



## Ministère des solidarités et de la santé

### **Direction générale de l'offre de soins**

Sous-direction de la stratégie et des ressources

Bureau des usagers de l'offre de soins

*Personnes chargées du dossier :*

Dr Alexandra Fourcade

Tél : 01.40.56.70.09

[Alexandra.fourcade@sante.gouv.fr](mailto:Alexandra.fourcade@sante.gouv.fr)

Sandrine Perrot

Tél : 01.40.56.70.20

[Sandrine.perrot@sante.gouv.fr](mailto:Sandrine.perrot@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

[nathalie.vallon@sante.gouv.fr](mailto:nathalie.vallon@sante.gouv.fr)

### **Direction générale de la cohésion sociale**

Service des politiques sociales et médico-sociales

Sous-direction de l'enfance et de la famille

Bureau protection des personnes

Personne chargée du dossier

Daniel Anghelou

Tél : 01.40.56.86.66

[Daniel.anghelou@social.gouv.fr](mailto:Daniel.anghelou@social.gouv.fr)

La ministre des solidarités et de la santé

à

Mesdames et Messieurs les directeurs  
généraux des agences régionales de santé

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

INSTRUCTION N° DGOS/SR3/DGS/ DDUAJE /DGCS/2A/2017/290 du 5 octobre 2017 relative à l'édition 2018 du label et concours « droits des usagers de la santé »

Date d'application : immédiate

NOR : SSAH1728017J

Classement thématique : établissements de santé – organisation

**Validée par le CNP le 15 septembre 2017 - Visa CNP 2017-106**

**Publiée au BO : oui**

**Déposée sur le site [circulaire.legifrance.gouv.fr](http://circulaire.legifrance.gouv.fr) : oui**

<b>Catégorie</b> : Directives adressées par la ministre aux services chargés de leur application, sous réserve, le cas échéant, de l'examen particulier des situations individuelles.
<b>Résumé</b> : cette instruction définit les conditions d'attribution du label 2018 « droits des usagers de la santé » par les agences régionales de santé ainsi que les conditions de participation au concours.
<b>Mots-clés</b> : droits des usagers, label, concours
<b>Annexes</b> : cahier des charges du label et du concours « droits des usagers de la santé » 2018
<b>Diffusion</b> : les établissements et l'ensemble des partenaires concernés (associations d'usagers, professionnels de santé hospitaliers ou libéraux, structures de santé ou médico-sociales, collectivités locales, organismes d'assurance maladie,...), doivent être destinataires de cette instruction, par l'intermédiaire des agences régionales de santé et des directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale selon des modalités à définir au niveau régional.

Le label « droits des usagers de la santé » a été initié dans le cadre du dispositif « 2011 année des patients et de leurs droits », afin de valoriser les expériences exemplaires et les projets innovants menés en région, en matière de promotion des droits des patients.

Il vise à faire émerger, avec l'appui des agences régionales de santé et l'expertise des instances locales de démocratie sanitaire, des projets exemplaires et innovants, menés par des acteurs de terrain (associations d'usagers, professionnels hospitaliers et libéraux, structures de santé ou médico-sociales, collectivités locales,...). Il complète ainsi les dispositifs institutionnels de la démocratie en santé, en donnant une plus grande visibilité aux initiatives locales et à leur diffusion. Il contribue à repérer les « bonnes pratiques » susceptibles d'éclairer autrement la réalité de l'application des droits des usagers dans les territoires.

Renouvelée en 2016-2017 dans un format qui a permis d'assurer une continuité avec le dispositif de labellisation, la sixième édition du concours « droits des usagers de la santé », avec un périmètre s'ouvrant au champ médico-social et social, s'est avérée, une fois de plus une réussite avec :

- une dynamique régionale renforcée : 12 régions sur 17 se sont impliquées dont 11 métropolitaines et une ultramarine ;
- plus de 160 projets examinés par les commissions spécialisées « droits des usagers » des conférences régionales de la santé et de l'autonomie ;
- plus de 80 projets labellisés, tous valorisés sur l'espace « Parcours de santé : vos droits », rubrique en région, onglet projets labellisés :

<http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits>

Après délibération du jury, cinq lauréats ont été retenus parmi les projets labellisés en région :

- l'association départementale de parents et amis de personnes handicapées mentales (**ADAPEI**) de l'**Oise-Etouy** (Hauts-de-France) pour son [jeu KESKESEX](#)
- l'association française d'aide aux diabétiques (**AFD**) du **Bourbonnais-Montluçon** (Auvergne-Rhône-Alpes) pour son [véhicule itinérant sur la promotion de la santé et des droits des usagers](#)
- le centre communal d'action sociale (**CCAS**) de la **Voulte-sur-Rhône** (Auvergne-Rhône-Alpes) pour son dispositif d'[ordonnance visuelle](#)
- l'**association du centre de rééducation motrice de Champagne-Fagnières** (Grand-Est) pour ses [comptes rendus de conseil de vie sociale sous forme de journal vidéo](#)
- le centre hospitalier régional (**CHR**) **Metz-Thionville** (Grand-Est) pour son [dispositif de communication facilitée avec les usagers sourds et malentendants](#).

Dans ce contexte, il a été décidé de renouveler en 2018 le dispositif de labellisation ainsi que le concours, en tenant compte d'une part, du retour d'expérience de l'édition 2016-2017, de l'avis de la commission spécialisée « droits des usagers » (CSDU) de la conférence nationale de santé (CNS), des observations formulées par les agences régionales de santé (ARS) et d'autre part, des résultats du bilan du dispositif.

Le bilan montre qu'il est souhaitable de veiller à :

- rééquilibrer la participation entre le secteur sanitaire et le secteur médico-social ;
- dynamiser l'implication des porteurs de projets relevant de la médecine de ville et du secteur ambulatoire ;
- mieux repérer les projets apparentés aux axes sous-représentés comme ceux relatifs à l'effectivité des droits, la médiation en santé ou encore aux évolutions du système de santé.

Nous vous incitons à mieux accompagner les porteurs de projets dans leur demande de labellisation afin de contribuer à améliorer la qualité des restitutions lors du bilan annuel.

Les modalités de lancement et de communication autour du label au niveau régional sont laissées à l'appréciation de chaque ARS et DRJSCS.

L'ensemble des informations est disponible sur l'espace « droits des usagers de la santé » : <http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits> .

La valorisation des actions labellisées sera assurée par le ministère en charge de la santé selon les modalités suivantes :

- mise en ligne des projets labellisés, sur l'espace « Parcours de santé : vos droits », rubrique bonnes pratiques en région,
- actions de promotions éditoriales.

Les projets labellisés ainsi que les projets lauréats du concours feront l'objet d'un suivi. Ce suivi peut être réalisé par les ARS pour les projets labellisés et est menée par la direction générale de l'offre de soins pour les lauréats du concours.

Vous trouverez ci-joint le cahier des charges du label et du concours droits des usagers de la santé édition 2018, qui précise les priorités retenues pour 2018, accompagné de la grille d'analyse des projets admis au concours ainsi que de la grille de suivi des projets labellisés ou lauréats au concours.

Le recueil des candidatures à la labellisation débutera à la réception de l'instruction ministérielle.

Les ARS proposeront les meilleurs projets labellisés admis à concourir au niveau national jusqu'au **09 février 2018** dans la limite de 3 par grande région. Les projets sélectionnés par les ARS seront accompagnés d'un avis motivé.

Le jury du concours national se réunira le **8 mars 2018** : les résultats seront annoncés au niveau national le **18 avril 2017**, date de la journée européenne « droits des patients ».

Les référents du label et du concours 2018 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](mailto:DGOS-SR3@sante.gouv.fr)

-Michel CHAPON, webmestre de la Direction générale de l'offre de soins  
[michel.chapon@sante.gouv.fr](mailto:michel.chapon@sante.gouv.fr)

Nous vous invitons dès à présent à diffuser le cahier des charges auprès de l'ensemble de vos partenaires afin de conforter la dynamique de 2016-2017 pour la promotion des droits des usagers dans notre système de santé.

Pour la ministre et par délégation

**signé**

Benoît VALLET  
Directeur général de la santé

Pour la ministre et par délégation

**signé**

Cécile COURREGES  
Directrice générale de l'offre de soins

Pour la ministre et par délégation

**signé**

Jean Philippe VINQUANT  
Directeur général de la cohésion sociale

Pour la ministre et par délégation

**signé**

Pierre RICORDEAU  
Secrétaire général des Ministères chargés  
des affaires sociales