

Notice régionale Hauts-de-France

Label « Droits des usagers de la santé » / Recueil des bonnes pratiques

Édition 2025

Dépôt des candidatures : 16 juin 2025 → 15 septembre 2025

**Droits des usagers
de la santé**



1. Contexte

Le label « droits des usagers de la santé » a été initié en 2011 à l'occasion de « l'année des patients et de leurs droits », afin de repérer les expériences exemplaires et les projets innovants (= projets ayant dépassé la simple application de la loi) menés en région, en matière de promotion des droits des usagers.

C'est un outil d'animation territoriale de la démocratie sanitaire et de valorisation des initiatives locales qui complète les dispositifs institutionnels. Il contribue à reconnaître les « bonnes pratiques » susceptibles d'éclairer autrement la réalité de l'application des droits des usagers dans les territoires.

Aussi, il est en concordance avec le Projet régional de santé (PRS) des Hauts-de-France qui définit la stratégie régionale de santé et l'objectif général 24 de son Schéma régional de santé (SRS) : « Mobiliser les usagers et les citoyens comme acteurs de la politique de santé et faire vivre la démocratie en santé ».

2. Quels sont les types de projets que ce label cherche à récompenser ?

Le Label vise à donner une plus grande visibilité aux initiatives locales exemplaires et à permettre leur diffusion.

L'orientation retenue pour cette édition 2025 porte sur les recommandations issues du rapport annuel des droits des usagers 2023. Dans le cadre de ses missions, la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) Hauts-de-France procède, chaque année, à l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé et de la qualité des prises en charge et des accompagnements. Pour ce faire, la Commission spécialisée des droits des usagers (CSDU) élabore un rapport spécifique sur la base de l'arrêté du 5 avril 2012 - dont l'une des quatre orientations porte sur la promotion et le respect des droits des usagers - et établit des recommandations. Ce rapport s'appuie sur les analyses d'une enquête réalisée auprès des établissements de santé.

Trois recommandations ont ainsi été faites en 2023 dans le domaine sanitaire qui portent sur les **formations des droits des usagers**, une **participation plus active des usagers dans les instances** et le **développement de l'accès à l'information**.

Concernant les *établissements médico-sociaux*, les dernières recommandations portent sur les **directives anticipées**, la **personne de confiance**, la **mise en place des dispositifs et des procédures relatives à la prévention du suicide dans le projet d'établissement** et le **Conseil de Vie Sociale / CVS** (avec notamment le décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 qui a pour objectif de renforcer le rôle des CVS et la participation plus globale des personnes accompagnées et leurs proches) ?

3. Qui peut répondre à ce label ?

Le label est ouvert aux **associations et fondations exerçant leur activité dans le domaine de la santé et le secteur médico-social** comme les associations d'usagers ; les **établissements de santé, sociaux et médico-sociaux**, les **Maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP)** et les **Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)**.

Sont exclus les institutions publiques, les collectivités territoriales, les caisses d'assurance maladie, mutuelles et les organismes de formation et recherche.

4. Comment répondre à ce label ?

Le dépôt des projets est à saisir à l'aide du **formulaire en ligne** accessible au lien suivant : <https://framaforms.org/label-droits-des-usagers-de-la-sante-recueil-des-bonnes-pratiques-1716109464>, au plus tard le **15 septembre 2025** date ferme de dépôt.

Tout support, que ce soit sous la forme de vidéos ou de documents de présentation qui pourra aider le Jury à apprécier la qualité du projet, doit être joint au formulaire de dépôt de candidature.

Un message d'accusé de réception sera transmis dans les 10 jours qui suivent la date de clôture.

5. Processus de sélection des candidatures

En amont de l'instruction faite par la CSDU, les projets seront pré-sélectionnés selon 3 conditions indispensables :

ATTENTION

1. **L'implication des usagers ou de leurs représentants dans l'élaboration des projets retenus pour la labellisation** : celle-ci doit dépasser la simple information descendante et doit induire une co-décision, une concertation voire même une co-construction.
2. **L'effectivité de l'action** : le projet ne doit pas se trouver dans sa phase de construction, sa mise en œuvre doit être achevée et ses résultats mesurables avec des indicateurs permettant d'évaluer son efficacité et son impact.
3. **Le respect de la fenêtre de dépôt de candidatures** (16 juin → 15 septembre 2025).

Les projets seront instruits fin septembre par la CSDU qui sélectionnera 8 projets et 1 « Coup de cœur du Jury ».

Les critères qui seront appliqués pour examiner les candidatures sont les suivants :

- **Niveau de participation des usagers** ou de leurs représentants (information, consultation, concertation, codécision) ;
- Capacité du projet à être **modélisable et/ou transposable** à l'ensemble du périmètre de l'offre sanitaire et médico-sociale ;
- Capacité du projet à **s'inscrire dans la durée** (contexte épidémique et hors épidémique) ;
- Capacité du projet à favoriser **l'appropriation des droits par tous**, y compris par les populations dont la situation rend difficile l'accès à leurs droits ;
- **Originalité** du projet, caractère innovant ;
- **Appréciation générale** (supports informationnels et pédagogiques, réalisations concrètes et évaluables).

Une notification sera envoyée aux opérateurs courant de la 2^{ème} quinzaine d'octobre pour les informer des résultats.

6. Remise des prix

L'ARS et la CRSA récompenseront* 8 projets et 1 « Coup de cœur du Jury » avec les Conseils territoriaux de santé (CTS) selon que le projet ait une portée territoriale ou une envergure supra-territoriale voire régionale.

* La remise du label se concrétisera par la remise d'un trophée lors d'une séance de l'instance concernée (CRSA ou CTS) et / ou au sein de l'établissement récompensé.

Pour toute demande d'informations complémentaires, vous pouvez vous adresser au service Démocratie en santé et gouvernance de l'ARS Hauts-de-France :

- par téléphone : [03-22-96-17-67](tel:03-22-96-17-67)
- par mail (en précisant en objet « Label Droits des usagers de la santé 2025 + nom de la structure ») : ars-hdf-democratiesanitaire@ars.sante.fr