

Label qualité
Aide à distance
en santé

**DOSSIER DE
CANDIDATURE**

Octobre 2026

Le label Aide à distance en santé

La prévention et l'aide à distance en santé (PADS) est une ressource de prévention majeure, au contact direct des Français et dépassant les contraintes territoriales.

Associant lignes téléphoniques et sites internet, les dispositifs d'aide à distance proposent au public une aide individuelle et personnalisée. Cette aide peut s'appuyer sur des missions d'écoute, de soutien, d'information, de conseil, d'orientation ou d'accompagnement.

Ces dispositifs interviennent sur différents champs de la santé publique : santé mentale, addictions, santé sexuelle, santé des jeunes, santé environnement, etc.

Afin d'accompagner ces dispositifs dans leur démarche d'amélioration continue de la qualité et de mieux répondre aux exigences du public en matière de qualité de réponse dans le champ de la santé, Santé publique France a mis en place le label Aide à distance en santé.

Conditions d'éligibilité au label Aide à distance en santé :

Pour être éligible au label, les dispositifs doivent :

- proposer un service d'aide à distance par téléphone et internet dans le champ de la prévention en santé
- proposer une interaction humaine personnalisée
- être accessibles sur des plages journalières et horaires suffisantes pour répondre aux besoins des usagers
- proposer une offre de service nationale
- proposer un service gratuit accessible par un numéro d'appel non surtaxé

Ne peuvent être éligibles au label Aide à distance en santé les dispositifs qui :

- proposent uniquement des réponses via un chatbot ou robot conversationnel
- proposent une offre exclusivement régionale ou limitée à un territoire
- sont accessibles via un numéro surtaxé et proposent des services payants

Dossier de candidature



Ce dossier permet à un dispositif de prévention et d'aide à distance en santé de présenter sa candidature à la labellisation Aide à distance en santé. Il est le support :

- de la candidature,
- de l'analyse de la recevabilité de la candidature par Santé publique France,
- de la transmission des informations à l'organisme de labellisation lorsque la candidature est approuvée.

Prenez soin de remplir complètement le dossier. En cas de dossier de candidature incomplet, ce dernier ne pourra pas être instruit.

Ce dossier doit être complété et transmis par une personne disposant de l'autorité pour engager financièrement le dispositif candidat.

Nom du dispositif	Date de création
-------------------	------------------

INTERLOCUTEURS ¹	Prénom - NOM du représentant légal du dispositif	Le représentant légal est-il l'interlocuteur pour la labellisation ? ²	
		☐ Oui	☐ Non si [non], veuillez indiquer :
	Fonction du représentant légal au sein du dispositif	Prénom - NOM de l'interlocuteur pour la labellisation	
	Adresse e-mail du représentant légal du dispositif	Adresse e-mail de l'interlocuteur pour la labellisation	
	Numéro de téléphone du représentant légal du dispositif	Numéro de téléphone de l'interlocuteur pour la labellisation	

MISSIONS	Décrivez les missions du dispositif d'aide à distance en santé :		
	Décrivez les modalités d'aide à distance proposées :		
	Canal de réponse ²	Modalités d'accès (numéro de téléphone, adresse du site internet, adresse e-mail...)	Jours et heures d'ouverture
	écoute téléphonique	☐	
	chat (internet)	☐	
	e-mails	☐	
	questions - réponses	☐	
	forums	☐	
	autre (décrire)	☐	

EFFECTIFS SIEGE	Décrivez les effectifs du siège social :						
	Adresse du siège ³	Statut des intervenants (préciser en nombre et/ou en ETP)	Fonction				
			encadrement	écouter - rédacteurs	personnel administratif	autres (nommer la fonction)	
			salariés >				
			bénévoles >				
			autres >				
	Effectif total		(tous statuts et toutes fonctions confondues)				

IMPORTANT | si la structure est une fédération, décrivez les effectifs des associations locales **en annexe 1** de ce dossier

1 : Les données à caractère personnel collectées sont traitées sur le fondement d'une obligation contractuelle et sous la responsabilité de Santé publique France, uniquement afin de vous contacter pour l'instruction du dossier de candidature et, si celui-ci est accepté, pour l'organisation de l'évaluation. Elles sont traitées de manière confidentielle, par les agents de Santé publique France et de son prestataire, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données. Elles seront conservées 1 an, en cas d'inéligibilité au label, et toute la durée de la labellisation, en cas d'éligibilité. Les personnes concernées par ce traitement peuvent exercer leurs droits d'opposition, d'accès, de rectification, de limitation et de suppression en s'adressant à dpo@santepubliquefrance.fr (mentionner Candidature au label)

2 : Cochez la case correspondant à votre réponse

3 : Adresses où se dérouleront les entretiens d'évaluation. D'autres évaluations pourront être planifiées sur les structures locales selon leur nombre, voir **Guide du label**

FINANCEMENT

Décrivez vos modes de financement ainsi que la part (le % approximatif) qu'ils représentent dans le budget de fonctionnement du dispositif d'aide à distance

Modes de financement	%	Description / exemples
Subventions publiques		
Fonds privés		
Cotisations		
Dons / Mécénats		
Autres		

COMPREHENSION

Veuillez répondre aux questions suivantes⁴ :

- Avez-vous lu le **Guide du Label** ? ☐ Oui ☐ Non
- Avez-vous identifié les critères qui vous concernent ? ☐ Oui ☐ Non
- Pensez-vous être en conformité avec chacun de ces critères ? ☐ Oui ☐ Non
- Avez-vous notamment compris que :
 - le label Aide à distance en santé est délivré sur la base d'une évaluation formelle par un évaluateur et après revue de la conformité à l'ensemble des critères ☐ Oui ☐ Non
 - en cas de non délivrance du label, une procédure spécifique de recours et de traitement de litige est présentée dans le **Guide du Label** ☐ Oui ☐ Non
 - le label Aide à distance en santé est délivré pour 4 ans. Pour conserver la labellisation, une nouvelle évaluation est obligatoire avant l'échéance de ces 4 années ☐ Oui ☐ Non

ENGAGEMENTS SUR L'HONNEUR

Le dispositif candidat, par son représentant légal, déclare sur l'honneur répondre aux engagements ci-dessous⁴ :

Nous nous y engageons⁵

- Le dispositif demandeur propose un service d'aide à distance par téléphone et Internet, dans le champ de la prévention en santé telle que définie par l'OMS⁶. ☐
- La direction du dispositif demandeur n'a jamais fait l'objet d'une condamnation pour dérive sectaire ou pour fraude, ni dans l'exercice actuel de ses fonctions ni lors de mandats précédents pour le compte d'autres dispositifs ou pour son compte personnel. ☐
- Dans la fourniture de son service auprès des usagers, le dispositif demandeur et l'ensemble de ses intervenants s'engagent au strict respect de la liberté politique, de la liberté de culte, de l'orientation sexuelle, et s'engagent à ne pratiquer aucun prosélytisme. ☐
- La communication vers le dispositif téléphonique est gratuite ou facturée au prix d'une communication locale. Les services proposés par le dispositif demandeur ne sont pas facturés aux usagers. ☐
- Le dispositif demandeur est en conformité avec les lois et la réglementation en vigueur concernant l'exercice de son activité. ☐
- La direction du dispositif atteste n'entretenir aucun lien, direct ou indirect, avec des marques, des débiteurs ou des entreprises relevant de l'industrie du tabac, de l'alcool ou des opérateurs de jeux en ligne. Il s'engage, pendant toute la durée de validité du label Aide à distance en santé, à ne collaborer ni à contracter avec des marques ou des entreprises appartenant à ces secteurs. La direction du dispositif atteste également ne détenir aucun intérêt personnel, financier ou professionnel, en lien avec ces industries. ☐
- À partir du dépôt du présent dossier de candidature, le dispositif demandeur s'engage à ne faire état en aucune manière d'une potentielle éligibilité au label Aide à distance en santé, ni à se prévaloir de Santé publique France ou d'une démarche en cours avec Santé publique France, auprès de ses membres, des usagers et de ses propres partenaires. Seul le résultat de l'évaluation peut entériner l'obtention du label. ☐
- Le dispositif demandeur pourra, à l'issue du prononcé de l'éligibilité (ou non) de sa demande d'accès au processus de labellisation, fournir ou préciser certains éléments pouvant amener à revoir la décision. En revanche, le label Aide à distance en santé étant la propriété exclusive de Santé publique France, toute contestation relative à la décision devra être adressée au secrétariat du label. ☐

Le dispositif candidat, par son représentant légal, déclare sur l'honneur avoir pris connaissance de ce qui suit⁴ :

Nous avons compris⁵

- Tout ou partie de ces engagements fera l'objet d'une vérification par le secrétariat du label Aide à distance en santé⁷ dans le cadre de la vérification de l'éligibilité au label et par l'évaluateur lors de l'évaluation. Toute fausse déclaration ou tout non-respect de ces engagements entraînera l'inéligibilité du dispositif ou le refus du label de manière irrévocable. ☐

4 : Une réponse NON, ou l'absence d'engagement sur l'honneur à l'un de ces critères, entraînera l'impossibilité de déclencher le processus de labellisation

5 : Cochez la case pour valider votre engagement / votre compréhension

6 : « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ». Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la santé, tel qu'adopté par la Conférence internationale sur la santé, New York, 19-22 juin 1946 ; signé le 22 juillet 1946 par les représentants de 61 États. (Actes officiels de l'Organisation mondiale de la santé, n°2, p. 100) et entré en vigueur le 7 avril 1948.

7 : Le Secrétariat du Label est assuré par la Direction de l'Aide et de la Diffusion aux Publics au sein de Santé publique France

QUESTIONS

Avez-vous des questions particulières concernant la labellisation pour lesquelles vous n'auriez pas trouvé de réponse dans le **Guide du label** ?

INTERLOCUTEURS

En validant ce dossier de candidature, vous acceptez⁸ :

- Que Santé publique France transmette vos coordonnées à la Société THAUMASIA, organisme d'évaluation du label, afin de planifier la (ou les) journées d'évaluation ☐ Oui ☐ Non
- **Après réalisation de l'audit :**
de vous acquitter du montant de l'audit (1 100 € H.T. / jour⁹ incluant l'ensemble des frais d'audit) auprès de la société THAUMASIA, quel qu'en soit le résultat, sur présentation de facture ☐ Oui ☐ Non
- **En cas d'annulation de l'audit de votre part, de vous acquitter de :**
/ 50 % du montant correspondant à une journée d'évaluation pour toute annulation à votre initiative entre 15 jours et 48 heures avant l'évaluation, ☐ Oui ☐ Non
/ 100 % de ce montant pour toute annulation dans les 48 heures précédant la date d'évaluation convenue.

IMPORTANT | Joignez les deux documents suivants à votre dossier de candidature :

- une copie de vos statuts¹⁰
- le rapport d'activité de l'année précédente¹⁰

VALIDATION

À quelle date (a minima 1 mois à partir du dépôt de ce dossier), souhaitez-vous programmer l'évaluation :

En signant ce dossier de candidature, vous acceptez l'intégralité des conditions financières et techniques décrites ci-dessus.

Date

Signature

Prénom - NOM du représentant légal

Une fois signé, nous vous remercions de transmettre ce dossier de candidature, **ainsi que les pièces jointes**, par voie électronique à l'adresse suivante : label_aide_en_sante@santepubliquefrance.fr (scan de ce document rempli, ou version PDF modifiée avec signature électronique).

Pour information, les délais habituels de traitement sont :

- pour l'instruction de la recevabilité du dossier de candidature : **dans le mois suivant son dépôt**
- pour l'organisation et la réalisation de l'évaluation : **dans le trimestre suivant la recevabilité**

⁸ : Une réponse NON à l'un de ces critères entraînera l'impossibilité de déclencher le processus de labellisation
⁹ : Les critères de calcul du nombre de jours d'évaluation nécessaires sont détaillés en **annexe 2** du **Guide du Label**
¹⁰ : Ces éléments sont à joindre avec le dossier. En cas de dossier de candidature incomplet, ce dernier ne pourra pas être instruit

Dossier de candidature



ANNEXE 1¹¹ : effectifs des associations locales (si la structure est une fédération)

Identification			Canal de réponse						Statut des intervenants (en nombre)	Fonction			
adresse	année de création	écoute téléph.	chat internet	e-mails	quest. - réponses	forums	autre	encadrement		écoutants - rédacteurs	administratifs	autres	
01			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
02			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
03			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
04			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
05			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
06			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
07			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
08			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
09			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
10			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
11			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
12			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
13			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
14			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				
15			☐	☐	☐	☐	☐	☐	salariés >				
									bénévoles >				
									autres >				

11 : Dupliquer cette annexe autant que nécessaire