués. En effet, cette nouvelle instance de concertation territoriale organisée pour les 4 zones de l'île (Est, Nord, Ouest et Sud) souhaitée par l'ancien directeur de l'ARS Réunion, ne s'est pas réunie en 2025.

La représentation est assurée par la présidente, les membres du bureau désignés ou parfois du comité régional ou encore des représentants des usagers selon les sollicitations. La coordinatrice participe le plus souvent aux échanges en amont ou à des réunions avec les différents acteurs.

18/08/2025

Rencontre avec la nouvelle directrice de la DATPS Dr Inès Lobo de Sousa

Cette rencontre est marquée par l'incertitude sur la collaboration à venir avec l'ARS sans interlocuteur à la démocratie en santé au moment où il est urgent de lancer l'appel à candidature pour les mandats de RU en CDU. L'ARS confirme sa volonté d'avancer ensemble et un calendrier est défini pour que le renouvellement puisse avoir lieu dans les temps à échéance du 2 décembre.

02/09/2025

Réunion avec l'ancienne équipe COREVIH pour le futur CoReSS

Le CoReSS de La Réunion doit s'adapter à un nouveau décret qui l'oblige à solliciter des RU dans la composition de ses membres. C'est l'ARS qui pilote ce dossier.

27/10/2025

Rencontre avec la délégation Métro FHP (président national de FHP)

Cette rencontre pointe les difficultés rencontrées suite au PLFSS : Projet de loi de financement de la sécurité sociale.

FAS participe à la présentation de la Haute Autorité de Santé (HAS) sur la certification V6

27/03/2025

HAS - Nouvelle certification (6^e V certification)

Deux RU membres du bureau ont pu suivre cette présentation de façon à mieux informer les RU en cas de questions spécifiques.

FAS La Réunion participe à « Via Trajectoire Grand Âge »



Pascale Savoye, RU pour l'ORIAPA et membre du bureau FAS La Réunion, participe aux réunions de suivi organisées pour la plateforme Via Trajectoire.

Rencontres associatives

En 2025, la délégation a rencontré plusieurs acteurs de santé dans le but de participer à l'organisation de plusieurs événements. Plusieurs réunions de travail ont été organisées ainsi que de nombreux échanges mails. Voici quelques dates :

14/01/2025

Rencontre Association Cilaos en Santé/CPTS Réso : rencontre du bureau Cilaos en Santé avec direction et chef de projet CPTS

27/01/2025

Rencontre avec La Ligue Contre le Cancer (président et vice-président)

28/08/2025

Rencontre avec l'association KAT MARON (soigner par le chant)

FAS La Réunion et Etap'Santé signent une convention de partenariat :



Etap-Santé

La collaboration entre France Assos Santé La Réunion et Etap'Santé s'est officialisée par la signature d'une convention de partenariat en novembre 2025.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté commune d'améliorer les parcours de santé, de mieux identifier les besoins en associant les usagers de la santé. Elle vise notamment à favoriser l'émergence d'une dynamique territoriale autour de l'engagement des patients/usagers.

France Assos Santé La Réunion et trois de ses associations membres France Rein Ol, AFM-Téléthon, APAJH, siègent au Conseil d'Administration d'Etap'Santé, apportant un appui aux professionnels des champs sanitaire, médico-social et social, à travers plusieurs dispositifs régionaux :

- DAC La Réunion
- ETP La Réunion
- Pôle Ressource Pédiatrique



Traitement des réclamations et des plaintes

En 2025, la délégation a traité **36 demandes d'usagers par téléphone et 25 demandes par mail**. 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'usagers des établissements de santé concernés par la demande pour les accompagner et/ou suivre le dossier.



Ces sollicitations ont plus que triplé par rapport à l'année précédente (2024) en cumulant 61 sollicitations auprès de la délégation La Réunion. La coordinatrice régionale a ajouté un message d'orientation sur le répondeur téléphonique pour indiquer comment contacter les RU directement auprès des établissements de santé.

Cette augmentation montre que FAS La Réunion est mieux identifiée par les usagers mais elle révèle également une montée en puissance des plaintes liées à la prise en charge, ce qui confirmerait une dégradation de la qualité et la sécurité des soins à La Réunion.

Sollicitation de la ligne Santé Info Droits

En 2025, **la ligne nationale a été sollicitée 41 fois** par mails ou appels téléphoniques confondus provenant de La Réunion. Elle cumule **11 328 sollicitations** provenant des 18 régions de France y compris les DROM et la Corse ainsi que des territoires et de l'étranger.



La ligne nationale de France Assos Santé

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

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

Expression des attentes - plaidoyers



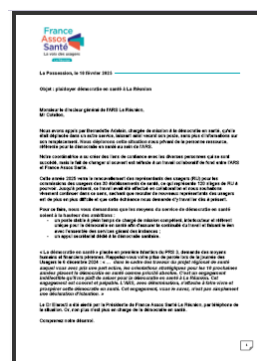
Données clés :

Un bureau mobilisé et dynamique
Une représentation engagée et active
FAS La Réunion partenaire du 1^{er} congrès olfactif
FAS La Réunion partenaire du PRNDO 2025-2028

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. Certaines concertations s'effectuent au sein du bureau.

ARS Réunion : plaidoyer poste « démocratie en santé »

Au début de l'année 2025, FAS La Réunion a transmis un courrier à l'attention du DG ARS concernant le poste laissé vacant dans le service de démocratie en santé de l'ARS. La délégation déplore cette situation alors qu'elle entre dans une année de renouvellement des RU en CDU, ce qui représente 120 sièges à renouveler. La démocratie en santé, placée en première intention du Projet Régional de Santé demande des moyens humains et financiers. Le courrier fait référence au discours du DG ARS qui, lors de la Journée des Usagers en décembre 2024, plaçait la démocratie en santé comme priorité absolue.



Le poste de chargé de mission « démocratie en santé » ne sera pas pourvu durant toute l'année 2025 malgré une réponse plus qu'optimiste prévoyant le recrutement d'un poste à temps plein.



Accès aux soins en outre-mer : mission de la Cour des Comptes

La coordinatrice de FAS La Réunion a rencontré la personne missionnée par la **Cour des Comptes à La Réunion le 20 mai 2025** dans le cadre d'un échange dont le but était de recueillir des informations sur les difficultés d'accès aux soins des réunionnais. Elle a pu revenir sur une douzaine de points déjà identifiés par le collectif sans oublier de rappeler l'importance de la prévention qui peine encore à se développer.

FAS La Réunion est interrogée par Via Voice sur la charte alimentaire



La coordinatrice ainsi que la référente nutrition-obésité participent à un entretien avec les deux chargées de mission de Via Voice pour l'**ARCOM : Autorité publique indépendante garante de la liberté de communication**. L'entretien porte sur la charte alimentaire visant à promouvoir une alimentation et des comportements favorables à la santé dans les programmes audiovisuels et commerciales à la Réunion.



FAS La Réunion promeut la Charte Romain Jacob

FAS La Réunion a lancé plusieurs actions suite à une enquête réalisée en 2022 avec l'Adapei qui mettait en évidence des difficultés dans l'accès aux soins des personnes en situation de handicap mental et/ou psychique. La délégation propose une information sur la charte dans le cadre de la formation des RU, pour faire connaître la charte Romain Jacob.

L'objectif est de donner les clés aux RU pour que cette charte ne soit pas seulement signée et affichée dans les établissements mais que les RU puissent suivre les actions mises en place pour qu'elle soit effective pour les personnes en situation de handicap. La délégation a également informé le bureau de FAS des actions de La Réunion pour que la gouvernance s'empare de ce sujet au niveau national.

France Assos Santé La Réunion partenaire du 1^{er} Congrès Olfactif Océan Indien, à dimension internationale

L'odorat est un sens fondamental, bien que souvent sous-estimé, qui joue un rôle clé dans notre bien-être, notre santé, notre survie et notre mémoire... Il est au cœur de nos émotions, de nos souvenirs et de notre rapport au monde. Pourtant, il demeure encore largement méconnu.

FAS La Réunion s'est associé au projet de Nez-en Herbe et Anosmie.org pour communiquer autour de ces 2 jours de congrès les 6 et 7 juin 2025. L'objectif est de mieux connaître l'impact des troubles de l'odorat, comment diagnostiquer et soigner avec l'odorat, ou encore comment accompagner grâce aux odeurs.



France Assos Santé La Réunion partenaire du PRNDO

La Réunion demeure confrontée à des enjeux majeurs de santé publique liés aux maladies métaboliques, notamment le diabète et l'obésité. France Assos Santé La Réunion déjà partenaire du PRND, confirme son engagement en s'inscrivant comme partenaire du nouveau PRNDO : Programme Réunionnais de Nutrition et de lutte contre le Diabète et l'Obésité 2025-2028. Co-construit avec les

acteurs locaux, ce nouveau programme ambitionne d'améliorer la santé nutritionnelle des Réunionnais et réduire les inégalités de santé.

12/12/2025

Journée de lancement du PRNDO et conférence de presse - signature de la convention partenariale en présence de la présidente de FAS La Réunion

Enquêtes, questionnaires et appels à contribution



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

En 2025, France Assos Santé lance une grande **enquête sur les pratiques de désignation des RU**. Celle-ci permet d'identifier des pratiques inspirantes au sein des ARS comme au sein des associations, et de proposer des pistes d'actions pour FAS afin de renforcer l'attractivité de la représentation.



Dans la même année, France Assos Santé lance une **enquête sur les conditions de réussite d'un mandat de représentation des usagers**, en partenariat avec la Chaire Santé de Sciences Po.

Cette étude vise à éclairer les réalités de fonctionnement des mandats de RU et à améliorer leurs conditions d'exercice. L'objectif est d'identifier les différents leviers permettant d'améliorer l'impact de la représentation des usagers.

Congrès SAMU – Urgences CHU de La Réunion

France Assos Santé La Réunion a été conviée à participer au congrès pour intervenir sur la table ronde « Droits des usagers en soins palliatifs ». Valérie Fernez a représenté FAS.

20/11/2025

Congrès SAMU Urgences - Droits des usagers en soins palliatifs

Informers les usagers et les représentants



Données clés :

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

La délégation a inscrit la communication dans son plan stratégique et s'organise avec le groupe de travail « communication » pour définir les priorités. Une réunion est ainsi mise en place au deuxième semestre pour s'accorder sur la priorisation des travaux à mettre en œuvre.

18/08/2025

Groupe de travail INFOCOM : Stratégie communication 2^e semestre

La coordinatrice, ancienne graphiste et directrice artistique s'engage à reprendre l'ensemble des supports qu'elle a réalisés avec les logiciels de la « suite Adobe » dans le logiciel commun à toutes les régions « Canva ». Cette démarche s'impose pour harmoniser les pratiques des 18 délégations de FAS et réduire les coûts d'abonnement.

France Assos Santé La Réunion dispose de **différents supports** pour faire connaître les droits en santé et la représentation des usagers, informer sur la ligne Santé Infos Droits. L'ensemble des documents ont été réédités selon les besoins des RU et les budgets disponibles. Ils sont tous mis à disposition sur simple demande à la délégation régionale. Des affiches sont également disponibles sur les droits et les RU ainsi qu'un drapeau sur les droits en santé.



Le défi de janvier

La délégation a fait le relai de la campagne « le défi de janvier » sur ses différents canaux de communication (mails, site, FB, lettre d'information). Elle porte depuis son lancement cette mobilisation collective de prévention sur l'alcool, deuxième facteur de mortalité évitable (après le tabac). Cette année passe sous l'identité française avec une adaptation au public français.



Soigne tes droits : sensibiliser les usagers à leurs droits

Chaque année, la délégation promeut les droits en santé sur une période du 4 mars 2025, date anniversaire de la loi Kouchner relative aux droits des malades, au 18 avril, date de la JEDS, Journée Européenne des droits en Santé, via ses différents canaux de communication (mail, site, FB, lettre d'information). Elle met à disposition ses supports.



Représentants des usagers et établissements se mobilisent pour marquer l'événement auprès des usagers dans certains établissements.

France Assos Santé La Réunion dans les médias



Le 25 avril 2025, Valérie Fernez, membre du bureau et référente « média » est passé dans l'émission avec l'animatrice Charlotte pour informer les auditeurs de Freedom sur les droits des usagers en santé et le rôle et les missions des RU pendant 30 minutes. Ceux-ci ont pu ensuite poser leurs questions en direct sur les 30 minutes suivantes.

Une campagne nationale pour mieux connaître les représentants des usagers est réalisée par le service communication du siège dans l'ensemble des régions dans la presse quotidienne. A La Réunion et dans les autres DROM, il s'agit elle prend la forme d'une diffusion radio de 49 spots du 6 au 12 octobre sur 6 radios : NRJ, Antenne radio, Chérie FM, Exo, Rire et Chansons et RER (294 spots au total) et 53 spots sur Freedom.



Les actions des RU dans les établissements de santé

Beaucoup de RU sont impliqués dans des actions, des événements en lien avec des projets des usagers des établissements. Ils tiennent des permanences pour être identifiés par les usagers et le personnel. Certaines actions sont organisées avec des RU et les supports d'information de FAS La Réunion.

Participation RU dans le cadre d'événements

Certains RU participent activement à plusieurs événements organisés par leurs propres associations ou par les par diverses structures ou communes aux quatre coins de l'île. C'est l'occasion de faire la promotion des droits des usagers en santé, de parler de la représentation des usagers. C'était le cas de la **Journée de la santé dans les quartiers** le 15 mai dans les Hauts de l'île en lien avec le CCAS de La Possession ou en partenariat avec les **Lions Clubs** lors de leur rassemblement à l'Ermitage le 5 octobre 2025.



France Assos Santé La Réunion s'attache à rendre visibles et reconnaissables les "RU" :

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

Kit de présentation RU : un nouvel outil dans le but de mieux faire connaître les RU au sein des établissements

Dans le cadre du renouvellement des mandats RU, FAS La Réunion propose un nouveau "kit de présentation RU".

L'objectif est de donner de la visibilité aux RU, pour les usagers comme pour le personnel des établissements de santé.

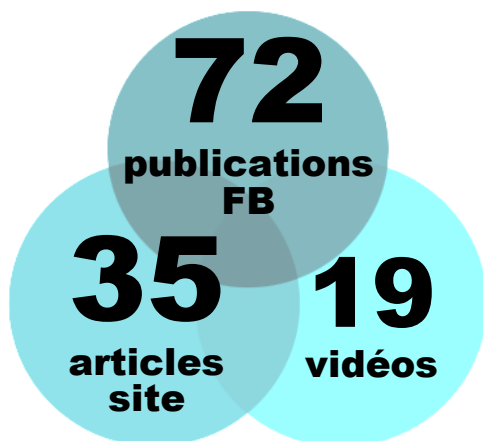
Le document élaboré par le service communication de FAS a été totalement revisité par la coordinatrice pour la diffusion à La Réunion afin de s'harmoniser avec les supports existants et aussi les personnages de la silhouette RU propre à La Réunion.

Chaque document présenté dans le kit est téléchargeable sur la version numérique.



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**, **Bluesky**, **Instagram** et **X** sont gérés par le service communication du siège.



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

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

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

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

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

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

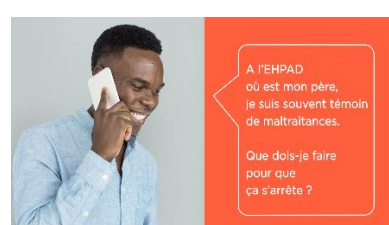
La délégation est également répertoriée sur **Google** pour faciliter la recherche.



France Assos Santé La Réunion visible sur le « Résovision »

1 vidéo sur les **représentants des usagers** et deux mini-spots sur Santé Info Droits sont diffusés 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 et capter l'attention pendant l'attente d'un rendez-vous.



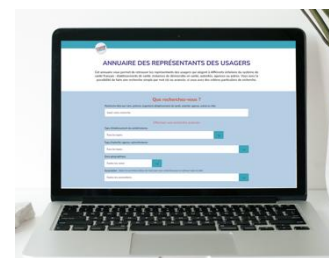
4 lettres d'information trimestrielles "FASInfos La Réunion"

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

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

L'annuaire des RU

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



Des interventions dans le cadre de la formation des professionnels

Des membres de FAS La Réunion interviennent dans le cadre de la formation de futurs professionnels de santé et ambulanciers :

10/01/2025	Formation droits des usagers/ rôles et missions RU – IFA Ambulanciers (CHU Sud)
29/07/2025	Valérie Fernez en binôme avec le responsable du service « relation des usagers »
20/06/2025	Formation droits des usagers/ rôles et missions RU – IFA Ambulanciers (CHU Nord) Véronique Minatchy
23/04/2025	Droits des usagers / Démocratie en santé / RU et patients partenaires Révision du programme DES médecine générale - UFR Santé (V. Fernez)
28/04/2025	Echanges sur le rôle des membres des collèges - Commissions des soins IDE – CHU – GHER (V. Fernez)

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 a organisé deux grandes **Journées Nationales** à Paris où sont conviées la Présidente et la coordinatrice de la délégation La Réunion. L'ensemble du réseau associatif (hors DROM) comprenant les élus des comités régionaux, les représentants des usagers et les salariés y sont conviés :



Journée nationale du 15 mai :

« Représenter les usagers, c'est bon pour la santé »

Une journée pour déterminer comment recruter les RU de demain et quelles conditions clés à leur fournir pour leur permettre de remplir cette mission avec succès.



Journée nationale du 2 décembre :

« Assurance maladie : 80 ans d'engagement, et maintenant ? »

Innovation et nouveaux défis : comment maintenir un haut niveau de protection et la proximité avec les usagers ?

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

Former les représentants d'usagers



Données clés :

- 1 formatrice dédiée pour La Réunion
- 6 sessions de formation
- 1 session RUEA, formation obligatoire des RU
- 5 groupes d'échanges de pratiques

Chaque année, le plan de formation est établi par les correspondantes formation avec le concours 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 atelier. 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 directement auprès des RU.

Une formatrice dédiée pour La Réunion



Valérie Fernez, RU dans plusieurs instances de santé, et formatrice pour FAS La Réunion, a assuré les formations prévues dans le plan 2025 ainsi que plusieurs groupes d'échanges.

L'offre de formation 2025 a été marquée par le renouvellement des RU en commission des usagers des établissements de santé. Ainsi, Valérie a pu proposer la session « Devenir RU » pour connaître le rôle, les missions et les engagements des RU. Elle permet aux participants de clarifier leurs souhaits pour candidater en tant que RU.

Plusieurs nouveaux RU avaient été désignés dans le courant de l'année précédente, ainsi la formation RUEA (formation obligatoire) a été mise en place pour leur permettre de détenir les clés pour défendre les droits et les intérêts des usagers et également de valider leur mandat.

7 sessions de formation en présentiel

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

3 février	Prendre la parole au nom des usagers	Session 1 jour	6 participants
4 et 5 mars	RUEA formation obligatoire des RU	Session 18 h	7 participants
1 ^{er} avril	RU en CCI	Session 1 jour	7 participants
15 avril	Ecouter les usagers	Session 1 jour	9 participants
26 mai	Défendre et promouvoir l'accès aux soins	Session 1 jour	6 participants
19 juin	Ecouter les usagers	Session 1 jour	8 participants
30 sept.	Devenir RU, pourquoi pas moi !	Session ½ journée	9 participants

52 participants, en tout, ont bénéficié des sessions de formation en 2025.

Cette année, les thèmes de formation étaient ouverts aux personnes bénévoles des associations membres, qu'ils ou elles soient RU ou pas.

5 groupes d'échanges de pratiques RU

Les groupes d'échanges qui étaient animés par la coordinatrice régionale et ont été repris petit à petit par Valérie. Ces sessions 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 ont la participation de **35 participants**.

Le groupe d'échanges entre bénévoles d'une même commission a été très apprécié car il s'agissait de discuter et de parler d'une même voix pour des situations ou des problématiques partagés par tous. Les points de vue même s'ils diffèrent au départ ont permis des consensus et les échanges ont permis de s'accorder sur qui fait quoi.

A cette occasion, 3 des membres de la CCI, les plus anciens, se sont portés volontaires pour devenir RU Ressources pour les autres membres de la CCI.

20 fév	Groupe d'échanges Ouest	FAS La Réunion	La Possession	5 participants
17 avril	Groupe d'échanges Sud sur le Règlement Intérieur	CHU Sud	Saint-Pierre	6 participants
3 juil	Groupe d'échanges avec les membres de la CCI	FAS La Réunion	La Possession	5 participants
25 sept	Groupe d'échanges Sud	CHU Sud	Saint-Pierre	6 participants
29 sept	Groupe d'échanges Est	GHER	Saint-Benoît	10 participants
11 déc	Groupe d'échanges Num	En distanciel		3 participants



En marge des groupes d'échanges

En marge des groupes d'échanges, FAS La Réunion a mis en place un **groupe de travail** restreint « RI » pour élaborer le **Règlement Intérieur Idéal** à partir des différents règlements intérieurs de CDU apportés par les RU participants aux groupes d'échanges thématiques. Les échanges ont permis de rédiger ce règlement idéal qui reprend l'ensemble des articles qui peuvent être pris en exemple. Il a ensuite été diffusé aux RU afin de reprendre des éléments pour compléter ceux existants, du fait que chaque CDU a son propre règlement.

08/04/2025	Groupe de travail RI – reprise des apports des groupes d'échanges sur RI
24/06/2025	Groupe de travail RI – rédaction des articles en fonction des échanges et apports
01/07/2025	Groupe de travail RI – relecture et diffusion test à quelques RU en CDU
11/08/2025	Groupe de travail RI – rédaction finale du RI idéal et diffusion aux RU de CDU

Perspectives 2026

En 2026, la délégation continuera ses priorités et les actions du plan stratégique qui ont été déterminées collectivement, pour faire reconnaître et valoriser les représentants des usagers dans le système de santé et pour que vive la démocratie en santé à La Réunion.

L'année sera marquée par l'arrivée des nouveaux RU suite au renouvellement de l'ensemble des RU en commission des usagers des établissements de santé. Des mandats sont encore à pourvoir et des bénévoles pourront encore candidater.

En fin d'année, c'est la CRSA qui sera renouvelée dans son ensemble pour un mandat de 5 ans et FAS La Réunion sera au rendez-vous pour faciliter la participation des associations agréées.

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

- renforcer la représentation des usagers ;
- développer la formation et les compétences des RU ;
- soutenir les associations membres ;
- promouvoir l'accès aux droits ;
- consolider les partenariats institutionnels ;
- renforcer la participation citoyenne dans les politiques de santé.



0692 40 03 96

0262 68 03 93

lareunion@

france-assos-sante.org



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

