



MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction générale de l'offre de soins
Sous-direction de la stratégie et des ressources
Bureau des usagers de l'offre de soins (SR3)

Personnes chargées du dossier :
Dr Alexandra Fourcade
Tél. : 01 40 56 70 09
Mél. : alexandra.fourcade@sante.gouv.fr
Sandrine Perrot
Tél. : 01 40 56 70 20
Mél. : sandrine.perrot@sante.gouv.fr
Anne Bellanger
Tél. : 01 40 56 73 65
Mél. : anne.bellanger@sante.gouv.fr

Direction générale de la santé
Division droits des usagers, affaires juridiques et éthiques
(DDUAJE)

Personne chargée du dossier :
Nathalie Vallon
Tél. : 01 40 56 42 69
Mél. : nathalie.vallon@sante.gouv.fr

Direction générale de la cohésion sociale
Service des politiques sociales et médico-sociales
Sous-direction Enfance et famille
Bureau protection des personnes (SD2A)

Personne chargée du dossier :
Daniel Anghelou
Tél. : 01 40 56 86 66
Mél. : daniel.anghelou@social.gouv.fr

Le ministre des solidarités et de la santé

à

Mesdames et Messieurs les préfets de région

Mesdames et Messieurs les directeurs généraux
des agences régionales de santé

Copie à :

Mesdames et Messieurs les préfets de
département

Mesdames et Messieurs les directeurs régionaux
et départementaux de la jeunesse, des sports et
de la cohésion sociale

Mesdames et Messieurs les directeurs régionaux
de la jeunesse, des sports et de la cohésion
sociale

Monsieur le directeur de la Direction régionale et
interdépartementale de l'hébergement et du
logement

Mesdames et Messieurs les directeurs des
directions de la jeunesse, des sports et de la
cohésion sociale

Mesdames et Messieurs les directeurs
départementaux de la cohésion sociale et de la
protection des populations

Mesdames et Messieurs les directeurs
départementaux de la cohésion sociale

**INSTRUCTION N° DGOS/SR3/DGS/DDUAJE/DGCS/2A/2020/186 du 28 octobre 2020 relative à
l'édition 2021 du « label et concours droits des usagers de la santé »**

Date d'application : immédiate

NOR : **SSAH2029417J**

Classement thématique : établissements de santé - établissements sociaux et médico-sociaux

Validée par le CNP, le 27 novembre 2020 - Visa CNP 2020-102

Examinée par le COMEX le 23 octobre 2020

Document opposable : oui
Déposée sur le site circulaires.legifrance.gouv.fr : non
Publiée au BO : oui

Résumé : cette instruction définit les modalités de participation au dispositif « label et concours droits des usagers de la santé » 2021. Elle précise les conditions d'attribution du label par les agences régionales de santé, et de participation au concours national. Les DR(D)JSCS contribueront à assurer la promotion du label auprès des établissements sociaux.

Mention Outre-mer : le texte s'applique en l'état dans ces territoires.

Mots-clés : droits des usagers, label, concours.

Textes de référence :

- Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Loi n° 2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie
- Loi n° 2004-806 du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique
- Loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie
- Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles
- Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé
- Décret n° 2019-406 du 2 mai 2019 relatif aux relations entre le service de santé des armées et les autres acteurs du système de santé
- Guide « Usagers, votre santé, vos droits », ministère chargé de la santé, Défenseur des droits, 2014

Instruction abrogée : INSTRUCTION N°DGOS/SR3/DGCS/2A/DGS/DDUAJE/2019/213 du 03 octobre 2019 relative à l'édition 2020 du label et concours « droits des usagers de la santé »

Annexe : cahier des charges du « Label et concours droits des usagers de la santé » 2021

Diffusion : les destinataires de la présente instruction doivent assurer sa diffusion - selon les modalités fixées sur le plan régional - auprès des établissements et l'ensemble des partenaires concernés (ex. : représentants et associations d'usagers, professionnels de santé en établissement ou libéraux, structures de santé ou médico-sociales, collectivités locales, organismes d'assurance maladie, structures de formation et/ou de recherche)

1. Contexte et enjeux

Initié en 2011, le dispositif du « label et concours droits des usagers de la santé » constitue depuis un outil d'animation territoriale de la démocratie en santé reconnu par l'ensemble des acteurs.

Il a pour objectif de repérer les expériences exemplaires et les projets innovants menés dans les territoires en matière de promotion des droits des patients. C'est également un outil de valorisation des initiatives locales. Il contribue à la diffusion des bonnes pratiques d'application des droits des usagers sur le terrain. En effet, même si les droits des usagers dans le système de santé existent depuis près de vingt ans, il convient de rester vigilants sur la réalité de leur mise en œuvre. Ce dispositif y participe très concrètement.

2. Résultats de l'édition 2020

La dynamique régionale s'est avérée une fois de plus un succès avec :

- **17 régions impliquées dont 4 ultra-marines** ;
- **Plus de 200 projets examinés** par les commissions spécialisées « Droits des Usagers » (CSDU) des conférences régionales de la santé et de l'autonomie (CRSA) ;
- **Plus de 80 projets labellisés** par les ARS et valorisés sur l'espace « Parcours de Santé : vos droits » rubrique « bonnes pratiques en région » : <http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/bonnes-pratiques-en-region/>

Parmi ces projets labellisés, 28 ont été admis au concours national. Le jury du concours, présidé cette année par Nicolas LECHOPIER, Maître de conférences en philosophie à la faculté de médecine de Lyon-Est et président du collège des humanités médicales (COLHUM), s'est réuni le 10 mars 2020. Après délibération, ce jury a retenu les cinq lauréats ci-après :

- Association des Papillons Blancs de Dunkerque | Hauts-de-France | « Ma santé, ça me regarde » ;
- PSYCOM - Organisme public d'information et de lutte contre la stigmatisation en santé mentale | Ile-de-France | « Promouvoir les directives anticipées en psychiatrie, grâce à mon GPS » ;
- Centre hospitalier régional universitaire de Nancy | Grand-Est | « Pour répondre au mieux aux besoins des patients transgenres » ;
- Centre d'hébergement et de réinsertion sociale d'Angoulême | Nouvelle-Aquitaine | « J'ai d'la chance dans mon malheur » - une autre expression de la précarité ;
- Institut de formation en soins infirmiers à Montceau-les-Mines | Bourgogne-Franche-Comté | « L'utilisateur, un acteur dans la formation des infirmiers de demain ».

Au regard de la situation sanitaire en cette rentrée 2020, il a été décidé d'adapter les modalités de communication initialement programmées, en annulant la cérémonie de remise des prix, tout en maintenant une communication digitale autour des cinq lauréats et une communication du ministre des solidarités et de la santé prévue courant novembre 2020.

3. Edition 2021 du « Label et concours droits des usagers de la santé »

En lien avec nos partenaires, en particulier France Assos Santé, les agences régionales de santé (ARS) et, les directions signataires de l'instruction, ainsi que la Conférence nationale de santé (CNS), notamment les membres du groupe de travail permanent sur les droits des usagers (GTPDU), il a été décidé de poursuivre en 2021 la dynamique régionale que suscite ce dispositif, tout en prenant en compte l'expérience de cette crise sanitaire en matière de respect des droits des usagers.

3.1 Thématiques

3.1.1 Thématique transversale 2021

Dans cette période de crise de la Covid-19, plusieurs voix dont celle de la CNS, du Comité Consultatif National d'Éthique (CCNE) ont regretté un recours insuffisant à la démocratie en santé en particulier pendant la période de confinement¹. C'est à ce titre qu'un axe transversal est ajouté à l'ensemble des thématiques. Il porte sur **l'effectivité des droits des usagers (patients et proches) dans le contexte de crise sanitaire**.

¹ [Avis de la Conférence nationale de santé du 15 avril 2020 : « La démocratie en santé à l'épreuve de la crise de la covid-19 »](#)

Dès le début de la crise, des acteurs de proximité (ex. professionnels, établissements, collectivités locales, populations) ont pris des initiatives, dont certaines remarquables, pour assurer la préservation des droits des usagers dans ce contexte sanitaire exceptionnel.

L'édition 2021, du dispositif « label et concours droits des usagers de la santé », souhaite promouvoir ces actions et cette mobilisation exemplaire au travers du présent appel à projets dont le cahier des charges est joint en annexe.

3.1.2 Thématiques récurrentes

- **Assurer l'accès aux droits, notamment pour les personnes vulnérables** (ex. enfants et adolescents dont les mineurs étrangers isolés – ou mineurs non accompagnés, personnes âgées, personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap, personnes en situation de précarité et/ou d'exclusion, personnes en fin de vie, personnes sous main de justice, personne hospitalisée sans consentement, étrangers primo-arrivants dont les femmes et les bénéficiaires de la protection internationale) ;
- Faciliter les démarches des usagers des patients/résidents et/ou proches (en lien avec la commission des usagers [CDU] ou le conseil de la vie sociale [CVS]) pour la résolution de litiges notamment *via* la médiation ;
- **Veiller au respect des droits face aux évolutions des techniques, des pratiques et des organisations en santé** (ex. télésanté, ambulatoire).
- **Participation des patients à la formation** des professionnels de santé ;
- Prise en compte de **l'expérience des usagers dans l'amélioration des parcours de santé** au-delà des modalités d'ores et déjà prévues dans les textes (ex. CDU-CVS, questionnaires de satisfaction) ;
- **Participation des représentants des usagers à l'amélioration des pratiques et des organisations** (ex. analyse partagée systématique des plaintes et réclamations, identification des mesures correctives et processus à mettre en place ou à améliorer), et plus globalement à des projets de santé à l'échelle locale ou territoriale.

3.2 Lancement de la campagne de labellisation régionale

Dans ce contexte actuel très particulier, il appartient aux ARS d'assurer au mieux la promotion du label au niveau régional. Ce travail est fait en lien avec les directions régionales de la jeunesse, des sports et de cohésion sociale pour le champ social. Les ARS sont invitées à accompagner les porteurs de projets afin de contribuer à faire progresser la qualité des projets soumis au label et de faciliter leur suivi annuel. Pour faciliter l'information régionale, une infographie et une animation sont mises à la disposition des ARS par le ministère chargé de la santé.

Les informations nécessaires – calendrier (cf. *infra*) et [formulaire](#) de dépôt de projet - sont disponibles sur l'espace « Parcours de Santé : vos droits » rubrique « bonnes pratiques en région » du ministère chargé de la santé au sein de la rubrique « **Soumettez votre projet** » (<http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/soumettez-votre-projet/>).

Les ARS attribuent le label régional sur la base du cahier des charges joint en annexe, en s'appuyant sur l'avis de la commission droits des usagers (CDU) de leur Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA). Elles sélectionnent parmi les projets labellisés, ceux qui sont éligibles au concours national dans la limite de trois projets par région.

3.3 Modalités de valorisation des projets

Tous les projets labellisés au niveau régional sont mis en ligne sur l'espace « Parcours de santé : vos droits », dans la rubrique « [Bonnes pratiques en région](https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/bonnes-pratiques-en-region/) » (<https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/bonnes-pratiques-en-region/>).

Chaque ARS organise la valorisation de ses projets labellisés selon des modalités qui lui sont propres (ex. cérémonie de remise de prix, actions de promotion éditoriales).

Ces actions permettent de favoriser leur appropriation par l'ensemble des acteurs de santé du territoire et leur éventuelle déclinaison dans d'autres structures ou lieux d'exercice.

Une cérémonie nationale de remise de prix aux cinq lauréats du concours est organisée par le ministère chargé de la santé au printemps de chaque année, dans le cadre de la journée européenne des droits des patients. Elle est maintenue sous réserve du contexte épidémique.

Enfin, les projets labellisés en région ainsi que les lauréats du concours national font l'objet d'un suivi annuel. Ce suivi est assuré par les ARS pour les projets labellisés dans leur région et par la direction générale de l'offre de soins (DGOS) *via* le bureau des usagers (SR3) pour les lauréats du concours national (cf. cahier des charges en annexe : « Grille de suivi des projets »).

4. Calendrier

Novembre 2020	Lancement du dispositif en région par les ARS à la réception de la présente instruction, selon les modalités choisies
Selon le calendrier de chaque ARS	Labellisation des projets, en s'appuyant par exemple sur la grille d'évaluation du concours national (cf. annexe)
26 février 2021 *	Proposition par chaque ARS à l'adresse DGOS-CONCOURS DROIT SPATIENS@sante.gouv.fr – sur la base d'un avis motivé (cf. annexe) - de trois projets maximum labellisés admis à concourir parmi les meilleurs projets sélectionnés
23 mars 2021 *	Examen des candidatures par le jury du concours national
22 avril 2021 *	Annonce des résultats du concours, dans le cadre de la journée européenne « droits des patients ».

* : Les dates et modalités de valorisation des projets sont susceptibles d'évoluer en fonction de la situation sanitaire.

5. Contacts

Les référents du « label et concours droits des usagers de la santé » 2021 au ministère des solidarités et de la santé sont :

- Sandrine PERROT, bureau des usagers de l'offre de soins, Direction générale de l'offre de soins/
DGOS-SR3@sante.gouv.fr
- Michel CHAPON, webmestre de la Direction générale de l'offre de soins/
michel.chapon@sante.gouv.fr

Vous trouverez en annexe le cahier des charges du « Label et concours droits des usagers de la santé » édition 2021. Il précise notamment les thématiques retenues et est accompagné de la grille d'analyse des projets admis au concours ainsi que la grille de suivi des projets labellisés ou lauréats au concours.

Dès à présent, nous vous invitons à le diffuser auprès de l'ensemble de vos partenaires afin de conforter la dynamique de 2020 pour la promotion des droits des usagers dans notre système de santé.

Vu au titre du CNP par le secrétaire général
des ministères chargés des affaires sociales,

Pour le ministre et par délégation :
Directrice générale de l'offre de soins,

Etienne Champion

Katia Julienne

Directeur général de la santé,

Directrice générale de la cohésion sociale,

Jérôme Salomon

Virginie Lasserre