



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

## 2019 : une année de pleine activité

Suite à la transformation du CISS OI en délégation France Assos Santé Océan Indien, la structure fonctionne avec un bureau de 7 membres de La Réunion et de Mayotte, un comité régional comprenant titulaires et suppléants de 13 associations et une coordinatrice salariée permanente.

Cette année a été marquée par le renouvellement de l'ensemble des membres de l'Union à l'occasion de l'assemblée régionale électorale du 12 avril. Suite au gel du recrutement du deuxième salarié dont le rôle était en partie d'assurer les missions de FAS OI à Mayotte et suite à la préfiguration de l'ARS Mayotte, une motion partagée par les membres a été portée par la Présidente et la coordinatrice auprès du National pour créer une délégation de France Assos Santé à Mayotte.

## Données et dates clés 2019



**22 associations agréées** adhérentes

**4 sessions de formation** réalisées

**10 participations** à des événements locaux liés à la santé

**2 événements** organisés par la délégation Océan Indien

Rencontre avec 10 associations et campagne de promotion de la représentation d'usagers

**15-16-17 juillet** : rencontre des acteurs de Mayotte

**28 novembre** : rassemblement de 22 associations à La Réunion autour du bénévolat

**13 décembre** : matinée d'information et d'échanges organisée par FAS OI : « citoyen en santé – être acteur »

## De nouveaux élus

Suite à un appel à candidature, tous les membres du comité régional Océan Indien ont été renouvelés par collèges lors de l'assemblée régionale du 12 avril. Les membres du bureau ont ensuite été élus et la Présidente sortante a été reconduite pour 2 ans.

Collège N°1 : Personnes malades

Collège N°2 : Personnes âgées et retraitées

Collège N°3 : personnes en situation de handicap

Collège N°4 : Associations familiales

Collège N°5 : Associations de défense des consommateurs

Collège N°6 : Précarité

Collège N°7 : Qualité et sécurité prise en charge

Associations agréées	Identité visuelle	Membre titulaire	Membre suppléant
Le LIEN		Véronique MINATCHY	Joëlle RASTAMI
VLM		Eric LIONI	Johny HOAREAU
AFM Téléthon		Carole HEINRICH-RAZAFINDRALAMBO	Martine PREVOST
RIVE		Ghislaine CAILLIÈRE	Moncef MOUHOUDHOIRE
VMEH		Francis CARBONNEL	Roland AMPLE MOUNIAMA
France ALZHEIMER Réunion/Mayotte		Gabrielle FONTAINE Zalia HAMADA-FAKI	Sylvie AGNEZ Sittina ANLLI
UFAL		Patrick VISTICOT	Pascale JOURDAIN
ADAPEI Mayotte		Dhoimrati MTRENGOUENI	Houdhayati MOGNE MALI
CDAFAL		Alain DIDELOT	Marie-Lydie BOYER
UDAF Mayotte		Maoulana OILI	Ambouharia ABDOU
ADMD		Jocelyne LAURET	Michel JARRY
ORIAPA		Pascale SAVOYE	Claire CODET
Familles Rurales Mayotte		Calathoumi AHMED ATTOUMANI	Mouhamadi ISSIHACA

### Membres du bureau

Présidente :	Véronique MINATCHY – Le Lien
Secrétaire générale :	Guylaine CAILLIÈRE – Rive
Trésorier :	Éric LIONI – Vaincre la Mucoviscidose
1 <sup>er</sup> Vice-présidente :	Dhoimrati MTRENGOUENI – ADAPEI
2 <sup>e</sup> Vice-président :	Pascale SAVOYE - ORIAPA
Membres :	Alain DIDELOT – CDAFAL / Maoulana OILI – UDAF MYT Zalia HAMADA-FAKI – France Alzheimer MYT

Le Comité Régional de FAS OI s'est rassemblé à cinq reprises et le bureau quatre fois en 2019. La coordinatrice a participé à l'ensemble de ces réunions.

25 janv	Réunion de bureau	FAS OI	3 membres présents
29 janv	Réunion comité régional	FAS OI	12 membres présents
5 mars	Réunion de bureau	FAS OI	3 membres présents
<b>12 avril</b>	<b>Assemblée régionale</b>	<b>FAS OI</b>	<b>Quorum</b>
12 avril	Réunion comité régional	FAS OI	8 membres présents
11 juin	Réunion comité régional	FAS OI	8 membres présents
5 sept	Réunion de bureau	FAS OI	3 membres présents
1 <sup>er</sup> oct	Réunion comité régional	FAS OI	13 membres présents
15 nov	Réunion de bureau	FAS OI	4 membres présents
16 déc	Réunion comité régional	FAS OI	14 membres présents

Réunion de coordination OI/visio/siège	Réunion des présidents au siège
8, 10, 16, 25 janv	
1 <sup>er</sup> , 8, 15 fév	
1 <sup>er</sup> , 8, 19 mars	
1 <sup>er</sup> , 12, 16, 29 avril	
6, 17, 23, 27 mai	
3, 7 juin	<b>19 (AG/CA)</b>
22 juillet	
29 août	
5, 9, 12, sept	<b>18, 25 (CA)</b>
7, 18, 25 oct	
5, 21 nov	
2, 17 dec (visio)	

Des réunions s'étalent tout au long de l'année entre la coordinatrice et la présidente dont certaines avec la présence de la secrétaire et du trésorier.

De même, des réunions organisées par le coordinateur national rassemblent l'ensemble des coordinateurs régionaux en présentiel au siège à Paris (**en gras**) ou par visio-conférence. Certaines sont organisées par les chargés de mission sur des sujets spécifiques faisant le lien avec les régions.

La comptabilité gérée jusque-là par un cabinet comptable a été reprise en interne afin de suivre les directives et le calendrier imposé par le national. Toutes les dépenses sont visées par le trésorier.

L'ensemble de la gestion administrative et financière est ainsi assuré par la coordinatrice au second semestre et pleinement opérationnelle à partir de novembre. Celle-ci a suivi deux jours de formation comptable pour s'approprier le logiciel utilisé par le siège et les procédures internes.

## Participation aux journées thématiques nationales



France Assos Santé a organisé deux grandes journées de séminaire à Paris sur les thèmes suivant :

- « **Ma santé 2022, quels bénéfices concrets pour les usagers du système de santé ?** » le 17 octobre
- « **Assurance maladie, comment lever les barrières de l'accès aux soins** » le 25 novembre

En plus de la Présidente et de la coordinatrice, deux membres associatifs, prioritairement représentants d'usagers (de Mayotte et de La Réunion) étaient présents à ces deux journées thématiques, pris en charge par le national. Un RU en vacances en métropole a également fait le déplacement.

La participation à ces journées participe à l'apport de connaissances actuelles sur les sujets proposés grâce aux différents intervenants et permet d'identifier des thématiques pour le montage des journées ou des matinées d'informations/d'ateliers mises en place en région, à adapter aux spécificités locales et à créer avec des interlocuteurs locaux.

# Informer les usagers et les représentants



## Données clés :

- 1 réédition du dépliant « patients connaissez-vous vos droits ? »
- 10 participations à des événements locaux
- 16 publications sur la nouvelle page Facebook France Assos Santé Océan Indien, créée le 30 octobre 2019
- 20 publications sur le site Internet « région Océan Indien »

France Assos Santé Océan Indien a participé à plusieurs événements d'informations des usagers ou de sensibilisation durant l'année, des événements santé organisés par des associations locales.

16 février	Participation et référente de la Journée de solidarité et sensibilisation au handicap organisée par l'Adapéi Mayotte à Mayotte	Vice-Présidente Membre élu RU
2 mars	Participation à la <b>Journée de sensibilisation au handicap</b> organisée par l'Adapéi Mayotte à Saint-Louis (Réunion) – rencontre avec les Institutions et les associations – Intervention discours	Secrétaire Coordinatrice Vice-Présidente Membre élu RU
25 mars	Participation à la journée de sensibilisation à la sécurité des patients dans l'atrium du CHU Nord	2 membres RU
26 avril	Animation d'une séance « <b>connaissez-vous vos droits ?</b> » spécialement conçue pour les usagers de l'association Rive	Secrétaire Coordinatrice
4 mai	Participation à la conférence sur le <b>droit de mourir dans la dignité</b> de Jean-Luc Roméro, ADMD	Présidente, secrétaire, coordinatrice 4 membres RU
17 mai	Participation à la <b>Journée européenne de l'obésité</b>	1 membre RU
29 juin	Participation symbolique aux <b>Foulées nocturnes</b> de Rive	Coordinatrice
8 juil	Journée régionale ANPAA – prévention de la transmission générationnelle des souffrances liées à la famille	Coordinatrice
29 sept	Participation au village associatif pour la <b>journée sportive Alzheimer</b> (course et marche à pieds)	Vice-Présidente Secrétaire 2 Membres RU
18-20 nov	Participation et diffusion des flyers FAS OI et Santé Infos Droits aux 300 congressistes du colloque « VIH, VHC, Addiction et santé globale »	Coordinatrice
21 dec	Participation à la journée sport et santé organisée par le CCAS de Pamandzi	Membre élue MYT

La délégation relaie aux associations et aux représentants d'usagers les communiqués de presse ainsi que les informations et outils mis en place et diffusés par le national, dont le dispositif Santé Infos Droits.



4 janvier	Carte de vœux animée – présentation de FAS
10 janvier	Retour sur les communiqués de presse FAS de la fin d'année 2018
17 janvier	Communiqué de presse FAS : pénurie de vaccins et de médicaments
14 février	L'Observatoire 2017 de France Assos Santé sur les droits des malades

18 février	Reprise contenu vœux : Animation présentation FAS – démocratie sanitaire
27 février	Communiqué de presse FAS : Renforcement des contrôles des arrêts de courte durée, jour de carence obligatoire : l'arbre qui cache la forêt !
5 avril	Nouvelle édition du Guide du représentant des usagers du système de santé
15 avril	Dossier DREES : perte d'autonomie des personnes âgées à domicile
26 avril	Communiqué de presse FAS : Réactions aux annonces présidentielles
22 mai	Communiqué de presse inter associatif : Cliniques privées : des facturations abusives dans un établissement sur deux !
27 mai	Retombées média sur le CP facturations abusives
5 juin	Le site de France Assos Santé fait peau neuve
11 juin	Communiqué de presse de soutien aux urgentistes : Crise des urgences : pour un Plan Marshall de l'accès aux soins en France
13 juin	<b>FAS OI / Appel aux associations : Agissez pour la santé de tous, représentez les usagers</b>
1 <sup>er</sup> juil	Appel à témoins : Magazine de la santé sur France 5 : crise des urgences hospitalières et des conséquences sur la santé et la prise en charge des usagers
2 juil	"Agissez pour la santé, représentez les usagers" explication du renouvellement des mandats de RU + plaquette promotion des RU
1 <sup>er</sup> août	Eclats de l'île : les clowns à l'hôpital
12 sept	Communiqué de presse : Crise des urgences : de bonnes intentions, les usagers attendent maintenant des actes !
20 sept	Communiqué de presse : Pénuries de médicaments : des mesures réclamées de longue date par France Assos Santé
21 oct	Communiqué de presse - PLFSS : quels changements pour les malades et les usagers du système de santé ?
23 oct	Communiqué de presse - 47 associations interpellent les pouvoirs publics sur la prise en charge de la douleur
7 nov	Communiqué de presse inter associatif - La santé des étrangers mise en danger pour servir une politique migratoire
8 nov	<b>Communiqué de presse FAS OI : Journée du bénévolat : une vingtaine d'associations de santé à la rencontre du public</b>
18 nov	Enquête BVA pour France Assos Santé : Notre système de santé de plus en plus malade !
22 nov	Communiqué de presse : Plan d'urgence pour l'hôpital : la réaction des usagers
26 nov	Communiqué de presse : J-2 : une vingtaine d'associations de santé réunies pour promouvoir le bénévolat
27 nov	Communiqué de presse - 1000€ par an : le témoignage de patients sur leurs restes à charge « invisibles »
6 déc	FAS OI : Rappel : Quelques dates importantes pour clôturer l'année
11 dec	<b>Communiqué de presse FAS OI : Citoyen en santé : être acteur</b>

La délégation a mis à jour et réédité son dépliant « **patients, connaissez-vous vos droits ?** » petit guide sur les droits collectifs et individuels des usagers. Le flyer FAS OI présentant les missions de l'association et sur lequel apparaît les associations membres a également été ré-édité, comptant 22 associations en 2019.







L'année a été marquée par la création de la page Facebook régionale « Océan Indien » à la fin du mois d'octobre : @FranceAssosSanteOceanIndien. 16 publications ont été diffusées jusqu'à la fin de l'année. La page prend tout doucement sa place sur la toile.

Le site Internet de l'association réserve une place aux régions afin que toutes soient représentées et qu'elles puissent publier des informations en lien avec leur territoire. Ainsi, 20 publications ont été réalisées sur page régionale Océan Indien en, accessible par : [www.france-assos-sante.org/oceanindien](http://www.france-assos-sante.org/oceanindien)



Les informations de FAS-OI, suite à une demande de collaboration, sont relayées dans le bulletin de l'ORS-OI notamment en cas d'événement et de formation. FAS OI est également présente dans le magazine web Pro-santé.re dans laquelle elle diffuse de l'information.

La délégation relaie également des informations de partenaires par mail et sur la page Facebook :

31 janv	ARS : appel à participation RU aux comités de suivi PRS2
15 fév	Congrès de CMT-France à l'hôpital de St Pierre
28 fév	UFAL 974 : projection du film "La Sociale" au théâtre Canter
28 fév	Défenseur des droits : Appel à témoignages sur l'accès aux services publics et les discriminations – questionnaire en ligne
18 avril	ARS OI / DAC OI : appel à projet « Culture et santé »
3 juin	Rive : les foulées nocturnes de Rive
20 juin	ARS : plan d'actions 2019/20 pour la santé et la qualité de vie de la population réunionnaise
26 août	France Alzheimer : appel à mobilisation sur la journée sportive et village associatif du 29 septembre
17 sept	ANFH : journée ESANTE du 04/10/2019 au Musée Stella Matutina.
10 oct	ARS-OI : note de cadrage renouvellement des représentants des usagers
22 oct	ARS-OI : « Accélérer le virage numérique » participer à la feuille de route
7 nov	DJSCS - Save the date : conférence régionale de la vie associative et de l'engagement solidaire
7 nov	ARS-OI : Programme de l'étape du Tour de France de la e-santé à Saint-Denis de la Réunion le 8 novembre
9 dec	ARS-OI : Renouvellement des mandats : procédure de désignation et questionnaire association et RU
10 dec	ARS-OI-CULTURESANTE : « Concevoir et mettre en œuvre un projet culturel et artistique dans des espaces de santé »

Un groupe de travail information et communication a été mis en place dès 2018 sur le thème « information et communication » dans le but d'anticiper les besoins et d'être réactif en disposant de matière pour répondre à la presse locale, pour diffuser de l'information.

19 avril	Quels moyens, ressources pour communiquer FASOI – recueil des besoins - droits des usagers / RU - être visible	Coordinatrice 2 RU
20 mai	Proposition de comité de rédaction pour rédiger des articles sur les droits des usagers – contenus spécifiques	Coordinatrice Présidente Secrétaire 3 RU

28 juin	Plan de communication journée thématique sur le bénévolat	Coordinatrice
---------	---	---------------

En parallèle du groupe, FAS OI intervient dans le but de promouvoir les droits et la démocratie sanitaire, faire connaître les représentants d'usagers.

10 mai	Participation au comité éditorial de l'ARS dans le cadre de la création d'un magazine santé - propositions de contenus	Présidente Secrétaire
11 juillet	Participation à l'atelier « droits des usagers » organisé par OIIS-TESSIS La ruche dans le but de créer du contenu pour diffuser sur la plateforme masante.re + autres réseaux	Coordinatrice Trésorier
12 nov	Participation aux auditions de KWA Films dans le but de réaliser une vidéo sur la représentation des usagers – pour la plateforme « masante.re »	Présidente Trésorier Membre RU
14 dec	Emission « Histoires de médecins » Antenne Réunion	Trésorier

Par l'intermédiaire de son trésorier, représentant d'usagers dans différentes instances, FAS OI a participé à une émission de télévision locale « Histoires de Médecins » portant sur le thème de la "Démocratie sanitaire" diffusée le samedi 14 décembre. La prise de vue s'est effectuée dans les locaux de FAS OI à La Possession avec HProd.



## Former les représentants d'usagers



Données clés :

- 4 sessions de formation
- 1 participation pour une formation spécifique CCI
- 3 groupes d'échanges
- 2 réunions des correspondants salariés

Plusieurs formations ont été prévues pour l'année 2019 pour les RU de La Réunion et de Mayotte, répondant aux besoins en formation des deux îles. Certaines ont dû être annulées et d'autres reportées ultérieurement.

Chacune de ces formations fait l'objet d'une évaluation systématique et est accompagnée par des supports spécifiques. Les représentants ont accès à l'extranet qui leur permet de consulter l'ensemble des fiches pratiques, fiches boîte à outils, guides, etc.

12 février	Le RU et le système de santé	Session 1 jour	12 participants
29 avril	Pré-formation « conduire un projet des usagers »	Session 1 jour	10 participants
Reportée en N+1	RUEA : représentants d'usagers en avant	Session 2 jours	Nouveaux RU nommés Réunion
Reportée en N+1	Et si moi aussi je devenais RU	Session 1 jour	Mayotte

04 octobre	Et si moi aussi je devenais RU	Session 1 jour	11 participants
08 octobre	Et si moi aussi je devenais RU	Session 1 jour	11 participants
19 décembre	Formation « conduire un projet des usagers »	Session 1 jour	3 participants

Certaines formations programmées dans l'Hexagone sont accessibles aux RU sous certaines conditions, la demande devant être formulée auprès de la coordinatrice en lien avec le service formation. Un RU en a bénéficié cette année.

7 et 8 nov	RU en CCI (commission de conciliation et d'indemnisation)	Session 2 jour	RU nommé en CCI à La Réunion
------------	---	----------------	------------------------------

Trois groupes d'échanges RU ont été mis en place. Ces rencontres permettent d'échanger sur les situations et les pratiques, d'acquérir des connaissances, de créer des liens. Ils participent à la réflexion sur les dysfonctionnements du système de santé. Un quatrième groupe a été annulé par manque de participation des RU, pourtant demandeurs.

23 avril	Groupes d'échanges Sud	Session matin	3 participants
07 mai	Groupes d'échanges Ouest	Session matin	7 participants
12 décembre	Groupes d'échanges Ouest	Session matin	6 participants

Comme depuis plusieurs années, un RU en vacances dans l'Hexagone s'est rendu au congrès des représentants des usagers organisé par la FHP-MCO (Fédération de l'Hospitalisation Privée – Médecine – Chirurgie – Obstétrique).

26 sept	10 <sup>e</sup> congrès des représentants des usagers à Paris	1 participant RU
---------	---	------------------

En tant que correspondante formation salariée, la coordinatrice s'est rendue aux deux réunions de suivi de la formation rassemblant tous les correspondants salariés au siège. Chaque délégation est dotée d'un correspondant formation élu, et d'un autre salarié. Pour l'Océan Indien, c'est la Présidente et la coordinatrice qui sont pilotes de la formation en région et facilitent la mise en œuvre des temps de formation.

6 juin	Correspondants formation	Session 1 jour	Siège	Coordinatrice
24 sept	Correspondante élue	Session 1 jour	Siège	Présidente
2 et 3 déc	Correspondants formation	Session 2 jours	Siège	Coordinatrice



La secrétaire de FAS OI assure la mission de formation depuis 9 ans et nous lui sommes tous très reconnaissant(e)s, pour son dévouement, pour le temps qu'elle a pu consacrer à cette mission et pour ses compétences. Elle a formulé le souhait d'arrêter sa fonction en 2020. Un appel à candidature sera lancé en 2020 pour son possible remplacement.

Cette année, l'annuaire des RU et des formations ont été totalement mis à jour ainsi qu'avec tous les RU nouvellement nommés. Malheureusement son utilisation n'est pas externalisable de façon à respecter le RGPD (règlement général sur la protection des données).



## Expression des attentes - plaidoyers



### Données clés :

- 1 communiqué de presse
- 9 interventions dans le cadre de séminaire, atelier
- 1 rencontre avec la direction générale de l'ARS-OI
- 1 rencontre avec la direction de l'ARS - délégation de Mayotte
- 1 rencontre avec l'équipe de la direction générale du CHU
- Travail collaboratif avec la coordonnatrice ARS démocratie sanitaire
- 1 événement santé « Citoyen en santé : être acteur »

Pour promouvoir la démocratie sanitaire et la représentation des usagers dans les Instances, France Assos Santé OI organise une première rencontre avec la nouvelle directrice générale de l'ARS. Un travail collaboratif est effectué avec la coordonnatrice démocratie sanitaire en vue du renouvellement des mandats de représentants d'usagers à La Réunion. Différentes rencontres permettent de faciliter l'appel à candidature, le suivi des réponses et des nominations des représentants des usagers dans les commissions des usagers des établissements de santé.

10 janvier	Rencontre avec la <b>directrice générale de l'ARS</b> Madame Ladoucette nouvellement nommée dans le but d'appuyer la participation des RU dans les Instances, de relancer le dossier de la MDU de Mayotte, de la sensibiliser à la problématique des patients IRC et des greffes à La Réunion	Présidente, Secrétaire, Trésorier, Coordnatrice
19 avril	Réunion de travail avec la <b>coordonnatrice démocratie sanitaire de l'ARS</b> – points sur les mandats RU	Présidente, Secrétaire, Coordnatrice
10 mai	Rencontre avec la <b>directrice générale de l'ARS</b> dans le but de concrétiser l'installation de la MDU - Maison des Usagers de Mayotte	Présidente, Secrétaire
18 juin	Réunion de travail avec la <b>coordonnatrice démocratie sanitaire de l'ARS</b> – RU – associations agréées – échanges sur les procédures de renouvellement RU	Coordnatrice
17 juil	Réunion avec le <b>responsable du pôle offre de soins de la délégation ARS Mayotte</b> – accueil par le <b>directeur de la délégation Mayotte</b> – échanges sur fonctionnement FAS OI – Instances à venir – RU - mise en place de la MDU	Présidente, Coordnatrice
30 août	Entretien téléphonique avec le <b>responsable du pôle offre de soins de la délégation ARS Mayotte + chargée DS</b>	Coordnatrice
1 <sup>er</sup> oct	Retour FAS OI sur la note qui accompagne l'appel à candidature pour le <b>renouvellement de mandat</b>	Présidente, Secrétaire, Coordnatrice
4 oct	Retour FAS OI sur les questionnaires de réponse à l' <b>appel à candidature</b> pour les associations et les RU	Coordnatrice
6 déc	Rencontre avec la coordonnatrice démocratie sanitaire de l'ARS pour croiser les informations sur les mandats RU en CDU en vue du <b>renouvellement des mandats</b>	Coordnatrice
11 déc	Retour FAS OI sur le tableau finalisé des <b>nominations prévisionnelles des représentants d'usagers</b> en rapport avec les formations et souhaits	Présidente, Secrétaire, Coordnatrice
13 déc	Rencontre avec la coordonnatrice démocratie sanitaire de l'ARS sur le <b>renouvellement des mandats</b>	Coordnatrice Secrétaire

FAS Océan Indien a participé activement à plusieurs rencontres ou événements dans lesquels elle a pu apporter la parole de l'utilisateur, rappeler les droits des usagers et promouvoir la démocratie sanitaire.

18-19 mars	Intervention au <b>séminaire inter-institutionnel sur le développement du médico-social</b> organisé par le CREAI	2 membres élus RU MYT
11 avril	2 <sup>e</sup> : Intervention au <b>séminaire inter institutionnel sur le développement du médico-social</b> organisé par le CREAI	2 membres élus RU MYT
24 mai	Participation à la <b>6e journée des soins palliatifs de l'Océan Indien</b> . Réflexion sur la ré-humanisation des soins	Membre élu RU
3 oct	Intervention à l'atelier « observation et communication » du <b>séminaire sur le diabète</b> organisé par l'ARS	Présidente
3 oct	Participation à la conférence du CRESS à Mayotte (rédaction d'articles)	Membre élue MYT
4 oct	Intervention à la table ronde organisée par l'ARS et l'ANFH pour la <b>Journée thématique e-santé</b> : enjeux / perspectives / retours expériences	Présidente
22 oct	Intervention à la rencontre de l'ARS pour établir la feuille de route « Accélérer le virage numérique »	RU
8 nov	Intervention au <b>Tour de France du Numérique en Santé</b> organisé par l'ARS/Ministère de la santé	Présidente Secrétaire
14 nov	Intervention lors de la restitution du <b>séminaire sur le diabète</b> organisé par l'ARS – établir la feuille de route	Présidente
18 nov	Intervention à la <b>semaine sécurité des patients</b> – présentation d'un film et d'un diaporama sur la phagothérapie – ARS/Département de La Réunion	Présidente

Plusieurs actions ont été mises en place suivant l'actualité sanitaire régionale et notamment par rapport à des dysfonctionnements de l'offre de soins :

16 juil	Rencontre avec la directrice du CHM et de son adjoint, responsable de la relation avec les usagers au sujet de la Maison des Usagers qui n'existe pas à Mayotte	Présidente Coordinatrice
30 oct	Échanges avec la directrice du CHU Nord suite à une alerte des médecins du service des grands brûlés CHU Nord	Présidente
31 oct	Rédaction et envoi d' <b>un courrier</b> FAS OI à l'attention du CHU Réunion pour maintenir l'offre de soins pour les patients grands brûlés, unique service existant sur l'île ➤ réponse du CHU le 5 novembre	Présidente Membres bureau

Deux rencontres ont eu lieu dans le cadre du projet de rénovation du service de néphrologie - dialyse du CHU Sud, remis en question par l'association Renaloo et les usagers. A l'occasion de la réunion du 10 juillet, le projet est rejeté par les représentants d'usagers, n'étant pas à la hauteur de l'enjeu du territoire et comportant de nombreuses failles (places disponibles insuffisantes, mise aux normes difficiles, risques sanitaires, éloigné du pôle de réanimation, dans un contexte de déficit des transports internes).

10 juillet	Réunion avec la direction générale du CHU Réunion, l'équipe responsable des travaux, le Professeur néphrologue et le chef du service – Renaloo – FAS OI et RU	Trésorier Coordinatrice Membre RU
------------	---	-----------------------------------

23 déc Réunion portant sur l'évolution du service de Néphrologie sud – présentation du nouveau projet Trésorier

FAS OI a relayé aux députés de La Réunion et de Mayotte ainsi qu'à la directrice générale de l'ARS-OI l'avis de France Assos Santé sur le projet de loi de santé

2 août Relai avis sur le projet de loi de Santé députés + ARS-OI Coordinatrice

FAS OI a relayé le questionnaire FAS national dans son territoire afin de recueillir la perception de la réforme par les représentants des usagers dans le cadre de « Ma santé 2022 ».

2 août Relai du questionnaire en ligne "Ma santé 2022 : Coordinatrice

## FOCUS sur la matinée « citoyen en santé : être acteur » :

Matinée d'informations en lien avec Ma santé 2022  
Certains dispositifs ont été déployés à La Réunion : Dossier Médical Partagé (DMP), Plateforme Territoriale d'Appui (PTA), Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS).  
Où en sommes-nous ? De quoi s'agit-il ? Quel rôle jouer pour les représentants des usagers ?  
Point sur le renouvellement des usagers.  
Possibilité de créer son DMP sur place

**France Assos Santé**  
Le voix des usagers

**Citoyen en santé : être acteur**  
Les nouveautés de «Ma santé 2022»

Vendredi 13 décembre, à l'espace TAMARUN

8h30 : Accueil café/bienvenues  
9h : Introduction FAS OI  
Dossier Médical Partagé  
Plateforme Territoriale d'Appui  
Communauté Professionnelle Territoriale de Santé  
Interventions :  
FAS-OI, ARS-OI, CGSS, URPS médecins  
questions, échanges avec la salle  
13h : Cocktail déjeunatoire

MA SANTÉ 2022  
UN ENGAGEMENT COLLECTIF

PTA 974  
LE DOSSIER MEDICAL PARTAGÉ  
CPTS  
Communauté Professionnelle Territoriale de Santé

4 réunions du groupe de travail

6 rencontres/échanges avec les interlocuteurs

1 communiqué de presse ; 1 visuel de l'événement – Diffusion mailing associations, RU, diffusion web et FB ; Ouvert au public, gratuit.

1 programme – Introduction et modération par la Présidente de FAS OI

Bilan : sujets d'actualités appréciés, format idéal avec accueil petit déjeuner et cocktail déjeunatoire - nombreux échanges avec la salle – 47 personnes présentes



Intervenantes : Véronique Minatchy, Présidente FAS OI / Catherine Chaussade, coordonnatrice Démocratie sanitaire ARS / Marlène Fock, chargée de mission - CGSS Réunion / Dr Christine Kovalczyk, Présidente URML-OI / Typhaine Attié, Coordinatrice PTA 974



En marge de l'action régionale, FAS OI a également argumenté au niveau national afin d'ajouter le visuel de l'île de Mayotte dans les différentes communications où la région Océan Indien était représentée. Jusqu'ici, seule la carte de La Réunion était visible. Ainsi dès le début 2019, tous les supports font dorénavant apparaître les deux îles (La Réunion et Mayotte). Ce problème récurrent a été posé à l'occasion de la carte de vœux de début d'année et pris en compte, notamment dans la refonte du site Internet.

## Animer le réseau des RU et associatif



### Données clés :

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

La délégation a mené un travail de promotion de la représentation des usagers auprès des associations de La Réunion et de Mayotte. Elle a poursuivi le travail d'échanges engagé en 2018 avec les associations agréées de La Réunion et a mené un accompagnement à l'agrément d'une association à Mayotte.

Plusieurs **rencontres associatives** ont eu lieu dans le but de mieux connaître les associations et promouvoir la mission des représentants des usagers. Ces rencontres ont permis de faire connaître FAS OI et ses missions. De nouvelles associations ont ainsi adhéré à FAS OI en 2019. Les échanges ont participé à mieux comprendre le rôle du RU et poussé les associations à proposer de nouveaux RU afin que vive la démocratie sanitaire sur le territoire.

21 février	Rencontre de la déléguée Réunion de <b>CMT France</b> - Alliance Maladies rares. (Charcot Marie Tooth) - présentation mutuelle et promotion RU	Présidente Coordinatrice
25 février	Rencontre de la directrice de l' <b>AFM-Téléthon</b> - Présentation mutuelle et discussions sur les problématiques locales	Présidente Coordinatrice
26 février	Rencontre avec la directrice de <b>Rive</b> - proposition de formation FAS OI - intervention droits des usagers - promotion RU - candidature RU	Coordinatrice Secrétaire
26 février	Rencontre du Président et du Vice-Président de <b>VMEH</b> - accompagnés de l'assistante du Président de la Mutualité de La Réunion - présentation mutuelle et promotion RU	Coordinatrice Secrétaire
21 mai	Rencontre de la nouvelle Présidente de <b>France Alzheimer Réunion</b> ainsi que deux bénévoles - présentation mutuelle et promotion RU	Coordinatrice Secrétaire
15 juil	Rencontre de la Présidente de l' <b>UDCSF de Mayotte</b> et d'un membre. Présentation mutuelle et promotion RU	Présidente Coordinatrice
15 juil	Rencontre du directeur de <b>Nariké M'sada</b> - réflexion sur comment mobiliser les associations de Mayotte et aider à la coordination - mise à disposition du local de l'association	Présidente Coordinatrice
17 juil	<b>Accompagnement à l'agrément</b> - réunion de travail avec l'association mahoraise Nariké M'sada	Présidente Coordinatrice

13 sept	Rencontre du Président et de la chargée de mission de <b>Maison du diabète de La Réunion</b> – en phase de devenir <b>AFD 974</b> – délégation Réunionnaise de l'Association Française des Diabétiques	Coordinatrice Secrétaire
27 sept	Rencontre avec <b>AMALCA</b> sur le projet d'agrément	Membre MYT
22 oct	Rencontre de la Présidente de l' <b>Adapéi Réunion</b> et de son équipe. Visite des établissements, discussion avec la direction et le personnel	Coordinatrice Secrétaire
4 nov	Rencontre avec le Président et un membre du CA de <b>Réunion Bénévolat</b> – mise en place d'un partenariat pour la journée interassociative autour du bénévolat organisé par FAS OI	Coordinatrice

## FOCUS sur la mission du 15 au 18 juillet « rencontre des acteurs de Mayotte » :

La Présidente et la coordinatrice se sont rendues à Mayotte pour rencontrer plusieurs acteurs de la santé et participé à plusieurs réunions de travail :

- la directrice du CHM et son adjoint, chargé de la relation avec les usagers
- le directeur de l'ARS délégation Mayotte
- le responsable de l'offre de soin de l'ARS délégation Mayotte
- un membre du comité régional, représentant d'usagers
- le directeur de Nariké M'sada pour un accompagnement d'agrément en santé
- la présidente de l'UDCSF Mayotte et un membre
- 

Les échanges avec les acteurs qui se sont rendus disponibles ont été très riches, notamment concernant le besoin de développer la démocratie sanitaire et la représentation des usagers avec la mise en place au 1<sup>er</sup> janvier 2020 de l'ARS Mayotte.

La réunion prévue avec toutes les associations et le coordinateur national n'a finalement pas eu lieu, de même que le groupe d'échanges entre RU.

La formation « Et si moi aussi je devenais RU », envisagée dans le premier semestre puis repoussée en septembre, n'a malheureusement pas pu être mise en place du fait du manque de participation des associations.

3 personnes ont tout de même assisté à cette formation à La Réunion.



La coordinatrice a profité d'une réunion de CSDU pour aller se présenter auprès de représentants d'usagers qu'elle n'avait pas encore rencontré – Une occasion de s'identifier et de rappeler les missions et les propositions de formation de 2019.

12 juin	Relai par mail aux RU de l'invitation à participation à la CSDU	Coordinatrice
28 juin	Participation et présentation de la coordinatrice aux RU présents à la réunion de CSDU	Coordinatrice



Une séance de travail a été organisée dans le but de finaliser le projet d'intervention sur les droits des usagers, impliquant Rive et l'ADMD.

7 mars	Réunion de travail pour préparer l'intervention sur les droits des usagers notamment sur la personne de confiance, les directives anticipées	Secrétaire Membre RU
--------	--	-------------------------

Une réunion de travail a eu lieu dans les locaux de FAS OI avec un membre élu de Mayotte afin de réfléchir sur les orientations stratégiques et sur la façon de comment rétablir la communication dans le but de coordonner les associations et développer les actions à Mayotte. D'autres réunions ont eu lieu à Mayotte, malheureusement sans retour de compte-rendu ni d'émargement.

21 août	Réunion de travail avec les membres Mayotte	Vice-Présidente Mayotte
7 oct	Réunion de travail dans les locaux de La Possession sur les orientations stratégiques de Mayotte	Coordinatrice Membre élue de Mayotte
24 oct	Réunion des RU – échanges – Maison des usagers – renouvellement des RU	Vice-Présidente Membres élus de Mayotte et RU

La délégation entretient des liens avec les associations et les représentants des usagers. Elle met un espace à leur disposition, si besoin.

22 oct	Mise à disposition des locaux pour une réunion inter associative pilotée par Rive	Coordinatrice
--------	---	---------------

## FOCUS sur la « Journée inter associative autour du bénévolat »

Journée de rencontre avec les associations de santé organisée par FAS OI

**> 22 associations mobilisées et présentes**

2 ateliers d'expression sur l'engagement et ce que peut apporter le bénévolat, animés par une psychologue

7 réunions de travail et rencontres partenariales

1 visite du site – 1 visite de site opérationnelle

1 référent bénévole de l'action en lien avec la coordinatrice

1 communiqué de presse ; 1 campagne de communication radio sur Réunion Première + diffusion mailing, web et FB ;

1 affiche de l'événement – 1 flyer avec les coordonnées des acteurs

Bilan : la thématique a créé l'intérêt et la mobilisation des acteurs - beaucoup échanges et de création de liens entre les associations. Malheureusement, très peu de public était présent - lieu peu connu et difficile à trouver.



## Représenter les usagers



### Données clés :

- Une cinquantaine de RU répertoriés et formés
- Une représentation dans de nombreuses instances
- Participation des RU dans les comités de suivi PRS
- 21 demandes d'usagers traitées en interne

La délégation Océan Indien participe à la promotion des représentants d'usagers auprès des instances de santé, en assurant le suivi de leur formation. Elle est en lien avec l'ARS et elle met à jour l'annuaire national des représentants des usagers de l'océan Indien.

France Assos Santé Océan Indien compte 22 associations agréées et une cinquantaine de représentants des usagers en poste ayant suivi au moins une formation. La dynamique portée dans chacune des associations a permis de mobiliser d'autres candidats.

Les représentants d'usagers de La Réunion et de Mayotte sont des personnes engagées et investies dans leurs mandats qui suivent de près les problèmes des patients. Certains sont mieux armés que d'autres et l'échange entre les représentants qui ont de l'expérience et ceux qui débutent est primordial. A noter que certains RU ont plusieurs mandats.

Certains RU ont pu réaliser un gros travail en lien avec la certification des établissements dans lesquels ils sont mandatés. Certains interviennent également au niveau des conseils de surveillance, dans les différentes commissions (CLIN, CLAN) et également groupes d'éthique.

FAS OI est représentée à la **Conférence Nationale de Santé** et au Ministère :

31 janv	Conférence Nationale de Santé – assemblée plénière	Membre élue MYT
31 janv	Ministère – réunion information offre de soin Mayotte	Membre élue MYT

France Assos Santé OI est représentée au sein du CRSA : Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie par la présidente et la secrétaire (suppléante) et des RU élus (Commission spécialisée des droits des usagers).

18 mars	Conseil de surveillance ARS OI	Présidente
22 mars	CSDU	Présidente
12 avril	CRSA Commission Permanente	Présidente
4 mai	CRSA Plénière	Présidente + RU
5 mai	CSDU	Présidente
28 juin	CSDU	Secrétaire
6 sept	CSDU	Présidente
8 oct	Conseil de surveillance ARS OI	Présidente
22 oct	CRSA Commission Permanente	Présidente
29 nov	CRSA Commission Permanente	Présidente
4 déc	Conseil de surveillance ARS OI	Présidente
5 déc	CSDU	Membres élus
9 déc	CAL	Présidente

Le trésorier de FAS OI a été nommé RU en Commission de Conciliation et d'Indemnisation qui s'est réunie une seule fois à La Réunion :

22 octobre	Réunion de la CCI	RU trésorier
------------	-------------------	--------------

Les représentants d'usagers de France Assos Santé OI ont été sollicités en 2019 pour les différentes commissions des ARS :

3 fev	ARS Comité PRS2 : Environnement Mayotte	Membre élue MYT
26 fev	ARS Comité PRS2 : Périnatalité Mayotte	Membre élue MYT
19 sept	ARS – projet MDU Mayotte	Membre élue MYT
24 sept	ARS Comité PRS2 : Périnatalité Mayotte	Membre élue MYT
25 sept	ARS Comité PRS2 : santé sexuelle Mayotte	Membre élue MYT
26 sept	ARS Commission transport sanitaire : article 80	Membre RU
3 oct	ARS Comité PRS2 : diabète	Présidente
12 nov	ARS Comité PRS2 : nutrition	Membre RU
13 nov	ARS Comité PRS2 : nutrition Mayotte	Membre élue MYT
14 nov	ARS Comité PRS2 : Diabète	Présidente
25 août	Commission jury pour choix du nom du nouvel hôpital de Saint-Paul	Présidente
27/09	Commission des usagers de la PTA 974 : Plateforme Territoriale d'Appui	Présidente

Dans le cadre de la mise en place des instances de la future l'ARS Mayotte, une première réunion a rassemblé des membres de FAS OI et les RU ainsi que les associations du domaine de la santé de Mayotte :

12 déc	ARS délégation Mayotte : Démocratie sanitaire - Représentation des usagers - Maison des usagers - Orientations stratégiques	Coordinatrice Membres élus Membres RU MYT
--------	---	---

Les membres de Mayotte ont également été conviés à des COPIL en lien avec les problématiques de santé du territoire :

17 janv	Participation au <b>COPIL séminaire pour le développement du médico-social</b> à Mayotte	Vice-Présidente MYT
27 mars	Participation au <b>COPIL Observatoire des jeunes</b> organisé par l'ORS OI à Mayotte	Membre élue MYT
11 juin	Participation au <b>COPIL Santé Nutrition</b> organisé par l'ORS OI à Mayotte	Membre élue MYT
24 juil	<b>COPIL PRAANS</b>	Membre élue MYT
19 sept	Participation à la 2 <sup>e</sup> rencontre du <b>COPIL Observatoire des jeunes</b> organisé par l'ORS OI à Mayotte	Membre élue MYT
11 déc	Participation à la 2 <sup>e</sup> rencontre du <b>COPIL Santé Nutrition</b> organisé par l'ORS OI à Mayotte	Membre élue MYT

En 2019, la coordinatrice a traité 21 réclamations d'usagers : 11 par téléphone et 10 par mails. Chacune d'entre elles a donné lieu à une orientation selon les besoins :

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

# Orientations stratégiques « Océan Indien »

## **Point à mi-parcours des « Orientations stratégiques » :**

Orientations stratégiques définies fin 2018 pour 4 ans	
<b><u>Orientation Stratégique 2</u></b>	<b>➤ Actions envisagées</b>
<b>Agir pour garantir à tous une offre de soin accessible, adaptée, innovante et reposant sur un financement solidaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaidoyer pour un suivi de greffe pulmonaire à La Réunion avec les compétences locales ou via la télémédecine ? Centre greffeur uniquement à Paris pour les patients réunionnais (2 ans : isolement, solitude, déracinement)</li> <li>• Plaidoyer pour le positionnement de RU à la CGSS (idem CPAM)</li> <li>• Plaidoyer à définir avec les acteurs de Mayotte</li> </ul>
<b>➤ Actions concrètes</b>	<b>➤ Etat des lieux au 31 décembre 2019</b>
<p>1/ Rencontre avec l'équipe de direction et des travaux du CHU initié par VLM (Vaincre la Muco), plaidoyer, production d'un courrier, suivi, relance...</p> <p>2/ Rencontre avec les responsables de la CGSS, échanges avec chargée de mission FAS et autres URAASS Outre-mer, production d'un écrit, signature d'une convention, désignation de RU</p> <p>3/ Mise en place d'une mission Mayotte - Rencontre des associations mahoraises et membres actifs de Mayotte, rencontre des acteurs locaux ARS, Département... Plaidoyer, production d'un écrit, avis, communiqué et relations presse...</p>	<p>1/ Deux rencontres en 2019 avec l'abandon d'un projet de réhabilitation du service de dialyse pour un projet plus ambitieux et respectant les normes et les contraintes sanitaires</p> <p>2/ Repoussé en 2020 dans le but de travailler en amont sur un argumentaire commun avec l'aide de la chargée de mission « assurance maladie » du siège</p> <p>3/ Déplacement de la coordinatrice et la Présidente en juillet et rencontre effective :                      - du responsable de l'offre de soins de l'ARS préfiguration Mayotte                      - de la directrice du CHM                      - du directeur de Nariké M'Sada et de son équipe, accompagnement à l'agrément                      - de 2 membres de l'UDCSF                      - échanges téléphonique avec le président de l'UDAF</p>
<b><u>Orientation Stratégique 4</u></b>	<b>➤ Actions envisagées</b>
<b>Aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé</b>	<p>1/ Travailler en réseau avec les CCAS et les associations de la commune sur un thème des droits des usagers et prévention en santé. Obtenir des remontées d'indicateurs : expliquer le rôle des représentants des usagers (Commune de La Possession)</p> <p>2/ Faire vivre les maisons des usagers : création de la maison des usagers de Mayotte</p> <p>3/ Mettre en place une journée des usagers, journée thématique</p>
<b>➤ Actions concrètes</b>	<b>➤ Etat des lieux au 31 décembre 2019</b>
<p>1/ Rencontre des acteurs locaux CCAS, référent santé contrat ville – élaboration d'un projet incluant l'information sur les droits des usagers, le DMP... – mise en œuvre et évaluation – Prévoir remontée d'indicateurs –</p> <p>2/ Rencontre avec l'ARS OI et les associations membres de l'URAASS OI – soutenir et formaliser le projet de la MDU de Mayotte – rôle de facilitateur et contrôle sur les dépenses liées au projet, recommandations</p>	<p>1/ projet repoussé en 2020 par manque de disponibilités des acteurs</p> <p>2/ Rencontre de la nouvelle directrice ARS OI en août – projet repoussé du fait de la création de l'ARS Mayotte et changement stratégique</p> <p>Rencontre du responsable offre de soin préfiguration ARS Mayotte pour s'assurer de la reprise de la mise en œuvre de cette maison des usagers – projet demande de trouver une association gestionnaire pour cette MDU afin de recevoir le financement de l'ARS, toujours en cours</p> <p>3/ Deux groupes de travail ont été formés et ont aidé à la mise en œuvre de :</p>

<p>3/ Monter un groupe de travail autour de la journée thématique pour élaborer le projet et le choix du thème principal</p> <p>–Idem pour la journée des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journée inter associative autour du bénévolat</li> <li>• Matinée « <b>citoyen en santé : être acteur</b> »</li> </ul> <p>Les groupes ont également participé à déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de la journée - recherche de partenariat, stratégie de communication, organisation de la journée, logistique</li> </ul>
<p><b>Orientation Stratégique 5</b></p>	<p>➤ <b>Actions envisagées</b></p>
<p><b>Développer et valoriser le rôle des représentants d'usagers, des patients-pairs et des aidants</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer la mise en place de groupes d'échanges (des RU, thématiques, suivi de formation...)</li> <li>• Faire connaître la représentation des usagers</li> <li>- Recenser les RU, travail à mener avec l'ARS</li> <li>• Utiliser l'outil « Site Internet France-assos-sante/oceanindien – communiquer +++</li> </ul>
<p>➤ <b>Actions concrètes</b></p>	<p>➤ <b>Etat des lieux au 31 décembre 2019</b></p>
<p>1/ Relance effective de groupes d'échanges RU, mise en place, logistique, rédaction de compte-rendu et information</p> <p>2/ Plusieurs groupe de travail RU en cours : Information et communication, transport, journée thématique, journée des usagers,</p> <p>3/ Promotion de la représentation auprès des associations</p> <p>4/ Rencontre régulière avec la coordinatrice démocratie sanitaire pour gestion des mandats RU en CDU, nomination, arrêtés, dossier d'agrément</p> <p>5/ Enrichir le site de FASOI, mettre en valeur la région Océan Indien, intégrer les logos des associations, rédiger des articles, relayer les événements de santé</p>	<p>1/ Trois groupes d'échanges organisés sur l'année dont un qui a débouché sur la création d'un groupe de travail « transport »</p> <p>2 Infocom : 3 rencontres / Transport : 1 rencontre et 2 participations à la commission transport sanitaire / Journée thématique : 8 réunions / journée des usagers : 8 réunions</p> <p>3/ Rencontres associatives, diffusion de plaquette d'information et proposition de la pré-formation « Et si moi je devenais RU ». Participation de 20 nouveaux bénévoles intéressés par la représentation.</p> <p>4/ 17 échanges dont 5 réunions de travail en présentiel avec la coordonnatrice démocratie sanitaire en lien avec les RU et le renouvellement des mandats</p> <p>5/ Associations membres présentes avec logos et coordonnées - 20 publications sur le site région et création fin octobre de la page FB (16 publications)</p>
<p><b>Orientation Stratégique 6</b></p>	<p>➤ <b>Actions envisagées</b></p>
<p><b>Promouvoir le bien-être physique et psychique</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer un groupe de travail « santé mentale » sur lequel appuyer le plaidoyer</li> <li>• Développer un groupe de travail « handicap » sur lequel appuyer le plaidoyer</li> </ul>
<p>➤ <b>Actions concrètes</b></p>	<p>➤ <b>Etat des lieux au 31 décembre 2019</b></p>
<p>Création des groupes de travail « santé mentale », « handicap » - mise en place, suivi, compte-rendu, production d'un avis, de recommandations ou communiqué de presse...</p>	<p>A mettre en place</p>
<p><b>Orientation Stratégique 7</b></p>	<p>➤ <b>Actions envisagées</b></p>
<p><b>Co-contruire avec les usagers et les professionnels de santé des indicateurs de résultats utiles en matière de qualité, sécurité et pertinence des soins</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un document d'informations FAS</li> </ul> <p>Mettre à disposition des RU ou assos une fiche action « intervention »</p>
<p>➤ <b>Actions concrètes</b></p>	<p>➤ <b>Etat des lieux au 31 décembre 2019</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Première étape de recueil des informations concernant les actions des représentants à travers une fiche-action – Mettre en place un suivi (fiche de suivi) dans le but de dégager des objectifs de qualité, sécurité et pertinence des soins et déterminer des indicateurs</li> </ul>	<p>Fiche action réalisée et utilisée essentiellement par les membres élus en représentation.</p> <p>Remontées de certains RU sur les permanences et les actions faites auprès des directions d'ES, mais difficiles à valoriser. Action de suivi impossible à mettre en place sans remontées du terrain.</p>



## Perspectives 2020

La délégation Océan Indien n'a pas pu obtenir de budget supplémentaire malgré une population beaucoup plus importante que dans les autres régions d'Outre-Mer et le gel du poste de chargé(e) de mission a été maintenu.

Déplorant cette situation, la délégation a soutenu avec force la création d'une délégation FAS à Mayotte qui a été entendue et dont le budget a été validé en fin d'année en conseil d'administration à Paris.

Ainsi, dans la logique de l'évolution des Instances de santé dans l'océan Indien où l'Agence Régionale de Santé de Mayotte verra le jour le 1<sup>er</sup> janvier 2020, France Assos Santé Océan Indien devrait évoluer en deux délégations distinctes dans le courant 2020 :

- France Assos Santé La Réunion
- France Assos Santé Mayotte

En 2019, le nombre d'associations adhérentes a augmenté et notamment 3 nouvelles associations de Mayotte. D'autres associations agréées ou en cours d'agrément pourront les rejoindre pour former à leur tour la gouvernance de la future délégation de Mayotte. Des directives sont attendues afin d'organiser cette transformation.

La délégation OI est heureuse de ce nouveau destin qui facilitera les échanges localement et permettra la création d'un poste de coordination à Mayotte. Il sera alors plus facile d'œuvrer pour chacune des îles avec ce renforcement en ressources humaines. Il sera alors possible de s'associer pour unir nos forces et mutualiser nos moyens.

La matinée d'information proposée par FAS OI en fin d'année présentant 3 sujets d'actualités de santé, avec des intervenants experts, sera remise en place en 2020 sur le même format, permettant de nombreux échanges avec la salle.

Le renouvellement des mandats prévus en fin d'année à La Réunion ayant à peine débuté, il se poursuivra sur 2020. Le renouvellement des représentants de Mayotte est, quant à lui, repoussé à une date ultérieure non déterminée.

La mobilisation des RU a été forte et a permis de recueillir la candidature de plus d'une vingtaine de nouveaux RU de différentes associations à La Réunion. Un travail commun avec l'ARS a permis de pourvoir un grand nombre de mandats sur le territoire et assurer une représentation importante des associations agréées. La formation des RU sera primordiale pour les personnes nouvellement nommées et FAS OI mettra en œuvre plusieurs sessions en 2020 dont la formation initiale obligatoire. Les groupes d'échanges de pratique seront développés pour défendre au mieux les intérêts et les droits des usagers.

2020 sera une nouvelle année de transition pour assurer le changement de la délégation Océan Indien en La Réunion et pour la création de la délégation de Mayotte, tout en poursuivant les différentes missions et actions prévues dans les orientations stratégiques définies fin 2018 et adaptable à l'actualité de la situation sanitaire de notre région.



L'Union régionale réunit 22 associations agréées de La Réunion et de Mayotte :

- ADAPEI (Association Départementale de Parents et amis de personnes handicapées mentales) - La Réunion/Mayotte
- ADMD (Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité)
- AFD974 (Association Française des Diabétiques)
- AFM-Téléthon
- CDAFAL (Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques)
- CMT France (Charcot Marie Tooth)
- FRFM (Familles Rurales Fédération de Mayotte)
- France Alzheimer - La Réunion/Mayotte
- France Rein
- La Ligue Contre le Cancer - comité Réunion
- Le Lien
- ORIAPA (Organisation Réunionnaise d'Information et d'Aide aux Personnes Âgées)
- Rive (Aide et accompagnement des personnes affectées chroniques, prévention, promotion de la santé sexuelle)
- UDAF (Union Départementale des Associations Familiales) La Réunion/Mayotte
- UFAL 974 (Union des Familles Laïques - La Réunion)
- UNAFAM (Union Nationale de Familles et amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques)
- VLM (Vaincre La Mucoviscidose)
- VMEH (Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers)
- UDCSF (Union Départementale Confédération Syndicales des Familles) de Mayotte

