



Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

Etude qualitative Cadre méthodologique et Synthèse des résultats

Recommandation « Concilier la vie en collectivité et la personnalisation
de l'accueil et de l'accompagnement »

Septembre 2008 – Mars 2009

Contact :

Maud MOREL, Chef de projet junior
maud.morel@sante.gouv.fr

L'équipe projet de l'Anesm remercie l'ensemble des professionnels et usagers rencontrés, pour l'intérêt qu'ils ont porté à cette étude, pour leur accueil et leur disponibilité.

C'est grâce à la contribution de l'ensemble de ces personnes que ce travail d'appui à l'élaboration du projet de recommandation de bonnes pratiques professionnelles a pu être réalisé.

Sommaire

Introduction	p.3
---------------------	-----

Étude qualitative – volet 1 : <u>Enquête de terrain</u>	p.4
--	-----

Cadre méthodologique

- Objet
- Présentation des sites visités et personnes interrogées
- Axes d'investigation

Synthèse des résultats

Étude qualitative – volet 2 : <u>Analyse de contenu</u>	p.11
--	------

Cadre méthodologique

- Objet
- Contexte
- Classification des documents sélectionnés
- Axes d'investigation

Synthèse des résultats

Annexes	p.23
----------------	------

- Liste des sites d'enquête
- Liste des documents utilisés
- Article L.311-7 du code de l'Action sociale et des familles
- Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement.

Introduction

La recommandation de bonnes pratiques professionnelles « *Concilier la vie en collectivité et la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement* » s'inscrit dans le programme de travail 2008-2009 de l'Anesm, au titre de la qualité de vie des personnes accueillies au sein des établissements sociaux et médico-sociaux¹.

Dans le cadre de la méthode du consensus simple, la rédaction de cette recommandation s'appuie sur :

- la réflexion d'un groupe de travail, composé de professionnels et d'utilisateurs ;
- sur les résultats d'une analyse critique de la littérature disponible et d'une étude des pratiques professionnelles².

Cette étude qualitative sur le thème de la *vie en collectivité* vise à :

- recueillir des expériences concrètes de terrain, explorer les pratiques professionnelles en présence ;
- identifier les représentations des professionnels et des utilisateurs ;
- déterminer ce qui dans une institution, dans les situations de travail et dans des manières de faire, favorise la conciliation de la vie en collectivité avec la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement.

Elle s'articule plus particulièrement autour de 3 axes de questionnement :

- celui du *respect de l'intimité et de la vie privée* de la personne accueillie ;
- celui de la recherche des articulations entre *l'accompagnement individualisé* et *la dimension collective* ;
- celui de la construction du *cadre de la vie collective* et des *règles de vie collective*.

Elle se compose de deux volets :

1. des **entretiens semi-directifs** auprès de professionnels et d'utilisateurs d'établissements sociaux et médico-sociaux ;
2. une **analyse de contenu** de règlements de fonctionnement ainsi que de guides pour leur élaboration.

Le présent document vise à présenter le cadre méthodologique retenu et la synthèse des résultats de ces deux volets de l'étude qualitative. Ces résultats visent à constituer des axes de réflexion utiles à la production de la recommandation.

¹ Cf. Éléments de cadrage de la recommandation validés par les instances de l'Anesm en novembre-décembre 2008 (Bureau du Comité d'orientation stratégique (Cos) du 10 novembre, Cos du 27 novembre, Conseil scientifique du 8 décembre).

² La recommandation est finalisée par l'équipe de l'Anesm, après le recueil des commentaires d'un groupe de lecture, et avis de ses instances (Conseil scientifique, Cos).

1. Enquête de terrain

1.1. Cadre méthodologique

▪ Objet

Ce volet de l'étude qualitative consiste en la conduite d'entretiens auprès de professionnels et d'usagers d'établissements sociaux et médico-sociaux ; il vise à **recueillir des expériences concrètes de terrain** sur le thème de la recommandation.

De septembre 2008 à mars 2009, ces entretiens sont **organisés tout au long du processus de production du projet de recommandation** pour enrichir la réflexion en continu, pour interroger régulièrement les pistes de travail retenues :

- des entretiens dits « exploratoire » dès septembre 2008, dans le cadre de la définition des éléments de cadrage du projet de recommandation (problématique, cadre méthodologique, principales questions soulevées sur le thème) ;
- l'essentiel de l'enquête de janvier à février 2009, à l'issue de cette délimitation du champ et des enjeux du projet de recommandation, et parallèlement aux premières rencontres du groupe de travail ;
- quelques entretiens par la suite, comme éléments d'appui sur des points très précis du projet de recommandation, moins sujets à consensus ou pour lesquels peu de pratiques ont pu jusqu'alors être identifiées.

Au total, 17 sites ont été enquêtés, 32 entretiens effectués (dont 9 collectifs), 44 personnes rencontrées.

▪ Présentation des sites visités et personnes interrogées³

Cette recommandation étant transversale à l'ensemble du secteur social et médico-social, l'enquête porte sur ses **quatre champs d'activités** : la vieillesse et la dépendance (à 40%), le handicap (à 30%), l'enfance protégée et l'inclusion sociale (respectivement à 15%).

Compte-tenu du thème retenu de *la vie en collectivité*, l'enquête s'est principalement portée vers des établissements proposant un hébergement, à titre permanent ou temporaire, d'une quinzaine de places à une capacité d'accueil de plus de cent cinquante résidents. L'investigation s'est cependant également intéressée à cette thématique dans une dimension plus large, celle de *l'accueil collectif* dans des établissements ou services d'accueil de jour ou d'hébergement éclaté.

³ Cf. Liste des sites visités (Annexe 1).

Les sites retenus sont des établissements publics, privés de gestion associative (plus des 2/3) ou privé de gestion lucrative. La majorité est située en région, 1/3 en Île-de-France.

En bref, l'établissement type visité dans le cadre de cette enquête est un établissement situé en région, géré par une association, et accueillant une soixantaine de personnes.

Cet objectif de représentativité du secteur social et médico-social s'est par ailleurs traduit par le souci de la diversité des personnes interrogées : professionnels d'encadrement, professionnels accompagnants (éducateur, psychologue, infirmier, aide-soignant, ...), et près d'un quart d'usagers et représentants d'usagers (anciens résidents ou résidents actuels, membres ou non du Conseil de vie sociale).

Le choix des sites d'enquête a été déterminé :

- en fonction des résultats de l'analyse critique de la littérature effectuée (mémoires de directeurs d'établissements, articles de la presse spécialisée, etc.) ;
- selon les propositions des équipes et instances de l'Agence ou des participants du groupe de travail.

▪ **Conduite des entretiens**

Au moyen d'entretiens semi-directifs, sous la forme de questions ouvertes, il s'agit de favoriser l'expression, en particulier lors d'un entretien avec plusieurs professionnels ou plusieurs usagers.

Conduits au sein des établissements ou par téléphone, ces entretiens sont d'une heure en moyenne. Confidentiels et anonymes, ils font l'objet d'un compte-rendu.

Deux guides d'entretien reprenant les axes d'investigation présentés ci-dessous ont servis de supports : un guide lors d'entretien avec un/des professionnels, un autre pour les entretiens menés auprès d'un ou plusieurs usagers.

▪ **Axes d'investigation**

Il s'agit d'aborder l'ensemble des éléments de cadrage du projet de recommandation :

- Le sens et l'organisation de la vie en collectivité ;
- L'intimité et la vie privée ;
- Les projets personnalisés dans leur dimension collective ;
- Les règles de la vie collective, le règlement de fonctionnement.

2.2. Synthèse des résultats

Globalement, il ressort de cette étude que la vie en collectivité et sa conciliation avec la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement est une forte préoccupation des professionnels et des usagers ; elle s'exprime différemment selon les catégories d'établissement, l'âge des usagers, leurs problématiques, ...

Le tableau ci-dessous présente l'essentiel des résultats issus de cette enquête, en fonction des quatre axes d'investigation, et selon les différents champs du secteur social et médico-social. Il ne rentre pas dans le détail des pratiques ou des modes d'organisation et de fonctionnement exposés.

Axes d'investigation	Synthèse des résultats			
	Personnes âgées	Personnes handicapées	Enfance protégée	Inclusion sociale
Organisation et sens de la vie en collectivité	- Respect de la personne / respect de tous les résidents/ prise en compte du personnel : une conciliation complexe. - Une sécurité, des contraintes. - Un groupe hétérogène, diversification des publics accueillis. - Partage, lutter contre l'isolement. - Une organisation, le projet d'établissement.	- Espaces collectifs, vie en internat. - Un cadre pour constituer une vie sociale, des personnes en interaction. - Repérer, différencier les territoires, les espaces collectifs / intermédiaires/ personnels (ce qui les lie, ce qui les dissocie). - Une organisation au plus près des besoins et qui doit permettre l'expression de	- Groupe, Internat. - Quotidien. - Partage - Vivre ensemble et prendre sa place, y prendre plaisir... - Apprentissages. - Une vie rythmée pour tous par l'école.	- « Démarche participative », co-construction, « nous », microsociété, sociabilité. - Partage et contraintes. - Respect de l'autre, respect de soi : authenticité, honnêteté, solidarité. - Groupe comme support à la responsabilisation (démarche de changement et d'apprentissage). - Groupe comme miroir.

		chacun. Micro-collectifs. <i>Enfants</i> : surmonter la difficulté du rapport à l'autre, socialisation. → Ce qui fait institution comme outil.		Des temps, des lieux, des échanges au quotidien. Des règles, une communauté, une place à trouver. (Ré)apprendre la solitude après l'hébergement.
Intimité et Vie privée	Un bouleversement par rapport à la vie d'avant, à son domicile. Importance du 1 ^{er} accueil (se repérer, exprimer des habitudes, ...). Un espace privé personnalisé à préserver. Importance de la relation de personne à personne, dans le rapport usager / professionnel. Tiraillements entre la vie collective et la vie privée à reprendre lors des réunions d'équipe. Confidentialité / Intrusions.	Pouvoir échapper au regard de l'autre ; ne pas être constamment sous le regard de... par des espaces protégés et individuels. Une construction à accompagner. <i>Enfants</i> : un espace de transition, temporaire (pas un chez soi). Rapports / Entourage.	Difficile de s'isoler dans l'espace physique. La chambre comme espace (plus) individuel. L'intimité renvoie plutôt à des temps spécifiques L'intimité peut être vécue comme un isolement subi (pour les plus jeunes notamment). Un apprentissage. Confidentialité. Des pratiques à partager, selon différentes manières d'être. Un temps à consacrer au 1 ^{er} accueil. → De l'individuel autour du groupe.	Une vie intime partagée, mise de côté. L'intimité se développe au long de l'accompagnement (héb. urgence / héb. insertion ; phases d'accompagnement en communauté thérapeutique). « On n'est pas là pour s'installer mais pour se réinsérer ». Un hébergement, pas un domicile. Une parole à écouter.

Dimension collective /projets personnalisés	- « <u>Habitudes de vie</u> ». - Rythmes de la personne. - S'adapter en fonction l'information dont on dispose pour chaque résident, des choix qu'il exprime... Des changements dans les manières de faire et les représentations qui peuvent être difficiles et prendre du temps à s'installer pour l'équipe. - Place du repas (le menu, le placement en salle, ...) - Sollicitation des résidents pour les animations, pour rompre l'isolement, dans le respect de chacun (respecter les besoins de solitude). - Participer à la vie de l'établissement pour trouver sa place. - Place des familles.	- Emploi-du-temps individualisé. - Participation à la vie quotidienne en fonction de ses choix, du sens et des capacités. - <i>Enfants</i> : prendre en compte la dimension évolutive de chaque enfant. - → Différents modes de personnalisation de la vie collective : libre, aménagé, structuré.	- La vie collective et la vie quotidienne comme éléments du PP. - Apprentissage / frustrations, mais des demandes à entendre. - Participation à la vie quotidienne, aux tâches communes. - Impact des « transferts », des séjours hors établissement qui favorisent la personnalisation. - → Un projet qui s'inscrit dans un cadre collectif.	- 1^{er} accueil : présenter les règles et le collectif. - Une organisation du quotidien par des règles communes ; des aménagements existent. - Une dynamique collective, une relation personnalisée. - Dynamique d'adaptation : développer les capacités de la personne dans une nouvelle situation de vie, en s'appuyant notamment sur la vie collective. - L'expression des choix de la personne est favorisée quand elle s'inscrit dans un partage avec le groupe. - Participation de chacun à la vie quotidienne. Une organisation collective qui implique une concertation.
---	--	---	---	--

Règles de la vie collective	- Le cadre comme trame, l'adaptation comme pratique. - Respect de l'autre. - Multitude d'instances de participation des usagers intervenant sur la vie collective quotidienne (commissions menus, cahier des souhaits, ...).	- Multitude des instances de participation des usagers (CVS, rencontres conviviales, ...). - <i>Enfants</i> : l'instance de participation pour assouplir ou préciser la règle.	- Respect des autres, respect des locaux - Diversité des réponses selon les niveaux de transgression. - Faire ce que l'on dit (pro.). - Des pratiques différentes selon les professionnels mais un sens partagé. - Multitude des instances de participation des usagers (et des familles) : la vie collective c'est aussi la vie institutionnelle. Des enfants délégués du groupe. - → Participer, négocier : s'approprier l'environnement, l'espace ; construire le lien à l'autre.	- Ajustées en réunions ou groupes de résidents. - Une pratique centrée sur le sens de la règle et la dynamique du groupe. - Multitude des instances de participation des usagers (CVS, réunions de régulation, ...), délégués de résidents.
------------------------------------	--	---	---	---

Finalement,

La vie en collectivité et sa conciliation avec la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement représente une préoccupation importante des professionnels, qui se décline différemment selon le champ d'activité des établissements.

Concernant les personnes handicapées, et plus particulièrement les adultes en situation de handicap mental, les professionnels concentrent leurs pratiques sur ce qui lie et ce qui dissocie l'individuel du collectif, sur ce qui permet à la personne d'apprendre à différencier les espaces et moments à soi des moments et des lieux partagés. L'accent est porté sur l'institution, le groupe, une organisation qui fait sens pour la personne et doit permettre l'expression de ses attentes propres.

Dans les établissements accueillant des personnes âgées, l'attention des professionnels se porte davantage sur le droit à l'intimité, à exprimer des préférences ou habitudes de vie... Ces droits se confrontent aux notions de sécurité, de protection. Les équipes ont pour objectif de faire de l'établissement un lieu de vie convivial, à travers un premier accueil de qualité ou l'organisation d'animations (des activités certes souvent partagées, mais des activités pour soi).

Pour les champs de l'enfance protégée et handicapée, la thématique de la vie en collectivité se traduit par l'importance conférée au groupe, son quotidien, ses rythmes et ses règles. À travers l'apprentissage du vivre ensemble, il s'agit d'acquérir la notion de respect : le respect de l'autre et le respect de soi, c'est participer, s'exprimer pour s'approprier l'espace, construire le lien avec l'autre, se construire... Ainsi, le projet de l'enfant ou de l'adolescent s'inscrit dans le cadre collectif : le travail de l'altérité et la vie quotidienne sont des éléments du projet personnalisé.

Enfin, dans les établissements relevant de l'inclusion sociale, le groupe apparaît ici comme support à la responsabilisation, à la démarche de changement, parce qu'il est un miroir, un reflet de soi à travers les actes et les paroles des autres. L'intimité, l'espace privé se développent, les règles de vie s'assouplissent à la mesure du parcours de réinsertion sociale de la personne. La participation à la vie quotidienne et à l'organisation, au fonctionnement de l'établissement est une notion importante, en lien aux concepts de sociabilité et de solidarité, de responsabilisation et de citoyenneté. Les règles de vie ont également un poids très important, dans un objectif de respect, respect des autres, respect de soi.

2. Analyse de contenu

2.1. Cadre méthodologique

▪ Objet

Ce second volet de l'étude qualitative vise à explorer la problématique de **la construction du cadre quotidien en collectivité, à travers la définition et l'application de règles de vie collective**.

Pour cela, l'analyse de contenu porte plus spécifiquement sur **le règlement de fonctionnement**, document élaboré dans l'ensemble des établissements et services du secteur social et médico-social, qui traite spécifiquement des règles de vie collective.

▪ Contexte

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale instaure différents instruments propres à favoriser le respect des droits des usagers des établissements et services⁴. Parmi ces instruments, quatre documents sont obligatoirement remis à la personne accueillie ou à son représentant légal : le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés, le contrat de séjour.

Le règlement de fonctionnement vise plus spécifiquement à définir « **les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service** ». Il « est établi après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation »⁵.

Son contenu, ainsi que ses modalités d'élaboration et de communication ont été précisés par le Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 (Cf. Annexe 3). Il indique notamment que le règlement consiste notamment à énumérer « **les règles essentielles de la vie collective** », en particulier l'ensemble des « obligations faites aux usagers pour permettre la réalisation des prestations qui leur sont nécessaires », et ce dans le respect de leurs droits et libertés⁶.

Ce texte laissait jusqu'à mai 2004 aux établissements et services pour élaborer leur règlement de fonctionnement.

⁴ L'article L.311-3 du code de l'Action sociale et des familles (CASF) définit sept droits à toute personne accueillie et accompagnée par des établissements et services sociaux et médico-sociaux : le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ; le libre choix des prestations ; une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité, respectant son consentement éclairé ; la confidentialité des informations la concernant ; l'accès à toute information la concernant ; une information sur ses droits fondamentaux ; la participation à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement.

⁵ Loi n°2002-2, art. 11, codifié à l'article L.311-7 du CASF (Annexe 3).

⁶ Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003, art. 10, codifié à l'article R311-37 du CASF (Annexe 4).

Avant 2002, le document existait d'ores et déjà dans certaines catégories d'établissement et de services, sous l'appellation de *règlement intérieur* : les établissements publics nationaux⁷, les établissements accueillant des personnes âgées⁸.

Une enquête publiée en 2007 a déterminé que 80.3% des associations du secteur social et médico-social avaient élaboré leur règlement de fonctionnement. Il constituerait d'ailleurs l'instrument le plus massivement élaboré par les établissements et services par rapport aux autres outils de la loi 2002-2 nécessitant une production écrite (livret d'accueil, contrat de séjour, projet d'établissement ou de service)⁹.

Cette analyse de contenu autour du *règlement de fonctionnement* semble donc particulièrement pertinente, non seulement parce que ce document porte spécifiquement sur les règles de vie collective, mais aussi parce qu'il constitue un outil existant dans l'ensemble des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

▪ **Classification des documents sélectionnés**

L'analyse s'appuie sur une sélection de documents textuels en lien direct avec le *règlement de fonctionnement*.

Au-delà des premiers repères donnés sur le thème que constituent les règles juridiques évoquées précédemment, les textes recueillis et analysés pour cette étude proviennent de deux sources différentes :

- des guides et outils méthodologiques produits par des fédérations, groupements ou administrations du secteur à destination des établissements et services, pour les soutenir dans l'élaboration de leur règlement de fonctionnement (10 documents) ;
- des règlements de fonctionnement d'établissements sociaux et médico-sociaux (16 documents)¹⁰.

Comme pour l'enquête de terrain, cet échantillon a été constitué dans le souci de la représentativité du secteur social et médico-social dans son ensemble, à travers ses quatre champs d'activité.

La recommandation traitant de la *vie en collectivité*, l'analyse porte principalement sur le cadre existant en établissement avec hébergement, à titre permanent ou temporaire¹¹.

⁷ Loi n°75-535 du 30 juin 1975 modifiée par la loi n°86-17 du 6 janvier 1986 adaptant la législation sanitaire et sociale aux transferts de compétences en matière d'aide sociale et de santé.

⁸ Loi n°97-60 du 24 janvier 1997 relative à la prestation spécifique dépendance. Annexe 3 de la lettre circulaire du 11 mars 1986 relative aux maisons de retraite (Bulletin officiel du ministère des Affaires sociales n°86.15 bis).

⁹ BLETTRY A., VINSONNEAU A. *Enquête sur la mise en œuvre des droits des usagers par les associations de solidarité. Quelle mise en œuvre du droit des personnes à travers la loi 2002-2 ?* Réseau Uniopss-Uriopss, Octobre 2007. p. 7

¹⁰ Cf. Liste des documents utilisés (Annexe 2).

Les documents ont été recueillis via :

- le groupe de travail ;
- les sites d'enquête (cf. 1^{er} volet de l'étude qualitative) ;
- des membres du Comité d'orientation stratégique de l'Agence.

Axes d'investigation :

- Le règlement de fonctionnement : au vu de la commande publique, du cadre institutionnel et des pratiques repérées, la visée de ce document, les formes privilégiées, les formulations adoptées, les thèmes incontournables ;
- Les modalités d'élaboration de ce cadre et son évolution : les acteurs qui définissent les règles de vie, qui procèdent à leur ajustement, à leur actualisation ; les formes d'association de ces acteurs à cette élaboration ;
- Les règles de vie collective : l'application des règles au quotidien, leur appropriation par les professionnels et les usagers.

¹¹ C'est-à-dire des établissements qui proposent un hébergement sur place sous la forme de chambres ou d'appartements, en individuel ou en collectif. Parmi eux, certains proposent, en sus de cet hébergement, un accueil de jour et des services d'hébergement éclaté.

Synthèse des résultats

2.2. Synthèse des résultats

Ce tableau consiste en une synthèse des résultats de l'analyse de contenu, établis en fonction des axes d'investigation présentés précédemment. Pour une meilleure lisibilité de l'ensemble, la colonne « Règlements de fonctionnement » ne précise que les seuls éléments constituant des résultats supplémentaires par rapport à l'analyse de contenu des guides et outils méthodologiques.

Axes d'investigation	Synthèse des résultats	
	<u>Guides et outils méthodologiques</u>	<u>Règlements de fonctionnement</u>
Règlement de fonctionnement ▪ <u>Visée de l'outil</u> ▪ <u>Forme</u> : - structuration - formulations ▪ <u>Thèmes incontournables</u>	▪ <u>Visée</u> : - Réinterroge les règles (actualisation, enrichissement-suppression) ; - Dégage le sens de la règle : une mise en perspective ; pouvoir mettre en lien une interdiction énoncée et la cause de cette contrainte (motiver les raisons de ces limites). → <u>un outil pédagogique</u> essentiel pour les jeunes en permettant tant l'apprentissage des règles de la vie collective, que l'accès à la citoyenneté (PJJ). → <u>un outil de cohésion d'équipe</u> pour les professionnels, ce qui suppose une appropriation collective, chaque règlement faisant état des valeurs portées par le service ou l'établissement (PJJ). → RF comme <u>cadre de référence</u> des valeurs, des droits et devoirs de chacun <u>qui laisse place au pragmatisme</u>, à l'expérience (Fnars). → Ne pas tout régir.	

	- Explicite les règles → « <u>Participe à la démarche d'aide aux usagers à assurer pleinement leur place d'acteurs</u> » dans l'accueil et l'accompagnement (Acsea) : information et consentement éclairé. → <u>Des règles de vie en commun</u> (Synerpa). - Fixe les modalités de mises en œuvre pour remplir la mission de l'E/S, pour la bonne marche de l'établissement, tout en restant le garant du respect du droit. → Articulation PE/Livret/Charte : Un <u>outil représentatif de l'établissement</u> (refléter son organisation interne, support de présentation), indissociable du PE qui a vocation à l'alimenter ; des règles qui permettent la mise en œuvre du PE. Des droits et obligations <u>dans le respect du droit commun</u>. - Peut constituer un élément à charge ou à décharge dans une procédure judiciaire. → Que la personne atteste en avoir pris connaissance, voire s'engage à le respecter. → Controverse ▪ Forme : - Présentation : • <u>Appellation</u> : mettre fin à la confusion avec le Règlement intérieur (<i>Code du travail</i>)... Pour autant, certains acteurs maintiennent cette appellation, par ex : un RF à l'aspect général, des règlements intérieurs / modalités d'accès et d'organisation d'un service ou salle commune (Fnars).	▪ Forme : - Présentation : • <u>Appellation</u> : la confusion persiste dans certains établissements.
--	--	---

	• <u>Différents supports proposés</u> : Ex. : RF en document pictographique ou en communication adaptée pour les personnes en situation de handicap mental (Unapei). • <u>Concis / Long</u> (+/- 10 p.) • <u>Préambule</u> : présentation de la visée du document et modalités révision. • <u>Fin du document / Thèmes particuliers</u> : les recours et les personnes qualifiées, les faits de violence, les sanctions, les acteurs ayant participé à l'élaboration du document, les modalités de révision du document, sommaire. • <u>Rubriques thématiques le plus souvent</u> (préambule / dispositions générales ; droits, organisation/fonctionnement ; règles de vie collective) - Formulations : multiples, mixtes. • <u>Mode indicatif → Décrire</u> (« la personne participe », « le lever se fait à partir de... », « nous encourageons la personne à... », « des activités sont proposées ») Seul le RF en communication adaptée proposé par l'Unapei utilise ponctuellement l'infinitif, concernant les mesures d'urgence (« En cas d'incendie, appeler les pompiers », ...). • <u>Styles utilisés</u> : Soit le modèle proposé est rédigé dans un style impersonnel (« la personne », « l'établissement »), soit il allie ce style avec la 1^{ère} ou à la 2^{ème} personne, du singulier ou du pluriel : « je quitte le foyer » (RF à pictogrammes / Unapei), « Nous »/ « Vous » (Fnars, FHF, ...).	• <u>Préambule</u> : mot de bienvenue, présentation +/-synthétique de l'établissement, les engagements de l'établissement (puis ceux des usagers), projet personnalisé, « la loi s'applique à l'intérieur de l'établissement ». • <u>Fin du document / Autres thèmes particuliers</u> : le conseil de vie sociale, le décès, les déplacements, relations avec l'entourage, les repas. - Formulations : • <u>Énonciation des obligations, règles, interdits</u> <u>Des obligations reliées à un contexte</u> : « Repas : la participation de tous est requise. Vous serez amenez à... » « En cas de... nous considérons » « Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, ... nous disposons d'un pouvoir d'appréciation en fonction de chaque situation... » <u>Des obligations présentées sous la forme d'une demande</u> : « En cas de..., nous vous demandons de... » « En cas de..., nous invitons la famille à ... » <u>Des règles posées de manière indirecte</u> : « Il n'existe pas d'espace fumeur à l'intérieur de la maison » « Un comportement civil envers les autres (...) est la base minimale d'une vie collective »
--	---	--

	• <u>Choix des verbes, des termes</u> : Sous forme de droits, avec +/- d'intensité (« a le droit de », « est libre de ... », « bénéficie de... », « peut », « est autorisé de »). Sous forme de devoirs (« la personne doit »). Sous forme d'obligations (« s'engage à », « il faut respecter », « être tenu de », « il ne faut pas »). Sous la forme d'interdits (« il est interdit de ») ≠ « L'écueil serait de faire du règlement de fonctionnement une liste d'interdictions » (PJJ). Sous forme de conseils (« il est souhaitable de », « il est recommandé de »). Usager : « Personne(s) (accueillie(s) », « Résident », « Usager », « Jeune ». Établissement : « l'établissement », « l'association », « le personnel », « les professionnels » → Controverse entre deux angles d'approches possibles concernant la forme du document : - l'aspect officiel et réglementaire, les « contraintes d'un document pouvant avoir une valeur de référence juridique » (Acsea) ; - l'aspect plus « attractif », « aller à l'essentiel » (Fnars), « la meilleure lisibilité » (Acsea), pour son assimilation, appropriation. « Adapter la forme et le contenu du RF aux personnes prise en charge afin d'en faciliter la compréhension » (Unapei, en référence au 1^{er} projet de décret). ▪ Autres thèmes incontournables : « le décret ne détermine que le contenu minimal du règlement » (Uniopss).	<u>Des interdictions ramenées au droit commun</u> : « Dans le respect de la loi, il est interdit de fumer... » « Comme toute citoyenne, vous devez respecter la loi de droit commun qui fait état des règles de bon voisinage et ... » « La loi s'applique à l'intérieur de l'établissement ». • <u>Choix des verbes, des termes</u> : Usager : « votre enfant » Établissement : « la résidence », « le foyer », « la maison ». ▪ Autres thèmes incontournables Des éléments complémentaires aux dispositions obligatoires : résiliation du contrat de séjour ; durée de séjour ; marquer son linge ; sorties non autorisées / adultes ;
--	---	--

	- Éléments qui apparaissent comme complémentaires aux dispositions obligatoires : rappel de droits et de libertés (préambule) ; références à d'autres chartes ; rappel du fondement légal et réglementaire ; fondement associatif ; modalités d'admission ; tarifs (prestations, évolution, ...) ; participation au projet personnalisé ; dossier de l'utilisateur ; voies de recours ou d'appel à l'encontre des décisions ; mesures de soutien et de formation du personnel (<i>prévu par le 1^{er} projet de décret</i>) ; protection des personnels dénonçant des faits de violence sur autrui ; protocoles mis en place en cas de violence constatée ; lutte contre la maltraitance ; sanctions ; responsabilités des représentants légaux ; assurance ; mesures qui s'appliquent au personnels / droits fondamentaux des usagers ; décès ; visites ; courrier ; exercice du bénévolat ; stationnement ; vie affective et sexuelle ; ... - Des dispositions spécifiques à certains établissements (<i>Casf</i>) : Ex : Prise en charge	démarchage (journalistes, photographes, ...) ; dons et gratification au personnel ; succession ; évaluation interne et externe. - Autres annexes : chartes spécifiques, questionnaire de suggestions et de satisfaction, composition du CVS, liste des personnes qualifiées, convention transport taxi.
--	---	---

	médicale / Ehpad. - Des dispositions relatives à la forme de participation instituée dans l'établissement (Casf) - Des annexes : acte de cautionnement solidaire, composition et fonctionnement du CVS, informations sur les biens déposés, fiche d'urgence à l'attention des parents. → Des thèmes complémentaires qui posent la question de l'articulation avec les autres documents outils. Énoncer ces outils dans le RF (Unapei). Éviter les redondances (Synerpa).	
Axes d'investigation	Synthèse des résultats	
	<u>Guides et outils méthodologiques</u>	<u>Règlements de fonctionnement</u>
Modalités d'élaboration de ce cadre et son évolution : ▪ <u>Acteurs</u> ▪ <u>Formes d'association</u> à l'élaboration et son actualisation	▪ <u>Acteurs</u> : - Instance représentative du personnel (<i>décret</i>) - Instance de participation des usagers (<i>décret</i>) - Instance compétente de l'organisme gestionnaire (<i>décret</i>). - Direction - Fédérations et groupements : « des canevas (...) comme base de travail et de réflexion », des suggestions de présentation, de thèmes et de formulation, des guides pour l'élaboration. - Administrations (ex : PJJ) : RF arrêté par le	▪ <u>Acteurs</u> : - Fédérations et groupements : le document cadre proposé est parfois repris dans sa quasi-intégralité.

	directeur départemental PJJ. ▪ Participation : - Élaboration : par l'OG (privilégier tronc commun d'ensemble pour intégrer des spécificités selon les établissements ou services (Fnars), par le Directeur. - Association plus en amont du personnel... et des usagers : • consultation à partir d'un cadre général dégagé par la direction ou l'organisme gestionnaire ; • comité de pilotage / groupes de travail. → Ouvrir « un espace de discussion » avec les usagers sur les modalités d'application internes, l'occasion d'un travail éducatif permettant d'expliquer les règles de droit (PJJ). - Information : ex. réunion de présentation de la loi - Consultation personnel et usagers (<i>décret</i>) - Validation par l'organisme gestionnaire (« arrêté par », <i>décret</i>) : une condition de validité et d'opposabilité. • Date de validation ; • Signatures Pdt / Dir. / CVS : des signatures qui « lui donne une valeur » (Fnars). ▪ Périodicité : 5 ans maximum (<i>décret</i>). Le document peut faire l'objet d'une révision à l'initiative de la direction ou du CVS. → Articulation RF/PE par une périodicité identique (Unapei)	- Validation. • <u>Date de validation</u> : pas systématiquement renseignée sur le document.
--	---	--

Axes d'investigation	Synthèse des résultats	
	<u>Guides et outils méthodologiques</u>	<u>Règlements de fonctionnement</u>
Règles de vie collective : ▪ <u>Application au quotidien</u> ▪ <u>Appropriation</u> par les professionnels et les usagers (notamment via le mode de diffusion du règlement) ▪ Articulation du règlement (dimension collective) avec la <u>personnalisation</u> de l'accueil et de l'accompagnement	▪ <u>Application au quotidien :</u> - Préserver des « espaces d'échanges constructifs qui permettent des adaptations personnalisées et temporalisées» (Fnars) - « Une part d'imprévisible et qu'il est par conséquent presque impossible de prévoir à l'avance la conduite à tenir » (Unapei, concernant les cas d'urgence et situation exceptionnelle). - Sanctions : • <u>Mention des sanctions :</u> « Ne pas mettre à quelle infraction au règlement correspond chaque sanction permet de l'adapter à la situation rencontrée », « tenir compte d'une échelle de gravité élaborée avec la personne revient à impliquer plus directement la responsabilité de chacun » (Fnars) ; ≠ Préciser les sanctions possibles pour « tous comportements contraires à la bonne marche de la collectivité, les manquements au présent règlement et les dégradations des locaux » (Fegapei). → Controverse • Préciser que « toute infraction fera l'objet d'une <u>négociation et décision</u> » (Fnars). • <u>Mesures d'exclusion / fin de prise en charge :</u> Les sanctions inscrites « doivent être légales, l'association (n'étant pas la police et la personne	- Sanctions : • <u>La majorité des RF recueillis mentionne une fin de prise en charge possible suite à des actes de violence, ou de comportements incompatibles avec la vie en collectivité ;</u> • Certains précisent... « Le non-respect de ce règlement peut entraîner une exclusion <u>après vous avoir entendue</u>. S'il y a convocation, le refus de s'y présenter provoque l'exclusion immédiate » (CHRS) ;

	restant citoyenne) <u>ne peut pas mettre à pied ou sanctionner l'usager par une exclusion</u> » (Fnars) ≠ « <u>Départ de la structure définitif en raison de comportements inacceptables</u> qui perturbent régulièrement l'ensemble de la collectivité » (APF). → Controverse ▪ Appropriation : • <u>Affichage (décret)</u> → Dans un lieu ouvert aux usagers (Acsea). → Des règlements spécifiques affichés dans les services/locaux spécifiques (ex : salle TV, restauration, ...). (Fnars). • <u>Remis à l'usager ou à son représentant légal / Annexé au Livret d'accueil (décret)</u> : pendant la période d'admission (1^{ère} prise de contact, visite d'admission) ou à l'accueil (si pas de période d'admission) ; consacrer un temps de présentation (collectif ou individuel), de discussion, de réponse aux questions de l'usager (veiller à la compréhension→consentement éclairé). → <u>Entourage familial ?</u> (Unapei) → Articulation RF/LA/Charte. • <u>Remis à chaque membre du personnel (décret)</u> • <u>Remis à chaque intervenant libéral ou bénévole (décret)</u> ▪ Articulation RF/PP : - Soumettre à la <u>signature du résident</u>, tout en	▪ Appropriation : • <u>Définitions</u> : mentionner la définition des mots complexes (ex. prosélytisme)
--	--	---

	conservant sa généralité et en se distinguant du contrat de séjour ; - Préciser les <u>modalités de participation au PP</u> (Acsea : participation aux « réunions de synthèse », ...). → <u>Articulation RF/ Contrat de séjour.</u>	
--	---	--

Annexe 1 :

LISTE DES SITES D'ENQUÊTE

- Appartement gérontologique Isatis, Petite unité de vie, Association de gérontologie de Paris, Paris
- Centre éducatif spécialisé, Maison d'enfants à caractère social, ADSEA 77, Le Coudray à Maincy, Seine-et-Marne
- CHRS en appartements, Association promotion initiatives autonomes des femmes, Toulouse, Haute-Garonne
- Communauté du Fleuve, Communauté thérapeutique de Barsac, Gironde
- Ehpad « Ti Bras Ar Re Gozh », CCAS de Briec, Finistère
- Ehpad de l'hôpital d'Yvetot, Seine-Maritime
- Externat médico éducatif – externat médico pédagogique « La Dauphinelle », APEI Boucle de Seine, Colombes, Hauts-de-Seine
- Foyer d'accueil chartrain, CHRS et CADA, Chartres, Eure-et-Loir
- Foyer d'accueil médicalisé « Jean Thibierge », Association d'aide aux infirmes moteurs cérébraux de la région Champagne-Ardenne, Reims, Marne
- Foyer d'action éducative, PJJ, Épernay, Marne
- Foyer de vie de Saint-Julien les Metz, APF, Moselle
- Le Home de Préville, Ehpad, Moulins lès Metz, Moselle
- Maison d'accueil spécialisée « Les 4 saisons » de Tonneins, ADAPEI, Lot et Garonne
- Maison d'accueil « Les Caselles », Ehpad, Bozouls, Aveyron
- Maison d'enfants à caractère social « L'Etoile du Rachais », Association du comité commun activités sanitaires et sociales, La Tronche, Isère
- Résidence de Cavalerie, Ehpad de Prigonrieux, Dordogne
- Monsieur Serge Heuzé, directeur honoraire d'ITEP a été interviewé.

Annexe 2 : LISTE DES DOCUMENTS UTILISÉS

▪ Guides et outils méthodologiques

Acsea. *Règlement de fonctionnement*. Fiche de procédure, 2006. 6 p.

APF. *Règlement de fonctionnement*. Document cadre de référence, avril 2004. 15 p.

Fegapei. Le Règlement de fonctionnement. In : *Guide du droit des usagers*, novembre 2005, 2^{ème} version. pp.67-81.

Fehap. *Règlement de fonctionnement*. Fiche thématique, 2004. 4 p.

FHF. *Règlement de fonctionnement*. Modèle type, 2004. 17 p.

Fnars Pays de la Loire. Comment concevoir un règlement de fonctionnement. In : *Entre droits et éthique : le droit des usagers, un enjeu de changement pour les structures d'insertion sociale*, 2004. pp.41-51.

Ministère de la Justice (PJJ). *Mise en œuvre des dispositions de la loi n°2002-02 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, dans les services et établissements de la protection judiciaire de la jeunesse*, note du 16 mars 2007. pp.48-61.

Synerpa. *Règlement de fonctionnement*. Fiche circulaire n°2004-02, juin 2004. 14 p.

Unapei. Le règlement de fonctionnement. In : *Mettre en œuvre la loi du 2 janvier 2002 sur les institutions sociales et médico-sociales* (CD-Rom « Pratic handicaps »), 2004.

Uniopss [PENTECOSTE M., VINSONNEAU A.]. Le règlement de fonctionnement, *Union sociale* (Info technique – La question du mois), mars 2004, n°175. pp.14-15.

▪ Règlements de fonctionnement

Centre éducatif spécialisé « Le Coudray », Maincy. 2004, 5 p.

CHRS Apiarf, Toulouse. NR, 3 p.

Ehpad de l'Hôpital Yvetot, Yvetot. 2005, 15 p.

Ehpad Le Home de Preville, Moulins-les-Metz. NR, 16 p.

Établissement éducatif à caractère social « La Haute Bercelle », ADSEA 77. 2006, 12 p.

Foyer d'accueil chartrain, Chartres. 2007-2008, 5 p.

Foyer d'action éducative, Epernay. NR, 4 p.

Foyer de vie APF « Les Salines », St Pol sur Mer. 2007, 11 p.

Ime-Sessad « La Cigale » (Apaehm), Nîmes. 2004, 12 p.

Ime « L'espérance » (Adapei de Haute-Saône), Luxeuil-les-Bains. 2005, 8 p.

Mapa – Ehpad Les Caselles, Bozouls. 1999, 24 p.

Mapa – Ehpad Briec, Briec. 2007, 8 p.

Mas Les Quatre Saisons, Tonneins. 2005, 19 p.

Résidence « Beausoleil », Maison de retraite, Cesson-Sevigné. NR, 8 p.

Résidence APF du Bois de Grimont, St-Julien-les-Metz. 2008, 16 p.

Résidence « Le Monthéard », Maison de retraite, Le Mans. NR, 5 p.

Annexe 3 :**Article L.311-7 du code de l'Action sociale et des familles****Créé par Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 - art. 11 JORF 3 janvier 2002**

« Dans chaque établissement et service social ou médico-social, il est élaboré un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service.

Le règlement de fonctionnement est établi après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation.

Les dispositions minimales devant figurer dans ce règlement ainsi que les modalités de son établissement et de sa révision sont fixées par décret en Conseil d'État. »

Annexe 4 :**Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003****relatif au règlement de fonctionnement**

NOR : SANA0323171D

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre des Affaires sociales, du travail et de la solidarité et du ministre de la santé, de la famille et des personnes handicapées,

Vu le code de l'Action sociale et des familles, notamment l'article L.311-7 ;

Le Conseil d'État (section sociale) entendu,

Décète :

Section 1. Procédures d'élaboration et de révision du règlement de fonctionnement**Article 1**

Le règlement de fonctionnement est arrêté par l'instance compétente de l'organisme gestionnaire, après consultation des instances représentatives du personnel de l'établissement ou du service et du conseil de la vie sociale ou des autres instances de participation instituées en application de l'article L.311-6 du code de l'Action sociale et des familles.

Il est modifié selon une périodicité qu'il prévoit. Celle-ci ne peut être supérieure à cinq ans.

Article 2

Sans préjudice de sa remise à toute personne accueillie ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil, le règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux de l'établissement ou du service et remis à chaque personne qui y est prise en charge ou qui y exerce, soit à titre de salarié ou d'agent public, soit à titre libéral, ou qui y intervient à titre bénévole.

Section 2. Dispositions relatives aux dispositions obligatoires du règlement de fonctionnement**Article 3**

Le règlement de fonctionnement indique les principales modalités concrètes d'exercice des droits énoncés au code de l'Action sociale et des familles, notamment de ceux mentionnés à l'article L.311-3. Il précise, le cas échéant, les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement ou du service.

Article 4

Le règlement de fonctionnement fixe les modalités de rétablissement des prestations dispensées par l'établissement ou le service lorsqu'elles ont été interrompues.

Article 5

Le règlement de fonctionnement précise l'organisation et l'affectation à usage collectif ou privé des locaux.

Et bâtiments ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation.

Article 6

Le règlement de fonctionnement précise les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur.

Article 7

Le règlement de fonctionnement prévoit les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles.

Article 8

Le règlement de fonctionnement précise les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens.

Article 9

Dans le respect des dispositions de la charte arrêtée en application des dispositions de l'article L.311-4 du code de l'Action sociale et des familles, le règlement de fonctionnement énumère les règles_essentielles de vie collective. A cet effet, il fixe les obligations faites aux personnes accueillies ou prises en charge pour permettre la réalisation des prestations qui leur sont nécessaires, y compris lorsqu'elles sont délivrées hors de l'établissement. Ces obligations concernent, notamment, le respect des décisions de prise en charge, des termes du contrat ou du document individuel de prise en charge, le respect des rythmes de vie collectifs, le comportement civil à l'égard des autres personnes accueillies ou prises en charge, comme des membres du personnel, le respect des biens et équipements collectifs. Elles concernent également les prescriptions d'hygiène de vie nécessaires.

Article 10

Le règlement de fonctionnement rappelle que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Il rappelle également, et, en tant que de besoin, précise les obligations de l'organisme gestionnaire de l'établissement ou du service ou du lieu de vie et d'accueil en matière de protection des mineurs, les temps de sorties autorisées, ainsi que les procédures de signalement déclenchées en cas de sortie non autorisée.

Article 11

Les établissements, services et lieux de vie et d'accueil disposent d'un délai de six mois pour mettre en œuvre ces dispositions à compter de l'entrée en vigueur du présent décret.

Article 12

Le ministre de l'Intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales, le ministre des Affaires sociales, du travail et de la solidarité, le garde des sceaux, ministre de la Justice, le ministre de la Santé, de la famille et des personnes handicapées, le ministre délégué

aux libertés locales, le ministre délégué à la famille, la secrétaire d'État à la lutte contre la précarité et l'exclusion, la secrétaire d'État aux personnes handicapées et le secrétaire d'État aux personnes âgées sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.