

# Cahier des charges

## Appel à actions remarquables pour un partenariat constructif entre les professionnels de santé et les usagers

Edition 2026

## I- Contexte

L'ARS PACA en partenariat avec la CSDU (commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers) de la CRSA souhaite renouveler l'appel à actions remarquables pour labelliser les projets à destination des usagers du système de santé.

## 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 les initiatives locales qui traduisent un engagement partenarial concret – professionnels et usagers – en faveur des droits des usagers.

Ce label est une reconnaissance pour les porteurs de projet, qui pour chaque action labellisée, recevra une plaque mentionnant :

Cet établissement a reçu le label 2026  
« **Droits des usagers du système de santé** »  
Pour son action remarquable  
Au service des usagers par un partenariat constructif entre professionnels et  
usagers

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

## III- Profil des candidats admissibles

Sont éligibles à l'appel à actions remarquables :

- 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).

## IV- Thématiques des projets

### Préambule

Les professionnels et représentants d'usagers du sanitaire et les 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 ainsi que la place des usagers notamment dans la représentation et la participation au débat public (droits collectifs).

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 ».

Toutes les thématiques peuvent être présentées, pour autant sont considérés comme prioritaires, les projets dont l'action porte sur :

- La prise en charge en urgence ;
- La santé mentale ;
- Les parcours de santé complexes, notamment lorsqu'ils font intervenir des acteurs du sanitaire, hospitalier ou médecine de ville, du médico-social et/ou du social.

Les modalités d'organisation coordonnées pour les secteurs sanitaires et médico-social (GCS, GHT, DAC, CPTS, MSP, GCSMS etc...) sont également prioritaires.

### IV-1 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 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 aidants** 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 ou les personnes qualifiées du médico-social ;
- **Veiller au respect de ces droits** face aux évolutions des techniques, des pratiques et des organisations en santé (ex. télésanté, ambulatoire).

#### IV-2 Projets en faveurs 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/information des professionnels de santé ;
- Prise en compte de l'expérience des usagers dans l'amélioration des parcours de santé ;
- Participation des représentants des usagers à l'amélioration des pratiques et des organisations et plus globalement à des projets de santé à l'échelle locale ou territoriale.

## V- Critères de recevabilité

Le candidat présentera un projet s'il a déjà été mis en œuvre.

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

- Associer les usagers ou leurs représentants, qu'ils soient à l'origine du projet ou qu'ils y participent. L'implication de ces derniers peut prendre la forme de concertation, co-construction et codécision ;

- Être modélisables et/ou transposables à d'autres champ d'activité ou d'autres territoires ;
- S'inscrire 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 ;
- Se traduire par des supports informationnels et pédagogiques.

**Seront considérées comme actions remarquables celles qui vont au-delà des modalités d'ores et déjà prévues dans les textes.**

Les candidats à l'édition précédente, n'ayant pas obtenu le label en 2024, peuvent soumettre à nouveau leur projet actualisé.

## VI- Calendrier et Modalités de candidature

Dépôt des dossiers : du mercredi 11 février 2026 au mercredi 15 avril 2026

Jury de sélection : juin 2026

Notification des décisions : juillet 2026

Cérémonie de remise des labels : septembre 2026

La présentation des projets est libre, mais elle doit faire apparaître :

- le nom du projet,
- identifier le(s) porteur(s) du projet
- la(les) structure(s) concerné(e)s

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous appuyer sur le document joint en annexe 1, ceci n'a aucun caractère obligatoire.

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

Le jury de sélection est composé de

- Président de la CRSA
- Tous les Membres de la CSDU
- Trois Personnes qualifiées dont un représentant d'un projet labellisé lors de l'édition 2024

Une pré-instruction des dossiers sera réalisée par les services de l'ARS.

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

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).