

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles

En application de l'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles



Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale



AGENCE NATIONALE DE L'ÉVALUATION ET DE LA QUALITÉ
DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale

Installée en mai 2007, l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux a succédé au Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale. Elle contribue notamment à accompagner les établissements et services dans leurs évolutions au moyen de recommandations de bonnes pratiques professionnelles, répondant aux attentes des personnes et de leur entourage.

La thématique de l'expression et de la participation des usagers répond à l'une des priorités de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui a réaffirmé la place et les droits des usagers. Aider les professionnels dans leur pratique au regard de cette priorité est l'un des objectifs de ce document qui a reçu l'avis favorable du conseil scientifique de l'agence.

Ce document se veut très concret et permet d'explicitier les pratiques reconnues pour l'expression et la participation des usagers. Ces recommandations ne constituent pas une liste exhaustive d'exigences mais un outil de dialogue, de responsabilité, destiné à une mise en œuvre adaptée selon les besoins et le contexte.

Didier Charlanne
Directeur de l'ANESM

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour l'expression et la participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale résultent des travaux des participants suivants :

COORDINATION

Jean-Bernard DUMORTIER, COPAS
Mireille BERBESSON, COPAS
Claude COQUELLE, COPAS
Aubry PRIEUR, COPAS
Claudine PARAYRE, DGAS

GROUPE DE PILOTAGE

Magloire Cheri BIANDA, CNESMS, *représentant des usagers*
Jean Louis BELVAL, *Directeur CHAT, Carrières sous Poissy*
Armelle DE GUIBERT, CNESMS, *Représentante D3S, directrice CHRS et CHU, Paris*
Jean Louis GILLES, CNESMS, *Représentant des usagers, UNAFAM*
Jean Pierre GILLE, CNESMS, *Représentant FNARS*
Denis LE BAILLIF, *Groupe d'appui national Usagers de la FNARS, Paris*
Hugues MONTFORT, *Directeur Pôle hébergement, Rouen*
Philippe ROELEN, *Directeur CHRS, association « le Home des Flandres » Roubaix*

GROUPE DE COTATION

Laurent BARBE, *Consultant cabinet CRESS, PARIS*
Maryse BASTIN, *Directrice CHRS, Lyon*
Hélène CHAPPEY-RAULET, *Groupe d'appui national Usagers de la FNARS, Paris*
Didier DETOEUF, *Directeur ADNSEA-ARAS, Lille*
Catherine ETIENNE, *Groupe d'appui national Usagers de la FNARS, personne qualifiée*
Pascale LAFOSSE, *Conseillère en économie sociale et familiale*
Véronique LAY, *France Terre d'Asile, Paris*
Giacomina LUCCHINI, *Psychologue, CHRS, Paris*
Luc MONTI, *Directeur CHRS, ex Directeur CHU Secours catholique, responsable FNARS IDF*
Olivier MARGUERY, *Groupe d'appui national Usagers de la FNARS, Fondation Armée du salut*
Bernard QUARETTA, *Directeur de la SDAT, Dijon*
Jean Louis REYNAL, *Directeur CHRS, FNARS*
Régis SIMONNET, *Directeur AFTAM, Amiens*
Jean-Marc TERY, *Directeur CHRS, Le Creusot*

COMITE DE LECTURE

Jean-Luc BRIERE, *Directeur départemental, DDASS de Seine-Maritime*
Peter BURGHOFF, *Groupe d'appui national Usagers de la FNARS, cadre CHRS, Drôme*
Jean Pierre COGNE, *Directeur CHRS et CHU, Val-d'Oise*
Philippe CROGNIER, *Directeur projet recherche Sauvegarde du Nord*
Eric DELHAYE, *Groupe d'appui national Usagers de la FNARS, Fondation Armée du Salut, Lille*
Marie Hélène DECHAUX, *Inspectrice de l'action sanitaire et sociale, DGAS*
Laurent DESMARESCAUX, *Directeur CHRS et CHU, Armée du Salut, Paris*
Xavier DULUC, *Groupe d'appui national Usagers de la FNARS, CAIO, Bordeaux*
Lyob ESKENDER, *Usager, CHRS, Paris*
Ludovic FOURCROY, *Inspecteur principal des affaires sanitaires et sociales, DGAS*
Emmanuel JOVELIN, *Maître de conférences, Directeur adjoint, ISLV, Univ. Catholique de Lille*
Isabelle KAUCIC, *Directrice générale AIEM, Lorraine*
Yannick LENOBLE, *Directeur adjoint structure d'hébergement, FNARS PACA*
Jean Louis MAGOGA, *Directeur centre de formation CAFDES et CAFERUIS, Toulouse*
Alain MERCUEL, *Psychiatre, responsable réseau santé mentale précarité, Paris*
Véronique MARCIQUET, *Directrice régionale, FNARS PACA*
Véronique MARQUIS, *Assistante de service social*
Sylvie PATTE, *Chef de service CHRS, Loire*
Patrick PELATAN, *Directeur CHRS*
Henri PELTIER, *FNARS, Nord Pas de Calais*
Eric PLIEZ, *Directeur général association Aurore, Paris*
Richard POTEL, *Usager, groupe d'appui national Usagers de la FNARS, Chartres*
Valérie TETU, *Assistante de direction, AFTAM*
Malika THOMAS, *Cadre administratif, AFTAM*
Hervé VAUCLAIR, *Directeur CHRS, Reims*
Jean Raymond WATTIEZ, *Directeur du CHRS ASDAHC, Cambrai*

*Les travaux d'étude ont été menés avec le soutien financier
de la Direction générale de l'action sociale.*

Première partie - Définitions et cadrage théorique retenu

1. Élaboration et usage des recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour l'expression et la participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale

1.1 Méthode de travail	7
1.2 A qui s'adressent les recommandations de bonnes pratiques professionnelles ?	8

2. Champ et enjeux de la participation des usagers

2.1 L'expression et de la participation dans les structures d'inclusion sociale : quels risques ? quelles limites ?	9
2.2 Participation et personnalisation des projets d'accompagnement : quelle articulation ?	9

3. Les raisons justifiant le bien-fondé des pratiques participatives

3.1 Les notions de participation et d'expression	10
3.2 Les choix retenus pour définir expression et participation dans le cadre des recommandations de bonnes pratiques professionnelles	11
3.3 Les quatre formes et les quatre registres de la participation	11
3.4 La participation et l'expression des usagers sont des leviers puissants pour l'insertion	12
3.5 Les quatre formes d'expression et de participation sont complémentaires	13
3.6 Il est cependant possible de privilégier une forme de participation parmi les quatre proposées	13
3.7 La participation par mode de délégation et de représentation est une dimension essentielle de la citoyenneté	13
3.8 La participation ne relève pas d'une obligation, mais de l'exercice d'un droit	13

Deuxième partie - Les modalités de mise en œuvre

1. Les conditions préalables à la mise en place de dispositifs participatifs

1.1 Organiser une formation et une réflexion générale de l'équipe sur les questions de participation	15
1.2 Former si nécessaire les équipes à un nouveau positionnement	15
1.3 Inscrire les compétences correspondant à la participation dans les fiches de poste des salariés	15
1.4 Expliciter aux salariés et administrateurs bénévoles les finalités et la portée opérationnelle de chaque instance de participation	16
1.5 Assurer la transmission des conclusions des réunions par les représentants des salariés à l'ensemble de l'équipe	16
1.6 Réguler cet aspect de l'activité dans le cadre de l'analyse des pratiques, lorsqu'elle est mise en œuvre	16
1.7 Inscrire la participation dans la durée car il s'agit d'une démarche stratégique	16
1.8 Accompagner la mise en œuvre des outils de participation, quels qu'ils soient, par une volonté institutionnelle forte	16
1.9 Privilégier le niveau de l'établissement pour mettre en place des instances d'expression et de participation	16
1.10 Favoriser des échanges entre établissements voisins ou semblables sur les modalités de participation des usagers	17

2. Les modalités de fonctionnement du conseil de vie sociale (CVS)

2.1 S'assurer de la compréhension des écrits par les résidents	17
2.2 Accompagner les résidents dans la compréhension de la démarche de participation représentative	17
2.3 Accompagner les résidents dans le processus de représentation	18
2.4 Garantir les conditions du fonctionnement démocratique du CVS	18
2.5 Accompagner et former si nécessaire les représentants des usagers à la fonction représentative	19
2.6 Faciliter les modalités concrètes de fonctionnement du CVS	19
2.7 Ouvrir le CVS sur l'extérieur	20
2.8 Les dérives possibles, les pratiques à éviter	21

3. Les modalités de fonctionnement des groupes d'expression

3.1 La forme de participation par expression directe est complémentaire du système de délégation (comme dans le CVS)	21
3.2 Identifier et stabiliser le statut et le rôle de ces groupes d'expression	21
3.3 Faciliter le fonctionnement de ces groupes	22
3.4 Enrichir autant que possible le contenu de ces groupes d'expression	22

4. Le fonctionnement des groupes d'initiatives et des groupes-projets

4.1 Mettre en place des modalités de recueil de propositions d'activités	23
4.2 Privilégier les activités ouvertes sur l'extérieur	23
4.3 Favoriser les pratiques d'auto-organisation	23
4.4 Attribuer aux groupes projets les moyens matériels de fonctionner	23
4.5 Proposer une aide à la mise en œuvre des projets	23
4.6 S'assurer de compétences professionnelles pour l'accompagnement des projets	23

5. Les dispositifs de recueil d'opinion (enquêtes de satisfaction et autres modalités)

5.1 Dans le cadre des démarches qualité, s'assurer que l'opinion des résidents est prise en compte	24
5.2 Cibler les questionnaires sur des questions précises et concrètes	24
5.3 Faciliter la lisibilité des questionnaires	24
5.4 Intégrer au questionnaire des questions ouvertes	24
5.5 Accompagner la démarche de réponse au questionnaire	24
5.6 Garantir l'anonymat des questionnaires	24
5.7 Utiliser les moments forts pour demander leur avis aux usagers	25
5.8 Assurer le retour des informations recueillies auprès des usagers	25
5.9 Apporter des solutions concrètes aux problèmes évoqués, en y associant les résidents	25

Troisième partie - Éléments pour l'appropriation et l'évaluation des recommandations

	26
--	----

Annexes

Annexe 1 - Les aspects réglementaires relatifs à la participation

dans les CHRS / CHU / CADA	28
----------------------------	----

Annexe 2 - Bibliographie

	31
--	----

Première partie

Définitions et cadrage théorique retenu

Les recommandations ont été recueillies et formalisées à la demande initiale du Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale (CNESMS) auquel succède désormais l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

La thématique de l'expression et de la participation des usagers répond à l'une des priorités de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui a voulu affirmer davantage la place et les droits des usagers. Aider les professionnels dans leur pratique au regard de cette priorité est l'un des objectifs de ce document, qui constitue un outil pour la réflexion, l'action et l'évaluation. Le champ des recommandations, celui des établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale a été déterminé dans le cadre du programme de travail du CNESMS.

Le document est scindé en trois parties : en premier lieu, les définitions, la méthodologie et le cadrage théorique retenus, en seconde partie, les modalités de mise en œuvre. Une brève troisième partie donne des indications destinées à aider les établissements dans leur démarche d'évaluation sur la thématique spécifique de cette recommandation.

1. ÉLABORATION ET USAGE DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES POUR L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES USAGERS DANS LES ÉTABLISSEMENTS RELEVANT DU SECTEUR DE L'INCLUSION SOCIALE

1.1 Méthode de travail

Pour mener à bien ces travaux, une approche méthodologique validée par la Haute Autorité de Santé, celle du consensus formalisé (site de la HAS : www.has-sante.fr) a été utilisée. Transférable dans le champ social et médico-social, elle a néanmoins nécessité quelques adaptations liées aux spécificités du sujet.

Compte tenu des critères à prendre en compte dans le choix d'une méthode d'élaboration de recommandations de bonnes pratiques, cette méthode a été choisie par le promoteur (CNESMS) et reprise à son compte par le groupe de pilotage. Elle permet de modéliser l'avis des professionnels, usagers, personnes qualifiées, en fonction de leur expérience pratique, en explicitant et quantifiant l'accord ou le désaccord entre des utilisateurs ayant une pratique régulière dans ce domaine.

Le groupe de pilotage a en premier lieu coordonné

- l'analyse de la bibliographie existante et qui en l'occurrence était peu abondante sur le sujet (cf annexe 2)
- une étude permettant le recueil des pratiques jugées « bonnes » par les professionnels de terrain eux-mêmes (212 structures ont répondu au questionnaire réalisé à cet effet sur environ 1 300 structures concernées).

Une première version des recommandations a pu ainsi être élaborée, qui définit le cadre retenu puis propose un guide pour la pratique à partir de l'expérience des professionnels recueillie par l'étude et partagée lors des réunions du groupe de pilotage avec l'ensemble des membres, professionnels et représentants des usagers.

Cette version a été soumise à un groupe de cotation ; ce dernier a rendu un premier avis par courrier. Les résultats de cette première cotation ont été discutés lors d'une réunion de travail du groupe de cotation, en présence du groupe de pilotage.

Les résultats de cette première cotation ont fait apparaître une difficulté dans l'exploitation des cotations pour aller vers un accord des participants ; plusieurs facteurs se sont conjugués : pour un certain nombre de ces propositions, la formulation manquait de clarté, ce qui avait

induit des cotations sur lesquelles les cotateurs souhaitaient revenir ; par ailleurs malgré une note explicative sur l'utilisation de l'échelle numérique, un certain nombre d'erreurs matérielles de cotation ont eu lieu.

Aussi, à l'issue de cette réunion de travail, plus de 85% des propositions ont pu être validées, sous réserve pour certaines d'un argumentaire qui explicite davantage la recommandation. Une nouvelle version intégrant ces argumentaires et reformulant certaines des propositions a fait l'objet d'une seconde cotation.

Le résultat de la seconde cotation a été discuté et avalisé par le groupe de pilotage, aboutissant à une version plus littéraire qui a été transmise à un groupe de lecture.

Ce groupe de lecture a été interrogé sur la pertinence, la cohérence et la lisibilité du projet de recommandations ; les avis ont tous été convergents sur la pertinence et la cohérence et n'ont pas entraîné de modification des recommandations ; ils ont permis des améliorations pour une meilleure compréhension.

1.2 A qui s'adressent les recommandations de bonnes pratiques professionnelles ?

Les recommandations contenues dans ce guide concernent explicitement et directement les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale : **centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), les centres d'hébergement d'urgence (CHU)**, pour ces derniers, lorsqu'ils sont autorisés dans le cadre de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et à ce titre soumis aux évaluations internes et externes, au regard de références, procédures et recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Toutefois les établissements qui n'entrent pas dans ce cadre d'autorisation peuvent aussi s'appuyer sur ces recommandations à titre volontaire.

Les recommandations de bonnes pratiques s'adressent en premier lieu aux **professionnels** des institutions concernées. Mais ces recommandations de bonnes pratiques professionnelles renvoient à des pratiques institutionnelles, et ne doivent pas se confondre avec des guides méthodologiques ou déontologiques s'adressant à telle ou telle profession.

Elles s'adressent ensuite aux organismes gestionnaires (Conseil d'administration des associations, organismes publics) qui pourront examiner les projets d'établissements et leurs orientations au regard des orientations proposées par les recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Elles s'adressent également aux usagers, car elles peuvent devenir un outil de débat et de proposition, par exemple pour les membres des Conseils de Vie Sociale.

Elles s'adressent enfin aux évaluateurs, qui trouveront là un support pour l'évaluation, légitimé par le secteur professionnel dont il est issu.

2. CHAMP ET ENJEUX DE LA PARTICIPATION DES USAGERS

- La participation et l'expression des usagers sont des principes affirmés par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il y est en effet précisé que sont assurés à la personne bénéficiaire :

Art L 311-3 - (...) « **La participation directe (...) à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne**».

Art. L. 311-6. – « **Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation.** Les catégories d'établissements ou de services qui doivent mettre en œuvre obligatoirement le conseil de la vie sociale sont précisées par décret.. Ce décret précise

également, d'une part, la composition et les compétences de ce conseil et, d'autre part, les autres formes de participation possibles. »

Il y a donc deux niveaux de participation. Le présent document de recommandations de bonnes pratiques professionnelles vise uniquement le deuxième niveau, à savoir la participation au fonctionnement de l'établissement

■ L'idée que la participation des usagers est bénéfique « en soi » fait partie de ces évidences qu'il s'agit de soumettre à la critique, ne serait-ce que pour les refonder en élucidant les hypothèses de travail sur lesquelles elles reposent. Il y a en effet toujours lieu d'être prudent à l'égard des idées toutes faites et des évidences qui ne reflètent parfois que les a priori d'une profession, d'une époque, d'une catégorie d'institutions.

C'est l'esprit dans lequel sont formulées un certain nombre d'interrogations pour éviter de faire « comme si » la seule question était, à travers la mise en évidence des bonnes pratiques professionnelles, d'organiser au mieux la participation des usagers, sans se demander quel en est le sens, quels en sont les enjeux et les limites, et en quoi elle interfère avec les évolutions actuelles du travail social.

2.1 L'expression et la participation dans les structures d'inclusion sociale : quels risques ? quelles limites ?

Si l'on voit bien, en général, l'intérêt de faire participer les personnes accueillies en CHU / CHRS / CADA à leur propre projet et plus largement aux orientations et au fonctionnement de l'institution qui les accueille, plusieurs questions cependant se posent d'emblée :

- N'y a-t-il pas un risque, à travers la proposition d'expression et de participation, de mettre en place de nouvelles injonctions normatives ? La participation et l'expression seraient l'écho « civique » de l'injonction de (ré)insertion économique par le travail, dont on sait par ailleurs le peu d'effectivité ? « Participer » risquerait d'être un nouveau mot d'ordre, pour satisfaire davantage aux attentes des institutions et des professionnels, qu'à celles des usagers.
- N'y a-t-il pas une certaine illusion à proposer des instances de participation à des personnes souvent déstructurées, dont le lien social avec les autres est abîmé, voire rompu ? La participation et l'expression supposent une aptitude à communiquer, à trouver intérêt à exprimer son point de vue devant d'autres. Or, la grande exclusion est hautement liée à des phénomènes de retrait social, d'indifférence au monde et de dépression grave, peu propices à la communication.
- Enfin, avant de s'inquiéter des questions d'expression et de participation, la priorité n'est-elle pas de répondre aux besoins des usagers en termes de sécurité, d'intimité, de soins et de respect ? Les structures sociales sont souvent, pour de nombreuses raisons, des lieux d'insécurité (dont la plus immédiate est l'incertitude du lendemain : « où irai-je demain, après-demain, dans 6 mois ? ») et de manque d'intimité. Comme le dit un responsable de structure : « La question du fonctionnement institutionnel se pose moins aux usagers que celle de leur bien-être psychique, physique et de leur devenir social ».

2.2 Participation et personnalisation des projets d'accompagnement : quelle articulation ?

Les pratiques sociales en établissement s'orientent de plus en plus vers la mise en place de projets personnalisés d'accompagnement ou de prise en charge.

■ L'établissement est de moins en moins le référent central dans la prise en charge et l'accompagnement des individus, avec ses règles, sa vie en collectivité, ses pratiques identiques pour chaque usager. Plus qu'auparavant, la « colonne vertébrale » de la prise en charge est l'accompagnement individualisé, à travers un « projet personnalisé ». Dans ces conditions, la participation au fonctionnement de l'établissement ne va-t-elle pas à contresens des évolutions actuelles ? Ne faut-il pas plutôt centrer les énergies sur une prise en charge individuelle et un travail d'accompagnement personnalisé ?

- Comme l'écrit d'ailleurs un responsable d'établissement : « notre projet est orienté vers la prise en charge individualisée, et les usagers bénéficient d'un logement individuel. Il n'y a donc pas lieu de mettre en place un dispositif de participation collectif ».
- Autrement dit, le « collectif » n'est-il pas devenu une simple contrainte, contre-productive par rapport aux dynamiques individuelles, incarnées par le projet personnalisé ?
- Peut-on encore parler de « proximité de situations » lorsque l'on sait que les histoires personnelles aboutissant à l'exclusion et aux structures d'hébergement sont disparates ? Faire se rencontrer et débattre des personnes qui n'ont en commun que d'avoir traversé des « galères » peut « tirer vers le bas » des personnes déjà en difficulté. Le partage d'expériences ne peut-il pas avoir un effet de « contamination » peu propice à la dynamisation des personnes ?
- D'ailleurs, la logique développée dans la loi autour de la notion de « prestation » ne va-t-elle pas dans le sens d'un service individuel à rendre aux usagers ? Dans ce cas, les enquêtes de satisfaction ou les autres formes de recueils d'opinions individuelles sur le service rendu ne sont-elles pas la forme achevée du nouveau rapport à établir entre les structures et leurs usagers / clients ?

Ces questions ne doivent pas être prises à la légère, et elles doivent trouver une réponse claire, avant même de se demander quelles sont les « bonnes pratiques professionnelles » pour mettre en place des dispositifs de participation.

Autrement dit, la participation elle-même relève-t-elle d'une « bonne pratique » eu égard aux conditions concrètes dans lesquelles vivent les personnes concernées, et eu égard aux évolutions « personnalisantes » de l'accompagnement social ?

Quelles que soient les réponses apportées à ces interrogations préalables, il est essentiel de se rappeler que la participation et l'expression ne peuvent en aucun cas relever d'une injonction quelconque, et que **le droit de l'usager comporte aussi le droit de ne pas participer**. Ce rappel est essentiel pour éviter qu'une nouvelle norme ne s'impose.

Autrement dit, mettre en place des conditions acceptables d'expression et de participation relève des « bonnes pratiques » professionnelles, mais **la participation elle-même ne saurait en aucun cas relever d'une « bonne pratique » exigible de l'usager**.

3. LES RAISONS JUSTIFIANT LE BIEN-FONDE DES PRATIQUES PARTICIPATIVES

3.1 Les notions de participation et d'expression

Il est classique d'analyser les termes d'expression et de participation en distinguant plusieurs niveaux d'implication.

Reprenant ici les analyses notamment de Philippe Garraut sur la participation et les propos de Marion Brunet, on peut retenir les définitions suivantes :

Plusieurs niveaux de participation peuvent être distingués, par ordre croissant d'implication des usagers :

- L'expression et la communication : s'exprimer c'est faire connaître quelque chose par le langage. Il s'agit donc de l'affirmation de soi par la prise de parole, sans préjuger de la portée de cette action sur son environnement.
- La consultation a pour objet de susciter des discussions à travers la participation des personnes au processus, donc d'obtenir de leur part des éléments avant d'effectuer des choix, la décision prise n'étant toutefois pas obligatoirement liée aux points de vue émis.

- La concertation est le fait d'associer les personnes participant dans la recherche de solutions communes.
- La co-décision enfin, vise le partage de la décision entre les intervenants. Elle implique la négociation pour parvenir à un accord, à une résolution commune.

Cette source bibliographique note par ailleurs que, « lorsque la question de l'exclusion apparaît dans les politiques sociales, le problème n'est plus la consultation des groupes sociaux organisés, mais la démarche d'insertion de ces « non forces sociales » au sein de la communauté. La participation perd donc son sens originel de partage des pouvoirs par les administrés. Elle n'a plus le sens d'une consultation, mais celui d'une recherche d'insertion, d'implication dans la société à laquelle ces personnes apparaissent étrangères ».

Cet objectif d'insertion dans les pratiques de participation des usagers se retrouve dans les structures sociales comme les CHR, avec là aussi des contenus très divers au sens de participation.

3.2 Les choix retenus pour définir expression et participation dans le cadre des recommandations de bonnes pratiques professionnelles

En fonction de l'ensemble de ces éléments, la définition retenue de la participation et de l'expression des usagers est la suivante :

- ✓ Expression d'une opinion, d'une préférence dans le cadre de l'institution
- ✓ Participation à la prise de décision qui me / nous concerne (allant de la consultation à la co-décision)

Ces définitions permettent d'exclure

- La « participation aux tâches » ou la « participation financière », qui sont une manière de parler de la contribution des bénéficiaires à leur prise en charge ; cependant les processus de décision aboutissant à ces modes de « participation » seront pris en compte dans l'analyse.
- L'expression, au sens de la « manifestation de soi », que l'on peut trouver dans des ateliers de créativité, d'expression corporelle ou artistique, etc. Mais de même les processus de décision aboutissant à la mise en place ou à la participation à de tels ateliers seront pris en compte dans l'analyse¹.

3.3 Les quatre formes et les quatre registres de la participation

À la lumière de la littérature spécialisée, de la réglementation et des questionnaires recueillis, on peut déterminer quatre formes principales illustratives de l'expression et de la participation des usagers :

- La mise en place d'un Conseil de la vie sociale (CVS), qui est une forme de démocratie représentative, vise plus particulièrement l'apprentissage de la citoyenneté à travers la formalisation des mandats et la pratique de la délégation : il s'agit d'être en mesure d'exercer ses droits
- Les groupes d'expression, groupes de parole, groupes de maison, sont une forme de participation directe, et visent l'apprentissage des débats, de la vie de groupe, de la prise de parole, etc., à travers le « collectif » institutionnel.
- Les groupes-projets, groupes d'initiative, etc. favorisant le pouvoir d'initiative, visent à renforcer la capacité d'agir et d'influer sur son propre environnement.
- Les enquêtes de satisfaction ou autres formes de recueil d'opinions des usagers visent à positionner les résidents comme des « usagers - clients » d'un service.

¹ Il est important de distinguer la participation aux tâches (comme la participation au ménage), et la participation à l'organisation d'activités, ce qui a été inclus dans « participation à des groupes projets », qui n'a évidemment pas le même statut ni la même fonction.

À noter que ces quatre formes ne sont pas exclusives l'une de l'autre car elles ne visent pas le même objet.

On peut donc faire correspondre ces **formes concrètes** d'expression et de participation indiquées par le législateur (CVS, groupes de parole, groupes projets, enquêtes de satisfaction) à quatre **registres théoriques de l'action** dans les institutions sociales :

- Le registre de la démocratie représentative, notamment à travers le Conseil de Vie Sociale
- Le registre de la participation collective, à travers des groupes d'expression ouverts à tous les résidents
- Le registre relatif au pouvoir d'initiative, à travers des groupes d'organisation d'activités, internes ou externes
- Le registre de la participation et de l'expression individuelle, notamment à travers des enquêtes de satisfaction.

3.4 La participation et l'expression des usagers sont des leviers puissants pour l'insertion

La participation et l'expression des usagers, sous les diverses formes identifiées ci-dessus, sont des outils qui favorisent les échanges autour des quatre registres essentiels de la vie en société :

- la citoyenneté, par la pratique de la délégation et de la démocratie représentative, notamment par la participation au CVS
- la capacité à prendre la parole, à débattre, à se confronter au collectif
- le pouvoir de prendre des initiatives, d'agir, et d'influer sur son propre environnement
- le pouvoir de revendiquer une qualité de service, en tant qu'utilisateur - client.

À ces divers titres, la participation est en prise directe avec les pratiques d'insertion, comprises au sens large de retissage du lien social. Le lien social est une métaphore qui doit se nourrir de **pratiques concrètes** et d'expériences du « **vivre ensemble** ».

Sans être exclusive d'autres lieux, l'institution CHRS / CADA / CHU est un lieu d'expérimentation de ce vivre ensemble, avec toutes ses difficultés, ses contraintes, et ses richesses.

L'expression et la participation font donc partie intégrante des « outils » à disposition des professionnels pour viser l'insertion des usagers dans la vie sociale.

Cette position indique également que l'effet de ces outils réside davantage dans les processus, les échanges et les apprentissages à l'œuvre que dans les résultats ou même la simple conformité aux textes réglementaires.

Autrement dit, il est nécessaire de relier chacune des pratiques recommandées à ce qui la sous-tend, et à ce qui lui donne sens et consistance. En effet, une lecture « à plat » des recommandations pour leur mise en œuvre pourrait, si l'on n'y prend garde, conduire à la mise en place d'un **simple catalogue** de dispositifs, de procédures et de normes.

Il est donc essentiel de rappeler que la finalité ultime du bien fondé de la participation est le **pouvoir que le résident acquiert sur sa propre vie et sur son environnement**, et que les pratiques de participation doivent être « **nourries** » de l'intérieur par cette finalité, sur le plan du management, sur le plan des principes posés dans le projet d'établissement, etc.

3.5 Les quatre formes d'expression et de participation sont complémentaires

Il est recommandé que les quatre formes organisationnelles d'expression et de participation (CVS, groupes d'expression, groupes-projets, enquêtes de satisfaction) répondant à des objectifs différents, soient mises en œuvre dans chaque institution, car elles sont complémentaires et se nourrissent l'une l'autre.

3.6 Il est cependant possible de privilégier une forme de participation parmi les quatre proposées

Cependant, bien que complémentaires, les quatre formes organisationnelles d'expression et de participation, ainsi que les processus et les apprentissages qui leur sont associés, renvoient évidemment à des modèles et des valeurs plus ou moins explicites structurant chaque institution². Tout en ayant conscience des liens existant entre les modèles d'action développés par chaque institution et les formes d'expression et de participation qui leur sont associés, **il est recommandé que toutes les formes de participation soient activées dans chaque structure**, car elles ne visent pas le même objet, même si l'accent peut être mis sur telle ou telle forme, en fonction des présupposés théoriques et techniques de l'institution, qu'il est toujours possible de justifier.

3.7 La participation par mode de délégation et de représentation est une dimension essentielle de la citoyenneté

Les pratiques diverses des professionnels montrent que la mise en place d'instances de participation par délégation et représentation, **sur le modèle du CVS, est toujours recommandée**, même si les durées de séjour, les prestations individualisées, les appartements dispersés, le public très désinséré, etc., rendent l'exercice délicat et difficile.

La volonté institutionnelle est à cet égard le premier facteur de réussite.

Il y a toujours également des risques de dérive : apparition de « leaders » peu démocrates, perte d'intérêt des participants, instrumentalisation du CVS par quelques-uns dans une logique de contre-pouvoir, etc., mais ces dérives potentielles ne justifient pas que l'on s'exonère de l'apprentissage collectif de la démocratie.

Il y a certes lieu d'adapter dans certains cas le formalisme du CVS, ce que prévoit d'ailleurs la loi, mais il n'y a pas de « bonnes raisons » de s'exonérer de cette dimension « démocratique » de la participation.

3.8 La participation ne relève pas d'une obligation, mais de l'exercice d'un droit.

Il est rappelé que **la participation n'est en aucun cas exigible de l'utilisateur**. Il s'agit de l'exercice d'un droit, non d'une obligation.

En particulier, il est possible que l'établissement rende obligatoire la présence des résidents à telle ou telle réunion (pour se répartir les tâches communes, pour régler des dysfonctionnements par exemple). Il ne s'agit pas alors de participation, au sens où la loi l'entend, mais de contraintes éventuellement nécessaires, liées à la vie en collectivité.

En conséquence, la recommandation consiste pour les professionnels à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour faciliter l'expression et la participation de tous les résidents qui les souhaitent.

² Ainsi, par exemple, tel CHRS insistera dans son projet sur la dimension « prestataire » : l'équipe se considère comme prestataire de service auprès de personnes en difficulté auxquelles il s'agit de proposer des services adaptés, de qualité.

Le modèle explicite est celui de la mise à disposition de services tels qu'on les trouve à l'extérieur : restaurant en self-service, laverie automatique, consultation d'offres d'emploi, etc.

Dans un tel modèle, la participation prendra essentiellement la forme d'enquêtes de satisfaction, en vue d'améliorer le service offert, et jugera « contre-productive » ce qui génère du lien entre les résidents. L'utilisateur est traité comme un consommateur, et il revient à l'institution de le préparer à la vie de citoyen-consommateur.

Cet exemple montre bien qu'il existe des liens cohérents entre les modèles institutionnels sous-jacents et les modes de participation privilégiés par la structure.

Deuxième partie

Les modalités de mise en œuvre

Résultant principalement de l'exploitation de l'étude des pratiques, la description des étapes, des préalables, des repères dans l'organisation, les acquisitions de compétences utiles, les points d'appui constituent le second volet des recommandations ; là encore, l'objectif est d'explicitier les pratiques reconnues comme optimales pour l'expression et la participation des usagers. Cette partie est destinée à servir de socle commun ; son utilisation doit être adaptée à chaque établissement et les propositions de recommandations ne sauraient être figées dans une liste exhaustive d'items à mettre en œuvre. Il est de la responsabilité de chaque équipe de choisir et de s'approprier ces recommandations.

1. LES CONDITIONS PREALABLES A LA MISE EN PLACE DE DISPOSITIFS PARTICIPATIFS

Pour que les dispositifs participatifs deviennent réellement un outil d'insertion dans la vie sociale, il faut nécessairement que l'ensemble des acteurs professionnels de l'institution se les approprie et qu'une véritable politique institutionnelle nourrisse de l'intérieur, par le rappel des finalités de la participation, les pratiques professionnelles.

Les pratiques décrites ci-dessous ne sont donc que les traductions opérationnelles d'une **volonté institutionnelle** qui doit les sous-tendre et tout particulièrement d'une attention des responsables des établissements à porter et développer une politique de participation des usagers.

Pour cela, les pratiques suivantes sont recommandées :

1.1 Organiser une formation et une réflexion générale de l'équipe sur les questions de participation

Cette phase permet de construire et de valider en commun des pratiques participatives. En effet, la participation résulte d'une attitude et d'une volonté de la part de l'ensemble des membres salariés de l'institution. Il s'agit ainsi d'enraciner les instances de participation dans une culture institutionnelle donnant toute sa place à la participation.

1.2 Former si nécessaire les équipes à un nouveau positionnement

Cette recommandation a pour but de former si nécessaire les intervenants sociaux afin qu'ils soient en capacité de trouver leur place dans les instances collectives (Conseil de la vie sociale, groupes d'expression, groupes projets). Plus particulièrement, il s'agit de former les professionnels à trouver leur place dans des groupes qu'ils n'ont pas pour mission d'animer, encore moins de « diriger ».

Ce changement de posture (« co-construire » avec d'autres) nécessite un réaménagement des compétences et des attitudes qu'il est souhaitable d'accompagner par une formation.

1.3 Inscrire les compétences correspondant à la participation dans les « fiches de poste » des salariés

Il s'agit d'asseoir les pratiques participatives dans le projet d'établissement, et dans les attentes institutionnelles à l'égard des salariés. À noter que l'on parle de l'ensemble des salariés, et pas seulement des éducateurs.

Dans le même esprit, le temps de présence aux divers dispositifs de participation (CVS, etc.) est identifié et fait partie des modalités d'organisation du travail.

1.4 Expliciter aux salariés et administrateurs bénévoles les finalités et la portée opérationnelle de chaque instance de participation

Sont susceptibles d'être abordés : apport général attendu, type d'informations échangées, quel pouvoir sur quelles décisions : information, consultation, co-décision... Cette explicitation permet de cadrer l'intervention des uns et des autres dans les instances de participation.

1.5 Assurer la transmission des conclusions des réunions à l'ensemble de l'équipe

Par cette pratique, on permet à l'ensemble de l'équipe de s'approprier les débats et les conclusions des instances de participation.

À noter qu'il est souhaitable d'éviter que ce « débriefing » ne prenne une allure de réunion éducative, où les attitudes, comportements, prises de position des représentants des usagers sont analysés dans une perspective éducative (et non participative).

1.6 Réguler cet aspect de l'activité dans le cadre de l'analyse des pratiques, lorsqu'elle est mise en œuvre

Il est rappelé, par cette recommandation, que tout le travail d'accompagnement nécessaire pour faciliter la participation des résidents fait partie intégrante du travail éducatif, et qu'il y a lieu que cet aspect de l'activité professionnelle soit régulé dans le cadre de l'analyse des pratiques, lorsqu'il existe.

1.7 Inscrire la participation dans la durée car il s'agit d'une démarche stratégique

Il est recommandé également d'inscrire les démarches participatives dans une démarche stratégique à moyen terme. En effet, la vie des instances de participation et d'expression est dépendante de nombreux facteurs qui la rendent souvent imprévisible. Il peut arriver que ces instances, à certains moments, apparaissent purement formelles (manque d'investissement des résidents, ou des salariés, crises dans l'établissement, etc.). Il est alors nécessaire de resituer ces instances dans une stratégie à moyen terme, sans se décourager ou en tirer des conséquences définitives.

1.8 Accompagner la mise en œuvre des outils de participation, quels qu'ils soient, par une volonté institutionnelle forte

Autrement dit, la participation et l'expression relèvent d'une politique d'établissement, et ne peuvent être réduites à de simples outils formels, sous peine d'être désinvesties et de perdre rapidement tout intérêt. Il en va de l'enquête de satisfaction comme des groupes d'expression et du CVS : il est recommandé que tous ces outils fassent l'objet d'un accompagnement technique et d'une volonté institutionnelle forts.

1.9 Privilégier le niveau de l'établissement pour mettre en place des instances d'expression et de participation

Même si la réglementation (Code de l'action sociale et des familles, art. D. 311-3) permet à un organisme gestionnaire de mettre en place une instance de participation commune à une même catégorie d'établissement, il est recommandé que cette instance « centrale » ne se substitue pas à la mise en place d'une forme d'expression et de participation pour chacun des établissements gérés par l'organisme gestionnaire.

1.10 Favoriser des échanges entre établissements voisins ou semblables sur les modalités de participation des usagers

Devant les difficultés inhérentes à la mise en place des dispositifs de participation, il est recommandé de favoriser les échanges d'expériences entre équipes appartenant à des structures voisines ou semblables ainsi que de participer aux réflexions des réseaux professionnels et institutionnels sur la question de la participation.

Cette dynamique permet de sortir de « l'entre-soi » et de confronter les pratiques participatives à d'autres institutions et professionnels.

2. LES MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU CONSEIL DE VIE SOCIALE

« Il ne peut y avoir de conseil de vie sociale sans vie sociale » (CHRS Le Pont)

Cette phrase en exergue signifie que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles visent toutes à dépasser le simple formalisme réglementaire et que la participation a besoin de s'enraciner dans un ensemble de pratiques bien en amont du Conseil de la vie sociale lui-même.

En tout état de cause, la participation et l'expression des résidents requièrent de s'appuyer sur des pré requis institutionnels qu'il s'agit d'identifier et de mettre en œuvre.

Ces pré-requis peuvent se regrouper en sept thèmes complémentaires :

2.1 S'assurer de la compréhension des écrits par les résidents

Dans la mesure où le Conseil de la vie sociale nécessite la consultation et la production de documents écrits, la question de la compréhension de ces documents est centrale : il y a donc lieu d'en faciliter la compréhension par tous moyens appropriés, entre autres :

■ Rendre accessible l'ensemble des documents par la reformulation et l'adaptation

Il est recommandé de formuler en langage accessible (selon le type de public accueilli) les différents documents relatifs au fonctionnement des instances de participation (utilisation de diaporamas, de documents imagés, etc.).

■ Assurer si nécessaire la traduction des textes et des débats

Il est recommandé également de s'assurer de la traduction des écrits et des débats, lorsque l'établissement reçoit des personnes ne maîtrisant pas la langue française (les CADA en particulier). A noter que cette recommandation vaut pour tous les textes, quel que soit le mode de participation adopté.

2.2 Accompagner les résidents dans la compréhension de la démarche de participation représentative

■ Informer les résidents sur le CVS

Informar les résidents sur l'objet du CVS, sur son mode de fonctionnement et d'organisation. Cette information peut se faire individuellement, en particulier lors de l'admission, et collectivement, en particulier lors de la préparation des élections.

Selon les mots d'un responsable : « Il nous paraît souhaitable que pour toute personne nouvellement arrivée au sein de la structure, il lui soit expliqué sa place de votant et les mécanismes engendrés par celle-ci. »

Cette information permet aux résidents de pouvoir utiliser l'ensemble des possibilités ouvertes par le CVS, tout en cadrant l'exercice du pouvoir.

Elle permet aussi d'éviter le « détournement » du CVS pour régler des conflits inter-personnels.

■ Mettre en place des mesures d'accompagnement des résidents, préalablement à l'appel à candidature

Il est recommandé de mettre en place des mesures d'accompagnement des résidents, sur le

plan de l'estime de soi ou l'affirmation de soi, préalablement à l'appel à candidature des représentants. Ces mesures d'accompagnement peuvent prendre des formes diverses (formation, groupes d'expression, ateliers d'estime de soi, etc.)

Il s'agit de faciliter un processus qui peut mettre en difficulté des personnes vulnérables : se dévoiler, risquer de ne pas être élu, s'affirmer devant les autres, prendre des responsabilités, etc.

■ **Faire intervenir des anciens représentants des usagers pour expliquer leur mandat**

Cette pratique permet d'assurer une continuité dans le mode de représentation et de transmettre une « culture participative » portée par les usagers.

2.3 Accompagner les résidents dans le processus de représentation

Il est recommandé de formaliser le processus de désignation des délégués selon un mode similaire à celui des élections dans un cadre citoyen.

■ **Organiser une « campagne électorale »**

Il peut s'agir par exemple d'organiser une « campagne électorale » (tracts, affiches, réunions de présentation des candidats), avec appui technique de l'équipe salariée.

■ **Permettre aux candidats de se faire connaître**

On privilégiera par exemple la possibilité pour les candidats de se présenter aux électeurs avec photos, âge, temps de présence, activités professionnelles ou d'insertion, lettre de motivation. Il s'agit de permettre aux résidents de voter en connaissance de cause.

■ **Mettre en place des élections à bulletins secrets en vue de la désignation des représentants des usagers**

Même si la réglementation ne rend pas obligatoire le vote à bulletins secrets dans les CHRS / CHU / CADA, il est recommandé de tenir les élections à bulletins secrets, avec garantie d'autonomie des choix (isoler...) et avec une aide éventuelle pour les personnes maîtrisant mal l'écriture.

2.4 Garantir les conditions du fonctionnement démocratique du CVS

Il est recommandé de mettre en place des dispositifs garantissant l'exercice démocratique de la représentation au sein du CVS.

■ **Formaliser le règlement intérieur du CVS**

Établir au cours de la séance d'installation et formaliser le règlement intérieur du CVS. Y rappeler les éléments spécifiques à l'établissement (référence au projet d'établissement, etc.) ainsi que tous les aspects susceptibles d'enrichir les aspects purement formels du règlement.

■ **Proposer des élections pour désigner les représentants du personnel au CVS**

En ce qui concerne les salariés, la réglementation implique de passer par les instances représentatives du personnel, habilitées à désigner les délégués salariés parmi l'ensemble des catégories de salariés.

Il est recommandé de proposer aux membres des instances représentatives du personnel d'organiser des élections ouvertes à tous les membres du personnel pour désigner les membres du personnel siégeant au CVS.

On respecterait ainsi une symétrie souhaitable dans la désignation des membres du CVS, qu'ils soient usagers ou professionnels.

■ **Prévoir un nombre suffisant de représentants d'usagers**

Cette proposition a pour but de pouvoir faire face aux cas de départ, de défection ou de baisse de motivation de certains. Cette précaution permet d'éviter les « pannes » préjudiciables à la continuité du dispositif.

■ **Assurer la publicité des comptes-rendus**

Il est recommandé que toutes les réunions du CVS donnent lieu à un compte-rendu largement diffusé à l'ensemble des usagers, dans un délai raisonnable.

Ce compte-rendu est réalisé par les usagers, avec le soutien éventuel d'un salarié ressource.

■ Assurer le suivi des conclusions des débats

Tout en gardant présent à l'esprit que le CVS a un rôle consultatif et non décisionnel, il est recommandé que tous les avis du CVS soient repris de manière décisionnelle (positive ou négative) par la direction de la structure. Une formalisation de « plans d'action » semble pertinente lorsque les décisions portent sur des améliorations de la vie quotidienne ou de la prise en charge.

2.5 Accompagner et former si nécessaire les représentants des usagers à la fonction représentative

Il est recommandé d'accompagner et de former les représentants des usagers à la fonction représentative, lorsque c'est utile pour qu'ils puissent exercer normalement leur mandat.

Il s'agit moins de formations techniques (du type prise de parole en public, hiérarchisation des questions, relations avec les mandants, organisation des débats, prise de note, etc.) que d'une formation-action, accompagnant les représentants des usagers dans l'apprentissage de l'exercice du mandat.

■ Soutenir si nécessaire l'animation des débats par l'utilisateur

Il est recommandé de soutenir professionnellement l'animation réalisée par les représentants des usagers. Ce soutien doit être proposé et non imposé. Il peut prendre la forme d'une aide à l'établissement de l'ordre du jour, à la conduite des débats, à la formulation d'une conclusion, etc. Il est souhaitable que ce soutien professionnel soit réalisé par un intervenant formé au travail de groupe.

■ Organiser une réunion ouverte à tous les usagers pour préparer les réunions de CVS

Il est recommandé d'organiser une réunion ouverte à tous les usagers pour préparer les réunions de CVS. Éventuellement, fractionner le collectif en petits groupes, pour faciliter la prise de parole de tous.

■ Préparer et rendre public l'ordre du jour, avant les réunions de CVS

Dans le même ordre d'idée, il est souhaitable que l'ordre du jour soit préalablement validé par le président du CVS, et rendu public avant la réunion de CVS.

2.6 Faciliter les modalités concrètes de fonctionnement du CVS

Au-delà de la garantie d'un fonctionnement démocratique, il est recommandé de mettre en place les conditions permettant au CVS de fonctionner avec des moyens adaptés, sur le plan de l'organisation concrète et du mode relationnel avec l'ensemble des acteurs concernés.

■ Tenir compte du planning de tous les représentants pour permettre leur présence effective

En effet, les horaires de présence des usagers ne sont pas nécessairement faciles à faire coïncider avec ceux des salariés, des administrateurs, etc.

■ Désigner une personne ressource (salarié ou représentant de la structure gestionnaire) pour faciliter le fonctionnement du CVS

Selon la taille de l'établissement, il peut être souhaitable de désigner une personne ressource pour faciliter concrètement la vie du CVS. Cette personne est chargée notamment d'apporter soutien et conseil aux usagers, d'assurer la médiation, de rester en contact avec les usagers dans l'intervalle entre les rencontres, etc.

■ Dédier un lieu d'expression spécifique au CVS

Il est recommandé qu'un panneau d'affichage soit dédié aux informations du CVS (comptes-rendus, noms des représentants des usagers, affichage des décisions, etc.).

■ S'engager à traiter toutes les questions entrant dans le champ de compétence du CVS

Il est recommandé que la direction de l'établissement s'engage à traiter toutes les questions entrant dans le champ de compétence du CVS (c'est-à-dire hors questions personnelles). Il y a lieu de ne pas « filtrer » les questions à partir du moment où elles concernent le fonctionnement de l'établissement.

■ **Donner au CVS un rôle effectif dans le fonctionnement de la structure et son environnement**
Autrement dit, il y a lieu de permettre au CVS, tout en rappelant le rôle consultatif de cette instance, de s'investir dans le fonctionnement de la structure et les relations avec l'environnement, à travers la mise en place de commissions diverses, de réflexions sur la prise en charge, de résolutions de problèmes concrets, etc.

■ **Donner au CVS la responsabilité de revoir le règlement de fonctionnement suffisamment fréquemment**

Donner au CVS la responsabilité de revoir le règlement de fonctionnement est la stricte application de la réglementation. Il s'agit donc d'inciter à une révision périodique et adaptée à la rapidité du turn-over de l'établissement.

■ **Organiser des réunions ou des commissions de travail pour préparer le CVS**

Afin de diversifier les thèmes abordés et de rendre plus intéressants les débats du CVS, mettre en place des commissions préparatoires rendant compte au CVS en réunion plénière.

■ **Prévoir les moyens matériels de fonctionnement du CVS**

Il est recommandé de veiller à la question des moyens matériels du CVS, sous forme de dotation budgétaire, ou à défaut de facilités d'accès au secrétariat, aux photocopieuses, à l'ordinateur, au téléphone, aux salles de réunion, voire aux moyens de transport, pour participation à des réunions extérieures à l'établissement (colloques, réunions inter-établissements).

■ **Faciliter la convivialité (entre les membres du CVS)**

Enfin, il est souhaitable de prévoir par exemple un repas commun en fin de réunion, ou un CVS pendant le petit déjeuner au restaurant de la structure. Prévoir un lieu convivial pour les réunions du CVS.

2.7 Ouvrir le CVS sur l'extérieur

Le CVS est également un levier permettant « d'ancrer » les usagers dans l'environnement social et institutionnel, et de sortir du face à face professionnels/usagers au sein d'une institution fermée. Il est recommandé de développer toutes les pratiques facilitant l'ouverture sur l'environnement, et de :

■ **Favoriser concrètement la présence de partenaires extérieurs à l'établissement**

Inviter des représentants des organismes gestionnaires (administrateurs associatifs, bénévoles, élus locaux et départementaux, instances de contrôle et de tarification, associations de voisinage, équipements de proximité, etc.), et s'assurer concrètement des conditions à réunir pour qu'ils puissent être présents (gestion des plannings, horaires, anticipation des contraintes d'emploi du temps, etc.).

■ **Organiser des échanges d'expériences inter-établissements**

Ces échanges d'expériences peuvent notamment porter sur l'organisation de la vie sociale et la dimension citoyenne entre les usagers ou représentants des usagers d'établissement différents.

■ **S'assurer de la présence effective de la direction et d'un administrateur de l'organisme gestionnaire**

La présence du directeur ou de son représentant est prévue par la réglementation ; cette présence effective peut permettre d'apporter des réponses rapides et légitimes aux questions posées et de donner des signes de reconnaissance aux usagers. De la même façon, et conformément à la réglementation, la présence d'un représentant de l'organisme gestionnaire est particulièrement utile lorsque les débats dépassent le simple fonctionnement interne.

■ **Inviter des usagers récemment sortis de l'établissement**

Il s'agit, toujours dans le même esprit, d'ouvrir le CVS sur l'extérieur, et ici, sur l'histoire de l'établissement, en invitant ponctuellement des usagers récemment sortis de l'établissement, pour permettre une vision plus distanciée des problèmes de fonctionnement.

2.8 Les dérives possibles, les pratiques à éviter

Sans que ces préconisations n'entrent à proprement parler dans le cadre des « bonnes pratiques professionnelles », il n'est pas superflu de rappeler que le CVS n'est

- ni un lieu de gestion des cas individuels : ce n'est en aucun cas une sorte de comité paritaire gérant les problèmes de comportement de tel ou tel, ou l'application du règlement intérieur,
- ni un lieu où traiter uniquement des dysfonctionnements de la structure. Même si le CVS a pour compétence de donner un avis sur l'ensemble des questions se posant à l'établissement, ce n'est pas un « bureau des plaintes », qu'elles viennent des usagers ou du personnel. La participation suppose une autre posture que celle de la présentation d'un cahier de doléances.
- ni une tribune politique, ou un lieu de prosélytisme ; cette remarque est particulièrement pertinente dans les structures où des groupes de pression de toute sorte peuvent être tentés d'instrumentaliser le CVS.

3. LES MODALITES DE FONCTIONNEMENT DES GROUPES D'EXPRESSION

3.1 La forme de participation par expression directe est complémentaire du système de délégation (comme dans le CVS)

Les groupes d'expression ne sont pas qu'une simple alternative aux systèmes plus formels de délégation. Ils leur sont complémentaires : chacun peut s'exprimer librement sur ses vœux, ses réflexions, etc. (table ronde), ce qui vient enrichir le système de la délégation, et ce qui permet à chacun de se positionner dans un collectif. Il est donc souhaitable de développer également cette forme de participation

Lorsque la structure met en place – à la place ou en complément des CVS – des groupes d'expression, il est recommandé de s'assurer d'un certain nombre de conditions pour que l'expression de ces groupes soit autant que possible représentative de l'avis des usagers. Ces conditions sont explicitées dans les recommandations ci-après.

3.2 Identifier et stabiliser le statut et le rôle de ces groupes d'expression

- Distinguer réunions de fonctionnement (éventuellement obligatoires) et instances de participation (volontaires)

Il faut rappeler que la participation ne peut faire l'objet d'obligation. Les réunions fonctionnelles obligatoires (qui peuvent être justifiées sur le plan du fonctionnement de l'établissement) ne peuvent être assimilées à des instances de participation et d'expression.

- Assurer la régularité et la pérennité des réunions

Cette recommandation a pour but de faciliter le repérage de ces instances par les résidents. Lorsque les dispositifs de participation sont trop occasionnels, ou dictés par l'événementiel, ils risquent vite d'apparaître comme des dispositifs opportunistes, à la discrétion de la direction.

- Inviter l'ensemble des usagers aux réunions et groupes d'expression.

Il est recommandé d'inviter formellement l'ensemble des usagers aux réunions. Il s'agit d'une invitation, non d'une convocation (même si cette invitation doit être réellement « accompagnée » par l'équipe, pour éviter un formalisme démotivant).

- Clarifier le mode de décision après concertation

Même si ces réunions sont par définition consultatives, et visent en premier lieu à organiser du débat, il est essentiel de clarifier le mode de décision après concertation avec les usagers : quelles règles ? quelles contraintes ? quelles procédures ?

3.3 Faciliter le fonctionnement de ces groupes

Il est recommandé, dans la perspective de rendre ces groupes productifs quant à l'apprentissage du « vivre ensemble », de

- **Nommer (ou faire désigner par le groupe) une personne parmi les usagers pour donner la parole et pour organiser les débats**

Il est recommandé d'organiser les débats, en donnant aux usagers un rôle d'organisation, de régulation. Un salarié peut en outre soutenir cette personne désignée dans cette fonction fondamentale au bon fonctionnement du groupe.

- **Faciliter la prise de parole**

Ce peut être solliciter les usagers qui ne s'expriment pas (en les plaçant par exemple près des animateurs) ou en organisant un tour de table (sans pour autant « imposer » la prise de parole).

- **Utiliser des supports pour faciliter l'expression**

- **Adapter la fréquence de réunion des groupes d'expression au rythme du « turn-over » des résidents**

Dans le cas où le CVS n'est pas adapté à la réalité de la vie de la structure en raison de la rapidité du turn-over des résidents, il est essentiel d'adapter le rythme des groupes d'expression au turn-over. Une réunion au moins mensuelle semble nécessaire.

- **Programmer suffisamment à l'avance ces réunions**

Il peut aussi s'agir de les instituer à date fixe. Dans tous les cas, il est recommandé de donner un planning aux résidents.

- **Prévoir plusieurs types et plusieurs niveaux de groupes d'expression**

En fonction du nombre de résidents, il est souhaitable de prévoir plusieurs « dimensions » de réunions : par étage, par groupe de vie, commissions thématiques, assemblées générales. En effet, l'expression est d'autant plus facilitée que la taille du groupe permet de gérer des interactions d'un nombre peu élevé. Le chiffre de 12 à 15 personnes par réunion semble un maximum pour qu'il y ait réellement partage et débat.

- **Favoriser la convivialité**

On peut par exemple prévoir un repas commun en fin de réunion, ou des réunions pendant le petit-déjeuner, ou au restaurant de la structure. Il est souhaitable de prévoir un lieu convivial pour les réunions.

3.4 Enrichir autant que possible le contenu de ces groupes d'expression

Pour cela, il est recommandé de

- **Permettre l'organisation rapide de réunions en réponse à des événements d'actualité**

Il s'agit de permettre une souplesse d'organisation en réponse à des événements d'actualité, ou à des questions qui se posent de manière urgente. Cette recommandation se conjugue cependant avec la recommandation 3.2, préconisant la régularité et la pérennité des réunions. Autrement dit, cette réactivité souhaitable à l'événement s'inscrit dans un dispositif pérenne.

- **Préparer ensemble l'ordre du jour**

Cette préparation s'effectue avec les résidents et les salariés concernés.

- **Laisser l'ordre du jour ouvert aux questions diverses**

Pour cela, combiner une partie de la réunion autour d'un ordre du jour pré-établi et laisser un temps important aux questions diverses.

- **Apporter des réponses aux questions posées**

Dans la mesure du possible, l'objectif poursuivi est d'apporter des réponses aux questions posées en cours de réunion.

- **Permettre l'expression des conflits liés à la vie en groupe**

Cette recommandation a pour but en permettant l'expression des conflits liés à la vie en groupe, de laisser aux intéressés la responsabilité de trouver des solutions. Éviter en revanche l'expression des conflits interpersonnels.

■ Organiser des débats thématiques avec des intervenants extérieurs

Cette ouverture permet d'inclure des sujets de société qui élargissent la participation à une dimension citoyenne, culturelle, etc.

4. LE FONCTIONNEMENT DES GROUPES D'INITIATIVES ET DES GROUPES-PROJETS

Les groupes-projets ont pour objectif de permettre aux résidents de (re)prendre du « pouvoir d'agir »³ sur leur propre vie et leur environnement. Les pratiques suivantes sont recommandées, afin de rendre ces modalités de travail aussi riches et productives que possible :

4.1 Mettre en place des modalités de recueil de propositions d'activités

On peut par exemple recueillir les propositions d'activités à travers des commissions thématiques, à travers des groupes d'intérêt, etc.

4.2 Privilégier les activités ouvertes sur l'extérieur

Il est recommandé de privilégier ce type d'activités afin de créer des lieux de socialisation dans la cité.

4.3 Favoriser les pratiques d'auto-organisation

Chaque fois que possible, il est recommandé de favoriser les pratiques d'auto-organisation. La capacité de s'organiser est en effet un élément essentiel de la prise de pouvoir sur son propre environnement.

4.4 Prévoir les moyens matériels de fonctionnement des groupes projets

Il est recommandé de considérer ces « groupes-projets » comme partie intégrante de la vie de l'établissement. En conséquence, il est souhaitable de veiller à ce que ces groupes aient les moyens matériels de fonctionner, sous forme de dotation budgétaire, de « subvention », ou à défaut de facilités d'accès au secrétariat, aux photocopieuses, à l'ordinateur, au téléphone, aux salles de réunion, etc.

4.5 Proposer une aide à la mise en œuvre des projets

À la demande des usagers, la structure pourra mettre à disposition une aide en terme d'accompagnement de projet : montage de dossiers, guidance administrative, relations avec l'extérieur, etc. Les travailleurs sociaux sont alors dans une posture de facilitateurs et non de promoteurs.

4.6 S'assurer de compétences professionnelles pour l'accompagnement des projets

Cette posture professionnelle de facilitateur et non de promoteur suppose une véritable acquisition de compétences qui peut faire l'objet de formation. En tout état de cause, il est recommandé de s'assurer de compétences professionnelles pour l'accompagnement des projets, qu'il s'agisse des salariés de l'établissement ou de ressources extérieures.

³ C'est le concept anglo-saxon « d'empowerment » qui est ici sous-jacent. Il a été choisi de traduire ce terme par « pouvoir d'agir sur sa propre vie et son environnement ».

5. LES DISPOSITIFS DE RECUEIL D'OPINION (ENQUÊTES DE SATISFACTION ET AUTRES MODALITÉS)

Il est recommandé de mettre en place des enquêtes de satisfaction qui permettent réellement aux résidents de se situer comme « citoyens clients », bénéficiaires d'une prestation de service dont ils soient en mesure d'en juger la qualité.

Il y a lieu de prévoir des modes d'élaboration et de formalisation de l'opinion de l'utilisateur qui rendent pertinentes et utiles – du point de vue du résident – les enquêtes proposées.

5.1 Dans le cadre des démarches qualité, s'assurer que l'opinion des résidents est prise en compte

Il s'agit de s'assurer que l'évaluation ou la mesure de la qualité ne court-circuite pas le point de vue de l'utilisateur – résident.

5.2 Cibler les questionnaires sur des questions précises et concrètes

Les professionnels constatent que les enquêtes de satisfaction portant sur des questions générales ne sont pas remplies. C'est pourquoi il est recommandé de cibler les questions sur des aspects pratiques et concrets, liés à des « prestations » identifiables.

5.3 Faciliter la lisibilité des questionnaires

Il y a plusieurs manières de faciliter cette lisibilité et cette compréhension :

- en utilisant des mots simples pour formuler les questions
- en assurant éventuellement une traduction des questions dans les langues usuelles.

5.4 Intégrer au questionnaire des questions ouvertes

Malgré la difficulté probable pour certains à remplir des questions semi-ouvertes, il est préférable de ne pas utiliser de questionnaires à choix multiples, trop standardisés et fonctionnels.

La possibilité de répondre à des questions ouvertes permet d'instaurer un dialogue quant au sens même de la démarche de recueil d'opinion.

Sur ce dernier point, un groupe de réflexion de la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale a proposé des formulations de questions ouvertes. Par exemple : décrivez tel ou tel aspect de l'établissement, qu'auriez-vous aimé voir en arrivant dans l'établissement en matière de..., quels sont vos désirs ?

5.5 Accompagner la démarche de réponse au questionnaire

Tout en respectant la liberté de réponse et l'anonymat du questionnaire, il est souhaitable que les personnes soient – à leur demande – accompagnées dans la compréhension du questionnaire, de ses enjeux, et aidées dans la formulation adéquate des réponses.

5.6 Garantir l'anonymat des questionnaires

L'anonymat des réponses est garanti, comme cela se pratique en général dans toute enquête de satisfaction.

5.7 Utiliser les moments forts pour demander leur avis aux usagers

Ces moments forts pour demander leur avis aux usagers peuvent être celui de la rédaction du projet individualisé, l'entrée, la sortie de l'établissement, etc.

5.8 Assurer le retour des informations recueillies auprès des usagers

Le retour des informations recueillies auprès des usagers s'effectue soit vers le CVS lorsqu'il existe, soit vers l'ensemble des résidents.

5.9 Apporter des solutions concrètes aux problèmes évoqués, en y associant les résidents

Il s'agit d'apporter des solutions concrètes aux problèmes évoqués, soit directement, soit par l'intermédiaire du CVS lorsqu'il existe. Il importe ensuite de rendre publiques ces réponses. Il est d'ailleurs souhaitable d'associer les résidents à la recherche des solutions aux problèmes posés.

Troisième partie

*Éléments pour
l'appropriation et
l'évaluation des
recommandations*

Les recommandations validées ci-dessus ont valeur de proposition et ne constituent pas une liste exhaustive d'exigences.

Elles constituent un outil de dialogue, de responsabilité, destiné à une mise en œuvre adaptée selon les besoins et le contexte.

Ce travail d'appropriation devra en même temps être l'occasion de définir le suivi et les moyens d'apprécier le chemin parcouru d'année en année au regard de cette recommandation, et dans la perspective des évaluations à venir.

Il s'agit en particulier de déterminer les critères et éléments d'observation qui seront utiles au regard des objectifs fixés.

Toutefois ce guide de bonnes pratiques professionnelles ne doit pas servir à établir une liste d'items simplifiés à cocher dans une grille standard.

On évitera ainsi de réduire les bonnes pratiques au remplissage d'une simple « grille », voire au « scoring » qui aurait pour but, là encore, de mesurer le degré de conformité de l'établissement à une nouvelle norme pratique.

En conséquence, la méthodologie d'évaluation à suivre, à partir de ce document, pourrait reposer sur un processus en quatre étapes :

- Choisir d'un commun accord (établissement / évaluateur) quelques items (6 par exemple) qui font suffisamment sens pour l'établissement, dont la moitié réellement mis en œuvre, et l'autre moitié qui n'a pas été mis en œuvre.
- Déterminer, pour chacun de ces items, le sens que lui attribue l'équipe de direction.
- Identifier les effets de ces pratiques mises – ou non – en œuvre, sur la mission de l'établissement, en termes d'efficacité, de cohérence, d'adéquation aux problématiques du public.
- Identifier les « pistes de progression » relatives à ces items.

ANNEXES

Annexe 1 : Les aspects réglementaires relatifs à la participation dans les CHRS / CHU / CADA Extraits du Code de l'action sociale et des familles

1. La réglementation relative à la mise en place du CVS

Les CHRS, les CADA et les CHU, pour ces derniers s'ils sont autorisés dans le cadre de la loi 2002-2, sont soumis à l'application du décret 2005-1367 du 2 novembre 2005 repris dans le Code de l'action sociale et de la famille :

Art. D 311-3 - « Le conseil de la vie sociale est mis en place lorsque l'établissement ou le service assure un hébergement ou un accueil de jour continu (...).

Lorsque le conseil de la vie sociale n'est pas mis en place, il est institué un groupe d'expression ou toute autre forme de participation.

Lorsque plusieurs établissements ou services sociaux ou médico-sociaux sont gérés par une même personne publique ou privée, une instance commune de participation peut être instituée pour une même catégorie d'établissements ou de services, au sens de l'article L. 312-1.

Dans les établissements et services relevant des 8°, 9° et 13° de l'article L. 312-1, lorsque les durées de la prise en charge sont inférieures à la durée minimum du mandat telle que prévue à l'article D. 311-8, il peut être procédé à la mise en œuvre de l'une des autres formes de participation prévues aux articles D. 311-21 et suivants. Il peut également être procédé à la mise en œuvre de ces autres formes de participation lorsque ces établissements et services accueillent majoritairement des personnes pouvant recourir à l'organisme mentionné à l'article D. 311-32⁴. »

2. Les dérogations réglementaires à l'obligation de mettre en place un Conseil de vie sociale

Conformément à l'article D 311-3 cité ci-dessus, les établissements exonérés de l'obligation de mettre en place un CVS sont

- les CHRS / CHU dont la durée de prise en charge est inférieure à 1 an (cf. : Art. D 311-8 – « Les membres du conseil sont élus pour une durée d'un an au moins et de trois ans au plus, renouvelable. »
- les CADA, lorsqu'ils accueillent majoritairement des personnes pouvant recourir à l'organisme mentionné à l'article D 311-32, : « Les représentants des personnes accueillies peuvent en tant que de besoin se faire assister d'une tierce personne ou d'un organisme aidant à la traduction afin de permettre la compréhension de leurs interventions ».

3. Les alternatives réglementaires au CVS

Dans le cas où l'établissement est exonéré de l'obligation de mettre en place un CVS, la participation peut prendre les formes suivantes :

Article. D 311-21 - « 1° l'institution de **groupes d'expression** institués au niveau de l'ensemble de l'établissement, (...);

2° l'organisation de **consultations de l'ensemble des personnes accueillies** ou prises en charge (...) sur toutes questions concernant l'organisation ou le fonctionnement de l'établissement, du service ou du lieu de vie ou d'accueil ;

3° la mise en œuvre **d'enquêtes de satisfaction**. (...) »

4. La réglementation concernant le fonctionnement du CVS

- **Composition** (art D 311-4 art D311-6 art. D 311-7)

Article D 311-4 - « La décision instituant le conseil de vie sociale fixe le nombre et la répartition des membres titulaires et suppléants de ce conseil. »

⁴ 8° : CHRS et CHU s'ils sont autorisés - 13° CADA

Article D 311-5 - « Le conseil de la vie sociale comprend au moins :

1° Deux représentants des personnes accueillies ou prises en charge ;

2° S'il y a lieu, un représentant des familles ou des représentants légaux ;

3° Un représentant du personnel ;

4° Un représentant de l'organisme gestionnaire.

Le nombre des représentants des personnes accueillies (...) **doit être supérieur à la moitié du nombre total** des membres du conseil. »

À noter que :

Article D 311-6 - « L'absence de désignation de titulaires et suppléants ne fait pas obstacle à la mise en place du conseil sous réserve que le nombre de représentants des personnes accueillies (...) soit supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil désignés. »

Article D 311-8 - « (...) Lorsque les sièges (...) des personnes accueillies ne peuvent être pourvus, en raison notamment des difficultés de représentation, **un constat de carence** est dressé par le directeur, son représentant ou le représentant qualifié de l'organisme gestionnaire. »

■ **Durée du mandat**

Article D 311-8 - « Les membres du conseil sont élus pour **une durée d'un an au moins et de trois ans au plus**, renouvelable.

Lorsqu'un membre cesse sa fonction en cours de mandat, notamment en raison de la fin de la prise en charge dont il était bénéficiaire, il est remplacé par son suppléant ou un autre bénéficiaire élu ou désigné dans les mêmes formes qui devient titulaire du mandat. Il est ensuite procédé à la désignation d'un autre suppléant pour la durée restante du mandat.

Article D 311-9 - « Dans les établissements et services relevant des 8°, 9° et 13° de l'article L. 312-1, le remplacement pour la durée du mandat restante des membres représentant les personnes accueillies peut être assuré par une procédure de désignation. L'accord des personnes désignées est requis. Les modalités de désignation sont précisées par l'instance ou la personne mentionnée à l'article D. 311-27. »

■ **Mode de désignation des représentants des personnes accueillies**

Article D 311-10 - « les représentants des personnes accueillies (...) **sont élus par vote à bulletin secret** à la majorité des votants respectivement par l'ensemble des personnes accueillies ou prises en charge (...). Des suppléants sont élus dans les mêmes conditions.

Sont élus le ou les candidats ayant obtenu le plus grand nombre de voix. À égalité de voix, il est procédé par tirage au sort entre les intéressés. »

« Dans les établissements et services relevant des 8°, 9° et 13° de l'article L. 312-1, **les représentants des personnes accueillies peuvent être désignés avec leur accord sans qu'il y ait lieu de procéder à des élections**. Les modalités de désignation sont précisées par le règlement de fonctionnement. »

■ **Mode de désignation des représentants des salariés**

Article D 311-12 - « Les personnels des établissements et services **de droit privé** soit salariés, soit salariés mis à la disposition de ceux-ci sont représentés au conseil de la vie sociale :

1° Dans ceux occupant moins de onze salariés, par des représentants élus par l'ensemble des personnels ci-dessus définis ;

2° Dans ceux occupant onze salariés ou plus, par des représentants élus, parmi l'ensemble des personnels, par les membres du comité d'entreprise ou, à défaut, par les délégués du personnel ou, s'il n'existe pas d'institution représentative du personnel, par les personnels eux-mêmes.

Ces représentants sont élus au scrutin secret. »

Article D 311-13 - Cet article précise le mode de désignation des représentants salariés dans les organismes de **droit public**.

■ **Fonctionnement du conseil de vie sociale**

Article D 311-9 - « Le **président du conseil** est élu au scrutin secret et à la majorité des votants **par et parmi les membres représentant les personnes accueillies** (...). Le président suppléant est élu selon les mêmes modalités parmi les membres représentant (...) les personnes accueillies (...). Le directeur ou son représentant siège avec voix consultative. »

Article D 311-15 - « Le conseil **donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement** ou du service notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socio-culturelle et les services thérapeutiques, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge. »

Article D 311-2 - Les instances de participation prévues à l'article D. 311-3 **sont obligatoirement consultées sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement** et de service prévus aux articles L. 311-7 et L.311-8. L'enquête de satisfaction mentionnée au 3° de l'article D. 311-21 porte notamment sur le règlement et le projet d'établissement ou de service

Article D 311-16 - « Le conseil se réunit au moins **trois fois par an** sur convocation du président (...) qui fixe l'ordre du jour des séances. Celui-ci doit être communiqué au moins huit jours avant la tenue du conseil et être accompagné des informations nécessaires. En outre, (...) le conseil est réuni de plein droit à la demande, selon le cas, des deux tiers de ses membres ou de la personne gestionnaire. »

Article D 311-17 - Les avis ne sont valablement émis que si le nombre des représentants des personnes accueillies (...) présents est supérieur à la moitié des membres.

Dans le cas contraire, l'examen de la question est inscrit à une séance ultérieure. Si lors de cette séance, ce nombre n'est pas atteint, la délibération est prise à la majorité des membres présents.

Article D 311-18 - Le conseil peut **appeler toute personne à participer à ses réunions à titre consultatif** en fonction de l'ordre du jour. **Un représentant élu de la commune** d'implantation de l'activité ou un représentant élu d'un groupement de coopération intercommunal peut être invité par le conseil de la vie sociale à assister aux débats.

Article D 311-19 - Le conseil établit son **règlement intérieur** dès sa première réunion.

Article D 311-20 - Le **relevé de conclusions** de chaque séance est établi par le **secrétaire de séance, désigné par et parmi les personnes accueillies** (...), assisté en tant que de besoin par l'administration de l'établissement, (...). Il est signé par le président. Il est transmis en même temps que l'ordre du jour mentionné à l'article D. 311-16 en vue de son adoption par le conseil. Il est ensuite transmis à l'instance compétente de l'organisme gestionnaire. »

Annexe 2 : Bibliographie

1. Concernant l'expression et la participation des usagers dans les CHRS / CADA / CHU

1.1 Etudes - Monographies :

- AFTAM, « Rapport d'activité du CHRS de l'AFTAM Résidence des Coteaux », 2004.
- AFTAM, COPAS, « Construction d'un outil d'auto-évaluation », COPAS
- Alcaraz-Onoradini M-C, « Un outil d'évaluation des compétences sociales au service du management de la qualité dans un CHRS mères/enfants », ENSP, 2004.
- Amadou J-F, « Les droits de la personne, un outil au service de la bientraitance institutionnelle en CHRS », Mémoire, ENSP, 1998.
- Brunet B., « La participation et la représentation des usagers dans le dispositif départemental d'insertion par le logement : un enjeu social, une exigence démocratique », Mémoire, ENSP, 2001
- Etienne C., « Les travailleurs sociaux et le Conseil de vie sociale en CHRS : vers des approches collectives favorisant l' "empowerment" des usagers », Mémoire DEA, CNAM, Novembre 2004.
- Lallemand D., « Guide des CHRS », FNARS/ASH, 2002.
- Le Duc Y., « Déontologie de la relation à l'utilisateur », Dunod, 2000.
- Pelège P., « Hébergement et réinsertion sociale : les CHRS », Dunod, 2004.
- Sarhy P-P., « Le CHRS, un outil en évolution, au service de la citoyenneté des personnes en difficultés sociales », Mémoire ENSP, 1995.
- Strasman M., « Le droit des usagers au cœur du renouvellement de l'action sociale – l'exemple des CHRS aubois », ENSP, 2005.

1.2. Articles :

- Etienne C., « Le CVS dans les CHRS », in Direction(s), Mars 2005, n° 17.
- FNARS, « La participation des usagers : un droit en marche », in Magazine de la FEANTSA, Automne 2006.
- FNARS, « CVS et autres formes de participation des usagers : comment les établissements s'approprient les dispositions de la loi 2002-2 », in La Gazette de la FNARS, Juillet 2005, annexe.
- FNARS, « Les usagers partenaires dans les établissements », in la Gazette de la FNARS, Juillet 2006, n° 49.
- FNARS « L'utilisateur s'invite aux débats du social », in La gazette de la FNARS, Juillet 2006, n° 10.
- Gargoly C. « Les CHRS en danger ? », in ASH, 2001, n° 2241.
- Helfter C., « Vers une « sanitisation » du travail social ? » in ASH, Janvier 2004, n° 2340.
- Kohler R., LE PAGE E., FREVAL C., STRICKLERM-J., IRIBARNE P., « Expression et participation, les hébergés en CHRS » Cahiers de la FNARS, Mai 1998, n° 04.
- UNIOPSS, « Les droits des usagers », Cahiers de l'UNIOPSS, 2006, n° 18.
- Vanovermeir S., « Les établissements accueillant des adultes et des familles en difficulté sociale. Premiers résultats de l'enquête ES 2004 », in Etudes et Résultats, 2006, n° 507.

2. Concernant la conception, le repérage et l'évaluation des « bonnes pratiques »

- « Journal du CVS » ANDSEA, Printemps 2006, n° 4.
- « De l'influence d'un conseil de vie sociale en 2005 » Bilan d'activités 15 mars 2005 de la Cité Saint Martin (75) Paris

3. Concernant la question de la participation/expression des usagers en général

3.1. Etudes - Monographies :

- ANDESI, UNAPEI, « La participation des usagers dans les établissements et services médico-sociaux : enjeu et méthodes » UNAPEI, Mai 2005.

- ANPF, « Le placement familial, conflits de légitimités ? Droit des usagers, autorité parentale, protection de l'enfance », L'Harmattan, 2003.
- Barbe L., « Une autre place pour les usagers ? Intervenir dans les services sociaux et médico-sociaux », La Découverte, Paris, 2006.
- Chauvière M., Godbout J-T., « Les usagers entre marché et citoyenneté », L'Harmattan, 1992.
- FEANTSA, « La participation des personnes sans domicile dans les processus de prise de décision ayant un impact sur les services qu'elles utilisent : Vue d'ensemble sur les pratiques de participation des usagers mises en œuvre par les prestataires de services en Europe », FEANTSA, Octobre 2005
- Humbert C., « Les usagers de l'action sociale : sujets, clients ou bénéficiaires ? » Paris : L'Harmattan, 2000.
- IGAS, « Les institutions sociales face aux usagers- Rapport annuel », IGAS, 2001.
- Janvier R., Matho Y., « Mettre en œuvre le droit des usagers dans les établissements d'action sociale », Paris : Dunod, 2004.
- Lhuillier J-M., « Le droit des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux », ENSP, 2004.
- Mahey P., « Pour une culture de la participation », Editions Adels, 2005.
- Maillard Desgrees du Lou D., « Droit des relations de l'administration avec ses usagers », PUF, 2000.
- Mathieux C., Bouchard J-M., « Règlements de fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux : modèle commenté », 2e édition, Editions Bouchard-Mathieux, 2003.
- Rogier F., « Du travail social à l'économie sociale ou de l'idéal de la liberté à l'entreprise de liberté », Mémoire de DEA, CNAM

3.2. Articles :

- « Les plus pauvres sont-ils représentés ? », Quart-Monde, 1990, n° 137.
- « Quelle représentation pour les plus pauvres ? » Quart Monde, 1995, n° 154.
- « Actions innovantes 2004 - Mise en œuvre, accompagnement et évaluation des changements en institution découlant de la loi 2002-2 relative aux droits des usagers. », Recueil et documents, FNARS, Mars 2006, n° 36.
- « Droits des usagers : le chemin enfin balisé », Direction(s), Janvier 2004, n° 4
- « Le droit des usagers se dessine peu à peu », ASH, 23/11/2003.
- « Comment organiser la parole des usagers ? » ONRS, 1999.
- « Le conseil de la vie sociale est réformé », ASH, Novembre 2005, n° 2428.
- Barbe L., « Do you speak 2002-2 ? », Copas, Juin 2004, n° 33.
- Brizais R., « Citoyens en institution, institution citoyenne », Conférence-débat IRTS Rennes, 05 Juin 1998
- Charlot J-L., « La mise en œuvre de la loi 2002-2 à l'épreuve de la délibération », Avril 2005, ASH n° 2404 .
- Coquelle C., « Citoyens, encore un effort », Copas, Janvier 2004, n° 32.
- Coquelle C., « N'importe quoi », Copas, Juin 1999, n° 20.
- Defontaine J., Sarazin I., « Loi 2002-2 : Logique de marché et/ou de promotion de la citoyenneté ? », Juin 2005, ASH n° 2411.
- Donzelot, J., « Participer, le concept » Informations sociales, 1995, n° 43.
- Dumortier J-B., « Droits et devoirs : de la contrepartie à la réciprocité », Copas, Avril 2005, n° 35.
- Jaeger M., « Le droit des usagers dans le secteur social et médico-social : une notion qui échappe aux évidences », Travail Social Actualités, 18 Novembre 1994, n° 524.
- Ladsous J., « Droits et place des usagers », Vie sociale, 2002, n° 4.
- Lhuillier J-M., « Le droit des usagers contre les usagers », Les cahiers de l'Actif, 2003, n° 331.
- Miekuz N., « Les plus pauvres et la citoyenneté : ni représentés, ni représentants », ASH, 1999, n° 2119.
- Pageau S., « Participation des usagers : redonner confiance en responsabilisant », ASH, 10 Janvier 2003, n° 2293.
- Paquet M., « Premiers résultats en demi-teinte sur l'application du droit des usagers », ASH Avril 2005, n° 2404.
- Plantet J., « La place des usagers : une question centrale depuis la loi 2002-2 » Lien social, 24 Février 2005, n° 42.

- Sanchez J-L., Verley R., Norymberg P., « Participation autrement : peut-on croire au Père Noël ? » Journal de l'Action Sociale et du développement social, Juillet 2002, n° 72.
- Trémintin J., « L'usager sait-il ce qui est bien pour lui ? », Lien social, 28 Octobre 2004, n° 727.
- Vachon J., « La représentation des usagers peine à s'imposer » ASH magazine, Avril 2004, n° 2.
- Verdier P. « Des nouveaux droits à promouvoir, de nouveaux outils à mettre en œuvre : les décrets d'application de la loi 2002-2 » Journal du droit des jeunes, Juin 2003, n° 226.
- Viard A., « La question des droits des usagers des institutions sociales et médico-sociales. Quels effets sur les pratiques des professionnels ? », CREAL Rhône Alpes, Octobre 2002, n° 129.

3.3. Conférences – Colloques :

- Rencontre territoriale pour la prévention et la lutte contre les exclusions en Rhône-Alpes, Colloque, 28 Mars 2006, Rhône-Alpes.
- Barbe L., « Accompagnement et droits des usagers : quelles évolutions ? » : Colloque « Accompagnement et droits des usagers : quelles évolutions ? ». Argelès sur Mer, 13 Octobre 2006.

4. Concernant des questions plus générales de méthode et d'évaluation

4.1. Etudes-Monographies :

- CNESMS, « L'évaluation interne – Guide pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux », Version 1, CNESMS, 2006.
- CTNERHI, « Évaluation des démarches et outils d'évaluation de la qualité » : Paris, CTNERHI, 2002.
- Hacourt G., Horemans L., « Projet européen d'indicateurs de pauvreté à partir de l'expérience des personnes vivant en pauvreté », EAPN, Septembre 2003.
- HAS, « Bases méthodologiques pour l'élaboration de recommandations professionnelles par consensus formalisé », HAS, Janvier 2006.
http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/base_methodo_CFE.pdf
- Rosenberg S., « Les groupes de qualification mutuelle », 2003.

4.2. Articles :

- « Les pistes de la DGAS pour améliorer la qualité dans les établissements sociaux et médico-sociaux », ASH, 2 Avril 2004, n° 2353.
- « Le Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale se penche sur le concept d'évaluation » ASH, Novembre 2005, n° 2430.
- « Les personnes en difficulté jugent la loi de lutte contre les exclusions », ASH, Mars 2000, n° 2159.
- Savignat P., « Évaluation dans les institutions sociales et médico-sociales : de quelques questions de méthode », ASH, 25 Février 2005, n° 2396.
- Warin P., « Vers une évaluation des services publics par les usagers ? », Sociologie du Travail, 1993, n° 3.

4.3. Réglementation :

- Note d'information DGAS/5B n°2004-96 du 03/03 /2004 relative aux actions favorisant l'évaluation et l'amélioration continue de la qualité dans les établissements sociaux et médico-sociaux.
- « Procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles », CNESMS, Janvier 2006, Note d'orientation n° 2.

4.4. Colloques-Conférences :

- « Autrement dit » Conférence de consensus sur la participation – juin 2003 Lille – synthèse
- « Proposition d'assistance méthodologique pour la mise en place d'un système de mesure de l'impact des dispositifs de lutte contre l'exclusion sur les usagers » IDRHI.

