

**Éléments de cadrage**  
**Recommandation de bonnes pratiques professionnelles**  
**"Concilier la vie en collectivité  
et la personnalisation de l'accueil  
et de l'accompagnement"**

L'Anesm a pour mission d'élaborer des recommandations de bonnes pratiques professionnelles prises en compte dans les démarches d'évaluation interne et externe. Une recommandation de bonnes pratiques a pour vocation d'éclairer les professionnels dans leurs actions et les institutions dans leur organisation.

Concilier la vie en collectivité et la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement est un thème inscrit dans le programme de travail 2008. Dans le cadre de cette programmation, ce thème se réfère à la reconnaissance des droits et de la citoyenneté des personnes accueillies au sein des établissements sociaux et médico-sociaux.

## **I. Problématique**

Une des caractéristiques des établissements sociaux et médico-sociaux est que, le plus souvent, ils accueillent les usagers en collectivité.

Cette dimension collective peut rentrer en tension avec la personnalisation de l'accueil liée au droit de l'usager à "une prise en charge et à un accompagnement individualisé" (CASF art. L.311-3-1.), d'une part et au "respect de sa vie privée et de son intimité" (CASF art. L.311-3-2.), d'autre part.

En effet, la vie en collectivité génère des contraintes explicites et implicites qui agissent différemment selon les établissements :

- la personne est une parmi d'autres au risque d'un certain anonymat : sa singularité peut ne pas être reconnue ;
- l'organisation de la vie en collectivité peut aller à l'encontre de la promotion de l'autonomie de la personne, voire même de sa socialisation élargie ;
- au sein d'une collectivité, la distinction de la sphère privée et de la sphère publique, dans leurs dimensions physiques et symboliques, ne va pas de soi ;
- le "vivre ensemble" crée des obligations morales et juridiques; il est organisé en grande partie par des règles de vie collective formalisées dans le règlement de fonctionnement<sup>1</sup> ;
- des normes d'hygiène et de sécurité relatives à l'accueil en collectivité s'imposent à tous et l'organisation du travail des professionnels liée aux rythmes quotidiens est complexe.

---

<sup>1</sup> CASF art. L.311-7 "il définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective"

Cependant, au sein de cette vie collective, chacun participe au lien social qui le constitue comme sujet. Il s'agit pour chacun d'y trouver sa place et que, dans le cadre d'une prise en charge et d'un accompagnement individualisé, la vie collective puisse contribuer à son développement, à son autonomie et à son insertion.

Ainsi, si l'on envisage ces lieux de vie que sont les établissements à la fois comme des lieux où s'éprouve l'intimité et comme des lieux de sociabilité, les perspectives de résolution des tensions entre point de vue individuel et point de vue collectif peuvent se situer à différents niveaux :

- la prise en compte du risque d'uniformisation et de dépersonnalisation au quotidien dans l'accueil et l'accompagnement de chaque usager ;
- le développement du respect de la vie personnelle et de l'intimité ;
- la construction du sens de la vie collective, compris et partagé par tous ;
- la recherche des articulations entre l'accompagnement individualisé et la dimension collective.

## II. Enjeux

L'objectif de cette recommandation consiste à promouvoir des pratiques professionnelles basées sur un dépassement des tensions et des contradictions potentielles entre point de vue individuel et point de vue collectif au sein des établissements sociaux et médico-sociaux.

La recommandation mettra en évidence des points de repère qui permettent de construire les articulations entre sphère individuelle et sphère collective, en considérant ce qui les lie et ce qui les dissocie.

Cette recommandation est directement reliée à la recommandation "Bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre". Elle approfondit le respect de la singularité au regard de la vie collective. Elle est en prise avec les notions d'intimité, de citoyenneté, d'autonomie.

Cette recommandation est complémentaire des recommandations sur l'ouverture des établissements<sup>2</sup>, le projet personnalisé<sup>3</sup> et le projet d'établissement<sup>4</sup>.

De bonnes pratiques en matière de conciliation de la vie en collectivité et de la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement sont sous-tendues par des enjeux différenciés pour l'ensemble des acteurs.

Pour **l'usager**, il s'agit, dans le cadre de cette vie en collectivité, de trouver ses équilibres internes et des interactions structurantes.

En outre, les usagers doivent pouvoir mieux comprendre les obligations liées à la vie en collectivité, sans subir de contraintes qui n'auraient pas lieu d'être.

Les familles et entourages des usagers, quant à eux, sont aussi concernés par les règles de vie au sein de l'établissement.

**Pour les professionnels**, l'enjeu est de mettre en place au quotidien des pratiques professionnelles qui assurent concrètement la personnalisation de l'accueil. Concomitamment et de façon indissociable, ils sont concernés par la construction et la mise en lien des espaces individuels et des espaces collectifs.

**Les établissements**, quant à eux, doivent à la fois promouvoir le potentiel structurant de la vie en collectivité et en limiter les risques et contraintes.

Il s'agit tant de permettre la construction démocratique des rapports entre les espaces privé/public que d'agir sur les interactions individuel/collectif.

<sup>2</sup> "La démarche de projet personnalisé" Anesm 2008

<sup>3</sup> "L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement" Anesm 2008

<sup>4</sup> Programme Anesm 2009

### **Champ de la recommandation**

Cette recommandation est transversale aux établissements sociaux et médico-sociaux, quel que soit leur secteur : enfants et familles en difficulté, personnes handicapées, personnes âgées, personnes en situation d'exclusion.

Les éléments d'appropriation seront orientés selon les caractéristiques des établissements.

### **III. Cadre méthodologique**

Pour la rédaction de cette recommandation, l'Anesm retient la méthode du **consensus simple**. Cette méthode consiste à faire élaborer une recommandation par un groupe de travail, en tenant compte des résultats d'une analyse critique de la littérature disponible et d'une étude des pratiques professionnelles. La recommandation est finalisée après le recueil des commentaires d'un groupe de lecture.

Le groupe de travail est placé sous la responsabilité de Marie-Laure Lagandré, assistée de Maud Morel.

## **IV. Questions**

### **1. Les valeurs et les principes**

#### **1.1 Points de repères**

Quels sont les points de repères juridiques, philosophiques et psychosociologiques pour réfléchir aux rapports entre "individu" et "collectif" ?

Comment peut-on articuler entre elles les notions de droits, devoirs, obligations ?  
La notion de "responsabilités réciproques" est-elle pertinente ?

Quelles sont les spécificités de la notion de vie privée au sein d'un établissement avec hébergement ? En quoi complète-t-elle la notion d'intimité ?

#### **1.2 Principes d'organisation**

Quels sont les préalables pour concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement au regard :

- des rapports entre projet d'établissement, vie en collectivité et vie collective,
- du rapport au risque et à la sécurité,
- de l'ouverture de l'établissement à/sur son environnement,
- des notions d'habitudes de vie, d'usages, de codes sociaux,
- du projet personnalisé et de l'expression de l'utilisateur.

Comment sont-ils transmis et véhiculés au niveau de l'équipe ainsi qu'avec les usagers ?

### **2. Intimité et vie privée au quotidien**

Quelles sont les modalités relationnelles qui facilitent la construction d'un espace privé, physique et symbolique ? (limites de la familiarité avec les usagers, intériorité de la personne,...)

Dans le cadre d'un hébergement, quelles sont les modalités concrètes de la prise en compte des notions de "chez soi", d'intimité, de vie privée et de confidentialité, relativement :

- au logement et aux objets personnels, à la domiciliation
- à la correspondance et au téléphone
- à la réception de visites
- à la fonction de soin, le cas échéant

Quelles sont les modalités organisationnelles qui permettent à l'utilisateur d'exercer son autonomie et des choix sur différents sujets selon ses habitudes de vie ? (repas, entretien du linge, ménage, hygiène, loisirs...)

Quelles sont les différences suivant les quatre secteurs ?

Comment favoriser lors des premiers temps de l'accueil la création de nouveaux repères spatio-temporels et relationnels ? A quelles conditions le Livret d'accueil peut-il être un point d'appui ?

Quels sont les espaces de réflexion sur l'organisation du travail et le fonctionnement relativement aux tiraillements entre vie en collectivité et respect de l'intimité et de la vie privée ?

Comment animer le travail d'équipe pour permettre une prise de conscience des effets concrets et symboliques des pratiques et des postures professionnelles relativement à l'autonomie, l'intimité, la confidentialité ? Comment repérer les pratiques à risque de dépersonnalisation ?

### **3. Accompagnement personnalisé et vie collective**

Comment organiser les espaces formels et informels de la vie collective au quotidien ? Quelles sont les modalités permettant de faciliter la vie en collectivité ?

Quelles sont les conditions pour permettre à chacun de trouver sa place singulière au sein de la vie collective et pour qu'elle soit respectée ?

Comment la personnalisation se traduit-elle en ce qui concerne les relations avec les autres usagers au sein de l'établissement ?

Selon quelles modalités et à quelles conditions la dimension collective est-t-elle mise au service du projet personnalisé ?

Quelle organisation de la vie en collectivité pour qu'elle contribue à la socialisation et à l'autonomisation ?

Quelle participation des usagers à l'organisation de la vie collective ?

Quelles sont les différences suivant les missions de l'établissement (éducative, aide à l'insertion, etc.) ?

Quelles sont les modalités de constitution des groupes de vie (lorsqu'ils existent) et des groupes d'activité ? (cohabitation de publics, accord des usagers, etc.)

### **4. Les règles de vie collective**

Quel est le processus d'élaboration et d'actualisation du règlement de fonctionnement ? Quels acteurs ? Quelles formes de participation ?

Quelles sont les visées du règlement de fonctionnement ? Quelles sont ses limites ?

Quels sont les principes directeurs pour structurer un règlement de fonctionnement de telle façon que chacun puisse le comprendre ?

Quels sont les points de repères pour articuler le règlement de fonctionnement avec :

- le projet d'établissement ?
- les projets personnalisés ?
- la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie ?

Comment traduire ces points de repères sur des thèmes tels que :

- la circulation dans et hors des locaux,
- les rythmes quotidiens (sommeil, repas, etc.),

Comment rendre complémentaires et cohérents entre eux les trois documents remis aux usagers lors de leur arrivée (Livret d'accueil, Charte des Droits et Libertés, Règlement de fonctionnement) ?

Comment accompagner leur compréhension ?

Comment le CVS (ou toute autre forme d'expression collective) est-il impliqué relativement à ces questions ?

Quels sont les espaces de régulation des tensions inhérentes à la vie en collectivité et au règlement de fonctionnement ?

Comment faire en sorte que les règles de vie collective donnent lieu à des "manières de faire" partagées par tous les professionnels ?

### **5. Éléments d'appropriation de la recommandation**

Quels sont les éléments permettant de mettre en place une appropriation progressive de la recommandation ?

Comment prendre en compte, dans cette appropriation, les spécificités et les réalités de chaque établissement au regard de :

- son mode de fonctionnement : avec ou sans hébergement,
- ses missions,
- la population accueillie et ses fragilités spécifiques.