anesm

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

# Eléments de cadrage
# Recommandation de bonnes pratiques professionnelles
# "Concilier la vie en collectivité et la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement"

L'Anesm a pour mission d'élaborer des recommandations de bonnes pratiques professionnelles prises en compte dans les démarches d'évaluation interne et externe.
Une recommandation de bonnes pratiques a pour vocation d'éclairer les professionnels dans leurs actions et les institutions dans leur organisation.

Concilier la vie en collectivité et la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement est un thème inscrit dans le programme de travail 2008. Dans le cadre de cette programmation, ce thème se réfère à la reconnaissance des droits et de la citoyenneté des personnes accueillies au sein des établissements sociaux et médico-sociaux.

## I. Problématique

Une des caractéristiques des établissements sociaux et médico-sociaux est que, le plus souvent, ils accueillent les usagers en collectivité.

Cette dimension collective peut rentrer en tension avec la personnalisation de l'accueil liée au droit de l'usager à "une prise en charge et à un accompagnement individualisé" (CASF art. L.311-3-1.), d'une part et au "respect de sa vie privée et de son intimité" (CASF art. L.311-3-2.), d'autre part.

En effet, la vie en collectivité génère des contraintes explicites et implicites qui agissent différemment selon les établissements :

- la personne est une parmi d'autres au risque d'un certain anonymat : sa singularité peut ne pas être reconnue ;
- l'organisation de la vie en collectivité peut aller à l'encontre de la promotion de l'autonomie de la personne, voire même de sa socialisation élargie ;
- au sein d'une collectivité, la distinction de la sphère privée et de la sphère publique, dans leurs dimensions physiques et symboliques, ne va pas de soi ;
- le "vivre ensemble" crée des obligations morales et juridiques; il est organisé en grande partie par des règles de vie collective formalisées dans le règlement de fonctionnement[1] ;
- des normes d'hygiène et de sécurité relatives à l'accueil en collectivité s'imposent à tous et l'organisation du travail des professionnels liée aux rythmes quotidiens est complexe.

[1] CASF art. L.311-7 "il définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective"

Cependant, au sein de cette vie collective, chacun participe au lien social qui le constitue comme sujet. Il s'agit pour chacun d'y trouver sa place et que, dans le cadre d'une prise en charge et d'un accompagnement individualisé, la vie collective puisse contribuer à son développement, à son autonomie et à son insertion.

Ainsi, si l'on envisage ces lieux de vie que sont les établissements à la fois comme des lieux où s'éprouve l'intimité et comme des lieux de sociabilité, les perspectives de résolution des tensions entre point de vue individuel et point de vue collectif peuvent se situer à différents niveaux :

- la prise en compte du risque d'uniformisation et de dépersonnalisation au quotidien dans l'accueil et l'accompagnement de chaque usager ;
- le développement du respect de la vie personnelle et de l'intimité ;
- la construction du sens de la vie collective, compris et partagé par tous ;
- la recherche des articulations entre l'accompagnement individualisé et la dimension collective.

## II. Enjeux

L'objectif de cette recommandation consiste à promouvoir des pratiques professionnelles basées sur un dépassement des tensions et des contradictions potentielles entre point de vue individuel et point de vue collectif au sein des établissements sociaux et médico-sociaux.
La recommandation mettra en évidence des points de repère qui permettent de construire les articulations entre sphère individuelle et sphère collective, en considérant ce qui les lie et ce qui les dissocie.

Cette recommandation est directement reliée à la recommandation "Bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre". Elle approfondit le respect de la singularité au regard de la vie collective. Elle est en prise avec les notions d'intimité, de citoyenneté, d'autonomie.
Cette recommandation est complémentaire des recommandations sur l'ouverture des établissements[2], le projet personnalisé[3] et le projet d'établissement[4].

De bonnes pratiques en matière de conciliation de la vie en collectivité et de la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement sont sous-tendues par des enjeux différenciés pour l'ensemble des acteurs.

Pour **l'usager**, il s'agit, dans le cadre de cette vie en collectivité, de trouver ses équilibres internes et des interactions structurantes.
En outre, les usagers doivent pouvoir mieux comprendre les obligations liées à la vie en collectivité, sans subir de contraintes qui n'auraient pas lieu d'être.
Les familles et entourages des usagers, quant à eux, sont aussi concernés par les règles de vie au sein de l'établissement.

**Pour les professionnels,** l'enjeu est de mettre en place au quotidien des pratiques professionnelles qui assurent concrètement la personnalisation de l'accueil. Concomitamment et de façon indissociable, ils sont concernés par la construction et la mise en lien des espaces individuels et des espaces collectifs.

**Les établissements**, quant à eux, doivent à la fois promouvoir le potentiel structurant de la vie en collectivité et en limiter les risques et contraintes.
Il s'agit tant de permettre la construction démocratique des rapports entre les espaces privé/public que d'agir sur les interactions individuel/collectif.

---

[2] "La démarche de projet personnalisé" Anesm 2008
[3] "L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement" Anesm 2008
[4] Programme Anesm 2009

**Champ de la recommandation**

Cette recommandation est transversale aux établissements sociaux et médico-sociaux, quel que soit leur secteur : enfants et familles en difficulté, personnes handicapées, personnes âgées, personnes en situation d'exclusion.
Les éléments d'appropriation seront orientés selon les caractéristiques des établissements.

## III. Cadre méthodologique

Pour la rédaction de cette recommandation, l'Anesm retient la méthode du **consensus simple**. Cette méthode consiste à faire élaborer une recommandation par un groupe de travail, en tenant compte des résultats d'une analyse critique de la littérature disponible et d'une étude des pratiques professionnelles. La recommandation est finalisée après le recueil des commentaires d'un groupe de lecture.

Le groupe de travail est placé sous la responsabilité de Marie-Laure Lagandré, assistée de Maud Morel.

## IV. Questions

### 1. Les valeurs et les principes

1.1 Points de repères

Quels sont les points de repères juridiques, philosophiques et psychosociologiques pour réfléchir aux rapports entre "individu" et "collectif" ?

Comment peut-on articuler entre elles les notions de droits, devoirs, obligations ?
La notion de "responsabilités réciproques" est-elle pertinente ?

Quelles sont les spécificités de la notion de vie privée au sein d'un établissement avec hébergement ? En quoi complète-t-elle la notion d'intimité ?

1.2 Principes d'organisation

Quels sont les préalables pour concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement au regard :

- des rapports entre projet d'établissement, vie en collectivité et vie collective,
- du rapport au risque et à la sécurité,
- de l'ouverture de l'établissement à/sur son environnement,
- des notions d'habitudes de vie, d'usages, de codes sociaux,
- du projet personnalisé et de l'expression de l'usager.

Comment sont-ils transmis et véhiculés au niveau de l'équipe ainsi qu'avec les usagers ?

### 2. Intimité et vie privée au quotidien

Quelles sont les modalités relationnelles qui facilitent la construction d'un espace privé, physique et symbolique ? (limites de la familiarité avec les usagers, intériorité de la personne,...)

Dans le cadre d'un hébergement, quelles sont les modalités concrètes de la prise en compte des notions de "chez soi", d'intimité, de vie privée et de confidentialité, relativement :

- au logement et aux objets personnels, à la domiciliation
- à la correspondance et au téléphone
- à la réception de visites
- à la fonction de soin, le cas échéant

Quelles sont les modalités organisationnelles qui permettent à l'usager d'exercer son autonomie et des choix sur différents sujets selon ses habitudes de vie ? (repas, entretien du linge, ménage, hygiène, loisirs...)

Quelles sont les différences suivant les quatre secteurs ?

Comment favoriser lors des premiers temps de l'accueil la création de nouveaux repères spatio-temporels et relationnels ? A quelles conditions le Livret d'accueil peut-il être un point d'appui ?

Quels sont les espaces de réflexion sur l'organisation du travail et le fonctionnement relativement aux tiraillements entre vie en collectivité et respect de l'intimité et de la vie privée ?

Comment animer le travail d'équipe pour permettre une prise de conscience des effets concrets et symboliques des pratiques et des postures professionnelles relativement à l'autonomie, l'intimité, la confidentialité ? Comment repérer les pratiques à risque de dépersonnalisation ?

### 3. Accompagnement personnalisé et vie collective

Comment organiser les espaces formels et informels de la vie collective au quotidien ? Quelles sont les modalités permettant de faciliter la vie en collectivité ?

Quelles sont les conditions pour permettre à chacun de trouver sa place singulière au sein de la vie collective et pour qu'elle soit respectée ?

Comment la personnalisation se traduit-elle en ce qui concerne les relations avec les autres usagers au sein de l'établissement ?

Selon quelles modalités et à quelles conditions la dimension collective est-t-elle mise au service du projet personnalisé ?

Quelle organisation de la vie en collectivité pour qu'elle contribue à la socialisation et à l'autonomisation ?

Quelle participation des usagers à l'organisation de la vie collective ?

Quelles sont les différences suivant les missions de l'établissement (éducative, aide à l'insertion, etc.) ?

Quelles sont les modalités de constitution des groupes de vie (lorsqu'ils existent) et des groupes d'activité ? (cohabitation de publics, accord des usagers, etc.)

### 4. Les règles de vie collective

Quel est le processus d'élaboration et d'actualisation du règlement de fonctionnement ? Quels acteurs ? Quelles formes de participation ?
Quelles sont les visées du règlement de fonctionnement ? Quelles sont ses limites ?
Quels sont les principes directeurs pour structurer un règlement de fonctionnement de telle façon que chacun puisse le comprendre ?

Quels sont les points de repères pour articuler le règlement de fonctionnement avec :
- le projet d'établissement ?
- les projets personnalisés ?
- la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie ?

Comment traduire ces points de repères sur des thèmes tels que :
- la circulation dans et hors des locaux,
- les rythmes quotidiens (sommeil, repas, etc.),

Comment rendre complémentaires et cohérents entre eux les trois documents remis aux usagers lors de leur arrivée (Livret d'accueil, Charte des Droits et Libertés, Règlement de fonctionnement) ?
Comment accompagner leur compréhension ?

Comment le CVS (ou toute autre forme d'expression collective) est-il impliqué relativement à ces questions ?

Quels sont les espaces de régulation des tensions inhérentes à la vie en collectivité et au règlement de fonctionnement ?

Comment faire en sorte que les règles de vie collective donnent lieu à des "manières de faire" partagées par tous les professionnels ?

## 5. Éléments d'appropriation de la recommandation

Quels sont les éléments permettant de mettre en place une appropriation progressive de la recommandation ?

Comment prendre en compte, dans cette appropriation, les spécificités et les réalités de chaque établissement au regard de :

- son mode de fonctionnement : avec ou sans hébergement,
- ses missions,
- la population accueillie et ses fragilités spécifiques.

anesm

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

# Eléments de cadrage pour la lettre de mission destinée aux membres du groupe de travail

## Recommandation concernant « la bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre »

L'Anesm a pour mission de valider ou d'élaborer des recommandations de bonnes pratiques professionnelles prises en compte dans les démarches d'évaluation interne et externe.
Une recommandation de bonnes pratiques a pour vocation d'éclairer les professionnels dans leurs actions et les institutions dans leur organisation.
La thématique de la définition du concept de bientraitance est inscrite dans le programme de travail 2007/2008 de l'Agence.

## I. Problématique

Le concept de bientraitance est un concept très usité dans l'univers social et médico-social. Il recoupe à la fois les notions de bienveillance (terme du langage courant pour désigner une attitude relationnelle respectueuse des personnes) et de bienfaisance (terme employé plus spécifiquement à propos de la recherche médicale et désignant une obligation de ne pas faire de tort à la personne soignée, et d'agir envers elle en cherchant systématiquement à maximiser les avantages et à minimiser les dommages possibles, ou employé pour désigner l'objectif du travail social, à un certain moment de son histoire).
Les travaux concernant la bientraitance doivent, en termes conceptuels, se situer aux confins de deux champs, qui contribuent à la définir. D'une part, le champ de la qualité, qui situe la bientraitance dans la satisfaction de l'ensemble des besoins des usagers (besoins implicites mais évidents, besoins contractualisés, besoins implicites non connus). D'autre part, le champ des sciences sociales et de la psychologie, qui définissent la bientraitance comme une démarche volontariste mais tenant compte à la fois des ambivalences des usagers à l'égard de l'institution qui les accueille et de celles des professionnels à l'égard de la mission qu'ils ont choisie. Au sein de ce dernier champ, une référence aux travaux anglo-saxons sur la notion de *care* (opposée à celle de *cure*) devra éclairer les travaux engagés.

Enfin, la réflexion sur la bientraitance doit intégrer une triple perspective :

- Celle de la personne individuelle de l'usager, et de ce qu'elle est en droit d'espérer de l'institution qui l'accueille ou qui lui rend un service, et ceci, quels que soit les publics (les enfants en danger, les personnes âgées, les personnes handicapées et les personnes en situation d'exclusion),
- Celle de l'entourage de l'usager, et de la place qui lui est réservée par les professionnels,
- Celle du professionnel, et des conditions qui le rendent le plus apte à offrir une prestation « bientraitante ».

## II. Enjeux

La recommandation sur la bientraitance a une vocation d'ordre pratique : celle de promouvoir le respect des personnes sous toutes ses formes, et quel que soit le type de vulnérabilité du public accueilli. Par le mot respect, il faut entendre ici non pas la simple attitude de courtoisie relativement neutre qu'implique le langage courant, mais trois dimensions bien distinctes relevant d'une *démarche active* :

- Le respect de la demande explicite, posture professionnelle d'écoute et de réponse à un besoin exprimé par la personne, qu'il soit matériel, psychologique, ou autre.
- Le respect de la demande implicite, posture professionnelle d'attention à l'autre et de recherche de signification et de souhait dans tous les moments de communication non verbale (lorsque la personne ne s'exprime plus ou lorsque le langage ne véhicule plus une communication rationnelle).
- Le respect de la personne dans le refus d'accéder à sa demande, lorsque l'assentiment à la demande conduirait à une mise en danger de l'intégrité physique ou psychologique de la personne (étant entendu que cette dernière dimension du respect est la plus délicate à mettre en œuvre et celle qui doit faire l'objet de l'évaluation la plus attentive, tant la tentation de « faire le bien de l'autre malgré lui » implique de risque d'abus de pouvoir en tous genres).

Ainsi, en démontrant à quel point une réelle « culture de la bientraitance » ne se limite pas à une simple absence de maltraitance, cette recommandation a pour objet d'engager les établissements dans la recherche active d'un mieux-être et d'un mieux-vivre pour les usagers.

Cette recherche des comportements individuels et des processus collectifs incarnant la bientraitance devra tenir compte des situations spécifiques des usagers concernés (et non pas seulement de leur demande). Il est en effet clairement établi dans la littérature que le risque de maltraitance croît proportionnellement au degré de dépendance du sujet pris en charge ou accompagné. En conséquence, les démarches liées à la bientraitance devront être d'autant plus volontaristes qu'elles concerneront des usagers plus vulnérables.

**L'objectif de la recommandation consiste donc à définir les principes fondamentaux de la bientraitance, et à les préciser ensuite au regard des situations spécifiques des usagers concernés et de leur degré de vulnérabilité et de dépendance.**

## III. Principales questions

### Définition de la bientraitance
### *(approche conceptuelle)*

**Première question : Quels sont les fondements de la notion de bientraitance ?**

1. Quels sont les grands textes juridiques de référence et les repères déterminants au sein de l'histoire de l'action sociale ?
2. Quels sont les concepts philosophiques incontournables et comme la bientraitance s'articule-t-elle avec les notions d'éthique, de morale et de déontologie ?
3. Quelles sont les réflexions psychologiques fondatrices en matière de bientraitance ?
4. Comment la bientraitance s'articule-t-elle avec les attentes et besoins des usagers, les projets de vie et les projets d'établissement?

**Deuxième question : En quoi la bientraitance se différencie-t-elle d'une absence de maltraitance ?**

1. Comment s'exerce la bientraitance face à un usager lucide et communiquant ?
2. Comment s'exerce la bientraitance face à un usager dont la communication est altérée, contradictoire ou ambivalente, ou envers un usager qui refuse une prestation ?
3. Quelle place réserver à la famille et aux proches au sein d'un établissement ayant une culture de la bientraitance ?

**Conditions d'émergence et de pérennité d'une culture de la bientraitance**
***(approche systémique)***

**Troisième question : Quels sont les modes de management et de gestion des ressources humaines favorisant l'émergence et la pérennité d'une culture de la bientraitance ?**

1. Comment le management peut-il induire des comportements vertueux au sein de l'équipe (prise d'initiative judicieuse, respect de la personne...) ?
2. Quels dispositifs de gestion des ressources humaines sont indispensables pour relayer les bonnes volontés individuelles et garantir la pérennité de la bientraitance ?

**Quatrième question : Quels sont les dispositifs garants d'une culture de la bientraitance ?**

1. Quelle approche pour créer une culture de la bientraitance lorsqu'elle n'existe pas ?
2. Quelle approche pour pérenniser une culture de la bientraitance dans un établissement ?

**Cinquième question : Quelles sont les limites à la mise en œuvre du concept de bientraitance ?**

1. Quel équilibre établir entre recherche volontariste de la bientraitance et risque d'ingérence excessif dans la vie de l'usager ?
2. Quelles limites fixer aux actions des professionnels pour éviter un interventionnisme excessif dans la relation des usagers et de leurs proches ?

**Eléments d'appréciation et de suivi de la recommandation**

**Quels sont les éléments permettant d'apprécier l'appropriation de la recommandation par les professionnels ?**

## IV. Cadre méthodologique envisagé

Pour la rédaction de cette recommandation l'Anesm souhaite retenir la méthode du consensus simple. Cette méthode consiste à faire élaborer une recommandation par un groupe de travail, en tenant compte lors de cette élaboration des résultats d'une analyse critique des données disponibles, le thème étant vaste, la controverse ne nécessitant pas de débat public et les données étant multiples et dispersées.

Dans ces conditions, l'élaboration de la recommandation pourrait se dérouler comme suit.

**Etape 1 : début décembre 2007**
**Travail préliminaire de précision avec les membres du COS**

Les éléments de cadrage pour la lettre de mission élaborés par l'équipe projet de l'Anesm sont transmis aux membres du COS référents pour la recommandation. Ils donnent lieu, avec eux, à un travail de réflexion permettant de cadrer le questionnement, de préciser et d'affiner les attendus de la recommandation, son champ exact et les questions incontournables qu'elle devra aborder. Les experts sollicités au sein du groupe de travail font l'objet d'échanges et de propositions, ainsi que le déroulement du travail.

Une fois ce travail effectué, la lettre de mission qui en procède fait l'objet d'une validation du conseil scientifique de l'Agence.

## Etape 2 : 5 février 2008
## 1ère réunion du groupe de travail

**Réunion du groupe de travail composé de 20 personnes :**

- 1 animateur : le chef de projet Anesm (Alice Casagrande)
- 6 membres représentatifs du COS de l'Agence (dont 4 membres du bureau)
- 14 autres personnes qualifiées environ dont les profils sont les suivants : représentant des usagers, deux directeurs d'établissements, deux représentants d'un Conseil Général, un représentant d'une DDASS, un représentant d'une DRASS, une psychologue clinicienne spécialiste de l'enfance, une responsable régionale du secteur de l'enfance en danger, une coordinatrice d'un projet concernant la bientraitance, un sociologue responsable d'un service d'aide à domicile, une aide-soignante membre d'une association de professionnels, un directeur de CHRS.

Ce groupe a pour mission lors de sa première réunion d'amorcer une réflexion sur le thème de la bientraitance et sur les experts envisagés par le chef de projet pour des interviews individuelles et de faire des propositions pour le groupe de lecture.

## Etape 3 : Janvier-Février 2008
## Revue de littérature, interviews d'experts, consultation d'usagers

### *1/ Revue de littérature*

En préalable des interviews d'experts, une revue de littérature explorera à la fois :

- Les sources documentaires reconnues de nature juridique, philosophique et professionnelle concernant la bientraitance dans les établissements ;
- Les outils (guides, livrets, etc...) produits par les professionnels au sujet de la bientraitance.

Cette double revue de littérature a pour objectif à la fois de nourrir le contenu de la recommandation et d'éviter que l'Agence ne produise un texte redondant par rapport aux textes et outils existants. En outre, l'identification de tels outils permettra de les intégrer dans la bibliographie de la recommandation ou de les faire figurer en exemples de réalisations concrètes, afin d'orienter les professionnels dans leur réflexion et leur mise en œuvre de la bientraitance au quotidien dans les établissements.

### *2/ Interviews d'experts*

Afin que la recommandation de bonnes pratiques professionnelles possède une réelle légitimité scientifique, il est indispensable que des experts du secteur soient sollicités pour alimenter la réflexion du groupe de travail. Néanmoins, l'expérience montre qu'il est plus facile et fructueux de les solliciter par le biais d'entretiens individuels que par le biais d'une participation à un groupe de travail, car leurs disponibilités sont souvent très réduites.

Il est aujourd'hui envisagé d'interviewer 9 experts appartenant aux 4 secteurs du champ de compétence de l'Agence.

Ces 9 experts doivent avoir des compétences reconnues, mais non pas forcément des opinions convergentes en matière de bientraitance, sans quoi la réflexion pourrait s'en trouver appauvrie.

Les profils envisagés sont aujourd'hui les suivants : psychiatre, ethnologue spécialiste de l'intervention auprès des sans-abris, éducateur spécialisé et formateur du champ de la protection de l'enfance, philosophe représentant de l'Espace Ethique AP-HP, psychiatre spécialiste du champ de l'exclusion, formatrice spécialisée dans le champ de l'aide à domicile, pédopsychiatre, chercheurs dans le domaine des sciences sociales sur la question du *care*.

Ces experts seront interviewés selon la méthode de l'entretien semi-directif, avec l'objectif de recueillir des visions larges et des conceptions imprégnées d'une certaine hauteur de vue sur la bientraitance.

### *3/ Consultation d'usagers*

Dans le cadre de la recommandation sur la bientraitance, il paraît intéressant de recueillir de manière directe la parole d'usagers des établissements du secteur social et médico-social. Ce recueil, formalisé dans un document intitulé « Paroles d'usagers sur la bientraitance », a pour objectif d'éclairer les professionnels sur la perception que les usagers ont des établissements. Son intérêt est de rassembler des représentations différentes de celles des experts, et qui pourront utilement compléter les réflexions des professionnels du groupe de travail.

En termes méthodologiques, cette consultation des usagers est envisagée de la manière suivante :
1/ Deux directeurs d'établissements issus des 4 champs de compétence de l'Agence seront sollicités. Ces directeurs seront choisis pour leur adhésion à cette démarche d'expression des usagers, et leur capacité à être des relais opératoires pour identifier des usagers susceptibles d'être interrogés.
2/ Une vingtaine d'entretiens avec des usagers des quatre champs de compétence de l'Agence seront réalisés dans 8 établissements différents, à raison de deux établissements par secteur et de 2 ou 3 entretiens dans chaque établissement. Les établissements seront choisis dans un souci de représentativité des publics (ainsi par exemple, pour le secteur de l'exclusion, les deux établissements choisis seront par exemple un CHRS accueillant des femmes avec jeunes enfants, et un CHU accueillant des hommes jeunes). Les usagers seront sollicités directement par les directeurs-relais de la démarche. Ils seront identifiés suivant des critères précis par les directeurs relais : variété d'âge et de situation, équilibre psychologique et niveau de compréhension suffisants de manière à permettre une bonne compréhension des questions et de manière à éviter le risque que l'entretien ne soit déstabilisant pour l'usager. Dans le cas des entretiens avec les mineurs, l'accord des parents ou des tuteurs devra être obtenu avant les entretiens.
3/ Le guide d'entretien sera spécifiquement axé autour de questions positives sur l'accueil et la vie quotidienne dans les établissements. C'est en effet la dimension de bientraitance sous toutes ses formes qui sera explorée.
4/ Les entretiens seront réalisés suivant la méthode semi-directive, et ils seront confidentiels.
5/ Les entretiens donneront lieu à une synthèse écrite dont les grandes lignes seront exposées aux membres du groupe de travail. Si le cas échéant des propos doivent être utilisés dans la version finale de la recommandation, afin d'éclairer un point spécifique, l'accord de l'usager sera sollicité à cet effet, et les propos seront anonymisés.

Enfin, il pourrait intéressant de compléter cette consultation par l'audition d'associations de familles ou de proches d'usagers, afin de recueillir également leur perspective, puisque l'entourage occupe une place essentielle au sein du questionnement de cette recommandation.

## Etape 4 : Février-Mars 2008
## Synthèse de la revue de littérature et des interviews d'experts

L'équipe en charge du projet (chef de projet et chef de projet junior) effectuera la synthèse de la revue de littérature, des entretiens d'experts et de la consultation des usagers.

## Etape 5 : 5 mars 2008
## Elaboration de la recommandation par le groupe de travail

A partir de la synthèse de la revue de littérature, des entretiens d'experts et de la consultation des usagers, le groupe de travail élabore l'architecture de la recommandation et ses points de passage obligés.

## Etape 6 : Avril-Mai 2008

Le groupe de travail corrige, amende et enrichit la première version de recommandation proposée par l'équipe projet lors de plusieurs séances de travail et, si le besoin s'en fait sentir, une consultation par voie de courriel est organisée. Une seconde version de la recommandation est rédigée à la suite de ces échanges.

## Etape 6 : Juin 2008
## Relecture de la recommandation par des experts et professionnels

La seconde version de la recommandation est soumise par voie de courriel à une trentaine de relecteurs (professionnels de terrain, usagers, universitaires, personnes qualifiées) dont huit membres du COS de l'Agence. Les remarques recueillies font l'objet d'une analyse synthétique et aboutissent à la troisième version de la recommandation.

## Etape 7 : Juin-Juillet 2008
## Validation et Publication

La troisième version de la recommandation fait l'objet d'une validation par le Conseil Scientifique, puis par le Comité d'Orientation Stratégique de l'Agence.
Elle est ensuite mise en forme et publiée.

anesm

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

# Eléments de cadrage
# Recommandation de bonnes pratiques professionnelles relatives à l'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement

L'Anesm a pour mission de valider, ou en cas de carence d'élaborer des recommandations de bonnes pratiques professionnelles prises en compte dans les démarches d'évaluation interne et externe. Une recommandation de bonnes pratiques a pour vocation d'éclairer les professionnels dans leurs actions et les institutions dans leur organisation.

Le thème de **l'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement** est inscrit dans le programme de travail 2008 de l'Agence.

Défini juridiquement, l'exercice de l'autorité parentale est au cœur de la collaboration des établissements avec les parents des enfants placés. L'accompagnement de l'enfant mineur au cours d'un processus de placement est nécessairement associé à la prise en compte de ses parents.
La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance apporte des modifications substantielles relatives à l'articulation des missions de protection avec le respect des droits des parents, dans l'objectif d'améliorer les modes d'intervention auprès des enfants pour mieux répondre à leurs besoins.
Ainsi, les pratiques professionnelles relatives à l'exercice de l'autorité parentale contribuent à la qualité de l'accueil de l'enfant et plus largement à son bien-être et à son développement.

## I. Problématique

L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement met en jeu différentes dimensions intriquées : juridique, affective et sociale, institutionnelle. **La notion « d'intérêt de l'enfant » y est centrale.**

La **dimension juridique,** fondée tout particulièrement sur la loi du 4 mars 2002 relative à l'autorité parentale, est caractérisée par différents éléments de complexité liés à la nature du placement, aux aménagements à l'exercice de l'autorité parentale ainsi qu'aux droits des familles dans leurs

## III. Structures concernées

Les structures concernées sont les établissements et services accueillant des mineurs placés sur décision administrative ou judiciaire[1].

Les enfants et adolescents relèvent :
- de l'aide sociale départementale ;
- de l'assistance éducative ;
- de l'ordonnance de 1945 relative à l'enfance délinquante.

## IV. Cadre méthodologique

Pour la rédaction de cette recommandation, l'Anesm retient la méthode du **consensus formalisé**. L'exercice de l'autorité parentale est en effet un sujet sensible. Les représentations et les pratiques professionnelles sont contrastées et peu de travaux scientifiques probants sont disponibles.
La méthode du consensus formalisé qui permet d'expliciter et de quantifier l'accord ou le désaccord entre les membres d'un groupe de spécialistes et ainsi de modéliser l'avis des professionnels en fonction de leur expérience pratique est donc particulièrement adaptée.

L'Anesm fait appel à un prestataire pour une mission d'appui à la détermination des bonnes pratiques professionnelles relatives à « l'exercice de l'autorité parentale dans le cadre d'un placement ».

Un **groupe de pilotage** est régulièrement réuni pour un suivi et un appui aux travaux du prestataire.

La mission du prestataire est déclinée en trois phases :
- Une analyse bibliographique
- Une étude qualitative
- L'élaboration d'une première version de recommandations de bonnes pratiques professionnelles

Les phases 1 et 2 visent à recenser des données probantes susceptibles de fonder et d'argumenter des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Le projet de recommandation fait ensuite l'objet d'une **cotation.** Un nouveau projet de recommandation est alors finalisé et soumis à des **lecteurs**.

Suite à cette lecture, une nouvelle version de projet de recommandation est soumise pour validation aux **instances de l'Agence** : Comité d'orientation stratégique et Conseil scientifique.

[1] Les établissements sociaux et médico-sociaux qui accueillent ensemble parent(s) et enfant(s), tels que les centres maternels et les CHRS, n'entrent pas dans le champ de cette recommandation. En effet, les enfants n'y sont pas accueillis dans le cadre d'une mesure de placement.

mouvements entre le respect des droits et le soutien à l'exercice de ces droits. S'y ajoutent les liens avec les autres services sociaux.
Dans ce contexte complexe, les pratiques peuvent aussi être reliées aux différentes conceptions de leurs missions par les établissements et porter l'empreinte des interprétations liées, d'une part au cadre du placement (administratif, judiciaire) et, d'autre part, au contenu même de l'autorité parentale, en particulier dans les cas de délégation d'autorité parentale ou de retrait partiel de l'autorité parentale. Elles donnent lieu à des situations diverses : l'autorité parentale dans le cadre du placement peut en rester au stade de l'intention sans contenu, être polarisée sur certains aspects ou encore être une réalité investie largement.

## II. Enjeux

L'objectif de cette recommandation consiste à promouvoir des pratiques professionnelles basées sur une prise en compte réfléchie et articulée des dimensions juridique, affective et sociale, institutionnelle, qui traversent l'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement.

De bonnes pratiques professionnelles relatives à l'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement sont sous-tendues par des enjeux différenciés pour l'ensemble des acteurs.
Elles sont cadrées par le droit en vigueur et par les décisions des juges.

Pour les **enfants et les adolescents placés**, il s'agit de faire l'expérience d'une mise à distance de leur milieu familial sans que cela n'entraîne de rupture dans la reconnaissance du rôle de leurs parents. Ils doivent aussi pouvoir constater que le placement ne constitue pas une atteinte aux droits des personnes, dont celui de leurs parents.

Pouvoir vérifier que le placement ne porte pas atteinte à leur responsabilité est un enjeu important pour **les parents**. Par ailleurs, les reconnaître via leurs responsabilités parentales permet de limiter l'effet stigmatisant du placement.

Ces recommandations de bonnes pratiques professionnelles visent à permettre aux **professionnels** d'assumer leurs responsabilités envers l'enfant tout en prenant en compte la place incontournable des parents, sans susciter ni encourager leur désinvestissement. Elles doivent faciliter une bonne articulation des complémentarités de rôles et de fonctions à mobiliser autour de l'enfant.

Pour ce qui concerne les **organismes gestionnaires**, l'enjeu principal est de garantir la légalité des pratiques et le respect des droits. Il s'agit également de mettre en place les conditions pour qu'un sens de leurs responsabilités respectives s'instaure dans les relations entre les parents et les professionnels.

**La recommandation mettra en évidence des points de repère qui intègrent la collaboration avec les parents dans le cadre de la mission psycho-socio-éducative dévolue aux professionnels.**

**Elle clarifiera les pratiques professionnelles au regard des rôles respectifs des parents et des professionnels en matière d'exercice de l'autorité parentale :**

- **en énonçant des postures de respect de l'autorité parentale et de soutien de son exercice que les professionnels sont invités à adopter ;**
- **en définissant des repères organisationnels visant à faciliter, dans le fonctionnement des établissements, le respect de l'autorité parentale.**

## V. Questions

Préalable :

Quel est le cadre législatif et règlementaire en matière d'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement ?

### 1. Les intentions relatives à l'exercice de l'autorité parentale

Quelles sont, en général, les intentions de l'établissement ou du service à l'égard des parents ? (valeurs dans les relations avec les parents, objectifs généraux, place des parents, approche éthique...)
Quelles sont les intentions de l'établissement relativement à l'exercice de l'autorité parentale?

### 2. La traduction des intentions au niveau de l'organisation

Comment ces intentions sont-elles concrétisées au niveau de l'organisation en ce qui concerne :

- Les professionnels : information, implication, ressources humaines, travail et accompagnement d'équipe spécifique ?
- Les partenariats : quelles collaborations spécifiques avec l'école, les magistrats ...?
- Les documents et instances de l'établissement : projet d'association, projet d'établissement, livret d'accueil, règlement de fonctionnement, CVS ?

Comment ces intentions sont-elles formalisées ? Communiquées aux parents, aux professionnels, aux partenaires ?

### 3. La traduction des intentions au niveau de l'accompagnement de l'enfant

Quels sont les temps et les espaces proposés à l'enfant pour s'exprimer sur ces sujets ?

Comment l'enfant est-il accompagné pour comprendre les places et rôles de chacun ainsi que les modes d'exercice de l'autorité parentale ?

Comment parle-t-on de ses parents à l'enfant et avec l'enfant ?

Quel accompagnement et quelle prise en compte des réactions et des positionnements de l'enfant par rapport à l'exercice de l'autorité parentale ?

Comment l'enfant est-il associé aux décisions qui le concernent ? Comment sa parole est-elle sollicitée et prise en compte ?

### 4. Le cadre mis en place pour les relations avec les parents relativement à l'exercice de l'autorité parentale

Comment les intentions relatives à l'exercice de l'autorité parentale sont-elles concrétisées dans les relations avec les parents ?
Y a t il des différences selon la nature du placement et le statut juridique de l'enfant ?
Comment sont abordées les situations de délégation et de partage d'autorité parentale ainsi que les situations de retrait partiel de l'autorité parentale ?

Comment les parents sont-ils accompagnés dans la compréhension de leur autorité parentale et de ses modes d'exercice lors du placement ?

Comment les parents sont-ils accueillis ? (modalités, espace, temps, organisation, ressources humaines...)
Comment les parents sont-ils informés ? (modalités, supports...)
Quelles sont les dispositions pour faciliter pratiquement l'accueil et l'information ?

Comment les parents sont-ils associés à la conception, à la mise en œuvre et à l'actualisation du projet d'accueil et d'accompagnement ?

Comment les parents sont-ils associés aux prises de décision ?

- Quels sont les processus de décision pour l'enfant ? Qui ? Quand ? Comment ?
- Comment sont gérés les désaccords et les tensions entre systèmes de valeurs ?
- Quelles régulations ?
- Quels arbitrages en cas de problème ?
- Quels préalables et quelles conditions aux saisines pour autorisation exceptionnelle à exercer un acte non usuel relevant de l'autorité parentale ?

Comment sont gérés les droits de correspondance, de visite et d'hébergement ? Comment sont déterminées, le cas échéant, leurs conditions d'exercice ?

Y a t il des lieux de régulation des tensions entre la mesure de placement (lorsqu'elle est autoritaire) et la place laissée aux parents ?

Comment sont gérées les autorisations diverses nécessaires à la vie quotidienne de l'enfant?
Comment sont définies les notions d'acte usuel et d'acte non usuel ?

Quelle est la conception de l'individualisation par rapport au cadre mis en place ?

## 5. Les déclinaisons de l'exercice de l'autorité parentale

Quelles sont les modalités, concrètes et pratiques ou symboliques, d'exercice par les parents de leur autorité parentale en matière de :

- éducation de l'enfant
- habillement de l'enfant
- scolarité de l'enfant et formation professionnelle
- santé de l'enfant
- activités sportives et de loisirs de l'enfant
- relations de l'enfant avec des tiers

Y a t il des modalités spécifiques qui facilitent et soutiennent l'exercice de l'autorité parentale sur ces sujets ?

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

# Eléments de cadrage pour la lettre de mission destinée aux membres du groupe de travail

# Elaboration d'une recommandation concernant l'ouverture de l'établissement à et sur son environnement

L'Anesm a pour mission de valider ou d'élaborer des recommandations de bonnes pratiques professionnelles prises en compte dans les démarches d'évaluation interne et externe.
Une recommandation de bonnes pratiques a pour vocation d'éclairer les professionnels dans leurs actions et les institutions dans leur organisation.

## I. Problématique

La notion de l'ouverture des établissements sur leur environnement constitue souvent une évidence qu'il importe cependant aujourd'hui de questionner, à la fois pour actualiser ce concept mais aussi pour préciser les conditions de son effectivité à travers les pratiques professionnelles.

L'ouverture a pour but essentiel de favoriser l'insertion, de permettre une meilleure autonomie dans la vie quotidienne et sociale, de soutenir la place de l'usager dans la cité. En utilisant les ressources et lieux extérieurs, l'établissement accepte une position « modeste », celle de ne pas assurer à lui seul la satisfaction de tous les besoins de l'usager. Simultanément l'ouverture permet de faire évoluer les représentations sociales.

L'ouverture peut s'entendre comme ouverture à l'extérieur, par l'accompagnement direct des usagers dans la cité, ou sur l'extérieur, en faisant entrer des partenaires, des bénévoles.

Afin de délimiter le champ de la présente recommandation, il importe de préciser que la production d'une recommandation transversale de l'Agence sur la thématique des partenariats et réseaux est programmée par ailleurs afin d'examiner ce sujet dans sa globalité.

Enfin, il ne faut pas oublier que, pour les usagers, l'établissement peut aussi représenter un univers « contenant », nécessaire à leur re-construction, via la vie en collectivité et la création de liens sociaux. Les conditions du maintien d'un sentiment de sécurité dans l'établissement sont donc à mettre en balance par rapport à cette ouverture de l'établissement sur l'extérieur, afin de maintenir une ambiance suffisamment « sécure » et un accompagnement adapté à la réalité de chaque situation personnelle.

## II. Enjeux

L'ouverture de l'établissement peut constituer un atout à la fois pour les usagers et pour l'institution. La recommandation doit donc :

1. Préciser les bénéfices pour les usagers de l'ouverture de l'établissement à et sur son environnement, qu'il s'agisse de leur insertion dans le milieu ordinaire, de leur bien être, ou de leur accès aux droits, à l'image des autres citoyens. L'établissement peut ainsi mettre en place une stratégie de prise en charge basée sur l'utilisation des dispositifs ordinaires ;

2. Identifier pour les professionnels les nouvelles opportunités que l'ouverture de l'établissement sur l'environnement représente et promouvoir un changement de posture. Il est donc indispensable de donner aux professionnels des pistes afin qu'ils puissent développer cette ouverture, tout en instaurant des repères pour qu'elle se fasse toujours prioritairement aux bénéfices de l'usager ;

3. Identifier l'aspect bénéfique pour l'établissement : découverte et valorisation du secteur par les partenaires ;

4. En complément, il sera utile d'examiner les risques liés à l'absence d'ouverture des établissements sur leur environnement.

**L'objectif de la recommandation consiste donc à définir les conditions et les bénéfices de l'ouverture des établissements à et sur leur environnement, en les précisant au regard des types d'établissement concernés et des situations spécifiques des usagers accueillis ou accompagnés.**

## III. Principales questions

### 1. Définitions et délimitation du champ

1. Comment peut-on définir le terme environnement ?

2. Quelles sont les définitions possibles de la notion d'ouverture de l'établissement à et sur son environnement ? Comment délimiter le concept ?

3. Quelles sont les différentes formes que peut prendre l'ouverture de l'établissement à et sur son environnement ?

4. Quels sont la place et le rôle du bénévolat ?

### 2. Fondement et objectifs de l'ouverture des établissements sur leur environnement

1. Sur quels fondements théoriques peut-on recommander l'ouverture des établissements sur leur environnement ? Quels sont les enjeux ?

2. Quel est l'état actuel des pratiques ?

3. Quels peuvent être les bénéfices directs et indirects pour l'usager de l'ouverture de l'établissement sur l'extérieur ?
   - Quels sont les bénéfices en termes de vie sociale, d'autonomie des usagers, de « compétences sociales » ?
   - Quels sont les autres bénéfices (continuité des parcours, santé, santé mentale..) ?
   - Quels liens établir avec les projets individuels des personnes accueillies, quels moments clés en fonction des parcours ?
   - Comment l'ouverture de l'établissement sur l'extérieur peut-elle permettre de prévenir la maltraitance ?

4. Quelles peuvent être les limites de l'ouverture des établissements, et quels risques doivent être évités ?

5. Peut-on identifier des signaux d'alerte d'un manque d'ouverture de l'établissement sur son environnement ? Peut-on à l'inverse, identifier des signaux d'alerte d'une trop grande ouverture de l'établissement sur l'extérieur et d'une mise en danger potentielle (physique ou psychologique) des usagers ?

### 3. La mise en œuvre de l'ouverture des établissements sur leur environnement

1. Quels sont les processus et les professionnels concernés par l'ouverture de l'institution sur son environnement ? Comment les objectifs sont-ils définis ? Comment communiquer auprès des professionnels ?

2. Comment rendre cohérentes individualisation des projets et démarche globale d'ouverture ?

3. Quels sont les freins à l'ouverture liés à l'environnement, et notamment ceux liés au lieu d'implantation ou aux normes qui freinent l'innovation ?

4. Quels sont les facilitateurs à l'ouverture au plan juridique ? (exemple point sur els assurances)

5. Quelle est la définition des rôles de chacun, professionnels, bénévoles, partenaires ?

6. Quelle stratégie vis-à-vis des bénévoles ?

## 4. Quels sont les éléments utiles pour apprécier l'appropriation de la recommandation par les professionnels ?

## IV. Cadre méthodologique

Pour la rédaction de cette recommandation l'Anesm retient la méthode du consensus simple. Cette méthode est adaptée à ce thème pour lequel on dispose de peu de données, mais qui ne suscite pas de controverse majeure, et ne nécessite pas de débat public.

Un groupe de travail examine les résultats de l'analyse critique de la littérature disponible et d'une étude qualitative réalisée auprès de professionnels du secteur.

A partir de ces données et de leur expérience, les membres du groupe de travail se mettent d'accord sur les pratiques professionnelles qu'ils considèrent comme « bonnes » et formalisent un projet de recommandation La recommandation est finalisée après le recueil des commentaires d'un groupe de lecture.

Le groupe de travail est placé sous la responsabilité de Mireille Berbesson, assistée de Servane Martin.

Le projet de recommandation sera présenté aux instances de l'Agence à la fin du premier semestre 2008.