



## Ministère du travail, de l'emploi et de la santé

Direction générale de l'offre de soins  
Département stratégie ressources

Mission des usagers de l'offre de soins (MU)  
**Personnes chargées du dossier :**

Dr Alexandra FOURCADE  
Sandrine PERROT  
Tél. 01 40 56 70 20  
[sandrine.perrot@sante.gouv.fr](mailto:sandrine.perrot@sante.gouv.fr)

Direction générale de la santé  
Secrétariat général

Bureau programmation, synthèse et évaluation (DP1)  
**Personne chargée du dossier :**

Laure SALOME  
Tél : 01 40 56 49 95  
[laure.salome@sante.gouv.fr](mailto:laure.salome@sante.gouv.fr)

Le Ministre du travail, de l'emploi et de la santé

à

Mesdames et Messieurs les directeurs généraux des  
agences régionales de santé

**INSTRUCTION N° DGOS/MU/DGS/DP1/2012/122 du 20 mars 2012** relative au label 2012 " Droits des usagers de la santé ".

NOR : ETSH1208413J

Classement thématique : Etablissements de santé- organisation

**Validée par le CNP, le 27 Février 2012 - Visa CNP 2012- 53**

<b>Catégorie :</b> Directives adressées par le 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 2012 « Droits des usagers de la santé » par les agences régionales de santé
<b>Mots-clés :</b> Droits des usagers, label, « 2011, année des patients et de leurs droits ».
<b>Annexe :</b> Cahier des charges du label 2012 « Droits des usagers de la santé »
<b>Diffusion :</b> <b>Les établissements ou organismes concernés doivent être destinataires de cette circulaire, par l'intermédiaire des services déconcentrés ou des ARS, selon le dispositif existant au niveau régional.</b>

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

Le bilan de cette première année de labellisation s'est avéré très positif avec :

- Une dynamique régionale effective, avec 20 régions sur 26 qui se sont impliquées,
- Plus de 300 projets examinés par les commissions spécialisées droits des usagers des Conférences Régionales de la Santé et de l'Autonomie,
- Plus de 170 projets labellisés, tous valorisés sur l'espace « Droits des usagers », onglet label/concours :

<http://espace-droits-usagers.sante.gouv.fr>

Dans ce contexte, il a été décidé de renouveler l'expérience de labellisation en 2012, en tenant compte du retour d'expérience de l'édition 2011, de l'avis de la commission spécialisée droits des usagers (CSDU) de la Conférence Nationale de Santé et des observations formulées par les référents démocratie sanitaire des Agences Régionales de Santé.

L'édition 2012 doit permettre d'assurer une continuité entre le dispositif de labellisation et la troisième édition du Concours « Droits des Usagers » qui viendra récompenser en fin d'année, les meilleurs projets labellisés dans la limite de 2 par région, et les projets qui seront adressés directement au ministère. L'édition 2012 de ce concours fera l'objet d'un appel à projets spécifique qui sera diffusé courant Mai 2012.

Comme en 2011, l'attribution de ce label est confiée aux Agences Régionales de Santé sur la base d'un cahier des charges national élaboré par la Direction Générale de l'Offre de Soins en collaboration étroite avec la Direction Générale de la Santé et le secrétariat général des ministères chargés des affaires sociales.

Les modalités de lancement de ce label au niveau régional sont laissées à l'appréciation de chaque ARS en sachant que l'ensemble des informations est disponible sur l'espace internet « Droits des usagers du système de santé » : <http://espace-droits-usagers.sante.gouv.fr>

La valorisation des actions labellisées sera assurée par le ministère de la santé selon plusieurs modalités :

- Mise en ligne des projets labellisés sur l'espace internet « Droits des usagers » onglet label/concours, avec une cartographie par région,
- Intégration des événements labellisés dans le calendrier général de l'année 2012,
- Actions de promotion éditoriales.

Vous trouverez ci-joint le cahier des charges du label qui précise les priorités retenues pour 2012, ainsi que les modalités de remontée d'informations au niveau national.

Les référents du label 2012 au ministère de la santé sont :

- Sandrine PERROT, mission usagers de l'offre de soins, Direction Générale de l'offre de soins / [sandrine.perrot@sante.gouv.fr](mailto:sandrine.perrot@sante.gouv.fr)
- Michel CHAPON, webmestre de la DGOS / [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 poursuivre la dynamique engagée avec succès en 2011 pour la promotion des droits des usagers dans notre système de santé.

Pour le ministre et par délégation

**signé**

Annie PODEUR  
Directrice générale de l'offre de soins

Pour le Ministre et par délégation

**signé**

Jean Yves GRALL  
Directeur général de la santé

# Droits des usagers de la santé



**LABEL 2012**

**« Droits des usagers de la santé »**

*Cahier des charges*

## I – LE CONTEXTE

L'année 2011 a été consacrée « année des patients et de leurs droits ». C'est dans ce cadre, qu'a été lancé le label « 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.

Le bilan de cette première année de labellisation s'est avéré très positif :

- Une dynamique régionale effective avec 20 régions sur 26 qui se sont impliquées.
- Plus de 300 projets examinés par les commissions spécialisées droits des usagers des Conférences régionales de la Santé et de l'Autonomie,
- Plus de 170 projets labellisés, tous valorisés sur l'espace « Droits des usagers » :

<http://espace-droits-usagers.sante.gouv.fr>

Dans ce contexte, il a été décidé de renouveler l'expérience de labellisation en 2012, en tenant compte du retour d'expérience de l'édition 2011, de l'avis de la commission spécialisée droits des usagers (CSDU) de la Conférence Nationale de Santé et des observations formulées par les référents démocratie sanitaire des Agences Régionales de Santé.

L'édition 2012 doit permettre d'assurer une continuité entre le dispositif de labellisation et la troisième édition du concours « Droits des Usagers » qui viendra récompenser en fin d'année, les meilleurs projets labellisés dans la limite de 2 par région, et les projets qui seront adressés directement au ministère. L'édition 2012 de ce concours fera l'objet d'un appel à projets spécifique qui sera diffusé courant Mai 2012.

Comme en 2011, le label est ouvert à tous les acteurs du système de santé, qui souhaitent engager une action exemplaire dans le domaine de la promotion des droits des usagers, mais également aux collectivités locales qui développent pour certaines, des projets innovants au niveau de leur territoire. Concernant les professionnels de santé, le label rejoint les objectifs poursuivis par le Conseil National de l'Ordre des Médecins, qui souhaite renforcer le respect du droit à l'information et à l'accompagnement des patients, tant par les médecins libéraux qu'hospitaliers et salariés.

## II – LE PERIMETRE DU LABEL 2012 « Droits des Usagers de la santé»

Le périmètre du label « Droits des usagers de la santé» est celui du champ de compétence des agences régionales de santé. Les projets peuvent donc concerner le champ de la prévention, des soins ambulatoires et hospitaliers et du secteur médico-social.

## 1- Les thématiques privilégiées

En 2012, les axes thématiques s'appuient sur les orientations fixées dans le cadre du dispositif « 2011, année des patients et de leurs droits » et sur les recommandations issues du rapport 2011 sur les droits des usagers de la Conférence Nationale de Santé.

5 axes thématiques seront particulièrement privilégiés :

- faire converger les droits des usagers des structures sanitaires, sociales et médico-sociales, notamment au travers de la participation des usagers (CRUQPC, CVS) et par des outils adaptés pour l'activité libérale ou pour les soins à domicile ;
- renforcer la mesure de l'effectivité des droits des usagers par la mise en place d'indicateurs qualité et d'outils favorisant le traitement et l'analyse systématique des réclamations et des plaintes;
- mobiliser les professionnels de santé pour la promotion des droits des usagers ;
- accompagner les évolutions du système de santé dans le respect des droits des usagers, notamment le déploiement de la télémédecine, les nouvelles formes d'exercice professionnel regroupé.... ;
- renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous par une information adaptée, y compris pour les soins de santé transfrontaliers.

Ces thématiques sont indicatives et serviront de guide pour l'attribution du label.

## 2- Sont admis à la labellisation 2012 :

- les associations et les fondations exerçant leur activité dans le domaine de la santé et médico-social comme les associations d'usagers et ou les associations et organisations professionnelles ;
- les établissements de santé et les établissements médico-sociaux,
- les professionnels de santé :
  - exerçant une activité libérale en ville, que ce soit à titre individuel ou dans le cadre d'un regroupement (réseaux de santé, structures de proximité...);
  - des services d'intérêt général dédiés à la prévention (services de PMI, santé scolaire, santé universitaire, santé au travail) ;
  - des services de soins à domicile.
- les institutions et organismes susceptibles de conduire des actions de promotion des droits : agences régionales de santé (ARS), agences sanitaires, collectivités territoriales, caisses d'assurance maladie, mutuelles, organismes de recherche...

## 3- La nature des projets pouvant être labellisés

Toute action visant à promouvoir les droits des patients individuels et collectifs est susceptible d'être labellisée, dans la mesure où elle a un caractère innovant et reproductible. L'implication des usagers dans les projets retenus pour la labellisation sera une condition nécessaire.

Les résultats du label et du Prix 2011 peuvent être consultés à titre indicatif pour illustrer la nature des projets attendus dans le cadre du label.

Des critères de sélection sont proposés ci-dessous, qui pourront être adaptés aux spécificités du contexte local.

### III – LA PROCEDURE PROPOSEE POUR LA LABELLISATION DES PROJETS

#### 1- Information sur le dispositif de labellisation

Les modalités de lancement de ce label au niveau régional (appel à projets, diffusion presse....) sont laissées à l'appréciation de chaque ARS, en sachant que l'ensemble des informations sera disponible prochainement sur l'espace internet « Droits des usagers du système de santé » :

<http://espace-droits-usagers.sante.gouv.fr>

#### 2- Analyse et sélection des projets

Il est proposé comme en 2011, de confier l'attribution du label 2012 à la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers des CRSA. Les critères de sélection pourront être mis en cohérence avec les priorités des plans stratégiques régionaux de santé en matière de droits des patients.

Pour être recevables, les initiatives présentées satisfèront aux caractéristiques suivantes :

- être des projets innovants,
- être des projets modélisables et/ou transposables sinon à l'ensemble du champ d'activité décrit ci-dessus ;
- être des projets qui s'inscrivent dans la durée ;
- favoriser l'appropriation des droits par tous, y compris par les populations dont la situation rend difficile l'accès à leurs droits ;
- être des projets développés avec des supports informationnels, pédagogiques,
- avoir associé les usagers dans leur élaboration,
- être des projets ayant produit des réalisations concrètes et mesurables.

Chaque projet devra être présenté accompagné :

- d'une note d'intention définissant brièvement l'esprit du projet, son objet principal, la population ciblée ainsi que les résultats enregistrés ou souhaités ;
- du formulaire renseigné mis en ligne sur l'espace « Droits des usagers » onglet labels/concours;
- d'un descriptif détaillé du mode opératoire accompagné de tout support (écrit, audio, vidéo) en permettant une meilleure illustration,
- d'une déclaration signée des usagers associés au projet.

### 3- Intégration/valorisation des projets labellisés dans le dispositif national

Les projets, une fois labellisés par les Agences régionales de Santé, seront transmis aux référents du label 2012 au ministère de la santé :

- Sandrine PERROT, mission usagers de l'offre de soins, Direction Générale de l'offre de soins / [sandrine.perrot@sante.gouv.fr](mailto:sandrine.perrot@sante.gouv.fr)
- Michel CHAPON, webmestre de la DGOS / [michel.chapon@sante.gouv.fr](mailto:michel.chapon@sante.gouv.fr) .

Les projets labellisés feront l'objet d'une valorisation, notamment par la mise en ligne d'informations relatives au projet sur l'espace « Droits des usagers », onglet labels/concours.

Les ARS pourront proposer les meilleurs projets labellisés dans la limite de deux par région, pour concourir à la 3<sup>ème</sup> édition du prix « Droits des usagers » qui aura lieu à l'automne 2012.

Les commissions spécialisées dans le domaine des droits des usagers (CSDU) des CRSA, placées auprès des ARS, seront habilitées à délivrer le label en fonction des conditions précisées dans le cahier des charges.

Les projets pourront être labellisés jusqu'à la fin de l'année 2012.

<b>IV – LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET LA PUBLICITE DES PROJETS LABELLISES</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Les porteurs des projets labellisés dans le cadre de ce dispositif autorisent le ministère chargé de la santé à divulguer leur identité. Ils l'autorisent également gracieusement à diffuser sur le portail internet du ministère, le mode opératoire de leurs initiatives, y compris s'il s'agit d'un support vidéo.