

### RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

## Les attentes de la personne et le projet personnalisé

#### OBJET

*Cette recommandation, dans le droit fil des principes de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, propose aux professionnels des principes, des repères et des modalités pratiques pour associer étroitement les personnes étape par étape, à la construction de leur projet, à sa mise en œuvre, et enfin à son évaluation.*

*Elle vise à :*

- faciliter la participation des personnes tout au long de la démarche du projet les concernant ;*
- soutenir les professionnels dans leurs pratiques et les aider à mettre en œuvre ce droit des personnes à participer à leur projet ;*
- interroger l'organisation et le fonctionnement des établissements et services pour favoriser la personnalisation de l'accompagnement ;*
- contribuer à la clarification des termes utilisés et proposer des repères communs utiles au dialogue entre les différentes parties prenantes.*

#### DÉFINITION

Les professionnels ont défini, depuis de nombreuses années, des principes d'intervention associant les personnes accompagnées aux décisions les concernant. Néanmoins, des évolutions sociétales et législatives importantes ont donné une nouvelle actualité à ce thème, en particulier le renforcement des droits des usagers, notamment :

- le droit à un accompagnement adapté aux spécificités de la personne, à ses aspirations et à ses besoins (y compris de protection), à l'évolution de sa situation, respectant son consentement éclairé (ou, à défaut, celui de son représentant légal) ;
- le droit d'exercer un choix dans ces prestations adaptées (dans le respect de l'éventuel cadre judiciaire) ;
- le droit de participation directe de l'utilisateur ou de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui le concerne.

Selon les missions de l'établissement/service, le projet qui concerne la personne a différentes appellations.

Le terme de « projet personnalisé » a été retenu dans cette recommandation pour qualifier la démarche de co-construction de ce projet entre la personne accueillie/accompagnée (et son représentant légal) et les équipes professionnelles.

Le terme de projet d'accueil et d'accompagnement introduit par la loi du 2 janvier 2002, s'il présente l'intérêt d'être commun à l'ensemble du secteur social et médico-social, n'a pas été retenu car il est peu utilisé sur le terrain.

Par ailleurs, le terme « projet personnalisé » témoigne explicitement de la prise en compte des attentes de la personne (et/ou de son représentant légal) et englobe la question de l'individualisation. Il permet également d'inclure différents volets plus spécifiques dont il organise l'articulation (volet éducatif, pédagogique, de soins...). Enfin, ce terme figure dans le cahier des charges de l'évaluation externe.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

## Repères et principes

↳ p. 13/p. 18

### Les repères

#### Au-delà de l'usager, la personne et ses attentes

Le travail des professionnels consiste à :

- aider la personne à affiner sa compréhension de sa situation, exprimer ses attentes et construire avec elle le cadre d'un accueil et d'un accompagnement personnalisés ;
- créer un cadre facilitant l'expression différenciée des attentes de la personne, de ses proches et de son représentant légal.

#### Un droit, pas une obligation

Les professionnels encouragent les personnes à participer et facilitent leur expression, mais ne peuvent en aucun cas les obliger à participer.

#### Projet personnalisé et contrat de séjour

Le contrat de séjour/Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) et le projet personnalisé (PP) sont deux modalités d'engagement différenciées et articulées.

Le contrat de séjour/DIPC mentionne l'existence du PP, les objectifs et les prestations adaptées. Il ne reprend pas intégralement le PP (analyse préalable de la situation, modalités de mise en œuvre...).

Le PP constitue une démarche répondant à plusieurs principes (cf. infra). Il a son propre rythme, fonction de chaque personne, alors que le contrat de séjour/DIPC doit être révisé annuellement.

### Les principes retenus

#### Une démarche dynamique de co-construction du PP issue d'un dialogue régulier

Le projet est une démarche dynamique de co-construction qui tente de trouver un équilibre entre différentes sources de tensions à géométrie variable selon les situations et les périodes entre les personnes, leur entourage et les divers professionnels amenés à les accompagner.

La pertinence du PP doit être interrogée régulièrement afin d'être ajustée au regard de l'évolution de la situation de la personne, de ses attentes et du contexte.

Ce dialogue crucial permet aux professionnels de respecter les souhaits des personnes et de leurs proches, de prendre en compte les évolutions et d'ajuster le projet de manière dynamique.

#### La recherche de la participation la plus forte de la personne

L'élaboration et la mise en œuvre du PP passe par :

- une information préalable et adaptée ;
- la recherche de formes de communication diversifiées et adaptées aux capacités d'expression et d'élaboration des personnes, et au niveau de maturité des mineurs ;
- un questionnement régulier de la personne favorisant son expression et son autonomie.

Les tiers (entourage, intervenants à domicile, représentants légaux) peuvent jouer un rôle dans la mise en place concrète de la participation des personnes.

Plus les parties prenantes impliquées dans le projet de la personne sont nombreuses (représentant légal, proches, magistrats, prescripteurs,...), plus il faudra s'assurer :

- de sa compréhension du rôle de chaque partie prenante ;
- que sa parole soit entendue par chacune d'elle ;
- du respect de son souhait de confidentialité (dans les limites des dispositions légales ou décisions judiciaires) ;
- du respect de son confort de vie et de ses attentes principales.

#### Une dynamique souple et adaptée au rythme de la personne

Le processus du PP doit pouvoir intégrer les divers événements susceptibles de se produire dans le parcours de la personne. Ces éléments peuvent faire évoluer ses attentes et son implication. Aussi, l'accompagnement du PP nécessitera des pratiques diverses : écoute, stimulation, recadrage, attente ou simple présence bienveillante.

#### L'ensemble des professionnels est concerné

Si le responsable et le personnel d'encadrement sont garants de la démarche, chaque professionnel en contact avec la personne doit pouvoir avancer ses propositions et analyses. Celles-ci seront prises en compte quelle que

soit la qualification des professionnels. Il convient donc de solliciter et de faciliter la prise de parole de chacun et de solliciter systématiquement l'expression des professionnels de proximité.

## La participation de la personne tout au long de la démarche

→ p. 19/p. 32

Il convient de différencier les phases indispensables à la dynamique du PP, afin d'en faciliter une meilleure compréhension et assimilation par la personne.

### | Les premiers contacts

#### Être attentif aux premiers contacts

Il s'agit de construire les bases d'une alliance dynamique entre la personne et les professionnels. Un équilibre doit être recherché pour connaître les attentes de la personne et mettre en perspective les divers éléments du PP sans être intrusif ou encore avoir une vision totalisante de leur vie.

#### Réunir les conditions pour l'expression des attentes

Il convient :

- de repérer et respecter le temps nécessaire à la personne pour se poser et entamer un dialogue avec les professionnels ;
- d'alterner temps d'échanges et de réflexion personnelle, afin de permettre à la personne de se faire une opinion. Ses attentes ne pourront pas toujours être reprises « telles quelles ». Un dialogue avec les professionnels devra alors être mis en place pour repenser et réajuster les propositions.

Des supports de nature à faciliter son expression et lui permettre de mieux dégager et hiérarchiser ses attentes peuvent être utilisés.

### | L'analyse de la situation

L'objectif de cette phase est d'aboutir à une analyse partagée permettant la co-construction du projet. Il s'agit

de dégager une vision prospective de l'évolution de la situation (atouts et difficultés), de construire les bases d'un projet ouvert et de préparer le choix des objectifs et des modalités d'action.

#### Utiliser l'expertise de la personne

La personne possède une connaissance intime de sa situation, dont il est illégitime et contre-productif de se passer. Ses compétences d'analyse doivent être repérées, travaillées et mobilisées.

Une information claire et intelligible sur le cadre institutionnel, l'offre de prestations et le type d'accompagnement doit permettre à la personne de se représenter concrètement ce qui est possible et accessible.

Des supports adaptés pourront être utilisés pour faciliter son analyse des ressources et appuis sur lesquels elle pourra compter, les difficultés et incertitudes qu'elle est susceptible de rencontrer et lui permettre de mesurer les avantages et inconvénients des réponses possibles.

Les entretiens avec la personne doivent être organisés à des moments favorables, sur un temps optimal, dans un lieu adéquat et avec un nombre limité de participants.

Il convient d'associer la personne au travail de recueil d'informations des partenaires. Son accord ou celui de son représentant légal est nécessaire pour tout partage d'informations qui la concernent. Elle est consultée à minima sur le choix et l'étendue du recueil d'information auprès des partenaires, afin de vérifier son souhait ou son refus de travailler dans la continuité de l'accompagnement précédent. Autant que faire se peut, la personne est elle-même le vecteur des informations émanant des partenaires.

#### Recueillir les seules informations nécessaires

Le recueil d'informations doit permettre aux professionnels de :

- disposer des informations nécessaires à l'ajustement des prestations et de l'accompagnement ;
- respecter simultanément l'intimité des personnes et leur droit à une certaine réserve, ainsi que leur laisser la possibilité de repartir sur de nouvelles bases.

### Utiliser l'expertise de l'entourage

La personne peut choisir la personne de son environnement relationnel susceptible de l'aider dans ses choix ou de l'accompagner dans les échanges avec les professionnels.

Les proches des personnes n'ayant pas accès au langage seront particulièrement mobilisés.

Même en cas de présence d'un représentant légal, il peut être proposé à la personne d'autres soutiens : entourage, bénévoles au sein de la structure...

### Repérer les habitudes de vie

Les équipes sont attentives au repérage des habitudes de vie de la personne, à son cadre de vie et au recueil de ce qui a du sens pour elle ou une importance affective.

### Faciliter l'expression de tous les professionnels concernés

L'objectif de cette phase est de parvenir à une analyse partagée au sein des équipes. Les réunions d'équipe sont l'occasion pour chacun, quelle que soit sa fonction, d'exprimer son point de vue en veillant à distinguer les faits de leur interprétation. Les échanges devront être suffisamment approfondis pour aboutir à un consensus et permettre de dégager des lignes directrices claires.

## La phase de co-construction du projet personnalisé

### Se placer en position de reconnaissance mutuelle

La co-construction du projet se fonde sur une reconnaissance mutuelle de la personne et des professionnels.

### Intégrer au mieux les habitudes de vie

Les habitudes de vie, si elles ne portent pas préjudice à la personne ou à son environnement, doivent être respectées. En cas d'habitudes problématiques (toxicomanie, personnes vivant dans la rue...), une acceptation provisoire peut permettre de bâtir un premier lien susceptible de faire évoluer ces modes de vie.

### Oser aborder les questions « sensibles »

Lorsque la personne désire aborder des sujets sensibles (sexualité, relations familiales, vie affective ou religion...)

mais hésite à le faire, il revient au professionnel de prendre l'initiative et de susciter le dialogue. L'analyse des pratiques pourra aider chaque professionnel à ajuster son positionnement sur ces questions.

### Faire émerger des propositions nouvelles

Elles sont le fruit du dialogue avec la personne et doivent être au plus près de ses attentes. Si elles dépassent la mission de l'établissement, des solutions seront recherchées auprès d'autres structures/dispositifs.

### Encourager des essais

Une mise en situation de la personne sera recherchée, afin de la rendre active et l'aider à affiner son analyse et ses représentations. Insister sur le caractère d'essai relativise l'échec éventuel, qui devient un « problème à résoudre ensemble ». L'essai s'inscrit dans la mise en œuvre des objectifs du PP.

## La phase de décision

L'existence et les contraintes du cadre réglementaire (ce qu'il permet, limite voire interdit) seront clairement expliquées aux personnes par les professionnels.

### Inviter systématiquement la personne à participer à la prise de décision

Plus la décision « impacte » la vie de la personne, plus celle-ci y sera associée de près, dès lors qu'elle l'accepte et dans le respect du cadre judiciaire. En cas de désaccord entre les professionnels et la personne, des « périodes d'essai » et d'alternances peuvent être aménagées, pour en comprendre l'origine et rapprocher les points de vue.

### Dégager des objectifs issus du dialogue

Ces objectifs, témoins de l'engagement des équipes auprès de la personne, sont concrets, adaptés à sa situation et respectueux de son intimité. Les objectifs visant à restaurer l'estime de soi et la prise d'initiative sont à prioriser.

### Dans le cadre d'une décision de justice, expliquer et laisser le maximum d'autonomie

Les décisions prises par d'autres dans l'intérêt de la personne, le cadre dans lequel elles interviennent et les fonctions de chacun, lui sont expliquées lors des entretiens.

À l'intérieur de ce cadre, l'autonomie de la personne doit pouvoir s'exprimer et se développer. La contrainte qui résulte de ces décisions sera intégrée au PP mais ne sera pas renforcée par les modalités d'accompagnement.

### **En cas de déficit de l'offre ou d'une attente prolongée, prévoir des aménagements spécifiques**

En cas de décisions prises par défaut, celles-ci seront expliquées à la personne et des aménagements transitoires pourront être prévus, afin que dans cette période d'attente, les actions décidées aient un caractère stimulant pour elle.

### **Repérer des zones de vigilance**

Certaines périodes, actions ou microprojets peuvent requérir une attention particulière et sont, si leur déroulement ne produit pas les effets positifs voulus, susceptibles de modifier le projet.

## **| La mise en œuvre du projet personnalisé**

Entre ce qui a été construit et la réalité de la mise en œuvre, les différences peuvent être importantes et des ajustements rapides peuvent s'avérer nécessaires.

### **Être attentif à la mise en place**

Les professionnels seront attentifs aux premiers temps de la mise en place du PP, notamment sur les zones de vigilance éventuellement repérées.

### **Encourager un rôle actif des personnes dans la mise en œuvre**

L'intervention des équipes respectera le confort de vie des personnes et favorisera leur autonomie. Si celles-ci font preuve d'une implication qui s'érode, les professionnels doivent repérer les facteurs de ce repli et l'interroger.

### **Coordonner le projet et garantir la mise en œuvre**

Le coordinateur du PP est l'interlocuteur privilégié des parties prenantes au projet. Il veille au déroulement des phases du projet et à la cohérence des interventions et fait en sorte d'associer les professionnels intervenant à temps partiel ou ne participant pas aux réunions du PP.

L'ensemble des professionnels doit néanmoins maintenir un lien attentif avec la personne. Celle-ci reste par ailleurs libre de choisir un moment et un professionnel, qui ne sont ni les moments officiels de bilan, ni le coordonnateur désigné, pour exprimer son avis ou formuler ses attentes.

### **Suivre le projet personnalisé**

Les modalités de suivi et la programmation des entretiens sont prévues dès l'élaboration du projet. L'avancement des objectifs et la cohérence de l'accompagnement sont néanmoins suivis au regard de l'évolution la situation.

La personne est étroitement associée au suivi du projet : participation aux temps de suivi, soutien éventuel par des tiers lors des bilans, aide à sa réflexion par tous moyens.

### **Accompagner les propositions d'interruption**

Une rencontre est organisée avec la personne. Les conséquences sur le PP sont analysées avec elle. Des solutions alternatives sont recherchées et lui sont explicitées. L'équipe peut également l'accompagner dans la recherche de solutions ou l'orienter vers un lieu-ressource.

## **| La co-évaluation du projet personnalisé**

Le projet est co-évalué par la personne, son représentant légal, les professionnels et les partenaires concernés. À la demande de la personne, ses proches peuvent être associés. Les parties prenantes échangent sur la réalisation des objectifs, repèrent les effets, produisent une analyse et réinterrogent les hypothèses. Les résultats de la co-évaluation permettent de définir de nouveaux objectifs, d'adapter l'accompagnement.

### **Adapter la périodicité de l'évaluation**

La périodicité de l'évaluation est propre à chaque projet, mais a minima annuelle. La personne est informée de la finalité et des modalités d'évaluation dès sa construction.

### **Faciliter la réflexion de la personne**

Des supports de questionnement et d'analyse évaluative (écrits ou autres) sont proposés à la personne et à ses proches pour leur permettre de mener leur propre analyse, d'être force de proposition et de contribuer à la fixation de nouveaux objectifs ou de nouvelles orientations.

### Permettre à la personne de formuler ses nouvelles attentes

Sur la base de la co-évaluation, les professionnels veilleront à ce que la personne puisse formuler de nouvelles attentes qui permettront d'actualiser le PP. En cas d'orientation vers un nouvel établissement/service, « ce à quoi la personne tient » est, sous réserve de l'accord de la personne, inscrit dans le dossier d'orientation pour une prise en compte par la nouvelle équipe.

### La rédaction du projet personnalisé

Rédiger l'ensemble du projet permet de disposer d'un document commun qui facilite son suivi et son évaluation. Ce support écrit doit :

- permettre de suivre la progression du projet en gardant trace des différentes phases de co-construction ;
- faire apparaître de manière claire la contribution des différentes parties prenantes, en particulier les attentes et contributions de la personne. En cas de refus de la personne, ce choix est respecté et inscrit dans le PP.

### Séparer clairement les faits et leur analyse

Cette précaution permet, lors du temps de suivi/évaluation, de vérifier la pertinence de l'analyse et des hypothèses de travail.

### Écrire dans le respect des personnes

Le projet a vocation à engager les parties prenantes mais non à obliger, il ne doit pas être transformé en injonction. Le choix des mots valorisera des termes dynamiques et non blessants. Il convient d'éviter un style trop administratif ou un vocabulaire trop technique.

### Inviter la personne à conserver un exemplaire du PP

Un exemplaire actualisé du PP sera remis à la personne. Si elle préfère le confier à l'établissement/service, les conditions seront réunies pour lui en faciliter l'accès.

## La contribution des projets personnalisés au projet d'établissement ou de service

↳ p. 33/p. 36

PP et projet d'établissement/de service (PE-PS) s'enrichissent mutuellement. Les PP sont également liés aux autres outils d'information, d'expression et de participation des usagers prévus par la loi 2002-2<sup>2</sup>.

### Se doter de principes d'intervention communs

Le PE-PS intègre une réflexion des équipes sur leurs principes d'intervention auprès des personnes (déclinaison concrète des droits des usagers, définition de la fonction de coordinateur de projet/référent...).

Le sens général de la démarche du PP, la procédure et le rôle de chaque partie prenante sont inscrits dans le livret d'accueil.

### Analyser les évaluations des projets personnalisés

Les informations récurrentes issues des résultats des évaluations pourront enrichir la réflexion sur l'amélioration des pratiques, des prestations et de l'organisation des professionnels.

Un bilan des attentes non satisfaites permet de mettre en évidence les attentes récurrentes pour lesquelles des réponses pourront être proposées. Il convient de différencier les attentes à faire remonter aux décideurs locaux et les attentes à prendre en compte lors de la réactualisation du PE-PS.

<sup>2</sup>Livret d'accueil, Charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement, Contrat de séjour, DIPC.

## Utiliser les résultats des enquêtes de satisfaction

Ces résultats pourront permettre de repérer des pistes pour l'amélioration de la dynamique et de l'organisation des PP. L'intérêt des supports utilisés pour faciliter la réflexion des personnes dans la démarche du PP pourra être questionné à l'occasion de ces enquêtes.

## Mener une réflexion autour du recueil, de la circulation et de la conservation des informations contenues dans le projet personnalisé

Le questionnement suivant est susceptible de permettre aux équipes de se donner un cadre conforme au droit et à l'éthique :

- la nature des informations nécessaires aux PP et les moyens de se les procurer tout en associant au maximum les personnes et en respectant leurs droits et ceux de leurs proches ;
- la distinction entre informations objectives et analyses plus subjectives ;
- les règles de partage de l'information en interne, avec les partenaires et leur conformité avec les droits des usagers ;
- les règles permettant de préserver la discrétion autour des informations liées aux PP.

## Mobiliser le conseil de la vie sociale (CVS)

Le CVS (ou l'instance qui en tient lieu) peut être associé à la réflexion pour améliorer la qualité du dialogue entre la personne, ses proches et les professionnels. Il pourra notamment être mobilisé sur le bilan global des attentes non satisfaites afin de proposer des pistes de réponses et les supports d'aide à l'auto-questionnement des personnes.

Les associations représentant les usagers, ou à défaut, celles représentant les familles et les bénévoles proches des usagers peuvent également être associées à ces travaux. ■

### Pour en savoir plus

*Les attentes de la personne et le projet personnalisé*  
Anesm, décembre 2008, 46 p.  
[www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

## LES RECOMMANDATIONS DE L'ANESM

Vingt-six recommandations de bonnes pratiques professionnelles sont disponibles sur [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr) :

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