

RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale

OBJET

Ces recommandations permettent d'explicitier les pratiques reconnues pour l'expression et la participation des usagers. Elles ne constituent pas une liste exhaustive d'exigences mais un outil de dialogue et de responsabilité, destiné à une mise en œuvre adaptée selon les besoins et le contexte.

Ces recommandations concernent explicitement et directement les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale : centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), centres d'hébergement d'urgence (CHU) sous certaines réserves.

DÉFINITION¹

Au-delà des définitions sur l'expression et la participation, la recommandation vise à organiser au mieux l'expression et la participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale.

Elle identifie le(s) sens de participer pour les usagers, spécifie les enjeux et les limites et caractérise les évolutions actuelles du travail social.

La participation et l'expression des usagers sont des outils qui favorisent les échanges autour de quatre registres essentiels de la vie en société :

- la citoyenneté ;
- la capacité à prendre la parole, à débattre, à se confronter au collectif ;
- le pouvoir de prendre des initiatives, d'agir et d'influer sur son propre environnement ;
- le pouvoir de revendiquer une qualité de service, en tant qu'utilisateur-client.

Les formes de participation peuvent être regroupées autour de quatre registres :

- la démocratie représentative, notamment à travers le CVS ;
- la participation collective, à travers des groupes d'expression ouverts à tous les résidents ;
- le pouvoir d'initiative, à travers des groupes-projets qui organisent des activités internes ou externes ;
- la participation et l'expression individuelle, notamment à travers les enquêtes de satisfaction.

Ce droit à la participation et à l'expression, favorisé dans les ESMS, ne se traduit pas par une « bonne pratique » exigible de l'utilisateur. Il relève plutôt de « bonnes pratiques professionnelles » facilitant les conditions d'émergence de la parole de l'utilisateur. Pour autant ce dernier a la liberté de participer ou non.

¹L'objet et les définitions de la présente recommandation correspondent à la première partie « Définition et cadrage théorique retenu ».

Les modalités de mise en œuvre

↳ p. 15/p. 26

Les conditions préalables à la mise en place de dispositifs participatifs

Mobiliser et accompagner les acteurs autour des questions de participation

L'ensemble des acteurs professionnels de l'institution est impliqué et accompagné dans la construction et la mise en place des pratiques participatives.

Une explication préalable claire des finalités et de la portée opérationnelle de chaque instance de participation est essentielle pour cadrer le concours de chacun. Cette information est assurée auprès des intervenants sociaux et des administrateurs.

Une formation en amont peut aider les équipes à trouver leur place dans des groupes qu'ils n'ont pas pour mission d'animer ou de « diriger ».

Le travail d'accompagnement nécessaire pour faciliter la participation des résidents fait partie intégrante du travail éducatif. Cela implique que cet aspect de l'activité soit régulé dans le cadre de l'analyse des pratiques.

Inscrire la participation dans le cadre d'une démarche stratégique et volontariste de l'établissement

L'ancrage et l'institutionnalisation de la démarche de participation repose sur plusieurs éléments :

- décrire les pratiques participatives dans le projet d'établissement ;
- inscrire les compétences correspondant à la participation dans les fiches de poste des salariés ;
- identifier le temps de présence aux divers dispositifs de participation.

Relevant d'une politique d'établissement, la participation et l'expression requièrent un fort volontarisme. Les outils

mis en place sont promus et accompagnés par l'institution sous peine d'être désinvestis.

Les démarches participatives sont inscrites dans une stratégie à moyen terme. Si les instances de participation peuvent apparaître purement formelles à certains moments (manque d'investissement, crises institutionnelles...), la démarche doit être resituée dans le cadre d'une stratégie à plus long terme.

La réglementation permet à un organisme gestionnaire de mettre en place une instance « centrale » de participation, commune à une même catégorie d'établissement. Dans un tel cas, la mise en place d'une forme d'expression et de participation propre à chaque établissement reste importante.

Assurer la transmission des débats et conclusions à l'ensemble de l'équipe

Tous les acteurs professionnels de l'établissement n'auront pas la possibilité de participer à tous les échanges. Une information continue à travers la transmission des conclusions doit être mise en place pour pallier à cet obstacle.

Favoriser les échanges d'expériences avec d'autres établissements

L'organisation de la participation des usagers peut s'avérer difficile. Échanger entre équipes de structures voisines ou semblables et participer aux réflexions des réseaux professionnels et institutionnels apportent des solutions.

Les modalités de fonctionnement du CVS

Accompagner les résidents dans la compréhension de la démarche de participation

Les résidents sont informés de l'existence des instances et de leur organisation. Cette information se fait aussi bien individuellement que collectivement.

Le CVS nécessite la consultation et la production de documents écrits. Il est indispensable de s'assurer de la compréhension de ces documents en les rendant accessibles et adaptés selon le type de public accueilli (diaporamas, documents imagés, traductions, etc.).

Accompagner les résidents dans le processus de représentation

Le processus de désignation des délégués peut être formalisé de façon similaire à celui des élections citoyennes :

- organiser une campagne électorale ;
- permettre aux candidats de se faire connaître ;
- mettre en place des élections à bulletins secrets (avec une aide éventuelle pour les personnes maîtrisant mal l'écriture).

Les représentants des usagers peuvent nécessiter un accompagnement et une formation à l'exercice de leur mandat notamment sur les aspects suivants :

- animation des débats (établissement de l'ordre du jour, conduite des réunions, formulation d'une conclusion, etc.) ;
- sessions préparatoires au CVS ouvertes à tous les usagers ;
- préparation, validation (par le président du CVS) et diffusion de l'ordre du jour.

Garantir l'exercice démocratique au sein du CVS

Plusieurs mesures sont à mettre en place pour garantir un fonctionnement démocratique du CVS :

- formaliser un règlement intérieur lors de la première réunion et donner au CVS la responsabilité de le réactualiser fréquemment ;
- proposer des élections pour désigner les représentants du personnel au CVS ;
- prévoir un nombre suffisant de représentants d'usager (pour assurer la continuité du dispositif face à un départ ou une baisse de motivation de certains) ;
- assurer le suivi des conclusions des débats. La direction doit traiter l'ensemble des avis du CVS, que la décision soit positive ou négative.

La dérive du CVS vers un « bureau des plaintes » est possible. Cette instance doit rester un lieu de débat constructif pour la collectivité, où les usagers sont invités à être force de proposition.

Faciliter les modalités concrètes du fonctionnement du CVS

Un certain nombre de conditions – organisation, logistique, mode relationnel – sont à mettre en place pour garantir un fonctionnement effectif du CVS :

- tenir compte du planning de tous les représentants pour permettre leur présence effective ;
- désigner une personne ressource pour faciliter le fonctionnement du CVS ;
- dédier un lieu d'expression spécifique au CVS ;
- prévoir les moyens matériels de fonctionnement du CVS ;
- s'engager à traiter toutes les questions entrant dans le champ de compétence du CVS ;
- donner au CVS un rôle effectif dans le fonctionnement de la structure et son environnement ;
- s'assurer de la présence effective de la direction et d'un administrateur de l'organisme gestionnaire (présence rendue obligatoire par la réglementation) ;
- organiser des réunions ou des commissions de travail pour préparer le CVS ;
- diffuser le compte-rendu du CVS à l'ensemble des usagers et professionnels.

Communiquer sur le CVS

L'ouverture du CVS sur l'extérieur est l'occasion de sortir du face à face professionnels/usagers au sein d'une institution fermée. Il convient d'inviter des partenaires extérieurs à l'établissement (administrateurs associatifs, bénévoles, élus locaux, etc.). Les échanges d'expériences inter-établissement sont également enrichissants pour les usagers ou représentants. Enfin, il est préconisé d'inviter des usagers récemment sortis de l'établissement. Cette participation amène une expérience et une vision plus distanciée des problèmes de fonctionnement.

Les modalités de fonctionnement des groupes d'expression

Les groupes d'expression constituent un complément aux systèmes plus formels de délégation (CVS). Cette forme de participation permet à chacun d'exprimer librement ses attentes et réflexions.

Clarifier la place de ces groupes d'expression

Le statut et le rôle des groupes d'expression doivent être définis et stabilisés institutionnellement. Pour ce faire, il convient :

- de donner une existence propre aux groupes en les différenciant des réunions de fonctionnement ;
- d'assurer la régularité et la pérennité des réunions ;
- d'inviter l'ensemble des usagers afin d'assurer la représentativité dans l'expression de l'avis des usagers ;
- clarifier le mode de décision après concertation.

Garantir le fonctionnement de ces groupes

La productivité de ces groupes d'expression repose sur quelques mesures à assurer :

- nommer (ou faire désigner par le groupe) un usager médiateur qui organise les débats ;
- faciliter la prise de parole, en sollicitant les usagers qui ne s'expriment pas ou en organisant un tour de table ;
- adapter la fréquence des réunions des groupes au rythme des entrées et des sorties des résidents.
- prévoir plusieurs niveaux et plusieurs types de groupes d'expression (par étage, par groupe de vie, par commissions thématiques, etc.) ;
- favoriser la convivialité (repas commun en fin de réunion, par exemple).

Enrichir le contenu des groupes d'expression

Une souplesse d'organisation des réunions doit être possible, en réponse à des événements d'actualité ou à des questions urgentes.

L'ordre du jour est préparé avec les résidents et salariés concernés. Bien que l'ordre du jour soit préétabli, il est important de laisser un temps aux questions diverses.

Dans la mesure du possible, l'objectif poursuivi est d'apporter des réponses aux questions posées en cours de réunion.

Ces groupes d'expression sont notamment des occasions de laisser aux intéressés la responsabilité de trouver des solutions aux conflits liés à la vie en groupe.

Comme pour le CVS, il est intéressant d'organiser des débats thématiques avec des intervenants extérieurs afin d'élargir la participation des usagers à une dimension citoyenne, culturelle, etc.

Le fonctionnement des groupes d'initiatives et des groupes-projets

La structure doit donner les ressources aux usagers pour leur permettre de reprendre le « pouvoir d'agir » sur leur propre vie et leur environnement, en étant à l'origine de projets.

- Mettre en place des modalités de recueil de propositions d'activités (commissions thématiques, groupes d'intérêt...). Les activités ouvertes sur l'extérieur seront privilégiées.
- Favoriser les pratiques d'auto-organisation, élément essentiel de la prise de pouvoir sur son propre environnement pour un usager.
- Prévoir les moyens matériels de fonctionnement des groupes-projets : dotation budgétaire, « subvention » petites contributions (photocopieuse, ordinateurs, téléphones, salles de réunion, etc.).
- Proposer une aide à la mise en œuvre de projet dans une posture professionnelle de facilitateur et non de promoteur. Ce point suppose une véritable acquisition de compétences qui peut faire l'objet de formation.

Les dispositifs de recueil d'opinion (enquêtes de satisfaction et autres modalités)

Élaborer un questionnaire de recueil

L'opinion des résidents est recueillie à des moments forts comme celui de l'évaluation, de la révision du projet d'établissement ou du projet individuel. Elle permet l'appréciation par le bénéficiaire de la qualité des prestations qui lui sont proposées.

Il est important d'intégrer à la conception du questionnaire les exigences suivantes :

- Privilégier des questions précises et ciblées sur des aspects pratiques et concrets pour faciliter la réponse.
- Faciliter la lisibilité des questionnaires (utilisation de mots simples, traduction des questions dans les langues usuelles).
- Intégrer des questions ouvertes dans le questionnaire. Les questions ouvertes permettent d'instaurer un dialogue.

Accompagner l'utilisateur dans sa démarche de réponse

Tout en respectant la liberté de réponse et en garantissant strictement l'anonymat des questionnaires, les personnes peuvent – à leur demande – être accompagnées dans la compréhension du questionnaire, de ses enjeux, et aidées dans la formulation adéquate des réponses.

Assurer un retour d'information et apporter des réponses concrètes

Le retour des informations recueillies auprès de l'utilisateur s'effectue soit vers le CVS soit vers l'ensemble des résidents.

Il importe ensuite d'apporter des solutions concrètes aux problèmes évoqués, directement ou par l'intermédiaire du CVS. L'association des résidents à la recherche des solutions est souhaitable. ■

Pour en savoir plus

Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale

Anesm, Avril 2008, 35 p.

www.anesm.sante.gouv.fr

LES RECOMMANDATIONS DE L'ANESM

Vingt-six recommandations de bonnes pratiques professionnelles sont disponibles sur www.anesm.sante.gouv.fr :

- « L'expression et la participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale » ;
- « La mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés par l'article L312-1 du code de l'Action sociale et des familles » ;
- « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » ;
- « Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées » ;
- « Les conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses » ;
- « L'ouverture de l'établissement » ;
- « Les attentes de la personne et le projet personnalisé » ;
- « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance » ;
- « L'accompagnement des personnes atteinte d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social » ;
- « La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L312-1 du code de l'Action sociale et des familles » ;
- « Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile » ;
- « Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement » ;
- « Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement » ;
- « L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement » ;
- « La participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie » ;
- « Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service » ;
- « Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux » ;
- « Qualité de vie en Ehpad (volet 1) : De l'accueil de la personne à son accompagnement » ;
- « Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance » ;
- « L'accompagnement des jeunes en situation de handicap par les Sessad » ;
- « Qualité de vie en Ehpad (volet 2) : Organisation du cadre de vie et de la vie quotidienne » ;
- « Qualité de vie en Ehpad (volet 3) : La vie sociale des résidents en Ehpad » ;
- « L'évaluation interne : repères pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes » ;
- « Autisme et autres TED : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent » ;
- « L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes » ;
- « Accès aux droits des personnes accueillies dans les établissements et services du secteur de l'inclusion sociale relevant de l'article L312.1 du code de l'action sociale et des familles ».

Anesm

5 rue Pleyel - Bâtiment Euterpe - 93200 Saint-Denis

Téléphone 01 48 13 91 00

Site www.anesm.sante.gouv.fr

Toutes les publications de l'Anesm sont téléchargeables

Édition Juin 2012