



La Lettre Qualité

Décembre 2020

du Pôle Handicap



EDITO

Après avoir été longtemps considéré par notre secteur comme un concept flou et menaçant, force est de constater que la démarche qualité est aujourd'hui devenue une expression courante de notre champ professionnel.

Sur l'ensemble de cette période, le CMSEA s'est dès le début inscrit dans une dynamique de structuration et de formalisation d'une politique qualité ambitieuse et opérante.

À l'inverse d'une approche purement normative, la démarche qualité telle que nous l'envisageons est fondée sur un socle de valeurs et de principes communs, qui accordent une place centrale aux bénéficiaires concernés.

La démarche qualité pour notre association est une démarche complémentaire à la démarche évaluative. Elle vise à se questionner sur ses pratiques et son fonctionnement interne de manière structurée. Le développement et la diffusion de cette démarche qualité « made in CMSEA » nécessitent que ses enjeux soient explicités et ses fondements partagés pour permettre au plus grand nombre d'y adhérer, en la considérant non comme un cadre de contrainte supplémentaire, mais bien comme une véritable opportunité pour une amélioration continue de la qualité du service rendu à nos usagers. Parce qu'en réalité, la satisfaction de nos usagers, c'est bien ce qui compte.

En cela, cette Lettre a une importance considérable et je remercie Odile Saint-Raymond pour cette belle initiative.

Abdelali FAHIME
Directeur Général

LES DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Des textes fondateurs et des orientations stratégiques

Depuis 20 ans, plusieurs textes majeurs rappellent et renforcent les droits des personnes accompagnées par les ESSMS.

Parmi ceux-ci, la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale vise à promouvoir la place et le rôle prépondérants des bénéficiaires dans leur accompagnement et à affirmer leurs droits et libertés :

- Respect de la dignité, l'intégrité, la vie privée, l'intimité, la sécurité et du droit à aller et venir librement de la personne
- Libre choix entre les prestations adaptées proposées
- Accompagnement individualisé et de qualité respectant le consentement éclairé
- Confidentialité des informations relatives à la personne concernée
- Accès à toute information ou document relatif à la prise en charge
- Information sur les droits fondamentaux et les voies de recours
- Participation directe à la conception et la mise en œuvre du projet personnalisé.

La loi de février 2005* renforce encore les droits des personnes en posant le droit à la compensation des conséquences du handicap, favorisant la réalisation du projet de vie de la personne. Son action intervient sur les différents domaines du parcours de vie (droit à la scolarité, insertion professionnelle, accessibilité, inclusion sociale et citoyenne).

D'autres textes législatifs et réglementaires complètent au fil des ans les droits des personnes, par exemple le droit de désigner une personne de confiance ou les droits relatifs au partage d'informations.

En 2020, les Comités National et Interministériel du Handicap* (CNH et CIH) proposent et valorisent des actions concrètes en faveur des droits, de l'autodétermination et de l'inclusion sociale et citoyenne des personnes en situation de handicap.

La déclinaison opérationnelle

Pour favoriser l'exercice de ces droits, la loi a doté les établissements d'outils opérationnels parmi lesquels la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement, auxquels s'ajoute le projet personnalisé.

Pour les ESSMS, il s'agit non seulement de créer des outils mais aussi de rendre leur contenu accessible aux publics accompagnés.

Parallèlement, les droits et libertés des personnes accompagnées sous-tendent les RBPP édités par la HAS. Ces recommandations proposent aux professionnels de nombreuses pistes et réflexions pour favoriser la connaissance et le respect par tous des droits et libertés des bénéficiaires et pour les mettre en œuvre au quotidien.

Le pôle Handicap s'inscrit dans cette démarche. Chaque établissement ou service développe des outils et des actions en faveur de l'appropriation et de l'exercice de leurs droits (droits communs et droits spécifiques) par les publics accompagnés. Une base indispensable pour qu'enfants et adultes soient, à la mesure de leurs potentialités, auteurs de leur existence, acteurs de leur projet de vie et citoyens à part entière.

RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES (RBPP) ET AUTRES SOURCES

- « La Bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre » ANESM, juillet 2008
- « Les attentes de la personne et le projet personnalisé » ANESM, décembre 2008
- « Qualité de vie en MAS-FAM (volet 1) : Expression, communication, participation et exercice de la citoyenneté » ANESM, juillet 2013
- « Spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques » ANESM, mai 2016
- Ministère des solidarités et de la santé : <https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/article/le-droit-des-usagers-faire-connaître-et-vivre-les-droits-des-usagers-de-la>
- CNSA : <https://www.cnsa.fr/documentation-et-donnees/publications-de-la-cnsa/les-fiches-en-facile-a-lire-et-a-comprendre>
- A VENIR en 2021 : Journée rencontres organisée par le CREAI Grand Est : « C'est ma vie, c'est moi qui choisis ! »

* Loi 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

* CIH : https://handicap.gouv.fr/IMG/pdf/dp_cih_2020.pdf

* CNH : https://handicap.gouv.fr/IMG/pdf/dossier_de_presse_-_cnh_2020.pdf

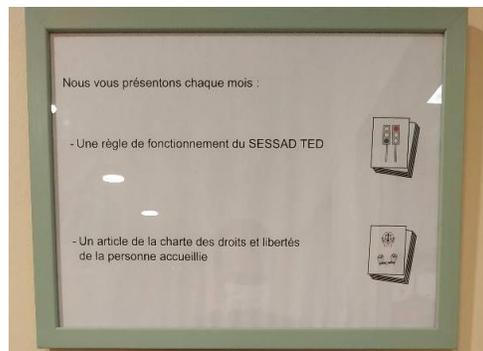
INFORMATION ADAPTEE SUR LES DROITS, LES DEVOIRS ET LES VOIES DE RECOURS

Conception et affichage de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie (CDLPA) et du Règlement de Fonctionnement au SESSAD TED

Des professionnels de différents établissements du CMSEA ont travaillé en collaboration lors de la formation « Les outils de la loi 2002 en pictogrammes » sur 3 documents institutionnels :

- La Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie
- Le règlement de Fonctionnement
- Le Livret d'Accueil

Ce travail avait pour but, pour les personnes accueillies, de rendre accessible ces outils de la loi 2002-2 et de les uniformiser au mieux au sein des établissements du CMSEA afin de proposer une continuité dans leur parcours.



Il s'est réalisé en plusieurs temps afin de permettre aux professionnels de travailler sur la simplification des documents et de se concerter afin d'élaborer une trame commune.

D'autre part, les jeunes du SESSAD TED ont également été associés à ce travail dans le choix de pictogrammes et pour évaluer leur compréhension des documents rédigés en Facile A Lire et à Comprendre (FALC).



Au vu du nombre important d'articles dans la charte, nous avons fait le choix au SESSAD TED de présenter chaque mois un article de la charte et un article du règlement de fonctionnement. Ceci permet d'épurer l'affichage et d'être plus clair dans la transmission de l'information.

Enfin le règlement de fonctionnement a également été matérialisé sous forme de classeur avec feuilles plastifiées et système Velcro. Les professionnels peuvent ainsi reprendre avec le jeune la transgression d'un interdit et le faire participer activement à la réflexion sur une éventuelle sanction.

Pascal Canteloup

DROIT A LA VIE INTIME, AFFECTIVE ET SEXUELLE

Présentation de l'Espace Intimité du DAME La Horgne

L'accompagnement à la Vie Intime est ancré dans les pratiques du Dispositif Intégré IME « DAME La Horgne » depuis une trentaine d'années par le biais des actions éducatives, informatives et thérapeutiques dispensées par les différents professionnels (Groupes Puberté, Photolangage...).

Mais jusqu'à lors, l'expression de la vie affective, intime et sexuelle était prohibé par le règlement de fonctionnement, emmenant les usagers à des comportements clandestins et inadaptés.

En conformité avec la charte et la loi 2002-2 qui stipulent l'obligation d'accorder **l'accès à la vie intime dans le respect des libertés individuelles** dû à chacun et **dans la dignité de la personne accueillie**, le DAME La Horgne s'est engagé dans une démarche de réflexion et de prise en compte de la vie intime, affective et sexuelle des jeunes accueillis par des formations à destination des professionnels (sexologie, aspect juridique de l'AVAS, sexualité chez la personne porteuse d'autisme...), **un travail partenarial** (CREAI, CRIAVS, IRTS, ARS) et **une participation active à différents colloques et journées d'études** pour enrichir nos connaissances théoriques, pratiques et juridiques.

Au terme de ces actions, et **d'une demande émergente de la part d'usagers** de pouvoir exercer leur droit à la vie intime, le DAME La Horgne a décidé, après plus d'une année de réflexion, de créer un lieu pouvant accueillir ses usagers à la recherche d'intimité.

L'Espace Intimité a ouvert ses portes en juin 2016, et a été suivi par une réécriture du projet d'établissement, du livret d'accueil et un remaniement de l'internat par la création de

CRSA* : Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie

quatre groupes mixtes, associé à la modification du règlement de fonctionnement.

L'accès à **l'Espace Intimité** est régulé par un protocole d'entretiens dont l'objectif principal est **d'évaluer la capacité à consentir** des usagers qui en sollicitent l'accès.

Nous veillons également à **respecter la confidentialité** des usagers fréquentant cet espace.

La transversalité de ces modalités d'accès fait de ce projet un véritable **principe d'action éducative**. **L'Espace Intimité** nous apparait comme étant également un outil de canalisation des troubles du comportement. La création de ce lieu a eu un **impact positif sur l'autonomie et l'équilibre de nos jeunes** en matière de vie intime.

Depuis la création de cet Espace, nous n'avons plus eu à déplorer de relations sexuelles se déroulant à des endroits inappropriés, ce qui conforte l'établissement dans le bien-fondé de cette action innovante et précurseuse. Nous observons une **véritable valorisation de nos jeunes, une reconnaissance de leur statut, de leurs droits et devoirs, ainsi que le respect de soi et des autres, des règlements de fonctionnement, de la notion d'intimité, et le développement de nouvelles compétences sociales**.

Les bilans effectués montrent que le projet correspond bien aux attentes et besoins des usagers.

Photo du
Républicain Lorrain



La CRSA* Grand Est a décerné au DAME La Horgne le label "Droit des usagers de la Santé 2020" pour son projet "Espace Intimité"

DROIT A L'INFORMATION DES PERSONNES SUR LEURS DROITS

Une démarche continue d'information

Au cours de l'année 2019/2020, le hameau « Haut Soret » a souhaité accentuer son travail sur les droits des usagers :

Le 5 novembre 2019, nous avons participé en Moselle Est à la 2ème rencontre annuelle du Schéma de l'Autonomie « **EN MOSELLE, UN TEMPS POUR LES AIDANTS** » en y invitant les familles intéressées. Cette journée visait à favoriser une meilleure compréhension des aidants et de leurs besoins, de la relation aidants-aidés/aidants-professionnels. Enfin, de faire le lien avec le travail engagé sur les attentes des familles exprimées au sein de l'établissement ainsi que lors des journées COPIL autisme à l'échelle du Pole.

Le 8 novembre 2019 suite à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA), nous avons participé à Nancy avec les membres du CVS au **FORUM « DROITS DEVANT »** sur les droits des personnes en situation de handicap. Cette démarche s'est inscrite en conformité avec la Convention Internationale relative aux Droits des Personnes Handicapées de l'ONU, soutenant la promotion et la participation à la vie politique, économique, sociale et culturelle des personnes accueillies. Le forum a permis d'aborder les droits des personnes en situation de handicap dans leur transversalité afin de leur permettre de mieux les connaître et, *in fine*, de les faire valoir.

Le 29 mai 2020 en pleine crise sanitaire COVID 19, nous avons souhaité mobiliser notre partenariat avec le CREAL Grand Est au travers de sa Newsletter n°25 intitulée « **DANS LES ETABLISSEMENTS, LA VIE CONTINUE** ». Ainsi la crise sanitaire que nous traversons aura généré au moins deux effets positifs : activer ou renforcer les solidarités entre les citoyen(ne)s de nos territoires, et placer au premier plan l'utilité sociale de ceux qui prennent soin au service de l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité. Les articles présentés dans cette revue ont été co-rédigés avec les personnes accompagnées et les équipes professionnelles. Ainsi, en associant nos résidents, en prenant le temps de lire les articles, mais aussi, en partageant les newsletters d'autres établissements nous pensons avoir contribué à leur permettre, d'une certaine façon, de « sortir » de nos établissements lors de cette période de confinement, de mieux vivre ou appréhender l'isolement, par une mise en mots et en image, plutôt qu'en « maux », le partage du quotidien de chacun dans le respect de leurs droits.

Le 28 novembre 2019, nous avons participé au Parc des Expositions et de Congrès de Colmar avec le concours de l'ARS, du CREAL, de l'ORS et de France Assos Santé, à la **rencontre régionale des représentants des USAGERS CVS**. Cette démarche fait suite au rapport de la CRSA Grand Est 2017 sur le respect des droits des usagers montrant que leurs représentants ont besoin d'informations et d'échanges pour réaliser leurs missions. Cette journée a permis de promouvoir les bonnes pratiques, de favoriser la participation des usagers et s'assurer du respect des droits conformément à l'Article L.311-5 du CASF.

L'année a également été ponctuée par la volonté d'accompagner la participation de nos résidents aux **ELECTIONS MUNICIPALES des 15 mars et 28 juin 2020**. Rappelons-nous qu'il a fallu attendre mars 2019 pour voir l'abrogation de l'article 5 du code électoral qui soumettait le droit de vote des personnes sous tutelle à une décision du juge. Notre objectif a été de mettre l'usager au cœur de nos dispositifs avec l'ambition de le rendre acteur et citoyen de la mise en œuvre de ses droits. Aujourd'hui, l'ensemble des adultes suivi par nos établissements et services peuvent participer aux échéances électorales.

Enfin, cette année 2020 a permis d'associer nos résidents, familles et partenaires à la vie de l'établissement lors de **DIVERSES COMMISSIONS** (CVS, restauration, réunions pavillonnaires, réécriture de notre nouveau projet d'établissement) et enfin de considérer leurs attentes dans l'analyse des **QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION** annuels ou en réponse à celle de nos partenaires, comme récemment avec la MDPH. La participation active des personnes à leur parcours de vie, leur parcours de soins, mais aussi à l'activité de l'établissement est un enjeu fort qui soutient et traduit l'exercice de leur droits.