

**Cahier des charges  
Appel à actions  
remarquables pour les  
usagers du système de santé  
Edition 2024**



04 13 55 83 74 / 80 36 / 84 33

[ars-paca-democratie-sanitaire@ars.sante.fr](mailto:ars-paca-democratie-sanitaire@ars.sante.fr)

ARS PACA, 132 boulevard de Paris – CS 50039- 13331 Marseille Cedex 03



## I- Contexte

Mise en œuvre d'un appel à actions remarquables pour les usagers de l'ensemble du système de santé dans le prolongement du label et concours droits des usagers, en partenariat avec la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers (CSDU) de la CRSA.

## II- Objectifs

Les droits des usagers du système de santé doivent, sans cesse, être mis en œuvre, réaffirmés, consolidés et, évoluer. Ce constat est partagé par de nombreux acteurs qui œuvrent au quotidien et sur le terrain, à la promotion des droits des usagers du système de santé, qu'ils concernent les patients (enfants, adolescents, adultes), les personnes âgées, personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap, les personnes en situation de précarité et/ou d'exclusion ou les personnes en fin de vie.

L'objectif de l'appel à actions remarquables est de valoriser ces initiatives locales qui traduisent concrètement un engagement partenarial – professionnels et usagers – en faveur des droits des usagers. Les trois projets « primés » bénéficieront d'une enveloppe de 5 000 euros.

## III- Profil des candidats admissibles

Sont éligibles à l'appel à actions :

- Les associations et les fondations exerçant leur activité dans le domaine de la santé et le secteur médico-social comme les associations d'usagers ou les associations et organisations professionnelles ;
- Les établissements de santé, sociaux et 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 (ex. maison ou centre de santé, communautés professionnelles de territoires) ou de services d'intérêt général dédiés à la prévention (ex. services de PMI, santé scolaire et universitaire, santé au travail) ou encore dans un service de soins à domicile ;
- Les institutions et les organismes susceptibles de conduire des actions de promotion des droits (ex. agences sanitaires, collectivités territoriales, caisses d'assurance maladie, de retraite) ;
- Les organismes de formation et de recherche ;
- autres

*Pour l'édition 2024, seront considérés comme prioritaires*

- *Les modalités d'organisation « groupées »*
- **Pour le secteur sanitaire** les organisations sont notamment le GCS, le GHT, DAC, CTPS, MSP
- **Pour le secteur médico-social**, les organisations sont notamment GCSMS
- *Les projets qui mettent en lumière la thématique de la santé mentale*

## IV- Thématiques et critères de recevabilité des projets

Les actions remarquables présentées doivent être suffisamment engagées pour que des résultats



concrets puissent être observés et décrits. Il ne s'agit donc pas de projets futurs. Le terme « projet » est employé dans le présent document comme synonyme du terme « action ».

### ➤ **Thématiques**

Les professionnels et représentants d'usagers du sanitaire et des personnes concernées du médico-social sont confrontés à l'évolution de notre société (ex. avancées scientifiques, transformation numérique avec l'essor de la télésanté) et ont connu une crise sanitaire sans précédent impactant, outre les prises en charge

- Les réflexions sur les droits et libertés individuelles ;
- La place des usagers notamment dans la représentation et la participation au débat public (droits collectifs).

### **Projets en faveur des droits individuels**

Les candidats peuvent choisir de présenter un projet permettant de faire vivre un ou plusieurs droits individuels visant à :

- Assurer l'accès à ces 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 de ces droits face aux évolutions des techniques, des pratiques et des organisations en santé (ex. télésanté, ambulatoire).

### **Projets en faveur des droits collectifs**

Outre l'exercice effectif des droits individuels, le champ des droits collectifs ouvre de nouvelles possibilités aux usagers pour influencer sur le fonctionnement du système de santé. Ainsi, la loi du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé (cf. art. 3) implique les patients dans la formation initiale (théorique et pratique) des futurs médecins. Plus récemment, le Ségur de la santé (juillet 2020) incite à mieux associer les soignants et les usagers à la vie de l'hôpital (cf. mesure 22).

Les candidats au dispositif peuvent choisir de présenter des actions favorisant la participation des usagers au système de santé :

- 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.

### **Critères de recevabilité**

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

- Associer les usagers ou leurs représentants, que ceux-ci soient à l'origine du projet ou qu'ils y participent. L'implication de ces derniers s'apprécie de l'information à la codécision en passant par la concertation et la co-construction ;
- Être modélisables et/ou transposables à l'ensemble du champ d'activité décrit supra ;
- S'inscrire dans la durée
- contextes épidémiques et



hors épidémiques ;

- Favoriser l'appropriation des droits par tous, y compris par les populations dont la situation rend difficile l'accès à leurs droits;
- Se traduire par des supports informationnels et pédagogiques.
- Le candidat présentera un projet s'il a déjà été mis en œuvre.

Les porteurs des projets labellisés dans le cadre de ce dispositif autorisent l'ARS PACA à divulguer leur identité. Ils l'autorisent également à diffuser gracieusement, sur le site Internet de l'ARS PACA, le mode opératoire de leur projet, quel que soit le format du support (ex. document, vidéo).

## **V- Avis motivé de sélection des projets labellisés en région**

Les projets sont analysés par un jury dont la composition est fixée en annexe 3 du présent document.

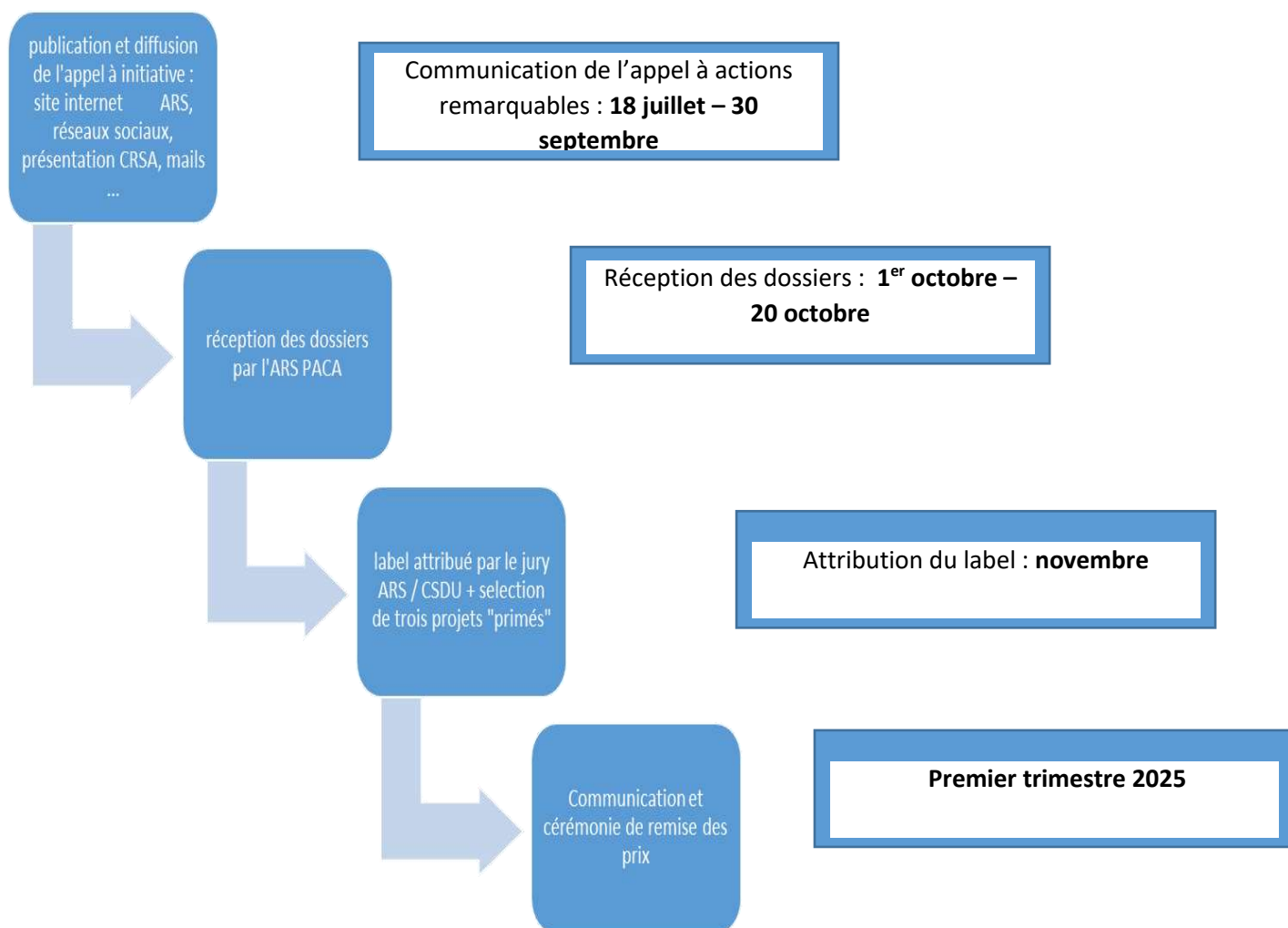
## **VI- Sélection de trois projets primés par le jury**

Parmi les projets labellisés en région, trois projets seront retenus par le jury et bénéficieront d'une enveloppe de 5 000 euros.

## **VII- Protection des données à caractère personnel et publicité des projets primés**



## Annexe 1 : principales étapes du dispositif appel à actions remarquables



Les dossiers devront être transmis par mail au service démocratie en santé de l'ARS PACA dont les coordonnées sont les suivantes :

Service démocratie en santé de l'ARS PACA  
[ars-paca-democratie-sanitaire@ars.sante.fr](mailto:ars-paca-democratie-sanitaire@ars.sante.fr)  
04 13 55 83 74 / 80 36 / 84 33



## Annexe 2. Grille d'évaluation des projets

<b>INTITULE DU PROJET</b>	
<b>NOM DU PORTEUR DE PROJET</b>	
<b>Case à cocher</b>	<b>CATEGORIE DE LA STRUCTURE</b>
<input type="checkbox"/>	Associations et les fondations exerçant leur activité dans le domaine de la santé et le secteur médico-social ou social comme les associations d'usagers ou les associations et organisations professionnelles
<input type="checkbox"/>	Structure de coopération : GHT, GCS ect...
<input type="checkbox"/>	Etablissements de santé, sociaux et médico-sociaux
<input type="checkbox"/>	Professionnels de santé exerçant une activité libérale en ville, que ce soit à titre individuel ou dans le cadre d'un regroupement (ex. maison ou centre de santé, communautés professionnelles de territoires) ou de services d'intérêt général dédiés à la prévention (ex. services de PMI, santé scolaire et universitaire, santé au travail) ou encore dans un service de soins à domicile
<input type="checkbox"/>	Institutions et les organismes susceptibles de conduire des actions de promotion des droits (ex. agences sanitaires, collectivités territoriales, caisses d'assurance maladie, de retraite)
<input type="checkbox"/>	Organismes de formation et de recherche
<input type="checkbox"/>	Autre
<b>Case à cocher</b>	<b>TYPE DE DROITS PORTES</b>
<input type="checkbox"/>	Droits collectifs
<input type="checkbox"/>	Droits individuels
<input type="checkbox"/>	Droits collectifs et individuels



Case à cocher	THEMATIQUES PORTEES
<input type="checkbox"/>	Renforcer et préserver l'accès à la santé – y compris à la prévention – pour tous, notamment par une information adaptée aux personnes vulnérables (ex. mineures, majeures protégées, en perte d'autonomie, souffrant de troubles psychiques, intellectuellement déficientes), analphabètes ou illettrés, étrangers primo-arrivants dont les femmes et les bénéficiaires de la protection internationale, placées sous-main de justice, à faible niveau de littératie etc.
<input type="checkbox"/>	Sensibiliser les professionnels de santé au moyen d'actions de formation aux droits des usagers, intégrant ces derniers à la formation et l'évaluation
<input type="checkbox"/>	Promouvoir un mode de résolution des litiges comme la médiation en santé dans les structures de soins, médico-sociales et à domicile en mobilisant, entre autre, les médiateurs tels que les médiateurs médicaux, les médiateurs non-médicaux, les personnes qualifiées, etc.
<input type="checkbox"/>	Faire converger les droits des usagers des structures de soins, sociales et médico-sociales, notamment au travers de la participation des représentants des usagers et des usagers (CDU, CVS) et de la mise en place de dispositifs expérimentaux adaptés aux parcours (organisation territoriale pour l'exercice des droits)
<input type="checkbox"/>	Co-construire l'effectivité des droits des usagers en lien avec les représentants des usagers à partir du traitement des réclamations et des plaintes, l'analyse systématique des motifs notamment à partir des rapports des CDU ou des CVS et la mise en œuvre de mesures d'amélioration
	Accompagner les évolutions du système de santé qu'elles soient organisationnelles ou liées aux innovations (bio) technologiques dans le respect des droits des usagers (e-santé, télémédecine, maisons et centres de santé, communautés professionnelles territoriales de santé, soins de santé transfrontaliers, chirurgie ambulatoire, etc.) et par la mobilisation des outils de la démocratie participative favorisant l'information et le débat citoyen
<input type="checkbox"/>	Autre (précisez)



CRITERES D'EVALUATION	COMMENTAIRES	Notation
Capacité du projet à être modélisable et/ou transposable à l'ensemble du périmètre de l'offre sanitaire ou médico-sociale : hors ou en période de crise sanitaire		... / 3
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		... / 3
Capacité du projet à s'inscrire dans la durée – contexte épidémiques et hors épidémiques		... / 3
Participation des usagers ou de leurs représentants (information, concertation, coconstruction, codécision)		... / 5
Originalité du projet/caractère innovant		... / 3
Appréciation générale (sur les supports informationnels, pédagogiques, les réalisations concrètes et évaluables)		... / 3
Mode d'organisation groupée	BONUS	.../1
Projet en faveur de la santé mentale	BONUS	.../1
<b>NOTE TOTALE</b>		<b>... / 20</b>
<b>POINTS FORTS</b>	<b>POINTS FAIBLES</b>	





## ANNEXE 3 composition du jury

### CRSA :

- Président de la CRSA
- Présidente de la CSDU
- Tous les Membres de la CSDU

### ARS :

- Responsable du département parcours, territoire, et démocratie en santé
- Service démocratie en santé
- Référents sur les thématiques si identifiés au siège ou en délégation départementale

### Extérieur

Deux Personnes qualifiées :

- Tandem patient partenaire - Universitaire: Sandrine De MONTGOLFIER Titulaire de la chaire de recherche SHS-INCa - AMU - Institut Paoli Calmette *Démocratie en santé et engagement des personnes concernées par le cancer* - Equipe CANBIOS
- Tandem médecin – patient : Luigi FLORA - CI3P (Centre innovation du partenariat avec les patients et le public)

