

CAHIER DES CHARGES
**Appel à projets Label régional engagement des
Usagers**



DATE DE PUBLICATION : le 07/05/2024

DATE LIMITE DE DEPOT DES CANDIDATURES : le 12/07/2024

1. Contexte et enjeux

Cette démarche de labélisation de projets au niveau régional s'appuie sur la dynamique du « Label et concours droits des usagers de la santé » initiée en 2011. Elle a permis de récompenser près de 700 projets en région dont 57 projets ont été identifiés au concours national. Véritable outil d'animation territoriale de la démocratie en santé, reconnu par l'ensemble des acteurs, ce label et concours droits des usagers avait pour objectif de repérer les expériences exemplaires et les projets innovants menés en matière de promotion des droits des patients.

Depuis 2021, le label et concours national ont été mis en pause pour réfléchir à de nouveaux concours du dispositif.

Fort d'une dynamique régionale, et d'une attente des acteurs importantes, la commission spécialisée des droits des usagers (CSDU) avec le soutien de l'Agence Régionale de Santé Bretagne souhaite relancer cette démarche à une échelle régionale pour valoriser les projets dans le domaine de l'engagement des personnes accompagnées/usagers et de leurs représentants.

A l'issue de l'appel à projets, un comité de sélection identifiera les propositions qui répondent aux attendus en matière d'engagement des usagers. **Les projets retenus seront récompensés par la remise d'un prix régional (dotation financière forfaitaire et trophées).** Ils feront également l'objet d'une communication institutionnelle et d'une présentation lors de la journée sur l'engagement des usagers du 14 novembre 2024.

2. Objectif de l'appel à projets et critères

L'objectif de ce label régional est **d'identifier, d'encourager et de soutenir les projets valorisant les différentes formes d'engagement des personnes concernées, des usagers ou de leurs pairs.** Les finalités de la participation des usagers peuvent être diverses : renforcement de la qualité des soins ou du parcours des usagers, renforcement des conditions de travail pour les professionnels, participation à un diagnostic ou un projet de santé territorial, mise en œuvre d'actions ou de formation, partenariats usager-professionnels, etc

L'ARS Bretagne et ses partenaires ont défini des critères pour les projets :

- les projets labélisés sont opérationnels, s'inscrivent dans la durée et permettent une duplication ;
- outre l'action d'engagement en tant que telle, le portage du projet repose sur l'engagement d'usagers ;
- les projets présentés seront co-concertés, co-construits, co-animés avec ces derniers ;
- les projets présentés s'inscrivent dans l'une des 4 thématiques de l'engagement des personnes accompagnées/usagers et de leurs représentants

Au sein des structures et projets en faveur de la qualité et de la sécurité des soins

ex de thématiques : Participation à la gouvernance et à l'évaluation, recueil d'expression et mesure de la qualité perçue au travers de l'expérience des usagers, participation des usagers dans le traitement des réclamations, mobilisation des instances de représentation (CDU, CVS etc.), participation des habitants-usagers dans le cadre de travaux territoriaux, participation des usagers à un projet sur la prévention en santé...

Au sein des activités de soins ou d'accompagnement personnalisé

ex de thématiques : accès à l'information adapté, accompagnement par les pairs, recherche de la codécision/autodétermination, prise en compte de l'expérience des savoirs et des compétences des personnes concernées, développement de partenariat entre les patients partenaires et les professionnels de santé (sanitaire, médico-social, ambulatoire, ville/hôpital)

Au sein de la formation des professionnels

ex de thématiques : co-animation avec les personnes concernées aux sessions de formations (contenu pédagogique, animation etc.), formation conjointe, engagement par le plan de formation, recherches collaboratives en intégrant les personnes concernées, élaboration de solutions numériques ou de plateformes numériques d'information, etc.

Au sein de l'innovation et de la recherche

ex de thématiques : participation des usagers à la définition des priorités et objectifs de recherche/d'innovation, participation des usagers à une ou plusieurs étapes du projet de recherche (récupération des données, analyse des résultats, rédaction, diffusion...) en tant que co-chercheurs.

3. Le profil des candidats éligibles à ce Label régional engagement des usagers

Sont éligibles au label « Engagement des usagers » les porteurs suivants :

-  - 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 professionnels de santé exerçant une activité libérale d'un regroupement en ville, que ce soit à titre individuel ou dans le cadre (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 établissements de santé et médico-sociaux ;
-  - Les organismes de formation et de recherche

4. Modalité de sélection des projets au Label régional engagement des usagers

Le comité de sélection :

Un comité de sélection composé des membres suivants analysera l'ensemble des projets :

- 1 à 2 représentants de la Commission Spécialisée des Droits des Usagers ;
- 1 représentant de France Assos Santé Bretagne ;
- 1 représentant du CAPPs Bretagne ;
- Les représentants de l'ARS Bretagne ;

Le comité de sélection s'attachera à promouvoir les démarches les plus avancées en termes de réalisation (nombre d'actions, nombre d'usagers concernés, périmètre de mise en œuvre, antériorité de la démarche, etc.), les démarches probantes ayant donné lieu à une évaluation (mesure de satisfaction, enquête, etc.) les organisations innovantes et/ou qui favorisent l'aller-vers, les projets qui se caractérisent par une dynamique remarquable.

5. Modalités de dépôt du dossier

La date limite de dépôt des dossiers est : **le 12 juillet 2024**

Il est demandé aux candidats de déposer leur projet via la plateforme démarches simplifiées :

[Appel à projet Label · demarches-simplifiees.fr](https://demarches-simplifiees.fr)

Le dossier doit impérativement être composé des éléments suivants :

- Le projet détaillé complété sur le site démarches simplifiées ;
- Tout document jugé utile à l'étude du projet.

Pour toute question relative à cet appel à projets, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante :

ars-bretagne-qualite@ars.sante.fr

Ludovic ALAUX

Directeur adjoint Qualité et pilotage

L'ARS Bretagne procède à un traitement de vos données personnelles pour la gestion et le suivi de cet appel à candidatures « Label régional engagement des usagers », traitement nécessaire à la mission d'intérêt public dont est investie l'ARS en vertu de l'article L. 1431-2 du Code de la santé publique.

Vos données sont conservées 5 ans et sont uniquement destinées au département qualité en charge de cet AMI. Vous pouvez accéder aux données vous concernant, vous opposer au traitement de ces données, les faire rectifier ou geler l'utilisation de vos données en exerçant votre demande auprès du délégué à la protection des données : ARS-BRETAGNE-CIL@ars.sante.fr ou par voie postale.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) si vous estimez que le traitement de vos données constitue une violation de la réglementation