



AVIS N° 2 : CONTRATS DE SEJOUR

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité, l'association HEVEA s'est dotée d'un référent qualité, chargé de coordonner et de structurer cette démarche.

Ainsi, en 2018, sous l'égide de ce référent, un groupe de travail réunissant des représentants des différents établissements d'HEVEA a participé à la mise en conformité des contrats de séjour et de tous les outils de la loi 2002.2.

Ainsi, fin 2018, les « nouveaux » contrats de séjour ont été mis en pratique auprès des résidents. La forme et le fond étant plus denses, cela a suscité des interrogations concernant la compréhension que pouvaient en avoir les résidents et un sentiment de malaise a été ressenti par les professionnels lors de ces temps d'échanges.

C'est ainsi que le chef de service de VPA a sollicité le CCRE en ces termes :

« Les contrats de séjours travaillés par la commission qualité : ces derniers sont depuis peu formalisés. Lorsqu'on doit les faire signer aux usagers et éventuellement à leurs familles, des difficultés pour la compréhension de texte apparaissent et nous devons réajuster oralement la manière dont ce document est transmis » Le thème qui pourrait intéresser le CCRE pourrait se formuler ainsi :

- Que provoque une différence marquée entre un travail prescrit et un travail réel ?*
- L'application de la loi a-t-elle un sens lorsqu'elle en est dépourvue ?*

Nous avons donc dans un premier temps, axé notre réflexion sur la loi de 2002-2 afin d'en définir le contour et en extraire le sens ainsi :

La loi du 2 janvier 2002 donne une définition de l'action sociale et médico- sociale, définition jusqu'ici absente des textes législatifs : « L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans le cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier les personnes handicapées et les personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité-sociales au sens de l'article L311-1 du code de l'action sociale et médico-sociale » (article L116-1 CASF).

La personne protégée est placée au cœur du dispositif de ce texte rénové. Le défi des professionnels devient alors de trouver le juste équilibre entre protection et préservation des droits fondamentaux. Pour les aider, ces outils devront être mis en place par les structures elle-même.

Par la réactualisation des outils de la loi 2002.2, HEVEA reconnaît donc aux personnes accueillies des droits fondamentaux mais également une protection.

Ainsi le contrat de séjour en est l'un des outils qui doit garantir les droits de la personne accueillie. Par conséquent, le rôle et les obligations de chacun des acteurs sociaux d'HEVEA qui contractualisent ce document est de reconnaître ses droits. La personne accueillie est protégée, elle doit obtenir une aide appropriée à ses besoins et doit, en outre être en mesure d'exercer sa citoyenneté. Ainsi, la garantie de l'autonomie et de la liberté doit s'articuler avec la protection. Mais comment le garantir lorsque l'utilisateur n'a pas les capacités intellectuelles d'en comprendre les enjeux et qu'il doit signer un document qu'il ne maîtrise pas ?

Ainsi, pour tous les établissements d'HEVEA, et afin de rendre le plus accessible possible la compréhension de ce document :

- La contractualisation se fait 1 mois après l'accueil du résident en sa présence, ainsi toutes les parties contractualisant ce document peuvent s'engager en ayant une vision plus éclairée du fonctionnement de l'établissement et des besoins de l'utilisateur.
- En présence d'un représentant légal. L'utilisateur n'ayant pas les moyens de se faire comprendre, a la garantie d'être représenté pour faire valoir ses intérêts.
- Et en présence de son référent éducatif et d'un cadre de l'établissement. Ceux-ci pouvant garantir que l'accompagnement sera adapté aux besoins du résident.

Lors de la contractualisation, il est recherché la participation et l'adhésion du résident même si, dans la réalité, l'utilisateur qui sollicite son admission ne dispose généralement pas d'un choix lui permettant d'être dans un rapport de force équilibré pour contractualiser.

Ainsi, le contrat de séjour mis en place à HEVEA correspond dans la forme et dans le fond aux attentes de la loi. Toutefois, la question soumise au CCRE interroge sur la forme de la contractualisation. Elle interroge également le sens de nos missions, quels que soient nos postes et notre capacité à constamment nous réinterroger et à nous adapter. Ainsi donc, l'étude de cette question pourrait entre autres choses permettre à tous, lors de son utilisation, de réfléchir préalablement et collégalement à l'esprit des lois, au sens que l'on va donner à ces outils dans l'exercice des missions des uns et des autres, pour ensuite, si besoin, les adapter. Car il arrive que le professionnel en charge de la contractualisation se trouve dans une situation de gêne vis-à-vis des difficultés qu'engendrent une incapacité du résident à comprendre et à s'exprimer sur ce document. Les professionnels nomment leur embarras à dépasser ce paradoxe qui est de faire participer un public qui n'en a pas les capacités d'en comprendre les enjeux. Ainsi, en réponse à ce sentiment de gêne, certains établissements d'HEVEA (La Charmille, l'Olivaie, VPA et la Garenne du Val) accompagnant des personnes présentant de grandes difficultés de compréhension, ont adapté le contrat de séjour en version FALC (facile à lire et à comprendre) et demande aux professionnels de reformuler le texte lorsque cela est nécessaire, ceci en complément du document formalisé.

Les professionnels d'HEVEA semblent donc avoir trouvé des ressources pour adapter le contrat de séjour, certes complexe dans sa forme, mais qui dans les faits, respecte au mieux les droits et les besoins des résidents.

LES RECOMMANDATIONS

Ainsi, le CCRE préconise pour l'ensemble des établissements d'HEVEA de maintenir l'existant soit :

- Que ces temps de contractualisation soient des temps de la prise en compte de l'utilisateur comme un citoyen ayant une parole (ou une présence) qui compte et qui intéresse.
- Adapter le vocabulaire souvent spécifique à notre domaine qui peut s'avérer complexe pour l'utilisateur afin que les deux parties trouvent un langage commun.
- Que ce temps de contractualisation soit, en faisant preuve d'initiative, d'action et de créativité, une rencontre commune.
- Qu'il est fondamental que le professionnel (en charge de la contractualisation) adhère et comprenne tous les termes du contenu du contrat de séjour. Ce document doit donc être représentatif de la réalité de l'accompagnement et le professionnel doit être en accord avec le projet d'établissement afin de soutenir au mieux la qualité des prestations proposées. Ainsi, lors de l'élaboration de ces outils de la loi de 2002-2, il apparaît judicieux que les Directions y associent tous les professionnels pour qu'ils puissent se les approprier et y trouver du sens dans leur mise en place.
- Qu'au-delà de l'obligation légale à contractualiser l'accompagnement, ces outils doivent devenir de véritables supports pour construire une relation de confiance.