

Aide-mémoire

Le droit des usagers

Roland Janvier
Yves Matho

Aide-mémoire
**Le droit
des usagers**

DUNOD

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du

Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, Paris, 2013

ISBN 978-2-10-059890-8

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Sommaire

<i>Préambule</i>	VII
<i>Introduction</i>	1
1 Le projet d'établissement ou de service	5
2 La charte des droits et libertés de la personne accueillie	23
3 Le livret d'accueil	43
4 Le contrat de séjour	57
5 Le règlement de fonctionnement	77
6 Le conseil de la vie sociale	93
7 Le recours à une personne qualifiée	127
8 Le respect de la vie familiale	135
<i>Conclusion</i>	147
<i>Bibliographie</i>	151
<i>Table des matières</i>	157

Préambule

UN OUTIL n'est rien sans l'intention qui l'anime. Il ne prend sens que dans les mains et l'esprit de celui qui l'utilise. Il ne produit d'effets que par les interactions d'usage qu'il provoque.

Apprendre à utiliser un outil, intégrer son « mode d'emploi », c'est ouvrir un nouvel espace de créativité dont il sera le support.

L'objectif de cet aide-mémoire, mode d'emploi des outils relatifs au droit des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, n'est pas de vous livrer des instruments prêts à appliquer sur le réel des pratiques quotidiennes. L'ambition que nous poursuivons dans les lignes qui suivent est de permettre à chaque acteur de l'action sociale et médico-sociale – usagers, familles, bénévoles, professionnels, cadres et dirigeants – de s'approprier les outils prévus par la loi – projet d'établissement ou de service, livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, instances participatives... – pour leur donner sens dans la vie et le fonctionnement de l'institution, au cœur des échanges et interactions qui font les activités.

La question de la formation des usagers, visant à leur permettre d'accéder à une véritable place et un rôle efficace au sein des conseils de la vie sociale, peut trouver ici des

éléments de réponse. Les professionnels, souvent éloignés des évolutions législatives et des contraintes nouvelles, peuvent aussi trouver des informations utiles.

Chaque grand chapitre traite d'un outil spécifique rendu obligatoire par la loi.

Les textes législatifs sont souvent rébarbatifs, nous en avons réalisé une présentation simplifiée, synthétique, compréhensible par tous, et explicative de leur contenu.

Après cette présentation succincte des références législatives, expliquées et commentées, une réflexion est proposée au lecteur à partir de la question : « À quoi sert cet outil ? » avant d'envisager la manière de le construire.

Une fois construit, l'outil doit vivre. Sans adaptation, ré-interpellation, relecture, critiques et ajustements, il risque de devenir lettre morte. C'est pourquoi nous avons intégré des pistes de travail pour chacun de ces outils.

Les propos des usagers qui illustrent chaque grand chapitre ne se veulent ni représentatifs, ni limitatifs d'une opinion partagée par tous, mais plutôt illustratifs.

Le propos ne vise pas l'exhaustivité, ni l'exemplarité. Il a plutôt l'objectif d'offrir à chacun des pistes de travail complémentaires à partir de son propre espace de réflexion.

Enfin, l'ouvrage est émaillé d'encadrés qui viennent compléter, enrichir, particulariser tel ou tel point qu'il nous a semblé important à préciser.

L'enjeu de la participation dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux concerne autant les professionnels que les usagers eux-mêmes. Il ne s'agit pas d'appliquer des recettes fixées par la loi mais de construire des outils propres à chaque établissement ou service, à chaque organisation, à chaque situation, aux particularités et diversités qui s'offrent sur le terrain.

La démarche que nous défendons est bien de rendre accessible à tous la capacité de négociation, la co-élaboration, dans chaque établissement et service, d'espaces de vie commune.

Cet aide-mémoire est le complément indispensable de l'ouvrage que nous avons co-écrit précédemment : *Comprendre la participation des usagers*¹ auquel il fait de fréquentes références.

Ce guide n'est pas un livre de recettes mais la proposition de repères pour permettre à chacun de se mettre au travail. Le chantier est enthousiasmant s'il permet de refonder ce qui est au cœur même de l'action : la relation entre professionnels et usagers.

Bonne lecture.

1. Janvier R. et Matho Y., *Comprendre la participation des usagers dans les organisations sociales et médico-sociales*, Dunod, 2011.

Introduction

LES DROITS ET LIBERTÉS fondamentaux devant être garantis à toute personne accueillie ou accompagnée par un établissement ou service social ou médico-social sont posés par l'article L. 311-3 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) qui constitue le fondement du droit des usagers.

Comment se conçoivent les droits et libertés individuels ? On peut résumer par quelques termes la manière dont ils se déclinent :

- respect de la dignité ;
- respect de l'intégrité ;
- respect de la vie privée ;
- respect de l'intimité ;
- respect de la sécurité de toute personne accueillie ou accompagnée.

Est ensuite posé le principe du libre choix entre les prestations adaptées qui sont offertes à l'utilisateur. Deux options se présentent :

- la délivrance de prestation(s) au domicile de la personne ;
- « une admission au sein d'un établissement spécialisé ».

Cette capacité de choix est limitée par les décisions judiciaires et les nécessités liées à la protection des mineurs en danger et aux majeurs protégés.

L'individualisation de la prise en charge ou de l'accompagnement doit être garantie et présenter des critères de qualité centrés sur le développement de la personne, son autonomie, son insertion. L'accompagnement, l'intervention, doivent prendre en compte et s'adapter à l'âge et aux besoins de l'usager et se fonder sur son consentement éclairé. Ce consentement est « systématiquement recherché ». Le consentement du représentant légal sera recherché uniquement lorsque la personne directement concernée n'est pas apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Sous réserve de dispositions législatives s'y opposant, l'usager dispose d'un droit d'accès à toute information le concernant ainsi qu'à tout document relatif à sa prise en charge. D'autre part, il est protégé par une obligation de confidentialité le concernant.

Les droits fondamentaux de l'usager, les protections légales et contractuelles dont il bénéficie, comme les voies de recours dont il dispose doivent faire l'objet d'une information adaptée à son niveau de compréhension.

Enfin, le 7° de l'article L. 311-3 pose le principe de la participation directe de la personne accueillie ou accompagnée, éventuellement assistée de son représentant légal, « à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne ».

Cet article a été introduit dans le Code de l'action sociale et des familles par la loi du 2 janvier 2002 (loi n° 2002-2) rénovant l'action sociale et médico-sociale. Pour parvenir à cette officialisation légale de la reconnaissance des droits des personnes accueillies ou accompagnées, il a fallu parcourir un long chemin.

En effet, le droit des usagers ne relève pas de l'évidence. À l'origine de l'action sociale, le droit des pauvres et des exclus pouvait paraître une incongruité. Le simple fait de faire leur bien suffisait à exonérer l'intervenant de toute obligation de bienveillance à leur égard. C'est très progressivement que la reconnaissance de la personne aidée en tant que sujet a taillé son chemin dans l'enfer pavé des bonnes intentions inspirées du modèle caritatif, les affres sécuritaires du contrôle social, les relations de domination dérivées de la professionnalisation du travail social ou encore les logiques interprétatives, parfois abusives, issues de courants psychanalytiques.

Le droit des usagers de l'action sociale et médico-sociale s'est développé simultanément à la reconnaissance de l'individu dans les rapports sociaux. Notre société libérale a défini toujours plus précisément les prérogatives de la personne dans les relations collectives et les organisations : droit des consommateurs, droits des administrés, droits des patients. La participation directe, première garantie des droits, est ainsi devenue un élément de plus en plus central des pratiques professionnelles et des fonctionnements des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Les premières formes de contractualisation entre intervenants et usagers apparaissent dès les années 80 (loi relative au revenu minimum d'insertion) ainsi que la participation des parents à l'élaboration du projet concernant leur enfant (réforme des annexes XXIV du Code de sécurité sociale). Depuis, la modernisation des établissements, la structuration toujours plus précise du fonctionnement de l'intervention sociale et médico-sociale, n'ont de cesse de créer les conditions d'une participation active des usagers et de leurs familles, tant au plan du projet les concernant que de la vie et du fonctionnement des organisations qui les accompagnent. Quelques grandes lois emblématiques témoignent de cette