

FICHE

Rédiger une charte de l'engagement

Engagement des usagers dans les maisons, centres et territoires de santé

Validée par le Collège le 22 juin 2023

L'idée

Dans l'esprit de sa recommandation de septembre 2020, la HAS a longuement parlé des valeurs et des principes de l'engagement en santé. Il est tout à fait certain que si l'on n'a pas envie de faire bouger les lignes, cela n'a pas d'intérêt d'entamer un processus participatif entre professionnels et usagers. Il faut donc se mettre d'accord sur l'objectif, mais aussi sur les modalités de la participation.

Le mieux, c'est de discuter ensemble de ces règles de fonctionnement que l'on peut écrire dans une charte de l'engagement plutôt que d'imposer une charte toute faite. C'est l'objectif de cette fiche ressource.

- Il ne s'agit pas d'afficher une litanie d'interdits ou d'injonctions. Il y a des sujets sensibles comme celui du respect des informations à caractère secret.
- Pour le reste, il s'agit le plus souvent de bonnes pratiques participatives. Dans sa recommandation de bonnes pratiques de septembre 2020, la HAS préconise de se mettre d'accord entre participants, dès le début de l'action, sur les valeurs et les principes qui vont sous-tendre le partenariat, la collaboration ou la co-construction entre professionnels de santé et usagers.

Principaux éléments d'une charte

Voici quelques éléments qui en pratique peuvent être inclus dans une charte de l'engagement à discuter avec toutes les parties prenantes de l'action.

- Reconnaissance de principes fondamentaux : citoyenneté et/ou dignité des personnes, autodétermination des personnes, réduction des inégalités de santé...
- Reconnaissance des compétences des professionnels comme de celles des usagers : expertise des professionnels et savoirs expérientiels des usagers sont des savoirs complémentaires dans une perspective d'apports mutuels.
- Reconnaissance de principes de non-jugement, de bienveillance, d'écoute respectueuse, d'accord mutuel dans la prise de décision, de rédaction collective des relevés de conclusions à chaque étape de l'action.

- Reconnaissance d'une méthode de marche en avant, parfois qualifiée de « mode projet » : 1. Constat partagé, 2. Détermination des objectifs communs, 3. Réalisation des objectifs, 4. Définition des indicateurs pour permettre l'évaluation des effets.
- Mention des contraintes légales autour de la protection des données personnelles et des secrets de la vie privée.
- Rappel du cadre des échanges au début de chaque réunion ou de chaque étape de l'action.

Faut-il faire signer la charte ?

- Si l'on envisage cette perspective, le principe d'équité de traitement des participants invite alors à ce que tous ces participants signent la charte. Il serait péjoratif pour la dynamique de groupe de considérer que seuls les usagers, par exemple, doivent contractualiser le respect de valeurs et de principes par la signature de la charte. Soit tout le monde est contraint à la signature, soit personne n'y est contraint.
- L'avantage d'un rappel de l'article 226-13 du Code pénal dans une charte, c'est de remettre la protection des données individuelles de santé et des secrets de la vie privée en perspective dans les actions conçues au titre de l'engagement en santé.

Pour se résumer

1. Signer une charte a l'avantage de solenniser des règles sur lesquelles on s'est mis d'accord ou sur des règles d'ordre public (comme l'article L. 226-13 du Code pénal).
2. Si l'on signe, tout le monde signe !
3. On prend soin de rappeler à chaque étape les valeurs et les principes recensés dans la charte.

Les références bibliographiques figurent dans l'avis complet.

Ce document fait partie de l'avis n°1- 2023 du conseil pour l'engagement des usagers intitulé :

Engagement des usagers dans les maisons, centres et territoires de santé

Rédiger une charte de l'engagement, 22 juin 2023

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr