

RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement

OBJET

Cette recommandation a pour but de promouvoir des pratiques professionnelles qui permettent un juste équilibre entre l'accueil collectif proposé et l'objectif de personnalisation de la prestation, afin de réduire les risques propres à la vie en collectivité. Elle permet d'interroger concrètement les rapports entre l'individu et le collectif au regard notamment du projet d'établissement.

Cette recommandation est un outil de réflexion, d'action et d'évaluation pour l'ensemble des établissements accueillant les usagers en collectivité. Son utilisation doit être adaptée par chaque équipe en fonction du projet d'établissement et selon les spécificités de chaque structure, notamment le type de publics accueillis et la taille de l'établissement.

DÉFINITION

Concilier la vie en collectivité et la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement, dimension fondamentale de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, conduit à se situer dans une approche complexe des interactions qui lient individu, groupe(s) et société, en envisageant les tensions entre l'individuel et le collectif dans leur articulation.

La complexité du rôle des professionnels réside dans le dépassement des tensions entre point de vue individuel et point de vue collectif :

- attentes et besoins singuliers de la personne, droits et liberté, autonomie d'une part ;
- logiques organisationnelles et fonctionnelles de la collectivité, obligations et règles sociales d'autre part.

Cette recommandation vise à développer les interactions positives entre la vie en collectivité et la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement à un triple niveau :

- limiter les obstacles et les freins à la personnalisation inhérents à la vie en collectivité ;
- déterminer des formes d'accueil favorisant une vie collective de qualité ;
- développer les éléments structurants de la vie en collectivité, pour contribuer à la construction et au bien-être de chacun.

Les modalités de mise en œuvre qu'elle préconise reposent sur différents principes directeurs :

- les équilibres entre protection et autonomie ;
- l'apport du lien social et du groupe ;
- la dignité de chacun, fondée notamment sur le respect de son intimité et de sa vie privée.

Cette recommandation présente les modalités pratiques de mise en œuvre de la conciliation entre vie collective et personnalisation, en trois parties :

- intimité, vie privée et personnalisation ;
- l'individu au sein de la vie collective ;
- le cadre de la vie collective permanent.

Intimité, vie privée et personnalisation

↳ p. 14/p. 21

La personnalisation de l'arrivée

L'arrivée de la personne au sein de la collectivité est une phase délicate durant laquelle il est recommandé d'accompagner l'usager dans la création et l'appropriation de son espace personnel.

Préparer avec la personne son arrivée au sein de l'établissement

Il s'agit de faciliter l'arrivée et l'intégration au sein de la collectivité en :

- lui présentant le lieu grâce à un ou plusieurs supports et à des visites de l'établissement avant son arrivée ;
- lui remettant le livret d'accueil avant son arrivée, et en accompagnant sa lecture ;
- examinant avec la personne les éléments d'intégration dans tel groupe de vie ou telle unité ;
- annonçant son arrivée aux autres résidents et en les impliquant ;
- associant tous les personnels concernés à cette préparation.

Formaliser un livret d'accueil

Le livret d'accueil a pour but de contribuer à la création rapide de nouveaux repères. Il se voudra clair, accessible et accueillant.

Identifier un professionnel référent durant la phase d'intégration

Un professionnel assurant cette fonction est désigné. Il sera l'interlocuteur privilégié de la personne durant cette phase. Cet accompagnement a pour objectifs de faciliter la création de repères spatio-temporels, relationnels et affectifs (présentation de la personne aux autres résidents, partage des premiers repas, lecture commentée des règles de vie et du règlement de fonctionnement, vigilance accrue en fin de soirée et au moment du coucher) et de maintenir une vigilance les premières semaines afin de faciliter l'adaptation (échanges réguliers avec la personne, accompagnement et respect de son rythme d'appropriation des lieux, adaptation temporaire des règles de vie...).

Le projet personnalisé au regard de la vie en collectivité¹

Le projet personnalisé est co-élaboré avec l'usager en prêtant attention aux dimensions suivantes² :

Identifier les apports pour la personne de la vie en collectivité

Lorsque l'accueil en collectivité résulte d'une indication³, il est fondamental de personnaliser cet accueil en fonction des attentes et besoins de la personne accueillie et en soulignant ses apports par rapport aux objectifs de la prise en charge.

Lorsque la vie en collectivité advient par défaut il est recommandé d'aborder avec la personne la façon dont elle peut trouver sa place au sein de la collectivité, ses attentes et besoins en matière de vie sociale et d'activités de groupe et comment cela peut dynamiser son autonomie.

Recueillir les informations nécessaires à la personnalisation de l'accompagnement au quotidien

La prise en compte, dans l'organisation collective, des habitudes de vie spécifique de la personne (rythmes de vie, modalités de la toilette, rituels personnels...) suppose le recueil de ces informations lors du recueil des besoins et attentes de la personne.

Préserver et développer l'autonomie de la personne

La préservation et le développement de l'autonomie peuvent être favorisés par certaines modalités de personnalisation :

- la réalisation des actes de la vie quotidienne (alimentation, hygiène, sommeil, habillement) ;
- le rangement et l'entretien de l'espace privatif et du linge ;
- l'organisation du rythme de la journée ;
- les déplacements.

¹Cf. Les attentes de la personne et le projet personnalisé.

²Cf. Les attentes de la personne et le projet personnalisé.

³Pour plus d'information sur l'intérêt de l'accueil en collectivité, se référer à la page 11 de la recommandation.

Points de vigilance lors de la co-construction du projet

- Porter une attention particulière aux facteurs de risque de chronicisation (apathie, grande dépendance...).
- Étudier avec la personne, la possibilité, si elle le souhaite, de maintenir des liens avec des intervenants extérieurs et lieux familiaux.
- Examiner l'opportunité de proposer des allers-retours entre activités et moments individuels et vie en collectivité et accompagner les moments de départ et de retour. Cette alternance peut constituer pour certains une dimension importante du projet.
- Évoquer la sortie avec l'utilisateur. Celle-ci fait partie du projet personnalisé.

Prendre en compte la dimension collective de l'accueil lors des décisions sur le projet personnalisé

Dans le projet personnalisé, seront explicités :

- les éléments de personnalisation de la vie quotidienne (en prenant en compte les limites générées par la collectivité) ;
- les places respectives des activités collectives et individuelles ;
- les modalités de participation à la vie collective.

| L'espace personnel

Faciliter l'appropriation d'un espace personnel en hébergement

Dans le cadre d'un hébergement de longue durée, les personnes adultes accueillies disposent d'un espace personnel (chambre ou logement individuel) ou s'agissant des familles d'une unité de vie. Les personnes peuvent meubler et aménager cet espace afin d'y créer leur univers.

Préalablement à l'arrivée, il est souhaitable d'établir un accord sur les possibilités d'aménagement et de mobilier en fonction des contraintes d'espace, d'entretien et de sécurité.

Si l'espace est partagé (y compris lors d'un accueil de courte durée), il est recommandé :

- de l'aménager de façon à limiter la promiscuité (cloisons, placard personnel avec clé, etc.) ;
- de rechercher l'accord réciproque des usagers sur la personne avec laquelle ils partagent leur espace.

Rendre tangible le caractère privatif de l'hébergement

Il est recommandé d'entériner le caractère privatif de la chambre ou du logement par la mise en œuvre de dispositions concrètes. Par exemple :

- apposer les patronymes ou, selon les cas, un signe de reconnaissance (tel que le prénom, une photo, ou un pictogramme) sur les portes des chambres ou logements ;
- ne pas mettre à disposition d'autres personnes la chambre ou le logement en l'absence de l'utilisateur ;
- ne pas y pénétrer en l'absence de l'utilisateur (hors des dispositions fixées au préalable avec lui ou son représentant légal ou présentées dans le règlement intérieur).

Garantir la confidentialité de la correspondance

Dans le cadre d'un accueil de longue durée de personnes adultes, il est souhaitable de mettre à leur disposition des boîtes à lettre personnelles.

En cas de grande dépendance, il est important de requérir le consentement de l'utilisateur lorsqu'il est fait recours à un tiers pour accéder au courrier. En ce qui concerne les enfants, il est conseillé de ne pas distribuer le courrier de façon publique.

| La vie personnelle quotidienne

Respecter l'intimité lors des soins et de la toilette

Il est important de préserver l'intimité corporelle en :

- protégeant la personne du regard des autres ;
- lui permettant d'exercer un choix sur le moment et les modalités de la toilette ;
- individualisant les produits et le linge de toilette ;
- s'assurant que les vêtements sont personnels et non standardisés.

Protéger la vie privée et la confidentialité

Il convient de mettre en place des modalités d'organisation permettant d'assurer le respect de la vie privée et la confidentialité des échanges, qu'il s'agisse d'échanges oraux, de transmissions écrites ou des dossiers des personnes accueillies.

Faciliter les visites et respecter leur caractère privé

Afin de maintenir les liens avec les proches et favoriser les relations en dehors du groupe, il est préconisé que

les visites soient favorisées dans les limites du respect d'autrui et des conditions de bon voisinage (bruit).

Permettre une personnalisation des aspects domestiques

Il est conseillé de prendre en compte, dans l'organisation collective, les préférences de l'utilisateur en matière de ménage, d'entretien et de rangement du linge, etc.

Par ailleurs, des équipements peuvent être mis à disposition des usagers qui souhaiteraient réaliser eux-mêmes une part de ces tâches.

Lorsque ces aspects concourent aux missions éducatives ou d'insertion, il est recommandé de les traiter dans le projet d'établissement.

L'individu au sein de la vie collective

↳ p.22/p.31

| Le quotidien collectif

► [Agencer et aménager les espaces collectifs](#)

Aménager des espaces restreints de convivialité ou d'activité

Ces espaces restreints, de convivialité ou d'activité, qui permettent aux usagers de se retrouver en petits groupes, leur offrent un intermédiaire entre l'espace personnel et l'espace collectif.

Dans les établissements de grande taille, l'aménagement en petites unités facilite la communication collective, la convivialité et la personnalisation.

Mettre à disposition des espaces pour les visites

Il est conseillé de mettre à disposition des espaces conviviaux pour les visites des proches, garantissant ainsi le respect de l'intimité et de la vie privée.

Rendre accueillantes les zones de circulation

Ces espaces de circulation (entrées, paliers, couloirs), qui sont des lieux de socialisation et d'attente, peuvent être

rendus accueillants et confortables grâce à l'agencement du mobilier, l'éclairage, la décoration...

Identifier les différentes unités de vie en maintenant des liens entre elles

Lorsque les unités ou groupes de vie partagent un même site, il est recommandé d'identifier les espaces propres à chaque groupe tout en aménageant des liaisons afin de favoriser les interactions et les relations.

► [Adapter l'organisation aux rythmes de la vie quotidienne](#)

Individualiser le petit déjeuner

Le petit déjeuner étant tout particulièrement lié aux rythmes de chacun, il est préconisé de prévoir, le cas échéant, des espaces dédiés à celui-ci proches des chambres et d'adopter des équipements permettant l'autonomie des personnes accueillies (thermos, etc.).

Organiser les repas comme des temps de vie sociale

Le repas peut être un temps commun, un temps de vie sociale. Diverses modalités d'organisation sont susceptibles d'y contribuer : agencement de la salle de restauration, permettre le choix par les personnes de leur place et respecter ce choix, respecter le choix de prendre son repas seul et/ou dans leur chambre/logement, durée du repas permettant échanges et conversation, organisation des services au plus près des rythmes sociaux, organisation éventuelle de deux services ou possibilité de prendre les repas en horaire légèrement décalé...

Les repas peuvent être inscrits dans le projet d'établissement comme des temps d'apprentissage éducatif ou thérapeutique. Ils sont alors accompagnés par les professionnels.

Personnaliser le lever et le coucher

Si les personnes accueillies ne sont pas autonomes, il est recommandé de mettre en place une organisation collective au sein de laquelle seront tout de même pris en compte leurs besoins et leurs préférences (rythmes, ordre des actes et modalités de réveil ou de coucher).

Organiser la participation aux aspects matériels de la vie quotidienne collective

Cette participation régulière ou ponctuelle est susceptible d'étayer et de consolider la place de chacun au sein de la collectivité.

Lorsque la participation aux tâches matérielles de la vie collective contribue à des objectifs éducatifs ou sociaux, il est recommandé de l'inscrire dans le projet d'établissement.

Dans les autres cas, il est recommandé de mettre en place une organisation qui rende possibles les contributions volontaires aux tâches matérielles selon les aspirations de chacun, ainsi que de mettre à disposition des équipements les facilitant.

Les activités collectives

Préciser les objectifs et finalités des activités de groupe

Les activités collectives peuvent être régulières ou ponctuelles, intérieures ou extérieures à l'établissement. Il est recommandé de présenter les activités à visée éducative, pédagogique, thérapeutique ou d'insertion dans le projet d'établissement.

En ce qui concerne les activités d'accompagnement dans la vie sociale, il est préconisé qu'elles soient basées sur la libre adhésion des personnes.

Proposer des temps d'échange au sein du groupe

Il est préconisé de mettre en place des temps d'échange et de communication autour de centres d'intérêt ou préoccupations communs afin de développer les liens entre les usagers et de stimuler l'expression personnelle.

Impliquer les usagers dans l'organisation de la vie collective

La loi 2002-2 prévoit des modalités d'expression et de participation qui associent les usagers au fonctionnement de la structure.

Cette participation n'est en aucun cas exigible de l'usager. Il est important de respecter la liberté de participation (donc de non-participation) des usagers.

Deux modalités de participation sont recommandées : des commissions d'usagers ou des commissions mixtes d'usagers et de professionnels, ou encore des réunions de groupe ou d'unité de vie qui permettent l'apprentissage des débats et de la prise de parole.

Au sein des CVS, le rapport entre vie collective et personnalisation est discuté.

La médiation des professionnels dans la vie collective

Observer la vie collective sans intrusion

Tout en respectant les espaces secrets et intimes, il est recommandé aux professionnels d'être attentifs aux dynamiques de groupes et aux mouvements relationnels afin d'ajuster les interventions individuelles et collectives.

Il est aussi important d'accompagner les résidents dans les moments vacants (entre les activités et les actes de la vie quotidienne), tout en respectant le désir de ne rien faire.

Personnaliser la tenue des professionnels

Dans le cadre de l'effort de personnalisation, il est recommandé de réserver l'utilisation de tenues professionnels aux tâches liées aux soins.

Soutenir l'usager dans la préservation de son intimité

L'intimité et l'intériorité pouvant être mises à mal en collectivité, il est conseillé d'apporter un soutien à la construction du monde intime de chacun. Il peut s'agir de contenir la personne qui aurait tendance à exposer ce qui relève de sa vie privée à tous.

S'adresser aux usagers de façon différenciée et personnalisée

Il faut éviter de s'adresser aux personnes accueillies de façon indifférenciée, dépersonnalisante, voire infantilissante. Il est recommandé de privilégier le vouvoiement des adultes sauf s'il génère une perte de repères. Le tutoiement peut résulter de la demande de l'usager, une fois validée par l'encadrement. En ce qui concerne l'accueil d'adolescents et de jeunes adultes, les arbitrages entre le tutoiement et le vouvoiement, l'utilisation du prénom ou du nom de famille, devraient être interrogés en équipe.

Gérer les perturbations de la vie collective

/ En matière de communication

En cas d'évènement exceptionnel, dans la vie de la collectivité, il est recommandé, tout en respectant la confidentialité de certaines informations, de faciliter la circulation de la parole notamment en communiquant au groupe les décisions institutionnelles prises. De façon plus précise, il est important d'informer les personnes, auteurs et victimes, sur leurs droits.

/ En matière de sanction

En cas de transgression, l'analyse et la compréhension de la situation sont recherchées. Priorité est donnée à la personnalisation et l'individualisation de la sanction.

La réponse institutionnelle ne se réduit pas aux sanctions. Elle s'intègre dans un cadre thérapeutique ou éducatif. Il est important de distinguer les réponses institutionnelles des réponses judiciaires, les unes n'excluant pas les autres.

En cas d'interruption de l'accueil (secondaire à la mise à mal du cadre collectif par l'usager), l'enjeu est d'accompagner la mise en œuvre d'une réorientation de la personne en lien avec les instances de référence (notamment en protection de l'enfance).

Le cadre de la vie collective

↳ p.32/p.39

L'organisation globale et le travail en équipe

Définir les règles de fonctionnement

Il est important de présenter les principes directeurs et les grandes lignes du fonctionnement dans le projet d'établissement et d'élaborer un règlement de fonctionnement.

Un certain nombre de points de vigilance peuvent alors être interrogés : moments où l'organisation collective générale prime sur la prise en compte des attentes et besoins de la personne et sur son projet personnalisé, moments de transitions entre activités, impact des mesures collectives de protection par rapport au confort

et à l'autonomie des usagers, marges de décision laissées à chaque personne accueillie pour réaliser ses activités quotidiennes, prise en compte de l'expression et de la participation des usagers sur les questions d'organisation, adaptation du cadre organisationnel aux projets personnalisés et aux rythmes propres des personnes...

Inscrire l'accueil en collectivité dans une palette d'interventions et dans les réseaux

Afin d'éviter que l'accueil en collectivité se fasse par défaut, il est recommandé d'inscrire l'accueil en collectivité dans une palette plus diversifiée de modes d'intervention sur le territoire.

Dans ce but, il est conseillé d'inscrire l'établissement dans des réseaux pour permettre des solutions alternatives et des possibilités de réorientation temporaire ou permanente.

Interroger l'organisation de la vie collective en fonction de la taille de la collectivité

Privilégier l'aménagement en petites unités dans les établissements de grande taille pour faciliter la communication, la convivialité et la personnalisation.

Au sein des unités de vie, le collectif doit être suffisamment large pour permettre à chaque usager de ne pas être en première ligne à tout moment, tout en étant suffisamment restreint pour prendre en compte chacun et permettre la médiatisation des relations et le fonctionnement du groupe.

Examiner la constitution des groupes de vie

Il est recommandé d'étudier la composition des groupes pour faciliter la cohabitation des publics. En effet, si les personnes accueillies partagent le même type de difficultés, leur situation personnelle, leurs besoins et leurs attentes peuvent être différents. Au sein du groupe, l'hétérogénéité comme l'homogénéité peuvent être porteuses de sens et contribuer à une prise en charge de qualité.

Malgré les préoccupations relatives à l'équilibre interne d'un groupe, il est envisageable d'y accueillir une personne plus perturbatrice, dans la mesure où celle-ci peut bénéficier des effets porteurs du groupe.

Toutefois, avant son entrée, les éventuels aménagements facilitateurs en fonction des ressources de la personne et de celles de la collectivité à ce moment donné sont à étudier.

Organiser des déplacements ponctuels

Afin de rompre avec la routine, de connaître autrement les personnes accueillies et de créer d'autres modalités relationnelles, un déplacement de l'ensemble ou d'une partie de la collectivité en dehors de l'établissement peut être organisé et prévu dans le projet d'établissement.

Favoriser l'échange entre professionnels

Il est préconisé d'une part, de mettre en place des réunions d'échange et de réflexion entre tous les professionnels⁴ sur les différents aspects de la vie collective (organisation collective du quotidien, gestes liés à l'intimité, mise en lien des personnes accueillies, mise en œuvre des règles de la vie collective...) ; d'autre part, de compléter ces réunions par des formations ciblées et des cycles d'analyse des pratiques.

Ces échanges permettent de réguler et fluidifier les relations entre professionnels. Ils contribuent à la qualité de la vie collective fortement corrélée à la cohérence des pratiques au sein de l'équipe. Ils permettent enfin aux professionnels de mieux gérer leur distance avec la collectivité et les tensions entre les différents aspects de leur mission.

L'élaboration et la transmission des règles de vie collective

Identifier les règles de vie collective

Il convient de s'assurer que la liberté reste la règle et la restriction de liberté l'exception, ce qui implique de laisser de la place à la personnalisation (horaires, etc.) et de n'instaurer que les règles nécessaires à la vie collective. Il s'agit d'articuler les règles de vie avec les missions et le projet de l'établissement.

⁴(y compris les agents de service et maîtresse de maison qui exercent leurs fonctions au plus près de l'intimité de la personne et contribuent au maintien et au développement de l'autonomie de celle-ci.)

Échanger sur les règles de vie collective

Outre la concertation avec les membres du CVS, il est préconisé de mettre en place des temps d'échange et de discussion avec les usagers sur ces règles. Ces échanges contribuent à l'apprentissage de la citoyenneté et à la responsabilisation de chacun à l'égard du collectif. Ces temps d'échange supposent l'implication des professionnels pour être à l'écoute des personnes accueillies et pour animer, voire réguler ces moments d'échanges.

Ces temps d'échanges sur les règles collectives et l'analyse régulière de leurs modalités d'application peuvent conduire à leur révision.

Faciliter la reconnaissance des règles de la vie collective et accompagner leur appropriation

Afin de faciliter la compréhension et l'appropriation des règles par les personnes accueillies, il est utile de transmettre le cadre institutionnel avec soin et notamment d'énoncer les règles collectives de manière à en expliciter le sens.

C'est une condition de leur respect comme de l'expression et de la participation des usagers.

La compréhension des règles permet à chacun de les reconnaître comme essentielles pour son intérêt individuel et pour la qualité de vie collective. Cette appropriation contribue à responsabiliser les usagers. ■

Pour en savoir plus

Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement

Anesm, novembre 2009, 47 p.

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 :

- « 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 ».