

Cohérence de la « co-éducation » dans la dynamique du projet personnalisé

Sylvain Jouve, consultant-formateur au sein du cabinet RH & organisation, intervient dans l'accompagnement du changement au sein des organismes gestionnaires du secteur social et médico-social dans le but de contribuer au développement de la qualité de leurs activités et de préserver les différents équilibres. Il réalise des missions d'évaluation externe depuis 2011.

Comment renforcez la participation individuelle et collective de l'entourage¹ des enfants et adultes accompagnés au sein des ESSMS ?

Le droit à la participation des personnes accueillies au sein des ESSMS est renforcé par la loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il est notamment organisé au niveau individuel et collectif par des outils spécifiques :

- Contrat de séjour ou Document individuel de prise en charge (et leurs avenants successifs) (*Article L311-4 du CASF*)
- Conseil de la vie sociale, groupe d'expression ou autre forme de participation (enquête, questionnaire de satisfaction) (*Article D311-3 du CASF*)

Les établissements ont l'obligation d'informer les usagers (familles, représentants légaux, personne de confiance) des conditions prévues par l'établissement pour permettre l'effectivité de ce droit :

- Remise d'un Livret d'accueil auquel sont annexés le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés

Toutefois, si la participation est prévue par le cadre réglementaire, elle ne relève pas d'une simple décision mais doit être organisée. D'une part l'entourage doit être informé des conditions d'exercice de ce droit à la participation et d'autre part il doit bénéficier du soutien adapté à sa mise en œuvre. C'est sur ce second point, au regard des évaluations externes, qu'il semble nécessaire de développer les outils et les pratiques permettant une participation effective des usagers au niveau individuel et au niveau collectif. En effet, l'incidence réelle des propositions et des avis des usagers reste parfois restreinte à des sujets mineurs, en tous cas inférieurs à ce qu'elle devrait être correspondre à l'ambition d'une co-construction des projets entre les professionnels et les personnes accueillies.

Maîtriser le cadre de référence de la participation dans le Code de l'action social et des familles et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par l'ANESM

Le droit à la participation est un enjeu de qualité essentiel dans le secteur comme en atteste le nombre des publications² de l'ANESM sur le sujet. Ces recommandations

¹ Terme devant être entendu ici comme regroupant l'ensemble des personnes impliquées dans la situation de la personne (membres de la famille, représentants légaux, personne de confiance, etc.)

déclinent les principes fondamentaux décidés par le législateur. Ce droit est défini dans le code de l'action sociale et des familles sur deux plans complémentaires, individuel et collectif.

- **Le droit de participation au plan individuel**

Il est précisé dans le CASF que chaque individu pris en charge par un établissement ou un service a la garantie de disposer des informations nécessaires pour exercer son droit à participer³ en connaissance de cause à la construction de son projet personnalisé :

« Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assuré [...] une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité [...], respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ; [...] la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. » (Extrait de l'article L311-3 du CASF)

Les conditions permettant cette participation des usagers à l'élaboration et à la mise en œuvre de projets personnalisés nécessitent l'emploi de méthodes et/ou de supports adaptés à sa situation et ses difficultés afin d'instaurer un dialogue régulier entre l'équipe professionnelle et celui-ci. Il est entendu que selon les publics, l'expression par la personne accueillie de ses attentes et de ses souhaits n'est pas toujours spontanée. Il convient alors d'organiser, comme le rappelle l'ANESM, les pratiques qui favoriseront sa participation : *« Le travail des professionnels consiste à aider la personne à affiner sa compréhension de sa situation, exprimer ses attentes et construire avec elle le cadre d'un accueil et d'un accompagnement personnalisés. »*⁴

Conseil :

La participation des usagers s'obtient en organisant un recueil actif de leurs attentes. Il ne suffit pas d'être disposé à écouter les souhaits et avis des personnes. Respecter le droit à la participation impose de soutenir et d'encourager tous les usagers à s'exprimer. Les professionnels faisant fonction de référent ou coordinateur de projet doivent avoir un temps dédié à cette activité.

² A ce jour de nombreuses publications de l'ANESM traitent spécifiquement de la participation : établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale, relevant de l'addictologie, des services mandataires judiciaires à la protection des majeurs, des maisons d'accueil spécialisées et des foyers d'accueil médicalisés, des établissements dans le champ de la protection de l'enfance.

³ Rappelons que l'article L. 311-5 du CASF prévoit que : *« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. (...) »*

⁴ Extrait des recommandations de l'ANESM, « Les attentes de la personne et le projet personnalisé », (p.14)

- **Le droit de participation au plan collectif**

Il est également reconnu le droit aux usagers de bénéficier d'instances d'expression collective pour faire part de leurs remarques et attentes. L'article L. 311-6 du CASF précise que : « *Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation.* »

Le CVS est la forme imposée pour organiser le dialogue collectif dans les établissements et services qui assurent un hébergement ou un accueil de jour continu et les ESAT. En l'absence de la mise en place d'un CVS ou d'un groupe d'expression, une enquête de satisfaction constitue une réponse aux exigences de l'article D311-23 du CASF qui stipule qu'alors : « *L'enquête de satisfaction, lorsqu'elle est réalisée dans le cadre du deuxième alinéa de l'article D. 311-3, adressée aux personnes accueillies ou prises en charge concerne obligatoirement les sujets énoncés à l'article D. 311-15. [...l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socio-culturelle et les services thérapeutiques, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux,...]* ».

Les enquêtes peuvent être utilisées par les établissements en complément d'autres dispositifs de participation pour recueillir directement les points de vue des usagers et de leur entourage sur quelques sujets. L'élaboration du questionnaire doit rester simple et se centrer sur quelques éléments aux enjeux forts afin d'en faciliter l'exploitation. Les résultats doivent servir à déterminer parmi des options envisagées quelles seront les suites concrètes données à la démarche de consultation des usagers.

Point de vigilance :

L'enquête de satisfaction ne doit pas être considérée comme une réponse plus simple de mise en conformité. Son utilisation, pour correspondre à l'esprit de la loi doit permettre de s'appuyer sur les résultats pour donner des suites concrètes, tenant compte des avis et propositions exprimées. Il convient donc de prendre le temps d'élaborer des supports adaptés à cet enjeu.

Organiser les conditions préalables à la participation

S'il n'est possible ni d'imposer ni de décréter la participation des personnes accueillies ou de leurs représentants, il faut toutefois continuellement la rechercher. Organiser la participation des usagers n'est pas une contrainte mais bien une opportunité pour les établissements. Elle permet, en plus d'être un levier de personnalisation évident, de disposer de supports au développement et au maintien de leurs capacités d'expression, à l'apprentissage de l'exercice démocratique.

- **L'information des usagers et des représentants légaux**

Le livret d'accueil⁵, remis idéalement lors du premier contact et au plus tard lors de l'accueil, informe l'usager et/ou ses représentants légaux des dispositions prises par l'établissement pour lui garantir un accompagnement de qualité.

L'article L.311-7 du CASF prévoit que le règlement de fonctionnement définisse les droits et les obligations des usagers nécessaires au respect des règles de vie collective. Il comporte obligatoirement une information relative aux modalités de participation prévue dans l'établissement soit en présentant le rôle et le fonctionnement du conseil de la vie sociale et/ou des autres dispositifs permettant la participation : « *Le règlement de fonctionnement adapte les modalités de consultation mises en œuvre compte tenu des formes de participations instituées*⁶ ».

Conseil :

La compréhension et l'appropriation des informations par les usagers nécessitent que les ESSMS prennent le temps d'élaborer des supports adaptés à leurs capacités. Vous veillerez à l'emploi de termes simples et précis dans la rédaction des supports de la structure⁷.

A la suite de la réalisation de leur évaluation externe, certains établissements ont fait évoluer leurs pratiques d'information : un CAARUD accueillant une proportion significative de personnes ne maîtrisant pas le français a traduit son livret d'accueil dans plusieurs langues. Un IME a élaboré une vidéo de présentation des droits et devoirs des enfants et un livret d'accueil sous forme de bande dessinée. Un EHPAD organise plusieurs fois par an un temps d'échange ouvert à l'ensemble des usagers et de leurs proches sur les droits des personnes au sein et en dehors de l'établissement.

▪ **Sensibiliser et former les équipes aux droits des usagers**

Les professionnels doivent être préparés à soutenir les usagers pour leur permettre de prendre une part active aux réflexions, aux projets et aux décisions durant la période de leur accompagnement. Les équipes peuvent effectivement être déstabilisées par cette évolution des relations entre professionnels et usagers. Historiquement le rapport apparaissait asymétrique, d'un côté les professionnels légitimés dans leur pratique par la reconnaissance de leurs diplômes, de leurs expériences acquises au cours de l'accompagnement d'autres usagers, etc. et de l'autre les personnes accueillies fragilisées par des besoins auxquels ils ne peuvent pas apporter de réponse de façon autonome. Aujourd'hui il est attendu une capacité d'adaptation bien plus importante des professionnels. En plus de mobiliser leurs savoirs, ils doivent se référer aux souhaits des usagers pour réaliser leurs activités.

⁵ La charte des droits et des libertés de la personne accueillie ainsi que le règlement de fonctionnement sont annexés au livret d'accueil (Article L. 311-4 du CASF)

⁶ Article D. 311-23 du CASF

⁷ L'UNAPEI et l'association française des personnes handicapées intellectuelles « Nous Aussi » ont publié un guide « L'information pour tous » expliquant les règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre.

La participation relève bien souvent d'un apprentissage, pour les usagers et les professionnels. L'ANESM dans ses recommandations « La participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie » présente les quatre niveaux différents de participation possibles selon une grille établie par le sociologue Jean-Michel Fourniau⁸ :

- « • la communication : les personnes sont informées et s'expriment essentiellement pour mieux comprendre l'information et en débattre, mais sans objectif de recueillir leur adhésion. Ce niveau est classiquement celui de la réunion d'information ;
- la consultation : il s'agit d'une phase d'information à double sens (propositions et discussions sont susceptibles de faire modifier le projet). La décision prise n'est toutefois pas obligatoirement liée aux points de vue émis. C'est souvent l'objectif des questionnaires et enquêtes. Les usagers des établissements sociaux et médico-sociaux sont obligatoirement consultés sur le projet d'établissement et le règlement de fonctionnement ;
- la concertation : c'est le fait d'associer les participants dans la recherche de solutions communes ou de connaissances nouvelles. Des groupes d'usagers mis en place dans les EMS fonctionnent ainsi ;
- la codécision ou coconstruction : elle vise le partage de la décision entre les intervenants. Elle implique la négociation pour parvenir à un accord, à une résolution commune. Il s'agit d'un réel partage du pouvoir. Dans les EMS, la vocation consultative des formes de participation prévues par le législateur n'empêche pas que, sur des questions précises, le responsable de l'établissement puisse décider de laisser les usagers accéder à un niveau de pouvoir plus important. »

Veiller à l'effectivité de la participation des personnes

Il est constaté aujourd'hui dans la majorité des ESSMS l'existence des outils réglementaires (livret d'accueil, contrat de séjour ou DIPC, CVS ou groupe d'expression...). Toutefois, au dire même des professionnels, ceux-ci ne sont pas toujours adaptés à l'exercice des droits des personnes. L'utilisation des différents supports autour de l'accompagnement individuel est parfois rendue complexe par l'absence d'articulation ou à l'inverse à la très grande proximité entre les documents employés. A titre d'exemple

La conception de dispositifs efficaces nécessite bien souvent un apprentissage de la part des professionnels et des bénéficiaires. Des ajustements sont nécessaires pour tenir compte des observations formulées par les familles sur la simplicité des outils, leur pertinence par rapport à leurs attentes, etc.

Face à des difficultés constatées, il appartient aux professionnels d'oser faire évoluer les méthodes et les supports prévus permettre la participation des personnes accueillies et de leurs entourages.

En conclusion, il semble possible de développer davantage la participation individuelle et collective des personnes accueillies et de leurs familles :

- 1) Former les professionnels à la posture et aux techniques d'aide à l'expression par l'utilisateur de ses souhaits et de ses attentes

⁸ Membre du « Groupe de sociologie pragmatique et réflexive », co-auteur de plusieurs ouvrages sur la démocratie participative

- 2) Informer régulièrement les familles de leur droit de participer activement à l'accompagnement de leur proche et aux évolutions de l'établissement ou du service. Les soutenir dans cette fonction.
- 3) Oser expérimenter des pratiques et des supports facilitant l'expression des personnes et de leurs entourages en y associant l'ensemble des acteurs.

Pour aller plus loin :

« *Les attentes de la personne et le projet personnalisé* » ; ANESM- 2007

« *Piloter la qualité de service et réussir ses évaluations* » ; F. Charleux – S. Jouve ; ESF, 2016

« *Le projet individualisé dans l'accompagnement éducatif* » ; J. Danancier ; Dunod, Paris, 1999.