



ENSP
ÉCOLE NATIONALE DE
LA SANTÉ PUBLIQUE

RENNES

**Directeur d'établissement social et
médico-social public**

Promotion 2001 - 2002

**PROMOUVOIR LE DROIT DES USAGERS EN
ETABLISSEMENT SOCIAL : UN ENJEU DE CITOYENNETE
POUR LE DIRECTEUR.**

DUMENIL Fabrice

Sommaire

INTRODUCTION	1
1 - LE DROIT DES USAGERS, UNE QUESTION DE SOCIÉTÉ.....	6
1.1 L'affirmation du droit des usagers.....	6
1.1.1 Le droit des usagers à travers les textes internationaux.....	8
1.1.1.1 Les déclarations.....	8
1.1.1.2 Les conventions.....	9
1.1.2 Le droit des usagers à travers les textes français.....	10
1.1.2.1 « Les années 70, la rationalisation. ».....	10
1.1.2.2 « Les années 80, la nouvelle citoyenneté. ».....	11
1.1.2.3 Les années 90, des réformes législatives pour la mise en conformité avec la Convention internationale des droits de l'enfant.....	14
1.1.2.4 Les années 2000, l'affirmation de plus de droits pour les bénéficiaires de l'action sociale.....	15
1.2 L'actualité du droit des usagers, la loi du 2 janvier 2002.....	18
1.2.1 Un long cheminement du projet.....	18
1.2.2 Pour une meilleure prise en compte de l'utilisateur.....	19
1.3 Le droit des usagers, un levier pour la prévention de la maltraitance institutionnelle.....	21
1.3.1 Le champ de la maltraitance institutionnelle.....	22
1.3.2 Plus de droits des usagers pour moins de maltraitance institutionnelle.....	23
2 - LE DROIT DES USAGERS, QUELLE APPLICATION SUR LE TERRAIN ? L'EXEMPLE DU CENTRE MARIE BÉQUET DE VIENNE.....	25
2.1 Le Foyer de l'enfance et le Centre maternel Marie Béquet de Vienne, contexte de l'étude.....	26
2.1.1 Le Foyer de l'enfance.....	27
2.1.1.1 Sa mission.....	27
2.1.1.2 La procédure d'admission des enfants.....	27
2.1.1.3 Le séjour des enfants.....	28
2.1.2 Le Centre maternel.....	28
2.1.2.1 Sa mission.....	28
2.1.2.2 La procédure d'admission.....	29
2.1.2.3 Le séjour des résidentes.....	30

2.2	La démarche de travail.....	31
2.2.1	Objectif.....	31
2.2.2	Les entretiens.....	31
2.2.2.1	Pourquoi des entretiens ?	31
2.2.2.2	Le cadre des entretiens.....	32
2.2.3	Un double travail.	38
2.3	État des lieux et analyse de la mise en œuvre du droit des usagers au Centre Marie Béquet de Vienne.	41
2.3.1	Le droit des usagers au foyer.	41
2.3.1.1	Le droit à l'intimité, à la vie privée des enfants.....	42
2.3.1.2	La place des familles.....	43
2.3.1.3	Le droit à l'information des parents.....	45
2.3.1.4	Droits et devoirs des usagers, quel lien ?	47
2.3.2	Le droit des usagers au centre maternel.....	48
2.3.2.1	Le respect de l'intimité et de la vie privée des résidentes.....	48
2.3.2.2	Quelle expression, quelle participation pour les résidentes ?	51
2.3.2.3	Le droit à l'information des résidentes.....	54
2.3.2.4	Les devoirs, corollaires des droits des résidentes.....	56
2.3.3	Les axes prioritaires à travailler, un choix de directeur.....	57
3	PROPOSITIONS CONCRÈTES POUR AMÉLIORER L'APPLICATION DU DROIT DES USAGERS AU CENTRE MARIE BÉQUET DE VIENNE.....	58
3.1	La restructuration du Centre Marie Béquet de Vienne, un projet favorable à l'intimité et à la vie privée des usagers.....	58
3.1.1	Objectif.....	58
3.1.2	Démarche.....	58
3.1.3	Evaluation de la mise en œuvre de la proposition.	61
3.2	Le livret d'accueil, un outil au service de l'information des usagers.....	61
3.2.1	Objectif.....	61
3.2.2	Démarche.....	62
3.2.3	Evaluation de l'utilité des livrets d'accueil.....	65
3.3	Des espaces de participation des usagers, pour une pratique de la citoyenneté.....	66
3.3.1	Objectif.....	66
3.3.2	Démarche.....	67
3.3.3	Evaluation de la mise en place du conseil.	69

3.4	Le règlement de fonctionnement réalisé par les enfants du foyer, un outil pédagogique.....	70
3.4.1	Objectif.....	70
3.4.2	Démarche.....	70
3.4.3	Evaluation de l'efficacité du règlement de fonctionnement.....	71
3.5	Une procédure de suivi des dettes des résidentes, pour une responsabilisation accrue.....	72
3.5.1	Objectif.....	72
3.5.2	Démarche.....	72
3.5.3	Evaluation de l'efficacité de la procédure.....	74
CONCLUSION		75

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

REMERCIEMENTS

Liste des sigles utilisés

ADEMIE : Action Départementale Envers les Mères Isolées avec Enfant.
AJE : Allocation pour Jeune Enfant.
ANCE : Association Nationale des Communautés Educatives.
ANPE : Agence Nationale Pour l'Emploi.
AP : Accueil Provisoire.
API : Allocation de Parent Isolé.
ASE : Aide Sociale à l'Enfance.
ASH : Actualités Sociales Hebdomadaires.
CADA : Commission d'Accès aux Documents Administratifs.
CAF : Caisse d'Allocations Familiales.
CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle.
CDES : Commission Départementale pour l'Éducation Spéciale.
CFP : Centre de Formation Professionnelle.
CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale.
COI : Commission des Opérations Immobilières.
COTOREP : Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel.
DASES : Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé.
GEPSO : Groupe National des Établissements et Services Publics Sociaux.
HLM : Habitation à Loyer Modéré.
IGAS : Inspection Générale des Affaires Sanitaires et sociales.
IME : Institut Médico-Éducatif.
OPP : Ordonnance de Placement Provisoire.
PIAS : Programme Individuel des Acquisitions Sociales.
PMI : Protection Maternelle et Infantile.
RMI : Revenu Minimum d'Insertion.

INTRODUCTION

« On dit que la valeur d'une société moderne se mesure au regard de la place qu'elle réserve aux plus fragiles de sa population. Qu'elle préfère les rejeter, qu'elle se contente de les assister ou qu'elle veuille les intégrer, c'est la nature première du contrat social qui est aujourd'hui posée. »

Cette réflexion de Pascal Terrasse, député et responsable de la mission parlementaire sur la réforme de la loi de 1975¹, m'a interpellé en tant que futur directeur d'établissement social et médico-social.

En effet, avec la loi du 2 janvier 2002² rénovant l'action sociale et médico-sociale, le secteur social et médico-social vient de se doter d'un texte garantissant le droit des usagers.

Mais au-delà du droit des usagers, c'est bien l'exercice de la citoyenneté que le législateur a voulu promouvoir à travers cette loi.

Ainsi, faisant partie du chapitre 1er de la loi, intitulé « Principes fondamentaux », dans la section 1 « Des fondements de l'action sociale et médico-sociale », l'article 2 énonce notamment que « l'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir (...) l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté (...). »

Si j'utilise « le droit des usagers » au singulier et non au pluriel, dans le titre du mémoire, c'est justement une volonté de ma part de rattacher la notion de droit des usagers à celle de citoyenneté.

Je rejoins en l'occurrence l'opinion de Roland Janvier et d'Yves Matho dans leur ouvrage « *Mettre en œuvre le droit des usagers dans les établissements d'action sociale* »³, qui précisent que « le droit des usagers s'entend comme la combinaison des droits et devoirs dévolus à tout citoyen, pour des personnes singulières dans des situations particulières.

C'est l'association des droits et des devoirs qui conforte la notion de responsabilité. La personne responsable, car reconnue dans ses droits, devient sujet. La personne capable d'assumer ses obligations sociales, c'est-à-dire de reconnaître ses devoirs, accède à la position d'acteur » ; acteur dans la cité, en tant que citoyen.

¹ Loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales.

² Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

³ Janvier R., Matho Y. *Mettre en œuvre le droit des usagers dans les établissements d'action sociale*. Paris : Dunod, 2002.

La loi 2002-2, parle quant à elle, des « droits des usagers » et semble bien faire la distinction entre les droits et les devoirs, les obligations de la personne accueillie⁴.

Ainsi, tout au long du mémoire, quand j'utilise le terme « droit » des usagers, c'est dans l'intention d'englober les notions de droits et devoirs de la personne accueillie.

En revanche, si je fais référence aux « droits » des usagers, c'est dans l'acception stricto sensu de ce terme.

Il incombe donc au directeur d'établissement, un des principaux acteurs de la mise en œuvre de cette loi, de placer « l'utilisateur au cœur du dispositif de l'action sociale », selon la formule consacrée.

Mais, devant l'arrivée de cette loi tant attendue, une interrogation s'est posée à moi.

Pourquoi la nouvelle loi sociale 2002-2 se centre-t-elle sur les personnes accueillies ?

Est-ce du au besoin de pallier une carence législative ? De combler un défaut d'application des droits de l'utilisateur sur le terrain ? Ou bien encore les deux à la fois ?

En fait, ma réponse réside dans une hypothèse qui est la combinaison des deux.

D'une part, je pense qu'avec ce texte, le souci du législateur va dans le sens d'une évolution historique, tendant vers une affirmation toujours plus grande des droits de l'homme, du citoyen, des usagers.

D'ailleurs, le rapport Roméo⁵ sur l'évolution des relations parents-enfants-professionnels dans le cadre de la protection de l'enfance, évoque « l'évolution culturelle en cours, cristallisée dans les notions de partenariat ou de négociation, qui consacre l'évolution des relations entre commanditaires, prestataires et bénéficiaires. Les usagers font valoir leurs droits et ne se présentent plus en victimes expiatoires d'une relation trop souvent fondée sur l'unilatéral et l'arbitraire ».

La première partie de mon mémoire sera donc consacrée à préciser que le droit des usagers est devenu une véritable question de société, à travers un renforcement de celui-ci au fil du temps, aboutissant à l'actuelle loi du 2 janvier 2002 ; et combien il s'insère dans la

⁴ Loi 2002-2 : Section 2 Des droits des usagers du secteur social et médico-social - art. 11 « Dans chaque établissement (...) un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires (...). »

⁵ Roméo C. *L'évolution des relations parents-enfants-professionnels dans le cadre de la protection de l'enfance*. Ministère délégué à la famille, à l'enfance et aux personnes handicapées, novembre 2001, p. 46.

problématique des établissements sociaux, par la lutte notamment contre la maltraitance institutionnelle.

D'autre part, je pense, pour éclairer le second axe de mon hypothèse, que la loi 2002-2 vient remédier à un défaut d'application du droit des usagers dans les établissements.

D'ailleurs, Valérie Larmignat⁶ précise que « le réaménagement des rapports entre les usagers et les institutions se heurte encore souvent à l'absence partielle ou totale de culture et de pratiques démocratiques dans les établissements, et parfois à la négation de droits pourtant déjà acquis ».

De plus, Jean-René Loubat⁷ écrit que « si un article du projet de réforme de la loi de 75 éprouve le besoin de rappeler que " l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux " c'est sans doute que cela n'est pas aussi évident qu'on pourrait le penser... ».

Pour vérifier cette hypothèse qui constitue la seconde partie de mon mémoire, j'ai choisi de faire une étude sur mon lieu de stage, le Centre Marie Béquet de Vienne, qui regroupe deux structures, un foyer de l'enfance et un centre maternel.

J'ai donc décidé de vérifier le degré de mise en œuvre du droit des usagers et de leurs familles dans l'institution, en faisant un état des lieux et en analysant l'application de ce droit. Pourquoi certains droits ne sont pas suffisamment ou encore pas du tout respectés ?

Ma démarche est principalement basée sur des entretiens auprès des professionnels, des personnes accueillies et de leurs familles, dans le but de recueillir leurs avis, leurs perceptions de l'application du droit des usagers.

Un intérêt de ces rencontres étant de regrouper la vision de ceux qui doivent respecter ce droit et de ceux qui le vivent.

Enfin la troisième partie du mémoire portera sur les propositions concrètes issues des conclusions de l'enquête, afin d'améliorer l'application du droit des usagers ; propositions que le directeur devra mettre en œuvre, après avoir identifié les points faibles, les points à travailler concernant le droit des usagers et de leurs familles.

⁶ Larmignat V. Participation des usagers. Déjouer les pièges de la rhétorique. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 25 janvier 2002, n° 2247, pp. 37-38.

⁷ Loubat J.R. A propos des droits des bénéficiaires. Quelle éthique au quotidien dans les établissements sociaux et médico-sociaux ? *Lien Social*, 27 septembre 2001, n° 590.

Car Michel Laforcade⁸, directeur adjoint de la direction régionale des affaires sanitaires et sociales d'Aquitaine, nous avertit à ce sujet : « les professionnels ont la responsabilité d'éviter qu'il [le leitmotiv " remettre l'utilisateur au centre "] ne vire au lieu commun dans son acception la plus péjorative, celle du discours dominant qui tient lieu d'action ».

Le fil conducteur de mon étude est la loi du 2 janvier 2002, et plus précisément donc ses articles 7 à 13, regroupés dans la section 2 du chapitre 1er « Principes fondamentaux », qui s'intitule « Des droits des usagers du secteur social et médico-social ».

Les droits fondamentaux des usagers du secteur et de leur entourage y sont définis, tels que notamment, le droit à l'intimité, le droit à la sécurité, le droit à la confidentialité des informations ; ainsi que les outils pour les garantir, comme le contrat de séjour, le livret d'accueil, l'instauration d'un conseil de la vie sociale.

L'ouvrage de Roland Janvier et d'Yves Matho « *Mettre en œuvre le droit des usagers dans les établissements d'action sociale* »⁹, est aussi la base de ma réflexion sur ce thème et le point de départ de mon désir d'en faire le sujet de mon mémoire.

En effet, les auteurs proposent de rendre à la personne accueillie dans les établissements d'action sociale, toute sa citoyenneté, de permettre à l'utilisateur d'être vraiment acteur de sa vie, au sein de notre société démocratique, par le biais notamment des institutions sociales jouant un véritable rôle de lien social entre les usagers et la société.

Pour définir l'utilisateur dans l'action sociale, les auteurs citent l'ANCE¹⁰ : « On entend par utilisateur toute personne dont la situation justifie l'intervention des services sociaux ».

Cette définition a suscité des réticences quant à l'emploi du terme « utilisateur » qui porte une connotation négative et stigmatisante, celle « d'usagé »¹¹.

De plus, certains voient dans l'utilisation de ce terme, le signe d'un glissement de l'action sociale vers la « norme managériale » et le libéralisme.

Janvier et Matho limitent l'expression « utilisateur » aux personnes prises directement en charge et la notion de parents d'utilisateurs aux ascendants ou descendants de ces personnes.

⁸ Cité dans l'article de Valérie Larmignat, paru dans les *ASH* n° 2247. Cf. note 6.

⁹ Ouvrage déjà cité. Cf. note 3.

¹⁰ Association Nationale des Communautés Educatives, dans son texte de références déontologiques de l'action sociale publié en juin 1996.

¹¹ Décrite par E. Goffman dans « *Stigmates* », Editions de minuit, 1976.

Ils les différencient des professionnels de l'action sociale qui interviennent auprès de l'utilisateur.

Les auteurs de l'ouvrage s'appuient sur le travail de Jean Afchain¹², pour cerner la façon dont les structures sociales et médico-sociales peuvent appréhender le droit des usagers.

Afchain identifie trois approches différentes du droit des usagers en établissement.

La première est celle où l'institution se voit imposer les règles concernant ce droit, par les textes. La personne accueillie peut alors être perçue comme une menace.

La seconde, par la prise en compte du droit de l'utilisateur, tente de moderniser les fonctionnements et les pratiques de la structure.

Enfin, la troisième approche consiste pour l'établissement, à inscrire l'utilisateur en tant que citoyen dans un rapport social, au même niveau que le professionnel d'action sociale. Elle donne l'opportunité à l'institution « d'inventer de nouveaux rapports sociaux », notamment par l'analyse des pratiques professionnelles. C'est la position défendue par Janvier et Matho.

Pour illustrer cette orientation de leur ouvrage, les auteurs citent Michel Chauvière¹³ qui insiste sur « la possibilité qu'une parole et qu'un contre-pouvoir des usagers soient affermis en droit ».

C'est ce que propose la réforme de la loi n° 75-535 du 30 juin 1975, à travers des outils mis à la disposition des institutions, tels le conseil de la vie sociale, le livret d'accueil ou le règlement de fonctionnement, avec pour objectif de modifier les relations à l'utilisateur, de centraliser les projets autour de lui.

Car, comme le souligne Cavat¹⁴, « la citoyenneté ne s'octroie pas; elle se conquiert à travers la capacité à faire entendre sa voix et à exercer ses devoirs ».

¹² Afchain J. *Les Associations d'action sociale : outil d'analyse et d'intervention*. Paris : Dunod, 1997.

¹³ Chauvière M. Les usagers, ambigus d'un nouveau paradigme pour l'action sociale in *Les Usagers de l'action sociale, sujets, clients ou bénéficiaires ?* Humbert Ch. (sous la direction de), Paris : L'Harmattan, 2000.

¹⁴ Cavat B. De la déontologie au politique. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 11 décembre 1998, n° 2097.

1 - LE DROIT DES USAGERS, UNE QUESTION DE SOCIETE.

L'évolution historique du droit des usagers est marquée par une affirmation croissante de celui-ci.

Elle aboutit à la loi du 2 janvier 2002, qui consacre un peu plus l'importance du droit des bénéficiaires de l'action sociale.

Il m'est apparu également important d'évoquer le lien qui existe entre le droit des usagers et la maltraitance institutionnelle. Comment l'application de l'un va contribuer à amoindrir les effets de l'autre.

1.1 L’AFFIRMATION DU DROIT DES USAGERS.

Pour traiter de l'évolution du droit des usagers à travers les textes, qu'ils soient internationaux ou nationaux, je prendrai appui sur la trame d'une partie de l'ouvrage de Roland Janvier et d'Yves Matho, « *Mettre en œuvre le droit des usagers dans les établissements d'action sociale* »¹⁵.

La notion d'usager est récente ; nous le vérifierons avec le rappel des principaux textes s'y référant.

Mais auparavant, il convient de souligner que cette affirmation du droit des usagers n'a pu se développer que sur des bases démocratiques, à l'image de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789, qui consacre « les droits naturels et imprescriptibles de l'homme : la liberté, la propriété, la sûreté et la résistance à l'oppression ».

C'est à partir de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen que la nouvelle société va se mettre en place. Le Roi, symbole de la toute puissance de l'Etat¹⁶, est déchu. La liberté de l'individu devient la référence à l'élaboration des lois. La société se fonde désormais sur le respect de la personne, de ses droits et de ses devoirs.

Les Droits de l'homme, dont l'histoire n'est pas linéaire et qui ne représentent pas un concept figé, ont évolué nettement vers des droits sociaux, comme en témoignent le préambule de la Constitution de 1958 (notion d'égalité entre hommes et femmes, droit de grève, droit à une existence décente,...), la Convention internationale des droits de l'enfant (prestations sociales et sanitaires dues aux mineurs), la Déclaration des droits du déficient mental ou

¹⁵ Ouvrage déjà cité. Cf. note 3.

¹⁶ « L'Etat c'est moi » : Louis XIV.

encore la Déclaration des droits de la personne handicapée proclamés par l'ONU, qui font aussi référence à des dimensions sociales.

L'Etat français a adopté une position traditionnelle en faveur des droits sociaux, qui doivent être garantis à tous.

Selon Rosanvallon¹⁷, « les droits sociaux définissent les formes d'une dette de la société envers les individus (d'où leur dénomination de droits-créances) ».

Janvier et Matho¹⁸ insistent sur la défense des droits-créances de l'utilisateur aujourd'hui, qui nécessite pour l'Etat, les moyens (services, budgets,...) de mettre en œuvre les droits sociaux proclamés par la Constitution. « C'est éviter de voir les exclus refoulés aux marges de notre vie sociale, qui, comme le dit Robert Castel¹⁹, camperaient aux frontières de notre société salariale ».

En outre, la préoccupation en direction des usagers, est liée aussi à l'apparition de divers mouvements, notamment thérapeutiques et pédagogiques.

En effet, dans les années 1960-70, une manière de penser les déviations se développe, par la critique des institutions et par une remise en question des valeurs fondamentales de la société : « la famille est désignée comme un milieu producteur de folie, l'école comme celui de l'échec scolaire, l'hôpital celui de la chronicisation ».

Cette évolution, qui interroge la place de chacun dans les institutions, va modifier celle de l'utilisateur, du malade vis-à-vis des soignants. Elle va faire réfléchir à la reconnaissance de la parole de l'utilisateur et donc parallèlement à la capacité des professionnels à écouter. C'est une évolution essentielle pour le droit des usagers.

De plus, certains pédagogues ont cherché à placer l'enfant au cœur de la « dynamique relationnelle qu'est l'enseignement ».

Célestin Freinet (1896-1966) notamment, promoteur de la classe coopérative, et dont l'enseignement repose sur l'autonomie de l'enfant, considéré comme une personne, membre à part entière de la communauté scolaire.

Freinet invente l'école de la liberté et l'individualisation des apprentissages, pérennisée par la création de l'Institut de l'école moderne française (ICEM).

¹⁷ Rosanvallon P. *La nouvelle question sociale. Repenser l'Etat providence*. Paris : Le Seuil, 1995.

¹⁸ Ouvrage déjà cité. Cf. note 3.

¹⁹ Castel R. *Les Métamorphoses de la question sociale*. Paris : Fayard, 1996.

Il existe une charte des écoles Freinet, avec pour principes notamment, la reconnaissance de l'enfant en tant que personne, le développement de l'autonomie, l'apprentissage de la liberté.

Piaget (1896-1980) et Vigotsky (1896-1934) ont, quant à eux, révolutionné la personne du maître et sa fonction dans son rapport aux élèves. « Il n'est plus détenteur du savoir, mais devient le facilitateur de l'apprentissage social des enfants » ; ceux-ci devenant acteurs de leurs propres apprentissages.

L'ensemble de ces mouvements pédagogiques a mis en lumière la nécessité d'une articulation entre individuel et collectif, entre liberté et contrainte, afin de permettre à l'enfant d'être acteur de sa propre éducation, responsable de sa vie et de la vie collective, en tant qu'être social.

1.1.1 Le droit des usagers à travers les textes internationaux.

Il se répartissent en deux types de documents : les déclarations, qui sont non contraignantes pour les Etats, et les conventions, qui elles, nécessitent l'adhésion des Etats et engendrent une contrainte sur la législation interne.

1.1.1.1 Les déclarations.

La Déclaration universelle des droits de l'homme adoptée par l'ONU en 1948, affirme des droits économiques, sociaux, culturels, indispensables pour l'homme, à « sa dignité et au libre développement de sa personne ».

Le 20 novembre 1959 a été adoptée par l'ONU, la Déclaration des droits de l'enfant, dont les dix principes seront repris plus tard dans la Convention internationale des droits de l'enfant.

La Déclaration des droits du déficient mental du 20 décembre 1971, vient affirmer les « droits de l'homme du déficient mental ». L'article 1 déclare que le déficient mental a les mêmes droits fondamentaux que les autres citoyens.

Ultérieurement, le 9 décembre 1975, est adoptée la Déclaration des droits des personnes handicapées, qui se rapproche de la déclaration précédemment citée, et qui suit la loi française n° 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées.

1.1.1.2 Les conventions.

La Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés individuelles signée à Rome le 4 novembre 1950 et ratifiée par la France en 1974, reprend dans ses grandes lignes la déclaration de l'ONU de 1948.

La Convention internationale des droits de l'enfant, adoptée par l'assemblée générale des Nations Unies le 20 novembre 1989, s'inspire de la Déclaration des droits de l'enfant proclamée en 1959, qui reconnaissait déjà une citoyenneté à l'enfant et qui était fondée sur l'expérience de Janusz Korczak. Dirigeant un orphelinat à Varsovie, sa pédagogie était fondée sur le principe de la « république des enfants », qui leur octroyait la citoyenneté pleine et entière (droit à la parole, tribunal des enfants notamment).

La Convention des droits de l'enfant est un texte qui questionne des enjeux importants comme le travail des enfants, la participation des enfants aux conflits armés, l'avortement, l'adoption internationale.

Elle a été signée et ratifiée par la quasi-totalité des Etats, exceptés notamment la Somalie et les Etats Unis (question de la peine de mort sur les mineurs). La France a ratifié la Convention le 7 août 1990.

La Convention confère des grands types de droits aux enfants : les droits civils et les libertés individuelles (la liberté d'expression et de pensée par exemple) ; les droits économiques, sociaux et culturels (le droit à la santé,...) ; le droit à être protégé contre toute forme de violence (la protection contre les violences sexuelles notamment).

De son côté, la France a fait un réel effort pour modifier le statut de l'enfant au regard de la loi, dans l'esprit de la Convention internationale. Le Conseil français des associations pour les droits de l'enfant (Cofrade) incite la France à poursuivre le processus de modification législative, pour une transcription complète de la Convention dans le droit interne.

La Convention européenne du 19 avril 1996 sur l'exercice des droits des enfants a pour but d'aider les Etats membres du Conseil de l'Europe, et d'autres Etats parties à la Convention des Nations Unies, à se conformer à cette dernière. Elle porte essentiellement sur les droits procéduraux à garantir aux enfants, tel le droit d'être informé et d'exprimer son opinion dans les procédures (art.3).

Cette convention permet en Europe, un arbitrage juridique supra-national via la Cour européenne des droits de l'homme, en faveur des droits de l'enfant.

Tous ces textes de portée internationale ont une répercussion sur les institutions sociales et médico-sociales, en faisant vraiment prendre conscience que « tout être humain mineur est un sujet de droit, un citoyen, acteur de sa vie et de son devenir ».

Les adultes assumant des responsabilités particulières, fondées sur le respect, l'écoute, le dialogue et la négociation.

1.1.2 Le droit des usagers à travers les textes français.

Pour parcourir l'évolution du droit des usagers à travers les textes français, je reprendrai le découpage en quatre périodes, opéré par Janvier et Matho ; à savoir, les années 70, 80, 90, et 2000.

1.1.2.1 « Les années 70, la rationalisation. »

La crise économique et la « découverte » de l'exclusion pose la question de la légitimité de l'action sociale. Faut-il rationaliser l'action sociale pour garantir son efficacité ? Les logiques du contrôle social apparaissent.

- *La loi d'orientation en faveur des personnes handicapées du 30 juin 1975.*

Cette loi concrétise véritablement les droits des personnes handicapées, tout en instaurant des règles claires, notamment sur le financement des dispositifs d'aide aux handicapés (CDES, COTOREP²⁰).

- *La loi relative aux institutions sociales et médico-sociales du 30 juin 1975.*

Elle marque le partage entre le médical et le social, tout en introduisant une cohérence structurelle dans le secteur social et médico-social (planification, schéma départemental, habilitation).

On trouve à l'origine de cette loi, Nicole Questiaux et Amédée Thévenet, qui ont travaillé à la redéfinition du travail social et sur la place de l'utilisateur dans les dispositifs de l'action sociale. De plus, René Lenoir²¹ publie en 1974 aux Editions du Seuil, « *Les exclus : un français sur dix* ».

²⁰ Commission Départementale pour l'Education Spéciale et Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel.

²¹ Secrétaire d'Etat aux affaires sociales en juin 1975.

- *La loi informatique et liberté : loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.*

Elle offre la possibilité à l'utilisateur d'un droit d'accès et de correction des informations collectées le concernant.

- *Le droit d'accès aux documents administratifs : la loi du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public.*

Elle est complétée par la loi du 11 juillet 1979 relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public. Cette dernière va permettre l'accès des usagers du secteur social et médico-social aux documents écrits sur eux par les intervenants, tels que les enquêtes sociales, les rapports divers, la correspondance entre services. Les documents à caractère médical, dont les rapports psychologiques font parties, sont transmis au médecin traitant.

Les années 1970 sont donc marquées par un effort particulier pour organiser et renouveler les cadres de l'intervention sociale et pour favoriser le développement d'un droit des usagers.

1.1.2.2 « Les années 80, la nouvelle citoyenneté. »

Durant cette décennie, l'affirmation de la fonction citoyenne de chaque être humain émerge, en même temps que se regroupent autour de l'action sociale les thèmes de la décentralisation, de la nouvelle citoyenneté et du rapport individu-Etat.

- *La décentralisation.*

Un des enjeux des lois de décentralisation de 1982, 1983 et 1986²², était de placer les instances de décision au plus proche des citoyens. Le droit des usagers en bénéficie donc aussi.

²² Lois du 2 mars 1982, du 7 janvier et du 22 juillet 1983, du 6 janvier 1986.

- *Les droits des familles dans leurs rapports avec les services de l'ASE*²³.

En 1980, le rapport Bianco-Lamy dénonce le nombre trop élevé de placements qui entraînent souvent la rupture avec la famille naturelle, alors que l'objectif, selon les auteurs du rapport, doit être le retour dans la famille. La prise en compte des droits de l'usager est nécessaire, et passe donc par l'information des parents, le recueil de l'avis de l'enfant, la concertation, dans un souci de prévention.

Ce rapport donne lieu à la circulaire du 23 janvier 1981 du ministère de la Santé et de la Sécurité sociale, relative à la politique d'aide sociale à l'enfance, qui fixe encore aujourd'hui les cadres de la politique de l'ASE.

Les orientations du rapport sont concrétisées avec la décentralisation qui confie les missions de l'aide sociale à l'enfance et à la famille aux départements, puis avec la loi du 6 juin 1984 relative aux droits des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance et au statut des pupilles de l'Etat.

Alors secrétaire d'Etat à la famille, Georgina Dufoix indique que « l'une des idées maîtresse de cette loi consiste à ne pas considérer les personnes en difficulté familiale comme des citoyens inférieurs qui ne seraient pas titulaires de leurs droits élémentaires, ou qui seraient privés des droits qu'ont tous les usagers d'un service public ».

Cinq principes majeurs caractérisent la loi vis-à-vis des mineurs et des familles : les informer (notamment sur le droit d'accès aux dossiers et les voies de recours possibles par rapport à une décision) ; les associer ; les consulter ; être accompagné par la personne de son choix lors d'un entretien ; garantir la révision des décisions au minimum tous les ans.

Cette loi, selon le rapport Roméo²⁴, « opère un retournement par rapport aux conceptions traditionnelles en reconnaissant les parents comme sujets de droit ».

Le législateur insiste notamment sur la nécessité de ne jamais porter atteinte à l'autorité parentale.

Concernant le statut des pupilles de l'Etat, l'esprit de la loi est que tout enfant a le droit d'être élevé dans une famille.

²³ Aide Sociale à l'Enfance.

²⁴ Roméo C. *L'évolution des relations parents-enfants-professionnels dans le cadre de la protection de l'enfance*. Ministère délégué à la famille, à l'enfance et aux personnes handicapées, novembre 2001, p.26.

- *La loi particulière du 6 janvier 1986 adaptant la législation sanitaire et sociale aux transferts de compétence en matière d'aide sociale et de santé.*

Elle va modifier profondément la relation des usagers à la justice des mineurs et aux professionnels chargés d'assurer les mesures de protection, de suivi et de placement : notamment, la preuve de la notion de danger est désormais à fournir pour proroger une mesure de protection.

« Dans le prolongement de la loi du 6 juin 1984, elle inscrit définitivement cette nouvelle vision de l'aide aux familles en difficultés, dans le cadre de la décentralisation et en conciliant l'indispensable respect des droits des usagers et l'exercice nécessaire de la libre administration des collectivités locales. »²⁵

- *La loi relative au RMI du 1er décembre 1988.*

Le bénéficiaire est associé à l'élaboration du contenu du contrat, et devient concrètement acteur de sa prise en charge.

- *La loi du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance.*

Le rapport Roméo commente : « La loi du 10 juillet 1989 présente la caractéristique de concilier la nécessaire protection de l'enfant avec le droit des parents : *En cas de saisine de l'autorité judiciaire, le Président du Conseil général informe par écrit les parents de l'enfant ou son représentant légal* ». ²⁶

La loi précise aussi la responsabilité du Conseil Général dans la prévention des mauvais traitements, donne la possibilité aux mineurs de se faire assister d'un avocat, et instaure également un service national d'accueil téléphonique pour l'enfance maltraitée.

- *La réforme des annexes XXIV du Code de la Sécurité Sociale : décret du 27 octobre 1989.*

Ces annexes réglementent les établissements de l'éducation spéciale.

Leur réforme est dans le même esprit que la loi sur les droits des usagers de l'ASE : information et association des familles.

²⁵ Rapport Roméo. p. 27. Cf. note 24.

²⁶ Rapport Roméo. p. 30. Cf. note 24.

1.1.2.3 Les années 90, des réformes législatives pour la mise en conformité avec la Convention internationale des droits de l'enfant.

- *La loi sur l'autorité parentale du 8 janvier 1993.*

Elle modifie le Code civil relatif à l'état civil, aux droits de l'enfant, et au statut de l'autorité parentale. C'est le texte le plus important dans l'adaptation de notre législation à la convention.

Ainsi, l'article 371 du Code civil énonce : « L'autorité parentale appartient au père et à la mère dans le but de protéger la sécurité, la santé et la moralité de l'enfant. Les parents ont un droit et un devoir de garde, de surveillance et d'éducation ».

Jean-Pierre Rosenczweig, inspirateur de cette loi, précise que dans ce texte, « le plus important c'est le contenu (l'enfant), pas le contenant (la forme du lien juridique du couple parental) ».

- *La réforme du Code pénal du 1er mars 1994.*

Le Nouveau Code pénal consacre un chapitre sur les atteintes aux mineurs, à la famille, et à l'exercice de l'autorité parentale.

- *Création du parlement des enfants à l'Assemblée nationale le 1er juin 1996.*

En 1999, notamment, les députés juniors s'intéressent au rôle de l'école dans la prévention et la détection des faits de mauvais traitements à enfants, qui aboutit à la loi du 6 mars 2000.

- *La réforme de l'adoption du 5 juillet 1996.*

Elle modifie les conditions juridiques de l'adoption : l'accouchement secret est maintenu avec un renforcement des droits de la mère, notamment le droit à un accompagnement psychologique et social.

Il est aussi désormais possible de donner à l'enfant des renseignements ne portant pas atteinte au secret.

- *La loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998.*

L'article 1 est explicite : « la lutte contre les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques publiques de la nation ».

Cette loi va dans le même sens que d'autres lois importantes, comme la loi du 1er décembre 1988 sur le RMI.

C'est une loi novatrice à double titre : tout d'abord, elle rend possible la participation réelle et directe des usagers dans les instances les concernant. Ensuite, elle invite l'ensemble de la société et plus particulièrement les institutions sociales et médico-sociales, à se mobiliser pour lutter contre l'exclusion.

1.1.2.4 Les années 2000, l'affirmation de plus de droits pour les bénéficiaires de l'action sociale.

- *La défenseure des enfants (loi du 6 mars 2000).*

La création de cette personnalité est dans le droit fil de l'adaptation à la Convention internationale des droits de l'enfant.

Le médiateur est une autorité indépendante « chargée de défendre et de promouvoir les droits de l'enfant consacrés par la loi », selon l'article 1.

Claire Brisset est la première défenseure des enfants.

- *Le droit des usagers du système de santé.*

Le rapport Caniard du 7 mars 2000 préconise une nouvelle conception de la place du malade, en référence à la notion de « démocratie sanitaire ».

Il reconnaît des droits aux personnes malades (respect de la dignité, vie privée, secret médical), ainsi qu'un droit d'accès direct et personnel de chacun à son dossier médical. Le but étant de faire de l'utilisateur un « véritable acteur de santé ».

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, se base sur ce rapport.

- *La loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration.*

Le rapport Roméo note que cette loi « vient opportunément rappeler l'actualité du thème [de la loi] et l'urgence qui existe à mettre en conformité le droit français, en particulier avec le droit européen et avec la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme ».

Les compétences de la CADA²⁷ sont étendues, ainsi que celles du médiateur de la République.

- *La prise en compte des droits des familles dans la protection de l'enfance.*

Le rapport de Pierre Naves et Bruno Cathala²⁸ souhaite « réhabiliter les parents dans leur fonction irremplaçable auprès des enfants », les respecter lors du placement de leur enfant, « en prenant en compte leurs droits, leur parole, et en cherchant à initier des actions mettant en valeur la compétence des familles ».

- *La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne du 7 décembre 2000.*

Elle rappelle l'ensemble de ces droits autour des principes fondamentaux, que sont la dignité, les libertés, la solidarité, la citoyenneté, la justice.

Elle affirme que l'Europe n'est pas réduite à des dimensions économiques et monétaires, mais doit aussi affirmer plus de citoyenneté et de droits, notamment de droits sociaux.

- *La prévention des violences en établissement.*

L'ouvrage « *Prévenir, repérer et traiter les violences à l'encontre des enfants et des jeunes dans les institutions sociales et médico-sociales* »²⁹, issu d'un groupe de travail mis en place par le ministère, indique la marche à suivre en cas de contrôle dans un établissement.

« Ce guide est une étape dans la progression vers plus de droit, plus de respect des personnes », annonce le préambule.

- *La loi du 4 juillet 2001 modifiant l'interruption volontaire de grossesse.*

Outre l'allongement du délai légal d'interruption de grossesse qui passe de dix à douze semaines, le législateur a souhaité protéger les personnes les plus fragiles, notamment dans le cas de stérilisation d'un adulte handicapé, où son consentement doit être recherché.

²⁷ Commission d'Accès aux Documents Administratifs.

²⁸ Naves P., Cathala B. *Accueils provisoires et placements d'enfants et d'adolescents*. Ministère de l'emploi et de la solidarité, IGAS, IGSJ, juin 2000.

²⁹ *Prévenir, repérer et traiter les violences à l'encontre des enfants et des jeunes dans les institutions sociales et médico-sociales*. Guide méthodologique. Rennes : ENSP, 2000.

- *La loi relative à la prise en charge de la perte d'autonomie des personnes âgées.*

Par cette loi du 21 juillet 2001, la perte d'autonomie donne droit à une APA³⁰, pour une prise en charge adaptée aux besoins de la personne âgée.

- *L'évolution des relations parents-enfants-professionnels dans le cadre de la protection de l'enfance.*

Le rapport de Claude Roméo remis à Ségolène Royal, alors ministre déléguée à la famille et à l'enfance, en novembre 2001, contient plusieurs propositions.

Notamment, renforcer l'accès au droit des usagers, par la mise en place d'un « carnet de vie » de l'enfant ; par l'adaptation du dispositif d'accompagnement des familles dans leurs relations à l'administration ; par l'accompagnement des familles dans l'accès et la consultation du dossier administratif ; par l'amélioration de la communication avec les familles, conformément à la loi du 6 juin 1984.

Egalement, faire évoluer les pratiques professionnelles, en favorisant chaque fois que cela est possible les mesures contractualisées avec les familles, en évitant le recours systématique au juge, limité aux situations de danger ; en adaptant mieux les rythmes institutionnels aux besoins des familles, des enfants et des adolescents.³¹

³⁰ Allocation Personnalisée d'Autonomie, remplaçant la Prestation Spécifique Dépendance (PSD).

³¹ Rapport Roméo. pp. 62-64. Cf. note 24.

1.2 L'ACTUALITE DU DROIT DES USAGERS, LA LOI DU 2 JANVIER 2002.

Le projet de réforme de la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales, a abouti après un cheminement de sept ans, à la loi n° 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Par ce texte, « il s'agit enfin d'arriver à une meilleure prise en compte de l'utilisateur », déclare Pierre Gauthier, alors directeur de l'action sociale en 1997, à propos du toilettage de la loi de 1975.³²

1.2.1 Un long cheminement du projet.

Le point de départ de la réforme est un rapport de l'IGAS³³ paru en décembre 1995, le rapport Join-Lambert, qui appelait à affirmer la place des usagers.

Ensuite, le rapport Terrasse de mars 2000 insiste sur la nécessité de se centrer sur la personne accueillie et l'évolution de ses besoins, plutôt que de rester dans une logique centrée sur les institutions.

Finalement, « ce n'est pas la personne qui doit être au centre du dispositif, c'est le dispositif qui doit être centré sur elle »³⁴.

Ce que l'on reproche à la loi de 75, c'est qu'« elle n'aborde pas les droits fondamentaux des personnes concernées qui sont en situation de fragilité en raison de leur âge, de leur handicap ou de leur exclusion sociale, et ne définit pas les modalités concrètes d'exercice de ces droits ».³⁵

Pourtant, « se rapprocher de l'utilisateur n'est pas un thème vraiment nouveau. Il était l'un des objectifs des lois de décentralisation. Or, en 1995, plus de dix ans après leur promulgation, dans un rapport sur la décentralisation en matière d'aide sociale, la Cour des comptes observe " que la volonté de rapprocher le pouvoir de décision des usagers pour mieux mesurer leurs attentes ne s'est pas traduite par des progrès significatifs, tant dans la

³² Gauthier P. interview sur la rénovation de la loi de 1975. in *Union sociale*, 1997, n° 102, p. 5. in *Les droits de la personne : un outil au service de la bienveillance institutionnelle*. Amadou J.F. Mémoire de directeur d'établissement social public. Rennes : ENSP, 1998. p. 80.

³³ Inspection Générale des Affaires Sanitaires et sociales.

³⁴ Noble F. *L'utilisateur au centre du dispositif, énoncé d'une mission impossible*. in *Les Usagers de l'action sociale, sujets, clients ou bénéficiaires ?* Humbert Ch. Paris : L'harmattan, 2000.

³⁵ *Projet de réforme de la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales*. Mai 2000 [consulté sur Internet le 5 juillet 2000]. Accès Internet : <http://www.social.gouv.fr/html/dossiers/reformeloi75/synthese.htm>.

connaissance des besoins que dans la publicité des prestations ". Un meilleur respect des droits des usagers s'impose ».³⁶

1.2.2 Pour une meilleure prise en compte de l'utilisateur.

Avec cette loi, « en matière de droits des publics accueillis, on assiste à un renversement de logique : le projet de l'utilisateur prime sur celui de la structure »³⁷, souligne Marie-Sophie Dessaulle, présidente de l'Association des paralysés de France.

Jean-Paul Péneau, directeur général de la Fédération nationale des associations de réinsertion sociale (FNARS), constate quant à lui, que l' « on n'est plus dans l'assistance et la protection mais dans une relation avec une personne citoyenne en difficulté. C'est la grande avancée qu'on espérait ».³⁸

Néanmoins, Valérie Larmignat fait remarquer à juste titre qu'il faut éviter de « céder aux illusions du formalisme en croyant que l'application de la loi et la multiplication des procédures, textes et chartes de circonstance peuvent éviter de s'interroger vraiment, dans chaque établissement, sur les moyens et les espaces d'expression des usagers et de leurs familles ».³⁹

Et dans cette optique là le rôle du directeur doit être de favoriser des temps d'évaluation du droit des usagers, comme par exemple, la démarche que j'ai initiée sur mon lieu de stage et que je vous présente dans le mémoire. Cette démarche rejoignant la demande de la loi 2002-2 sur l'évaluation par les établissements, de la qualité des prestations qu'ils délivrent aux personnes accueillies.⁴⁰

Ainsi, « conférer leur pleine citoyenneté aux bénéficiaires » est une des grandes orientations qui transparaissent dans la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Pour cela, la loi s'appuie sur des principes, tels que notamment, le respect de l'égalité de tous les êtres humains, le développement du droit des usagers.

³⁶ Bertrand D. Se mobiliser pour mieux remobiliser : coproduction et mobilisation. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 30 novembre 2001, n° 2239. pp. 25-26.

³⁷ In Rénovation de la loi de 1975. Une réforme à construire. Gargoly C. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 21 décembre 2001, n° 2242. pp. 5-8.

³⁸ Cf. note 37.

³⁹ Article déjà cité. ASH n° 2247. Cf. note 6.

⁴⁰ Art. 22 de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Celui-ci est décliné dans les premiers articles de la loi, à travers l'exercice des droits et libertés individuelles (respect de la dignité, l'intimité, la vie privée, la sécurité), le libre choix respectant l'exercice de l'autorité parentale, un « accompagnement individualisé » avec le « consentement éclairé » de la personne accueillie, une information des usagers qui oscille « entre confidentialité et transparence ».

De plus, le règlement de fonctionnement et le projet d'établissement sont soumis à l'avis du conseil de la vie sociale, instance consultative appelée à devenir incontournable au sein des institutions et qui vise à associer les personnes bénéficiaires des prestations, au fonctionnement de l'établissement ou du service.

Ensuite, la nouvelle loi prévoit que toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, pourra faire appel à une « personne qualifiée », un médiateur en quelque sorte. Janvier et Matho⁴¹ faisant remarquer que le texte reste imprécis, notamment sur le positionnement de cette médiation dans une procédure de mesures judiciaires, ou en cas de litiges d'ordre médical.

Par ailleurs, le législateur a prévu des documents à remettre obligatoirement à l'usager, tels que le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour, qui ont pour but de garantir l'exercice des droits énoncés et de « prévenir tout risque de maltraitance ».⁴²

⁴¹ Ouvrage déjà cité. Cf. note 3.

⁴² Art. 8 de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

1.3 LE DROIT DES USAGERS, UN LEVIER POUR LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE INSTITUTIONNELLE.

Plus que jamais aujourd'hui, l'actualité du domaine social et médico-social confirme l'importance accordée par les pouvoirs publics à la prévention de la maltraitance institutionnelle.

Notamment, deux circulaires de la Direction générale de l'action sociale, sorties à moins d'un an d'intervalle, vont dans le sens d'une lutte contre les maltraitements en institutions : la circulaire du 3 juillet 2001⁴³ relative à la prévention des violences et maltraitements dans les institutions sociales et médico-sociales et la circulaire du 30 avril 2002⁴⁴ relative au renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance et d'abus sexuels envers les enfants et les adultes vulnérables accueillis dans les structures sociales et médico-sociales.

De plus, la loi 2002-2 rénovant la loi de 75, vise explicitement à « prévenir tout risque de maltraitance », dans son article 8, qui précise : « Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés (...) et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social (...) ».

A travers cet article, on voit bien toute l'interaction qui existe entre les droits des usagers et la maltraitance institutionnelle.

La façon dont sont vécus les droits des usagers en établissement conditionne l'apparition ou non de la maltraitance institutionnelle.

D'ailleurs, Mademoiselle Portail, directrice d'un établissement public social et administrateur du GEPSO⁴⁵, vient confirmer par ses mots, le lien existant entre ces deux notions.

« La circulaire du 3 juillet 2001 vient rappeler que la prévention de la violence dans les institutions sociales et médico-sociales apparaît aujourd'hui comme un nouvel impératif pour les pouvoirs publics afin de lever le mur du silence. Parue quelques mois avant la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, elle s'inscrit dans une démarche d'affirmation des droits des usagers. »

Elle rajoute ensuite que « l'affirmation des droits des usagers, le développement de la lutte contre les maltraitements, les diverses mesures de protection de l'enfance depuis environ

⁴³ Circulaire DGAS n° 2001/306 du 3 juillet 2001 relative à la prévention des violences et maltraitements notamment sexuelles dans les institutions sociales et médico-sociales accueillant des mineurs ou des personnes vulnérables.

⁴⁴ Circulaire DGA 5/SD2 n° 2002-265 du 30 avril 2002 relative au renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance et d'abus sexuels envers les enfants et les adultes vulnérables accueillis dans les structures sociales et médico-sociales.

⁴⁵ Groupe National des Établissements et Services Publics Sociaux.

deux décennies permettent de se pencher désormais sur les lieux où sont pris en charge ces usagers. Les institutions, de par leurs missions, devraient ne pas être violentes puisque bienveillantes à leur égard ». ⁴⁶ Et pourtant, l'ensemble des textes sur ce sujet, allant de la loi du 10 juillet 1989⁴⁷ à la loi du 2 janvier 2002, montrent bien la réalité de ce problème.

Avant donc de préciser en quoi favoriser les droits des usagers peut contribuer à réduire les violences institutionnelles, il convient au préalable de cerner le champ de la maltraitance en établissement social et médico-social.

1.3.1 Le champ de la maltraitance institutionnelle.

Pour Stanislas Tomkiewicz⁴⁸, la violence institutionnelle est « toute action commise dans ou par une institution, ou toute absence d'action, qui cause à l'enfant une souffrance physique ou psychologique inutile et/ou qui entrave son évolution ultérieure ».

Même si Tomkiewicz se focalise sur les maltraitances à enfants, la violence institutionnelle peut affecter toute personne fragilisée par un placement en établissement (personne âgée, adulte handicapé, résidante d'un centre maternel).

Paul Durning et Stanislas Tomkiewicz ont réfléchi aux violences institutionnelles. Leur conception se complètent pour cerner le champ de ces phénomènes.

Ainsi, Paul Durning⁴⁹ observe que l'on retrouve bien les quatre formes de mauvais traitements relatifs à la maltraitance familiale (les violences physiques, les mauvais traitements psychologiques, la négligence grave et les abus sexuels), mais il rajoute la distinction entre les situations durables et les situations « d'irruptions soudaines et brutales ».

⁴⁶ Portail M. Les violences institutionnelles : Prévention – Réflexion – Action. *Info Public, bulletin du GEPSO*, mars 2002, n° 115. p. 7.

⁴⁷ Loi du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance.

⁴⁸ Tomkiewicz S. Violences dans les institutions pour enfants, à l'école et à l'hôpital. In *Enfances en danger*. Fleurus, 1997.

⁴⁹ In *Maltraitances institutionnelles : accueillir et soigner les enfants sans les maltraiter*. Paris : Fleurus, 1998.

Stanislas Tomkiewicz fait lui, la distinction entre « les violences en bosses et les violences en creux »⁵⁰, ce qui revient à distinguer l'action et l'absence d'action.

Dans les violences en bosses, Tomkiewicz intègre tout d'abord les violences physiques exercées par des personnels excédés et à bout (gifles, cheveux tirés, etc.), qui sont fréquentes, les violences physiques graves étant rares.

Ensuite il désigne les violences psychologiques qui se concrétisent par le non respect de l'usager, en tant que personne, parce qu'enfant ou jeune. Ce sera notamment la non information sur les droits et devoirs de l'institution, le non respect de l'intimité, des convictions religieuses et politiques, des paroles blessantes, dénigrantes.

Enfin, font partie des violences en bosses, les violences sexuelles, qui même si elles sont unanimement condamnées et touchent l'opinion publique, tendent à rester encore clandestines et cachées, et sont dénoncées avec souvent beaucoup de retard.

Les violences en creux, quant à elles, réunissent les violences par inaction, négligence ou laisser-aller : négligence pédagogique et absence de psychothérapie selon Tomkiewicz, mais aussi l'abandon d'enfants à leur propre sort, comme dans les orphelinats chinois et roumains par exemple.

1.3.2 Plus de droits des usagers pour moins de maltraitance institutionnelle.

Un des axes pour prévenir la maltraitance institutionnelle est d'affirmer la place des personnes accueillies et de leurs familles au sein des établissements.

C'est ce que propose la réforme de la loi de 1975, et qu'aborde déjà le guide méthodologique élaboré par le Ministère pour prévenir, repérer et traiter les violences dans les institutions sociales et médico-sociales.⁵¹

Pour le GEPSO, « une réelle prévention des violences institutionnelles, nécessite un cadre éthique et déontologique ».

Le GEPSO propose donc une charte de la personne accueillie qui engage les établissements sur six points : « la qualité de prise en charge centrée sur le projet individuel dans le cadre du projet d'établissement ; le respect de la liberté individuelle à l'égard de la prise en charge ; le droit de la personne à son intimité, au respect de ses croyances, de sa famille ; le

⁵⁰ Tomkiewicz S. Violences dans les institutions pour enfants, à l'école et à l'hôpital. Déjà cité. Cf. note 48.

⁵¹ Déjà cité. Cf. note 29.

droit à une vie privée et à la confidentialité ; un accès aux informations contenues dans le dossier personnel ; le droit à l'expression et aux voies de recours »⁵².

Ainsi, on retrouve bien dans ces propositions axées sur la personne de l'utilisateur, pour combattre la maltraitance en institution, l'esprit de la loi du 2 janvier 2002 qui souhaite replacer l'utilisateur au centre du dispositif de l'action sociale et médico-sociale, en respectant ses droits (articles 7 et 8).

Donc, pour favoriser au mieux l'application des droits des personnes accueillies, le directeur doit au préalable avoir évalué le degré de mise en œuvre de ces droits dans l'établissement qu'il dirige. C'est ce que je propose à travers l'étude et les entretiens que j'ai menés au Centre Marie Béquet de Vienne.

⁵² Micheltz G. Plans légaux et éthiques, la position du GEPSO. *Info Public, bulletin du GEPSO*, mars 2002, n° 115. p. 14.

2 - LE DROIT DES USAGERS, QUELLE APPLICATION SUR LE TERRAIN ? L'EXEMPLE DU CENTRE MARIE BEQUET DE VIENNE.

La mise en œuvre du droit des usagers et par là même l'application de la nouvelle loi du 2 janvier 2002, n'est pas seulement « l'affaire » du directeur et des professionnels de l'institution. L'impulsion doit aussi venir de plus haut, de l'ensemble du secteur social et médico-social.

Le Centre Marie Béquet de Vienne, est un établissement de la protection de l'enfance, qui dépend du département de Paris.

Madame Gisèle Stievenard, adjointe au Maire de Paris chargée de la Solidarité et des Affaires Sociales, lors de la réunion du Comité Départemental de Protection de l'Enfance⁵³ en mars 2002, a annoncé la révision de l'actuel schéma directeur départemental de la protection de l'enfance.

Une des raisons qu'elle avance pour mettre ce projet à l'ordre du jour des travaux du Comité, est que « le contexte législatif a beaucoup évolué ; le plus dernièrement la loi du 2 janvier 2002 conduit à modifier sensiblement la gestion des établissements sociaux et médico-sociaux et renforce les droits des usagers de l'aide sociale à l'enfance ».

Elle poursuit en disant que l'un des axes des orientations départementales du schéma sera « d'améliorer la qualité de l'accueil en ayant le souci de l'épanouissement des enfants dans le respect de leurs droits et de leurs devoirs (...) ».

Enfin, quant à la méthode de travail, elle propose une « démarche qui intégrerait une dimension participative favorisant l'implication des services et des différents partenaires de l'aide sociale à l'enfance, ainsi que des mineurs ou des parents ».⁵⁴

Suite à cette réunion, la directrice de la DASES⁵⁵ a convoqué les directeurs des établissements départementaux, à propos de l'application de la loi 2002-2. Un des thèmes de travail dégagés est la participation des usagers au sens large (conseil de la vie sociale, livret d'accueil, etc.).

⁵³ Instance départementale qui réunit notamment des représentants de l'Etat, de l'ASE, du Ministère de la justice, du Ministère de l'éducation nationale, de la Protection judiciaire de la jeunesse, dans le but de favoriser la coopération entre ces différentes institutions autour de la protection de l'enfance.

⁵⁴ Stievenard G. Compte-rendu de son intervention. *Réunion du Comité Départemental de Protection de l'Enfance*. Paris, 20 mars 2002.

⁵⁵ Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé, du département de Paris.

Ainsi, on remarque bien la prégnance du droit des usagers dans l'esprit des décideurs, des financeurs, des « tutelles ».

Cela doit inciter, obliger encore plus le directeur d'établissement à promouvoir le droit des usagers dans son institution.

Dans un premier temps, il est donc nécessaire de faire un état des lieux de la mise en œuvre du droit des usagers au Centre Marie Béquet de Vienne ; et auparavant de présenter cette structure pour mieux la connaître.

2.1 LE FOYER DE L'ENFANCE ET LE CENTRE MATERNEL MARIE BEQUET DE VIENNE, CONTEXTE DE L'ETUDE.

Le Centre Marie Béquet de Vienne est un établissement public non autonome, situé dans le 17ème arrondissement de Paris, et rattaché à la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES), du département de Paris.

Deux grandes missions sont dévolues à l'établissement : l'accueil d'enfants de 3 à 13 ans dans le cadre d'un foyer de l'enfance ; et l'accueil de femmes isolées avec leurs enfants dans le cadre d'un centre maternel.

Ces missions s'inscrivent dans le domaine de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) dévolu aux conseils généraux et dépendent du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Le financement de l'établissement est donc assuré par le département de Paris, sous la forme d'un prix de journée.

Le statut du personnel du Centre Marie Béquet de Vienne est celui de la fonction publique hospitalière (Titre IV).

Plus de 90 personnes travaillent dans l'établissement : ils se répartissent notamment entre les cadres - le directeur, l'adjoint des cadres, les cadres socio-éducatifs, la puéricultrice responsable de la crèche -, le personnel administratif, d'entretien et de logistique, le personnel éducatif et de puériculture, le médecin pédiatre, l'infirmière, les psychologues.

2.1.1 Le Foyer de l'enfance.

2.1.1.1 Sa mission.

Conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles, et suivant sa mission de protection de l'enfance, le Foyer de l'enfance, ouvert 365 jours sur 365, accueille, évalue et participe à l'orientation des enfants de 3 à 13 ans confiés par l'ASE sur décision judiciaire ou administrative.

Il accueille en internat une trentaine d'enfants répartis en trois unités de vie : un groupe de huit enfants de 3 à 7 ans ; et deux groupes de onze enfants de 7 à 13 ans.

Les enfants sont répartis par chambre de quatre à cinq lits, avec notamment une salle de bain commune pour deux chambres.

Sous la hiérarchie du directeur, l'équipe du Foyer se compose d'un cadre socio-éducatif, de vingt éducateurs diplômés, d'une assistante sociale, d'une infirmière, de cinq agents d'entretien, ainsi que de personnels vacataires, une orthophoniste et un psychologue.

2.1.1.2 La procédure d'admission des enfants.

Les services sociaux font parvenir à l'établissement un dossier présentant la situation de l'enfant et de sa famille.

Une visite de pré admission est organisée avec l'enfant, ses parents et le travailleur social.

Après concertation avec l'équipe, l'admission est prononcée par le directeur.

En 2001, sur seize admissions⁵⁶, quatorze émanent d'une décision du juge des enfants (OPP)⁵⁷, et seulement deux d'une décision administrative de l'ASE (AP)⁵⁸.

Les raisons de l'accueil au Foyer sont multiples, mais la maltraitance et les carences éducatives sont majoritaires.

⁵⁶ Renseignements statistiques issus du Centre Marie Béquet de Vienne.

⁵⁷ Ordonnance de Placement Provisoire.

⁵⁸ Accueil Provisoire.

En outre, il s'agit souvent d'un premier placement.

2.1.1.3 Le séjour des enfants.

Pendant leur séjour (dix-huit mois en moyenne), les enfants sont accompagnés par une équipe pluridisciplinaire.

Ils sont scolarisés dans les écoles à proximité du foyer et participent aux activités extra-scolaires du quartier.

Suivant les difficultés des enfants, un suivi extérieur en centre médico-psychologique peut être proposé en accord avec les familles.

Les visites des parents sont possibles le mercredi et le week-end, ainsi que les sorties et l'hébergement en dehors du foyer, dans la famille, avec l'autorisation du juge des enfants quand celle-ci s'avère nécessaire (OPP).

Les parents sont associés aux différents événements de la vie de leurs enfants (santé, scolarité, etc.).

Le travail avec les familles reste présent tout au long du séjour et en particulier lors des préparations d'orientation. Celle-ci s'élabore avec les services de l'ASE ; le juge des enfants intervenant en cas de mesure d'assistance éducative.

Sur quinze enfants ayant quitté le Foyer en 2001⁵⁹, cinq ont été orientés en établissement, sept en famille d'accueil, et trois seulement sont retournés dans leur famille naturelle.

2.1.2 Le Centre maternel.

2.1.2.1 Sa mission.

Selon le Code de l'Action Sociale et des Familles, le Centre maternel accueille les femmes enceintes à partir du 7ème mois de grossesse et les mères isolées avec leurs enfants de moins de trois ans.

⁵⁹ Renseignements statistiques issus du Centre Marie Béquet de Vienne.

Sa mission consiste à évaluer le lien mère-enfant, accompagner et favoriser cette relation, ainsi qu'à leur apporter une aide matérielle, morale, psychologique et éducative, pour favoriser leur réinsertion sociale et professionnelle.

Le Centre maternel peut accueillir quarante-deux résidentes⁶⁰ : trente-deux en chambre individuelle pour elles et leur enfant, avec cuisines, douches et sanitaires collectifs ; de plus, six appartements⁶¹ sont prévus pour les mères de fratrie, jusqu'aux trois ans du dernier des enfants ; enfin, quatre appartements situés hors de l'établissement sont destinés à favoriser leur autonomie.

Une crèche située dans l'enceinte de l'institution, est réservée aux enfants des résidentes, à partir des 2 mois et demi du bébé et jusqu'à ses 3 ans.

Sous la hiérarchie du directeur, l'équipe du Centre maternel est composée d'un cadre socio-éducatif, de huit éducateurs spécialisés, d'une assistante sociale, d'une conseillère en économie sociale et familiale, de deux puéricultrices, de quatorze auxiliaires de puériculture, d'une éducatrice de jeunes enfants, de cinq agents d'entretien, ainsi que de personnels vacataires, un médecin pédiatre et deux psychologues.

2.1.2.2 La procédure d'admission.

L'admission est prononcée par le directeur sur proposition du cadre socio-éducatif et de l'équipe pluridisciplinaire, après entretien et visite des locaux de l'établissement avec la jeune femme.

Elle est validée par la cellule ADEMIE⁶², qui déclenche la prise en charge financière.

Vingt-cinq jeunes femmes ont été admises au Centre maternel en 2001.⁶³

⁶⁰ J'utilise le terme « résidente » qui désigne une personne qui réside en un lieu, plutôt que le terme « résidente » qui a pour sens une personne établie dans un autre pays que celui d'origine. Cette dernière définition étant trop restrictive pour nommer les jeunes femmes accueillies au Centre maternel.

⁶¹ Structure expérimentale du département de Paris, dénommée "accueil familial".

⁶² Action Départementale Envers les Mères Isolées avec Enfant. Cellule qui est rattachée au département de Paris par la DASES.

⁶³ Renseignements statistiques 2001 de la DASES – Département de Paris.

Plus de 70% d'entre elles étaient accueillies auparavant dans un autre établissement ou un centre d'urgence.

Douze sont africaines (Afrique noire ou Maghreb) et treize sont françaises, dont six sont d'origine africaine, une d'origine du Maghreb et quatre sont originaires des DOM TOM.

L'institution ne reçoit que des femmes majeures, ressortissantes du département de Paris, de nationalité française ou bien titulaires d'un titre de séjour en cours de validité.

2.1.2.3 Le séjour des résidentes.

Accueillies sur la base d'un contrat passé avec l'établissement, les résidentes versent une participation financière⁶⁴ aux frais de séjour, calculée par rapport au montant des allocations familiales.

Pendant le séjour, un programme individualisé d'accompagnement social, le « PIAS », élaboré par l'éducateur référent avec la résidente, fixe des objectifs à court et moyen termes. Quotidiennement, l'éducateur référent accompagne et soutient cette dernière dans son rôle parental, dans son projet de réinsertion sociale et professionnelle, dans sa démarche vers l'autonomie, et plus globalement vers les objectifs définis dans le PIAS, en collaboration étroite avec les autres membres de l'équipe et de la crèche, que ce soit en interne ou à l'extérieur de l'établissement (ANPE, CAF, PMI, etc.).

Les visites de la famille, des conjoints, des amis, sont autorisées à certaines conditions et dans des plages horaires définies.

Le séjour au Centre maternel est rythmé par des bilans tous les trois ou six mois.

Ceux-ci conditionnent le renouvellement ou la fin de la prise en charge des frais de séjour, par l'Aide sociale à l'enfance du département de Paris.

La fin du séjour est préparée avec l'ensemble de l'équipe et la résidente.

En 2001, sur vingt et une jeunes femmes qui ont quitté le Centre maternel, douze ont trouvé un logement autonome en HLM ; le reste se répartissant notamment entre l'hébergement chez des amis, dans la famille, en hôtel, ou dans un autre centre maternel.⁶⁵

⁶⁴ En 2002, 120 euros par mois et le double quand l'enfant a plus de dix semaines.

⁶⁵ Renseignements statistiques 2001 de la DASES – Département de Paris.

2.2 LA DEMARCHE DE TRAVAIL.

Vouloir faire un état des lieux de l'application du droit des usagers dans un établissement social, nécessite pour le directeur, un choix de démarche clair et réfléchi.

La présente partie va le préciser.

2.2.1 Objectif.

La démarche de travail que j'ai adoptée, a pour but de recueillir l'avis de professionnels et d'usagers sur la mise en œuvre du droit des personnes accueillies et de leurs familles au Centre Marie Béquet de Vienne.

A travers cette approche, j'ai souhaité savoir quelle vision, quelle perception ils ont de l'application des droits édictés par la loi du 2 janvier 2002, dans un établissement social.

Pourquoi, selon eux, certains droits ne sont pas du tout, ou encore pas suffisamment mis en œuvre ? Et quelles propositions peuvent-ils faire pour améliorer la mise en œuvre de ces droits ?

Afin d'alimenter ma réflexion et mon observation à ce sujet, j'ai donc choisi d'effectuer des entretiens auprès des usagers, des familles, et des professionnels.

2.2.2 Les entretiens.

2.2.2.1 Pourquoi des entretiens ?

Mon choix de recueil des données sur le droit des usagers au Foyer de l'enfance et au Centre maternel Marie Béquet de Vienne s'est porté sur les entretiens pour deux raisons.

Tout d'abord, je souhaitais, à travers la rencontre avec les personnes interrogées, instaurer un véritable échange entre nous, un dialogue oral, permettant une expression libre et sans contrainte, notamment en comparaison avec l'écrit.

En effet, je pense que la diffusion d'un questionnaire sur papier aurait pu « effrayer » à la fois les professionnels, mais aussi les usagers.

Pour les professionnels, un questionnaire à remplir peut représenter un surcroît de travail, si l'on veut y répondre de façon sérieuse.

Pour les usagers, le rapport à l'écrit n'est pas aisé, que ce soit avec des résidentes du Centre maternel, d'origine étrangère en majorité ; avec des enfants du Foyer dont l'âge (3 à 13 ans) est un obstacle en vue d'une expression écrite structurée ; ou encore avec certaines familles d'enfants, ayant des difficultés avec la langue française.

Ensuite, par la démarche des entretiens, je désirais que les personnes rencontrées aient pleinement conscience d'une participation réelle à une étude sur l'application du droit des personnes prises en charge au Centre Marie Béquet de Vienne.

Je voulais que les travailleurs sociaux et les usagers se sentent acteurs de cette réflexion sur le droit des personnes accueillies et de leurs familles.

Et je trouve indispensable que le directeur d'un établissement social favorise l'implication des bénéficiaires sur une question aussi essentielle pour eux, que celle de leurs droits.

Cette démarche participative est donc déjà pour moi une mise en œuvre concrète d'un des droits de l'utilisateur les plus fondamentaux souligné par la loi 2002-2 : le droit de participer, d'être consulté sur la vie de l'institution et tout ce qui touche à la personne de l'utilisateur.

Car, comme le rappelle Jean-René Loubat, « la consultation est l'un des fondements de la démocratie »⁶⁶ ; elle permet à chacun d'exercer sa citoyenneté.

2.2.2.2 Le cadre des entretiens.

- *Le statut de l'interviewer.*

Il apparaît important que la personne qui mène les entretiens soit clairement identifiée par les personnes interrogées, comme extérieure à l'institution.

Il est donc nécessaire qu'elle ne fasse pas partie du personnel, qu'elle se positionne de façon indépendante par rapport à la direction, même si la demande d'enquête vient de cette dernière. Ceci permettra une analyse critique de la situation du droit des usagers, beaucoup plus libre que si l'interviewer faisait partie du personnel, des cadres, des « tutelles ».

Menant les entretiens, je me suis effectivement présenté comme directeur stagiaire, mais en précisant bien que je voulais me situer en dehors de l'équipe des cadres lors de cette

⁶⁶ Loubat J.R. Consulter les bénéficiaires : est-ce si difficile ? *Lien social*, 22 mars 2001 n° 569.

enquête. Le directeur a relayé mon discours, en insistant sur mon rôle en tant qu'interviewer, autre que celui dans mes fonctions de responsable d'établissement.

De plus, des garanties sont clairement mentionnées aux usagers et aux professionnels, lors de la présentation du « contrat » de communication, qui sera évoqué ultérieurement.

En me plaçant dans ma future fonction de directeur, pour mener cette étude dans l'établissement que je serai amené à diriger, je ferai donc appel à des chercheurs universitaires développant ce genre d'enquêtes sur le terrain, comme l'équipe de Paris X Nanterre, en Sciences de l'Education, ou bien à une société de consultants.

- *Les personnes interrogées.*

Conformément à la structure du Centre Marie Béquet de Vienne qui regroupe deux services d'accueil, le Centre maternel et le Foyer de l'enfance, je souhaitais que les entretiens sur le droit des usagers touchent l'ensemble de l'institution, c'est-à-dire à la fois les personnes accueillies, mais aussi les professionnels.

Des contraintes temporelles m'ont obligé à limiter le nombre de personnes interrogées.

A travers les entretiens, j'ai donc cherché à refléter la diversité qui caractérise le Centre Marie Béquet de Vienne, de par ces services, plus que l'exhaustivité dans les opinions recueillies.

Car chaque entretien témoigne d'une individualité, d'une perception unique de l'application du droit des usagers.

Après avoir reçu l'aval du directeur, j'ai présenté mon projet d'étude auprès des équipes pluridisciplinaires du Centre maternel et du Foyer de l'enfance.

Le préalable de base reposait sur le volontariat des personnes interrogées.

De plus, ma volonté de « sélectionner » avec les professionnels, les usagers à interroger (résidentes du Centre maternel, enfants du foyer, et leur famille en tant qu'usagers indirects de l'établissement), a été guidée par un autre souci déontologique, éthique.

En effet, mon travail de recueil de données sur le droit des usagers au Centre Marie Béquet de Vienne, ne devait pas nuire aux personnes accueillies et à leur famille. J'ai donc questionné les travailleurs sociaux sur l'opportunité de m'entretenir avec telle ou telle personne, sans que cela ne la perturbe trop.

Cette règle déontologique préalable se retrouve dans bon nombre d'enquêtes et de recherches en sciences sociales, notamment dans le rapport de recherche d'Arnaud Chatenoud et Michel Corbillon de l'Université Paris X Nanterre, sur le devenir de jeunes adultes à l'issue de leur prise en charge dans un EMPRO⁶⁷ : « Les questions éthiques sont toujours présentes dans le cadre des sciences humaines. Les populations sur lesquelles portent la plupart des travaux d'éducation familiale et les démarches mises en œuvre font de ce problème une préoccupation centrale. Il ne peut être banal de mener des recherches sur des personnes et d'entrer dans leur vie privée ».

Un des principes déontologiques que c'était fixé l'équipe de Paris X était donc, « l'absence de nocivité du dispositif de recherche à l'égard des personnes, des groupes et des institutions ».

- *Au Centre maternel.*

J'ai voulu m'entretenir avec trois résidentes, les bénéficiaires des prestations de la structure. Nous avons donc réfléchi avec les professionnels, sur le choix de trois jeunes femmes pouvant s'exprimer sans trop de difficultés en français et étant dans des dispositions d'ouverture suffisantes pour accepter l'entretien.

Chaque éducateur référent a contacté une résidente pour lui expliquer le pourquoi de ma démarche et obtenir son accord.

Après le « feu vert » donné par les éducateurs, j'ai rencontré personnellement les jeunes femmes pour un premier contact, afin de préciser les détails de l'entretien, en leur laissant le choix de la date et du lieu de l'entretien (leur chambre, mon bureau).

Concernant les professionnels du Centre maternel, j'ai demandé à interroger le cadre socio-éducatif, ainsi que trois membres de l'équipe pluridisciplinaire.

- *Au Foyer.*

Ma démarche a été la même qu'au Centre maternel.

⁶⁷ Chatenoud A., Corbillon M. *Devenir de jeunes adultes. Insertion sociale et professionnelle de jeunes adultes à l'issue de leur prise en charge dans un EMPro*. Rapport de recherche, Equipe de recherche « Education familiale et interventions sociales en direction des familles » Université Paris X Nanterre, septembre 2001.

Avec les professionnels, nous avons « sélectionné » trois enfants du foyer, parmi les plus grands, les plus à même de participer à l'entretien.

Les éducateurs leur ont expliqué l'intérêt que nous portions à leur avis sur la question de leurs droits au sein de l'établissement.

Après obtention de leur accord, j'ai fait une première rencontre avec chacun d'eux.

Elle m'a permis dans un premier temps de gagner leur confiance et de leur expliquer le sens de ces entretiens, car ce n'est pas la crainte qui se lisait sur leur visage, mais plutôt l'interrogation.

La place prépondérante que conservent les parents vis-à-vis de leur enfant (l'autorité parentale), même en cas de placement judiciaire de ce dernier - OPP -, et qui se traduit (sur autorisation du juge) par les visites sur l'établissement, les sorties, les week-ends dans la famille, me faisait obligation de rencontrer quelques familles ou parents, afin de m'entretenir avec eux de leur vision sur leurs droits et ceux de leurs enfants dans la relation avec l'établissement.

Après avoir consulté l'équipe du foyer pour essayer de cerner les parents susceptibles d'être assez réceptifs à ma demande, et suffisamment disponibles pour un entretien, trois parents ont donné leur accord pour une rencontre à l'occasion des visites du mercredi sur l'établissement ; le seul moment qui satisfaisait les deux parties.

Enfin, le cadre socio-éducatif du foyer ainsi que trois éducateurs ont accepté de me rencontrer pour parler de la mise en œuvre des droits des enfants et de leur famille au Centre Marie Béquet de Vienne.

- *Le directeur.*

En tant que futur directeur, je me devais de recueillir l'avis du directeur du Centre Marie Béquet de Vienne.

Le directeur occupe une place à part dans la promotion du droit des personnes accueillies.

En tant que responsable des actions pédagogiques et éducatives, il a un véritable rôle d'impulseur des mesures en faveur d'une application pleine et entière du droit des usagers au sein d'une institution sociale.

Il est le premier relais de la loi du 2 janvier 2002 dans les établissements.

- *Le « contrat » de communication.*

Lors de la présentation de mon projet aux équipes du Centre maternel et du Foyer, et dès le premier contact avec les résidentes, les enfants et les parents, j'ai évoqué clairement ce « contrat » de communication, qui est en fait un engagement unilatéral de ma part à respecter la règle de l'anonymat concernant les informations recueillies.

Lors des entretiens, à aucun moment je n'ai inscrit le nom des personnes interrogées, que ce soit les professionnels ou les usagers.

Je me suis engagé également auprès d'elles, à ne pas divulguer leur identité.

De plus, j'ai recueilli des informations au début de chaque entretien, tels que l'âge, la profession, l'ancienneté dans l'établissement, mais en précisant bien lors du recueil, que ces informations seraient dissociées des commentaires et des analyses des entretiens, afin d'éviter les recoupements et de conduire à la perte de l'anonymat.

Cette volonté de rendre les entretiens anonymes, a eu pour but de favoriser une expression libre et franche des personnes interrogées, sur la mise en œuvre du droit des usagers dans un centre maternel et un foyer de l'enfance ; sujet qui peut remettre en cause les pratiques des professionnels et l'action du directeur, et donc qui nécessitait des précautions quant à l'assurance de l'anonymat des réponses apportées à cette question.

- *Les grilles d'entretien.*

J'ai élaboré six grilles d'entretien différentes pour les adapter aux personnes interrogées. Leur structure est néanmoins la même pour toutes ; elle est construite autour des droits des usagers édictés par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale⁶⁸.

- *Le contenu des grilles d'entretien.*

Pour chacune des six grilles d'entretien, la trame est la même.

⁶⁸ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale - Chapitre 1er : Principes fondamentaux - Section 2 : Des droits des usagers du secteur social et médico-social.

Je propose entre onze et seize questions ouvertes portant sur les droits des usagers en établissement social, en prenant pour référence la section 2 de la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale, « Des droits des usagers du secteur social et médico-social ».

Ainsi, j'aborde respectivement des questions relatives au respect de la dignité et de l'intégrité de la personne accueillie ; au respect de la vie privée, de l'intimité ; au droit à la sécurité ; au libre choix et au consentement éclairé dans la participation au projet de vie ; à la prise en charge individualisée ; à la confidentialité des informations ; au droit à communication du dossier ; à l'information sur les droits fondamentaux ; à la participation des usagers au fonctionnement de l'établissement ; au droit à une vie familiale ; à la notion de respect des droits mais aussi des devoirs.

- *Une nécessaire adaptation des grilles d'entretiens.*

Aux professionnels :

Que ce soit le directeur ou bien les différents travailleurs sociaux rencontrés au Foyer et au Centre maternel, j'ai divisé chaque question relative aux droits des usagers, en trois phases.

Je demandais d'abord à la personne ce qu'elle pensait de l'application de tel droit ; quel constat elle pouvait en faire sur l'établissement et quelle explication elle pouvait donner sur l'état des lieux de l'exercice de ce droit.

Exemple : le respect de la vie privée, de l'intimité.

« *Que pensez-vous de la vie privée, de l'intimité des usagers dans l'institution ?* »

Ensuite, je souhaitais savoir ce qu'elle faisait concrètement, en tant que professionnel, pour favoriser la mise en œuvre de ce droit.

« *Que faites-vous pour favoriser la vie privée des usagers ?* »

Enfin, je lui demandais ce qu'elle pouvait proposer pour améliorer l'application de ce droit.

« *Que proposez-vous pour améliorer le respect de leur vie privée ?* »

Pour terminer l'entretien, la personne interrogée me précisait notamment le droit des usagers, selon elle, à développer en priorité dans l'établissement, et le niveau général d'application des droits des usagers dans l'institution.

Aux usagers :

La grille d'entretien conçue pour les enfants est la plus réduite (onze questions), compte tenu de leur âge (aux alentours de dix ans).

En simplifiant mon vocabulaire dans un souci d'adaptation, je demandais d'abord à chaque enfant ce qu'il pensait de l'application de tel droit.

Exemple : le droit à la sécurité.

« Est-ce que tu te sens protégé au Foyer ? Est-ce que tu as peur ? De qui, de quoi ?

Quand tu te fais mal ou quand tu es malade, est-ce que tu es bien soigné ? »

Ensuite, je cherchais à savoir si l'enfant avait des idées pour améliorer l'exercice de ce droit.

« Qu'est-ce qu'il faudrait faire pour que tu sois encore mieux protégé ? »

La même démarche a été adoptée pour interviewer les parents ; avec la particularité que je leur ai demandé leur avis non pas seulement sur la mise en œuvre des droits de leur enfant, mais aussi sur les leurs en tant que parents d'enfant confié à l'ASE.

Enfin, concernant les résidentes du Centre maternel, j'ai suivi aussi la même logique pour bâtir les entretiens.

Pour chaque droit abordé, je leur ai demandé leur vision, leur point de vue sur son application.

Puis, j'ai recueilli leurs éventuelles propositions pour optimiser l'exercice de ce droit.

Toujours avec le souci constant d'adapter mon discours et mes questions, afin de favoriser les échanges et l'expression des résidentes.

2.2.3 Un double travail.

Mon objectif initial de recueil de données concernant l'application du droit des usagers au Centre Marie Béquet de Vienne, s'est doublé d'un travail au départ secondaire, mais qui s'est vite avéré primordial : l'information des professionnels et des usagers sur la loi nouvelle n° 2002-2.

C'est en réunion dite institutionnelle que j'ai d'abord présenté mon projet d'étude sur le droit des usagers.

La réunion institutionnelle regroupe l'ensemble du personnel de l'établissement. Elle a lieu trois fois par an. Le directeur présente les objectifs de l'année, les étapes des projets en cours, et les bilans de l'activité de l'institution.

A l'aide de « transparents », j'ai donc présenté la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, en accentuant mes propos sur la partie consacrée aux droits des usagers.

Je me suis rendu compte que le personnel et notamment les travailleurs sociaux n'avaient que très peu conscience de l'importance de cette loi.

Pourtant le directeur avait fait passer plusieurs exemplaires du texte, par l'intermédiaire des cadres, dans les services.

De plus, il faut noter que l'établissement est abonné pour le Foyer de l'enfance et pour le Centre maternel à la revue les ASH⁶⁹, qui a fait des points réguliers sur l'avancement du projet de loi et plusieurs articles analysant le contenu du texte rénovant la loi de 1975.

J'avance deux raisons pour expliquer le relatif désintérêt des professionnels face à cette nouvelle loi du secteur social.

La première est que ce texte leur est apparu au départ peu concret, et finalement comme venant presque uniquement alimenter la pyramide des circulaires, décrets et lois qui inondent le secteur social.

La deuxième raison est que les travailleurs sociaux, pris au quotidien dans leur souci de prise en charge des personnes accueillies, ont du mal à prendre du recul et se pencher sur des textes pouvant les faire réfléchir et évoluer sur leurs pratiques professionnelles.

Le directeur a ici un rôle prépondérant dans la mesure où c'est lui qui doit être à l'initiative des espaces de réflexion et de connaissance de cette loi : la réunion institutionnelle, les réunions de service.

Il peut aussi décider de la mise en place d'une journée ou demi-journée de formation, afin que l'ensemble du personnel du Centre Marie Béquet de Vienne s'imprègne bien des enjeux de la loi du 2 janvier 2002.

Enfin, un résumé des principales dispositions de la loi, élaboré par lui-même, un cadre ou un travailleur social, et inséré dans le journal interne de l'institution, est un bon moyen pour sensibiliser le personnel.

⁶⁹ ASH : Actualités Sociales Hebdomadaires.

Je pense que cette pédagogie basée sur la répétition et l'explication, impulsée par le directeur, a pour effet une prise de conscience par les professionnels de l'établissement, de l'importance de cette loi dans le domaine notamment du droit des usagers.

Après avoir présenté une première fois en réunion institutionnelle, la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale, j'ai donc refait un point sur ce texte en réunion hebdomadaire, au Foyer et au Centre maternel.

Et je n'ai pas manqué d'évoquer aussi avec les résidentes, les enfants et les parents, lors de la première prise de contact, l'existence de ce texte, en insistant sur son importance pour l'exercice de leurs droits respectifs.

Ainsi, ce travail de diffusion de l'information sur la loi du 2 janvier 2002, auprès des usagers et des professionnels du Centre Marie Béquet de Vienne, m'est apparu comme un préalable indispensable aux entretiens et à l'analyse de la mise en œuvre du droit des usagers au sein de l'établissement.

2.3 ETAT DES LIEUX ET ANALYSE DE LA MISE EN ŒUVRE DU DROIT DES USAGERS AU CENTRE MARIE BEQUET DE VIENNE.

Sachant que le Centre Marie Béquet de Vienne accueille deux populations bien distinctes, au Foyer et au Centre maternel, j'ai préféré les isoler pour le retraitement des entretiens.

Pour chaque service, je retiens des entretiens ce qui m'est apparu comme étant les points négatifs, les points à travailler sur le droit des usagers dans l'établissement.

J'aborde également la question des devoirs, liés aux droits et qui font partie intégrante des notions à assimiler pour être un citoyen responsable et acteur dans la société.

Une synthèse mettra en lumière les axes prioritaires que le directeur aura choisi de travailler en vue de l'amélioration du droit des usager au Centre Marie Béquet de Vienne.

2.3.1 Le droit des usagers au Foyer.

Je me suis entretenu avec trois enfants ; deux filles et un garçon de 8 à 10 ans ; tous accueillis sur décision judiciaire. Leur durée de séjour au Foyer va de un an à deux ans et demi.

Trois mères d'enfants placés ont accepté d'être interrogées. Elles ont entre 37 et 42 ans. Elles ont chacune trois enfants avec deux enfants placés à l'ASE pour deux d'entre elles. Il y a deux placements judiciaires et un placement administratif.

Outre le directeur, j'ai interrogé quatre membres du personnel du Foyer : la chef de service, deux éducatrices de jeunes enfants, une éducatrice spécialisée. L'ancienneté dans l'établissement est très variable : cinq mois, trois ans, huit ans, seize ans.

2.3.1.1 Le droit à l'intimité, à la vie privée des enfants.

Les enfants sont dans des chambres à cinq lits. Ils préféreraient être à deux ou trois voire tout seuls. Ils regrettent le manque de place personnelle pour leurs affaires : un tiroir pour les jouets, une armoire pour les vêtements.

« Avec une chambre pour moi toute seule, je pourrais coller des affiches, (...) je me disputerais moins avec les autres. »

De plus, les salles de bain sont communes à deux chambres et mixtes de surcroît.

« Les garçons ouvrent la porte... J'aimerais une salle de bain que pour les filles ».

Ils prennent leur bain à deux ou trois, ce qui les gêne : *« J'aimerais que l'on allonge la baignoire ».*

Les parents interrogés trouvent également qu'une salle de bain par chambre serait mieux qu'actuellement, mais une mère apprécie que l'on autorise sa fille pré-adolescente à prendre sa douche le matin, pour plus d'intimité du fait de son âge.

Les professionnels sont unanimes sur les améliorations à apporter concernant l'intimité et la vie privée des enfants.

Deux chiffres parlent d'eux-mêmes : cinq par chambre et dix par salle de bain.

Une éducatrice est même très négative : *« on a l'impression d'être dans un internat scolaire. Ça ne fait pas penser à un lieu de vie ».*

Le nombre par chambre (jusqu'à six) ne permet pas aux enfants de s'isoler vraiment, d'autant que les autres espaces du foyer pour être *« tranquille »* sont rares ; seule la bibliothèque permet de se retrouver au calme de temps en temps.

Les salles de bain mixtes posent problème, surtout pour des jeunes filles formées et des garçons pubères qui doivent partager les mêmes lieux intimes.

Face à cette inadaptation des locaux qui ne rend pas la vie en collectivité aisée, les travailleurs sociaux essaient de s'organiser au mieux pour les enfants.

Devant donc ces contraintes collectives (une heure pour onze bains, trois dans la salle de bain en même temps), les éducateurs proposent aux jeunes filles pubères ainsi qu'aux garçons énurétiques, de se doucher le matin seuls.

Pour protéger la pudeur des enfants, des rideaux de douche ont été installés récemment.

Les professionnels soulignent aussi que lors des visites, les familles disposent d'un espace privé, intime très réduit. *« L'hiver, la salle de visite est trop petite ; tout le monde entend tout sur les uns et les autres ».* Cette promiscuité peut générer de l'agressivité. Les parents peuvent être embêtés, gênés par d'autres enfants que les leurs.

Le directeur insiste aussi sur le fait que le courrier n'est jamais ouvert avant les enfants, par respect pour leur vie privée ; mais il invite l'éducateur à lire la lettre avec l'enfant. La protection de l'enfant entrant en jeu à ce moment là par rapport à des écrits pouvant lui nuire.

Face à ce problème de manque d'intimité du à la configuration des locaux, les professionnels estiment qu'une restructuration du Foyer est nécessaire.

Prévoir des chambres de deux ou trois enfants et des chambres individuelles, en laissant un choix à l'enfant quand il arrive.

Il faudrait une salle de bain par chambre, ainsi que d'avantage de toilettes adaptées aux petits comme aux grands (actuellement trois pour les trente enfants). Cela éviterait le stress chez l'enfant que remarquent certains éducateurs (mal au ventre).

En fait, comme le souligne Jean-René Loubat, aménager l'espace pour préserver l'intimité, c'est donner à la personne accueillie, à l'enfant, « le droit de se retrouver seul, (...) le droit de disposer d'un espace suffisant, de voir sa bulle sensorielle respectée ».⁷⁰

2.3.1.2 La place des familles.

Si une des mères de famille interrogées, pense qu'elle n'est jamais consultée sur le fonctionnement du lieu de vie de ses enfants, elle est paradoxalement plutôt contre l'idée de réunions entre les parents et les professionnels. « *Ça prend du temps, ce n'est pas évident à gérer, (...) des représentants élus des parents ? Pas possible à mon avis.* »

Néanmoins elle estime qu'il faut être à l'écoute des parents, mais plutôt de façon informelle comme le psychologue et l'assistante sociale qui demandent des suggestions aux parents.

Elle fait la proposition d'une boîte à idée pour les parents.

Les deux autres mères de famille sont d'accord pour des réunions parents/professionnels. L'une d'elle ajoutant qu'elle se sentira plus libre, moins gênée pour poser des questions aux éducateurs, lors de ces réunions ad hoc.

Les professionnels reconnaissent tous le peu de place laissée à la participation des familles. L'équipe éducative a d'abord le souci de protéger l'enfant par rapport à des demandes extravagantes des parents.

⁷⁰ Loubat J.R. A propos des droits des bénéficiaires. Quelle éthique au quotidien dans les établissements sociaux et médico-sociaux ? *Lien Social*, 27 septembre 2001, n° 590.

Une éducatrice dit ensuite que le dialogue est quelquefois rompu pour éviter les revendications, les conflits. Mais elle trouve dommage qu'il n'y ait pas de temps institutionnel avec les parents.

Une autre professionnelle analyse cette carence par rapport à la participation des parents, comme un certain état d'esprit qui règne en habitude dans l'établissement, et qui consiste à ne pas donner la liberté de parole aux familles. « *Ça ne se fait pas ici.* »

Ils sont d'accord sur le fait qu'il faut informer et faire participer les parents, en rappelant justement que c'est toujours ces derniers les détenteurs de l'autorité parentale.

« *A l'approche du retour en famille naturelle, on pousse les familles à être actrices.* » Mais avant ?

Un conseil de la vie sociale avec une participation des parents ?

Ça serait utile pour améliorer les relations avec les parents et par là même la vie des enfants. « *Car la parole et l'échange sont nos outils principaux. Et plus il y a des moments d'échanges, plus les relations sont riches.* »

Néanmoins, l'une des personnes interrogées reste perplexe sur l'utilité d'une telle instance.

« *Pour débattre de quoi ? Avec quel ordre du jour ?* »

Ou encore : « *un conseil de la vie sociale ? Ça pourrait être bien mais il faut du temps.* »

D'autres propositions sont faites pour donner une place aux parents au sein de l'institution ; comme une gazette à leur intention, qui les informerait sur les activités et les projets du Foyer ; ou une participation des parents et des enfants à des ateliers communs de peinture et de sculpture dans une salle d'activité.

Je ressens à travers les entretiens une résistance plus ou moins consciente des travailleurs sociaux vis à vis d'une participation des familles au placement de leur enfant.

Je pense qu'il y a un ancrage des mentalités dans cette attitude, renforcée il est vrai par la volonté de protéger l'enfant.

Mais l'on voit bien ici l'utilité de la loi du 2 janvier 2002⁷¹ à rappeler la participation des usagers et de leurs familles. Elle vient soutenir le sens de la loi du 6 juin 1984⁷² qui fait de la consultation des parents, une attitude incontournable des professionnels de l'action sociale. La brochure à destination des parents « *Mon enfant est placé, j'ai des droits* », la confirme : en cas de placement de votre enfant, « vous gardez l'autorité parentale, aussi vous avez le droit d'être informé, accompagné, associé aux décisions, la loi de 1984 sur les droits des

⁷¹ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

⁷² Loi du 6 juin 1984 relative aux droits des familles dans leurs relations avec les services chargés de la protection de l'enfance.

familles s'appliquant à tous les services chargés de la protection de l'enfance, publics ou privés ».⁷³

De plus, le rapport Naves Cathala⁷⁴ insiste aussi sur la place accordée aux parents à reconsidérer, tout comme le rapport Roméo⁷⁵ sur l'évolution des relations parents-enfants-professionnels dans le cadre de la protection de l'enfance, qui cite Georgina Dufoix, secrétaire d'Etat chargée de la famille en 1984 : « Mieux responsabiliser les familles par un renforcement de leurs droits... nouer un dialogue permanent entre les titulaires de l'autorité parentale et le service, dialogue fondé sur le respect mutuel des devoirs et responsabilités ».

2.3.1.3 Le droit à l'information des parents.

Les témoignages des trois mères de famille se rejoignent sur le constat d'une information insuffisante à leur égard.

« On ne nous parle jamais de droits. On nous parle plus de nos devoirs et du règlement à respecter. »

« L'assistante sociale ? Je ne sais pas à quoi elle sert vraiment. »

L'idée d'un livret d'accueil (car il n'y en a pas encore) les séduit.

« Il sera utile, très important, (...) pour les voies de recours. »

« Dans le livret d'accueil, je verrais bien les droits des parents et des enfants et l'organisation de la vie du foyer. »

Néanmoins une personne questionne l'utilité d'un support écrit comme le livret d'accueil, face à des familles ayant des difficultés avec la langue française. Elle préfère une information orale, plus humaine, de la part de l'assistante sociale par exemple, qui devrait les aider à faire valoir leurs droits.

Les professionnels interrogés convergent aussi vers un constat de manque d'information des familles.

⁷³ *Mon enfant est placé, j'ai des droits.* Association le fil d'Ariane. p. 32.

⁷⁴ Naves P., Cathala B. *Accueils provisoires et placements d'enfants et d'adolescents.* Ministère de l'emploi et de la solidarité, IGAS, IGSJ, juin 2000.

⁷⁵ Roméo C. *L'évolution des relations parents-enfants-professionnels dans le cadre de la protection de l'enfance.* Ministère délégué à la famille, à l'enfance et aux personnes handicapées, novembre 2001. p. 18.

Une éducatrice pense que cette carence provient à la base d'un défaut d'information des éducateurs. Il faudrait que les professionnels soient d'avantage formés sur le droit des usagers, notamment par l'intervention de juristes.

L'information se fait beaucoup oralement, au moment de l'accueil, sur les voies de recours, sur le droit de faire appel d'une décision du juge des enfants.

Une personne fait remarquer qu'à l'admission, à l'ASE, une multitude d'informations leur sont délivrées à un moment délicat, et donc les familles ne prennent pas forcément conscience de l'importance de celles-ci.

Le livret d'accueil semble un bon support, et c'est une manière de dire aux parents, « *vous allez participer* ». « *Donner un livret d'accueil, c'est un acte citoyen.* »

Le directeur note que dans la salle de visite, une affiche explique la procédure d'accès au dossier de l'enfant, auprès de l'ASE. Et il insiste sur le partage du devoir d'information des familles, entre l'établissement et l'ASE.

J'ai rencontré Madame Buch, chef du bureau des affaires juridiques de l'ASE du département de Paris. Elle est chargée en outre, avec son équipe d'organiser la communication du dossier à la demande des bénéficiaires et de leurs représentants légaux (les parents).

Elle soulignait l'importance de l'information aux usagers. En effet, une brochure existe pour les anciens bénéficiaires de l'ASE, et un document expliquant comment accéder à leur dossier pour les bénéficiaires actifs, est en projet.

Le guide édité par l'association « Le fil d'Ariane », intitulé « *Mon enfant est placé, j'ai des droits* » illustre bien la nécessité d'informer l'utilisateur. « Quand un enfant est " placé ", les parents restent les parents. Ils ont des droits et des devoirs. »

L'objectif de ce guide est « de permettre à chacun, parents, enfant, de se prendre en charge lui-même et de faire respecter ses droits ». Et Ségolène Royal, ministre déléguée à la famille, à l'enfance et aux personnes handicapées en 2001, de rajouter en avant-propos : « Aussi je souhaite que cette brochure soit largement diffusée auprès des familles et des services ». ⁷⁶

⁷⁶ Guide déjà cité. Cf. note 73.

2.3.1.4 Droits et devoirs des usagers, quel lien ?

A la question « *Est-ce que les droits riment avec les devoirs des usagers ?* », un consensus se crée de la part des adultes interrogés, parents et professionnels, autour d'une réponse positive.

Les mères des enfants placés pensent que les devoirs sont liés aux droits de l'enfant. Et que ça fait partie de l'éducation de lui enseigner ces deux notions.

Elles pensent que le règlement de fonctionnement serait un bon outil, indiquant les droits et les obligations des enfants et des familles.

Actuellement, le Foyer ne dispose pas d'un règlement de fonctionnement écrit.

Il est remis aux familles une feuille succincte précisant uniquement les horaires de vie des enfants (lever, coucher, etc.), ainsi que les créneaux horaires pour les visites des parents.

Les professionnels interrogés sont unanimes quant au lien qui unit les droits et les devoirs des usagers.

« L'enfant doit intégrer les règles et cela fait partie du travail éducatif. (...) Et la protection et l'éducatif vont de pair. »

Une éducatrice me parle de l'apprentissage de la citoyenneté pour les enfants, quand *« devant une impression d'injustice, le professionnel affirme les droits et les devoirs. Ces derniers étant les droits de l'autre. C'est la réciprocité ».*

« Quelquefois dans la discussion, on parle aux parents de leurs devoirs. »

Aux yeux des travailleurs sociaux, le règlement de fonctionnement est indispensable ; il est un document de base. C'est l'outil pour évoquer les droits et les devoirs, les règles de vie.

« Il permettrait de débattre avec les enfants des notions de droits et devoirs. »

Je pense qu'il est vraiment utile de préciser avec les enfants, par un règlement de fonctionnement par exemple, la notion de devoirs corollaire à celle des droits.

Car parmi les trois enfants avec qui je me suis entretenu, si deux d'entre eux semblent comprendre le terme ; *« les devoirs sont les obligations, (...) Obéir aux éducateurs ou aux enfants en rendant un jouet, (...) pas le droit de rentrer dans la salle de bain pour un garçon quand une fille se douche et vice versa »*, ou encore *« On ne doit pas taper, dire des gros mots »* ; le troisième a une vision erronée de la définition des devoirs, *« Les devoirs c'est faire ce que je veux dans la vie ».*

Pour moi, l'apprentissage de la citoyenneté en foyer passe nécessairement par la responsabilisation des uns et des autres, des adultes et des enfants, et donc par le respect de ses devoirs qui sont les droits d'autrui. Car l'établissement, en tant que microcosme social, reflète les enjeux de la vie en société, et nécessite donc le respect de l'autre pour pouvoir vivre côte à côte, dans le respect de certaines règles.

C'est pourquoi, il m'apparaît comme très important que la loi du 2 janvier 2002 mentionne dans son article 11, la nécessité d'un règlement de fonctionnement : « Dans chaque établissement et service social ou médico-social, il est élaboré un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service ».

2.3.2 Le droit des usagers au centre maternel.

J'ai réalisé huit entretiens au Centre maternel.

J'ai rencontré trois jeunes femmes accueillies dans l'établissement depuis des durées variables ; quatre mois, six mois, deux ans.

Deux sont françaises dont une d'origine camerounaise, et la troisième est haïtienne.

Elles ont 22, 23 et 28 ans et ont toutes au moins un enfant (deux enfants pour l'une d'entre elles).

Je me suis également entretenu avec le directeur du Centre Marie Béquet de Vienne, le chef de service du Centre maternel, la puéricultrice responsable de la crèche, et deux éducateurs spécialisés.

Leur ancienneté dans l'établissement bénéficie d'une forte amplitude : deux ans, trois ans, sept ans, quinze et seize ans.

2.3.2.1 Le respect de l'intimité et de la vie privée des résidentes.

Trois éléments semblent troubler la vie privée, familiale des jeunes femmes interrogées : l'exiguïté des chambres, les horaires de visites et une certaine intrusion des professionnels.

« 9 m2 d'intimité, me dit l'une d'entre elles, c'est très peu. (...) L'isolement n'est pas possible. »

Elle entend par isolement, le fait de se retrouver seule avec un homme, le père ou un compagnon. *« La vie sexuelle est difficile dans une petite chambre »*, surtout en présence de l'enfant.

De plus, toutes les trois se plaignent des horaires de visites inadaptés à leur goût.

Je précise que les visites dans les chambres sont autorisées en semaine de 14h à 19h, et le week-end et les jours fériés de 12h à 20h.

Les résidentes trouvent donc les horaires trop restreints et rigides. *« Ça génère un stress et une épreuve pour le couple. »*

« Le bébé dort jusqu'à 18h, et quand il se réveille, le père doit partir. »

Malgré tout une jeune femme reconnaît une certaine souplesse au niveau des heures de visites : *« Ma sœur garde mes deux enfants toute la journée du samedi, et quand je rentre du travail à 21h, on se croise. Je ne suis pas d'accord. J'ai demandé à ce qu'elle reste plus tard (22h). Mon éducatrice référente a donné son accord ».*

Le changement des horaires de visites est bien sûr souhaité : 12h à 19h en semaine, pour que l'enfant réveillé voit son père. Une autre proposition est d'aligner les horaires de visites sur les plannings de présence des éducateurs ; ce qui augmenterait l'amplitude des temps de visites, et favoriserait la vie familiale.

Une jeune femme souhaite également que l'on ne rentre pas dans les chambres sans l'accord de la résidente, sauf urgence.

« Je sens que l'on m'espionne » ajoute une autre interviewée.

Les professionnels, quant à eux, sont unanimes pour *« dénoncer »* l'inadaptation architecturale aux besoins d'intimité des résidentes.

Avec des chambres de 9 m2, leur constat rejoint celui des jeunes femmes. La vie intime est très réduite, et malsaine quand ça se passe devant l'enfant, tout comme les violences conjugales.

Même dans les deux pièces de l'accueil familial où il y a deux chambres, l'absence de porte entre elles ne crée pas vraiment d'intimité.

D'une manière plus générale, il faut convenir que recevoir une tierce personne dans sa chambre à coucher ne préserve pas l'intimité de la personne et ne contribue pas à son respect.

Un des éducateurs explique que la structure n'a pas évolué avec la prise en charge, puisqu'auparavant, la présence des pères au Centre maternel était interdite.

Des améliorations architecturales sont donc nécessaires. Elles doivent s'insérer dans le projet de rénovation de l'établissement.

Les professionnels proposent des chambres plus grandes. Que chacune soit équipée d'une douche et d'un téléphone, alors qu'actuellement, il n'y en a qu'un dans chaque couloir.

Pour améliorer les conditions de vie des résidentes, un éducateur propose d'utiliser deux chambres pour en faire une ; de créer un coin adulte, un espace enfant, une « *kitchenette* ».

Dans les deux-pièces, il faut mettre une porte pour séparer.

Enfin, la création d'un lieu d'accueil pour les familles et les visites semble bienvenue.

Les professionnels interrogés sont conscients aussi que les horaires de visite peuvent être contraignants pour les résidentes.

« Il faut expliquer le règlement des visites à la personne ; qu'elle prévienne de ses visites à l'avance. On peut toujours ensuite adapter le règlement à la spécificité de la situation. »

En effet, ils s'accordent sur la possibilité de faire venir le père en dehors des heures de visites, quand la résidente demande l'autorisation.

Mais la nécessité de la réglementation des visites ne se discute pas. Pour assurer la sécurité des personnes et des biens ; parce que « *les jeunes femmes se sentent protégées ici plus qu'ailleurs* », par rapport à des hommes qui pourraient avoir une conduite violente.

Une personne interrogée renchérit : « *des visites néfastes pour la mère et l'enfant devraient être interdites. [Dans ce cas là] la liberté doit être limitée pour protéger la mère et l'enfant, ainsi que les autres mères, contre l'introduction d'alcool, de drogues* ».

Concernant ce que les résidentes peuvent vivre comme de l'intrusion, un éducateur spécialisé l'explique en décrivant le centre maternel comme un lieu semi-ouvert/semi-fermé, où existe un côté surveillance du à la sécurité. De fait, un professionnel pourra rentrer avec le passe en cas d'urgence, quand un risque de violence, de danger survient (enfant tout seul).

« Les éducateurs respectent l'intimité des mères ; peut-être un peu trop » selon une personne interrogée. Des professionnels ne vont pas dans les chambres, alors que certaines d'entre elles peuvent être sales, désordonnées, manquant d'hygiène. Ils s'y refusent par respect de la vie privée de la résidente. Mais « *apprendre aux jeunes femmes à utiliser le matériel de façon juste* », à avoir un niveau de propreté correct, fait partie de la mission d'insertion sociale du centre maternel.

Ce « *droit d'ingérence* » se justifie donc au regard des exigences de la vie en communauté et de la sécurité qui s'y greffe, mais également dans le soucis d'amener la résidente à une autonomie, qui passe par le respect de règles (sécurité, hygiène) pour elle-même, pour son enfants et pour autrui.

La communication entre les professionnels et les résidentes est donc primordiale pour expliquer le choix de ces règles et bien cerner l'action du Centre maternel.

Car, comme le soulignent Roland Janvier et Yves Matho⁷⁷, l'établissement est un espace intermédiaire entre la sphère privée et la sphère publique, qui nécessite une délimitation de l'intervention institutionnelle dans l'accompagnement de la personne accueillie.

2.3.2.2 Quelle expression, quelle participation pour les résidentes ?

Les trois résidentes interrogées sont assez d'accord sur le constat d'une participation très mince de leur part à la vie de l'établissement.

Une seule me dit qu'elle peut s'exprimer ; elle me donne l'exemple d'un problème matériel qu'elle a contribué à faire résoudre, une laverie défectueuse.

Les deux autres sont plus catégoriques : « *Je ne sais pas pourquoi ils ne demandent pas l'avis* ».

Pour expliquer le défaut d'expression des résidentes sur le fonctionnement de l'institution, une jeune femme avance que c'est du à « *l'équipe ancienne [des professionnels] qui est un peu figée* ».

Que pensent-elles d'un développement de leur participation ?

En prenant le cas de la présence de résidentes à la commission des repas, une jeune femme réagit : « *Le simple fait de se sentir représenté c'est bien* ».

Une mère est néanmoins sceptique sur l'efficacité des réunions quant à la mobilisation des jeunes femmes : « *Il est rare de trouver toutes les mamans dans le bâtiment à la même heure* ».

C'est pourquoi les questionnaires semblent plus adaptés selon elle.

Mais l'idée d'une instance de participation tel que le conseil de la vie sociale, paraît bonne malgré tout aux trois jeunes femmes. Elle réunirait les professionnels et les résidentes, afin que les uns et les autres s'expriment sur des thèmes choisis par ces dernières, pour débattre du bon fonctionnement du Centre et des problèmes à résoudre.

Une jeune femme propose qu'une ou deux déléguées soient les porte-parole des résidentes, mais que toutes les mamans puissent assister à cette instance.

Je sens bien à travers ces trois témoignages, le désir d'expression de ces jeunes femmes.

Et pour moi, c'est un réflexe de citoyen à acquérir, que celui de vouloir participer à la vie locale (au minimum) de la société, de quelque manière que ce soit.

⁷⁷ Janvier R., Matho Y. *Mettre en œuvre le droit des usagers dans les établissements d'action sociale*. Paris : Dunod, 2002.

Les cinq professionnels interrogés se rejoignent sur le constat que les résidentes ne participent pas réellement au fonctionnement de l'institution.

« Elles ne sont pas vraiment associées à la vie de l'établissement. C'est un manque. »

Ils expliquent ce phénomène par le poids de l'histoire et la volonté de *« ne pas faire de vagues »*. De plus, rajoute une éducatrice, *« les jeunes femmes ont toujours été un peu traitées comme mineures. Mais il faut noter aussi une non demande de leur part. Elles ne sont pas actrices ; et c'est facile pour les professionnels »*.

« Les professionnels ne se donnent pas les moyens et les mamans non plus. »

Pourtant, dit un éducateur, elles semblent plus s'investir, du fait des *« nouvelles générations »* de professionnels et de résidentes, qui sont plus ouvertes sur l'extérieur, plus au courant via les médias.

Que proposent les professionnels interrogés pour faire plus participer les résidentes ?

Les suggestions sont multiples.

Réintroduire aux commissions de menus, une déléguée des résidentes, qui a disparu faute de motivation de la part des professionnels, à les faire s'exprimer activement et à les intéresser notamment à la diététique. D'ailleurs, *« c'est un devoir d'éducation alimentaire du Centre maternel »*.

Mettre en place des réunions regroupant les jeunes femmes, la pédiatre et les auxiliaires de puériculture, pour débattre des questions autour du bébé, de son éducation.

La désignation entre elles et à tour de rôle d'une porte-parole des résidentes pour chaque étage est également évoquée ; dans le but de favoriser l'expression et la prise de responsabilité organisée.

Un éducateur imagine également la création d'une structure associative permettant la rencontre entre les anciennes et les actuelles résidentes.

La mise en place d'un conseil de la vie sociale suscite des réactions diverses.

Ça paraît très bien pour *« une population de tradition orale et pour évaluer leurs besoins »*.

Un accès est nécessaire à toutes les résidentes, mais avec des déléguées porte-parole qui les représentent. Au départ, il faudra mobiliser les mères pour y participer.

Cette instance nécessite un gros travail de préparation en amont de la part des éducateurs, qui peuvent opposer une résistance passive.

Trois professionnels sont critiques sur cette forme de participation et d'expression des usagers. *« Je ne sais pas faire et je n'ai peut-être pas la volonté. Il y a déjà eu des réunions entre les mères et les éducateurs qui se sont terminées en pugilat, en bagarre. Il ne faut pas que ça déstabilise l'établissement. Je ne suis pas contre un espace de parole, mais il faut bien le préparer et bien connaître les usagers. Je suis plus pour un travail individuel ; une mère dans mon bureau plutôt que dans une salle avec vingt personnes. »*

Un autre éducateur craint qu'un conseil de la vie sociale ne « *renforce les clivages et ne devienne un espace de défoulement, une Cocotte-Minute* ». Il a peur aussi d'une usine à gaz un peu trop formelle. Pour qu'une telle instance se pérennise, une véritable volonté est nécessaire. Cet éducateur préfère que les jeunes femmes s'expriment spontanément, sans formalisme. « *Je les aide en leur lançant des perches.* »

On note bien, au vu des témoignages des résidentes et des professionnels interrogés, que le principe d'une participation des usagers au fonctionnement du Centre maternel n'est nullement contesté.

C'est dans la forme, dans le mode d'expression des jeunes femmes que les avis divergent. La résistance que semble opposer certains professionnels à l'idée d'une instance officielle de débat, vient, selon moi, de leur réticence à s'investir dans un travail important de préparation, d'accompagnement, de suivi pour que ce temps de parole commun entre travailleurs sociaux et usagers soit fructifiant ; mais aussi de la crainte des professionnels d'être remis en cause à travers l'expression des résidentes, dans leurs pratiques professionnelles.

Par ailleurs, les psychologues du Centre maternel, dans leur projet de service 2002, insistent sur la nécessité de favoriser l'expression des mères.

« Il nous paraît fondamental d'instaurer un climat de confiance entre les jeunes femmes et l'institution. (...) On peut imaginer qu'il manque un espace de paroles où elles pourraient se réunir avec des professionnels de l'institution, pour parler entre autres choses des difficultés rencontrées à la crèche ou au Centre maternel. »⁷⁸

Ainsi, sans pour autant négliger d'autres formes de participation plus informelles, je suis convaincu de l'importance d'un temps officiel et régulier de rencontres, de débats, d'échanges, tel le conseil de la vie sociale, où les résidentes pourront revendiquer, questionner, proposer de manière responsable, dans un cadre respectueux d'autrui et citoyen. Car cet espace n'a qu'une véritable finalité pour moi : « éduquer » à la citoyenneté pour une meilleure insertion dans la société.

C'est donc au directeur de mobiliser et motiver à la fois professionnels et usagers, à la mise en place et à la pérennisation de ce type d'instance.

⁷⁸ *Projet de service des psychologues du Centre maternel.* Centre Marie Béquet de Vienne. Avril 2002.

2.3.2.3 Le droit à l'information des résidentes.

A la question, « *que pensez-vous de l'information que l'on vous délivre au Centre maternel, notamment sur vos droits fondamentaux ?* », les trois jeunes femmes interrogées ont des réponses mitigées.

L'une d'elles me dit que le jour de l'entretien lors de la préadmission, l'éducateur et le chef de service lui ont expliqué correctement le déroulement de son séjour au Centre Marie de Vienne. Malgré tout, elle pense nécessaire d'informer d'avantage les résidentes sur tout ce qui concerne leurs droits, par des réunions qui ne coïncideraient pas avec les horaires de travail des jeunes femmes.

De plus, elle trouve que le livret d'accueil est un très bon outil d'information, notamment pour « *savoir comment se défendre* ».

Il faut noter que le Centre maternel ne dispose pas actuellement d'un livret d'accueil.

Les deux autres mères interrogées ont une perception plus négative de leur information au sein du Centre maternel.

« *On n'est pas informé. Juste sur le droit de faire placer son enfant !* »

Une jeune femme pense que l'affichage est plus efficace et mieux qu'un document remis.

En revanche, une autre résidente considère que le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement, en tant que traces écrites, sont indispensables pour informer sérieusement les usagers sur leurs droits.

Les avis des cinq professionnels interviewés sont également contrastés sur cette question de l'information des résidentes.

Une information orale est dispensée au moment de la signature du contrat et tout au long du séjour, par l'assistante sociale et les éducateurs, soulignent deux personnes interrogées.

« *Des rappels réguliers sur les droits et les devoirs des résidentes sont faits.* »

« *Le problème est de savoir si elles comprennent bien le sens des informations.* »

Des exemples concrets d'information sont signalés ; tels la Déclaration universelle des droits de l'homme affichée au Centre maternel, et l'information sur la contraception par la sage-femme au moment de sa rencontre avec les mères.

Un autre travailleur social pense que l'information doit commencer par les professionnels eux-mêmes ; « *On n'a pas les textes. Il manque une revue de presse* ».

Enfin une éducatrice estime de façon très négative qu'on « *laisse les jeunes femmes dans l'obscurantisme. On génère de l'assistanat* ».

L'information sur les droits fondamentaux des usagers est transmise épisodiquement ; comme par exemple lors des élections présidentielles et législatives, où certains éducateurs

ont fait de l'instruction civique en parlant du droit de vote, et en incitant les jeunes femmes à s'inscrire sur les listes électorales.

Pour améliorer le droit à l'information des résidentes, il faut donc commencer par mieux informer les professionnels ; en utilisant notamment les services d'une « *bibliothécaire* » qui préparera une revue de presse du secteur social et médico-social ; en ayant accès à Internet ; en développant la formation des professionnels sur des thèmes touchant directement les résidentes, comme par exemple la maltraitance, la violence conjugale.

A la suite de ces formations, ajoutent des professionnels interrogés, il faut développer des campagnes de sensibilisation (affichage, interventions extérieures) sur les mêmes thèmes, en direction des mères.

Une éducatrice propose, toujours dans l'optique d'améliorer l'information des résidentes, d'organiser régulièrement des réunions avec débat, de passer des films. Cela nécessite selon elle, la présence de deux personnes pour encadrer ces réunions et une solution pour la garde des enfants.

Concernant les outils mentionnés par la loi du 2 janvier 2002, un éducateur reste sceptique devant une charte des droits et libertés, dont le style juridique lui apparaît inutile et même ridicule si les préceptes devaient rester lettre morte.

Un autre professionnel imagine un regroupement en un seul document, de la charte des droits et libertés et du règlement de fonctionnement qui fait référence aux devoirs.

Enfin, le livret d'accueil, document d'information par excellence, doit comporter un passage sur les droits fondamentaux de l'utilisateur, mais demeurer très accessible aux résidentes qui lisent peu, signale une éducatrice.

Le droit à l'information est un droit essentiel pour l'utilisateur du secteur social et médico-social. Il doit être développé et renforcé au Centre Marie Béquet de Vienne, en prenant appui notamment sur les différentes propositions qui ont émané des entretiens.

Et je pense qu'il faut en premier lieu combler une lacune, qui est l'absence de livret d'accueil, à destination des jeunes femmes nouvellement accueillies au Centre maternel.

2.3.2.4 Les devoirs, corollaires des droits des résidentes.

« Oui il faut un règlement. Il est normal d'avoir des devoirs. Les droits et les devoirs sont liés, c'est une évidence ; le règlement de fonctionnement en découle. »

Voici quelques-unes des réactions des résidentes et des professionnels interrogés à propos de la question des devoirs des usagers.

Et le règlement de fonctionnement apparaît comme l'outil d'application de base des devoirs au sein de l'institution.

Mais, comme le fait remarquer une éducatrice, il est difficile de faire passer le message auprès de la résidente.

Et pourtant, respecter ses devoirs autant que vivre ses droits fait partie de la citoyenneté.

« J'ai le droit d'avoir des toilettes propres, mais en contrepartie je respecte les lieux. »

Il faut donc un règlement de fonctionnement de l'établissement qui ne soit pas trop long, qui soit simple et clair pour s'adapter aux jeunes femmes accueillies.

Car le problème du règlement, et c'est une mère qui en fait la remarque, réside dans son manque d'efficacité quelquefois (respect des horaires, interdiction des plaques chauffantes dans les chambres).

Un professionnel interrogé insiste sur la crédibilité du règlement de fonctionnement.

« S'il y a une interdiction [ou une obligation], il faut parallèlement une sanction crédible » et qui s'applique réellement. Il cite notamment l'exemple de la participation financière mensuelle à laquelle sont astreintes toutes les jeunes femmes accueillies, et que certaines d'entre elles ne paient pas ou très irrégulièrement, laissant s'accumuler des dettes lourdes.

Le défaut de respect de ce devoir par des résidentes, me semble vraiment préjudiciable dans l'esprit d'une insertion sociale réussie.

Car le Centre maternel, en n'éduquant pas les jeunes femmes à payer à la collectivité ce qu'elles doivent, ce qui a été prévu dans le contrat qu'elles ont signé, ne remplit pas sa fonction de soutien à l'insertion sociale.

Il les dédouane d'une responsabilité importante de citoyen, celle de payer ses dettes contrepartie d'un service rendu.

A mon sens, le directeur se doit donc de réfléchir à la procédure la plus efficace, la plus juste pour que les résidentes remplissent cet engagement financier.

2.3.3 Les axes prioritaires à travailler, un choix de directeur.

Le directeur, après avoir effectué l'état des lieux de l'application du droit des usagers dans l'établissement qu'il dirige, doit opérer un choix parmi les points faibles de l'institution dans ce domaine.

Il va donc définir des priorités, sachant qu'il ne peut tout traiter de front. Il vaut mieux améliorer la situation du droit des usagers petit à petit, de façon sérieuse, en traitant les « urgences », plutôt que de s'éparpiller sur des points plus secondaires au départ.

Ainsi, au vu des témoignages des usagers et des professionnels recueillis lors des entretiens, et suite à mes propres observations, j'ai donc choisi de faire des propositions sur les points les plus saillants concernant la mise en œuvre du droit des usagers au Centre Marie Béquet de Vienne.

Profiter du projet de restructuration de l'établissement actuellement à l'étude, pour modifier l'architecture des locaux dans un sens plus favorable à l'intimité et à la vie privée des personnes accueillies.

Créer plusieurs livrets d'accueil à destination des enfants et des familles du Foyer, ainsi que pour les nouvelles résidentes du Centre Maternel, afin de fournir aux usagers un outil d'information efficace et adapté.

Mettre en place une procédure de participation des personnes accueillies et de leur famille à la vie de l'institution, basée sur des réunions internes à chaque service, et aboutissant à la constitution d'une instance du type conseil de la vie sociale.

Faire participer les enfants du Foyer à la création d'un règlement de fonctionnement du service, leur permettant ainsi d'être sensibilisés aux notions de responsabilité et de devoirs.

Enfin, proposer une procédure de suivi rigoureux et efficace des dettes des résidentes du Centre maternel, concernant leur participation financière envers l'établissement, afin de leur permettre d'avoir une attitude citoyenne et responsable vis-à-vis de cet engagement.

3 - PROPOSITIONS CONCRETES POUR AMELIORER L'APPLICATION DU DROIT DES USAGERS AU CENTRE MARIE BEQUET DE VIENNE.

Pour chaque proposition qui est faite, je présente d'abord les objectifs visés, puis je décris la démarche adoptée ; ensuite je souligne les éléments facilitateurs et les obstacles pouvant être rencontrés ; enfin je précise comment évaluer l'efficacité, la réussite de ce projet.

3.1 LA RESTRUCTURATION DU CENTRE MARIE BEQUET DE VIENNE, UN PROJET FAVORABLE A L'INTIMITE ET A LA VIE PRIVEE DES USAGERS.

3.1.1 Objectif.

Le but de ma proposition est d'optimiser le projet de restructuration dans le souci d'une intimité et d'une vie privée des personnes accueillies, mieux préservées.

3.1.2 Démarche.

L'opération de modernisation et de restructuration du Centre Marie Béquet de Vienne a fait l'objet d'un projet avant l'arrivée de l'actuel directeur fin 1999.

La consultation d'entreprises lancée en août 2001 a fait ressortir une offre moins disante conforme, d'un montant en dépassement de 63% par rapport à l'estimation prévisionnelle réalisée par le maître d'œuvre, l'architecte, lors du marché d'étude. Elle a été déclarée infructueuse en septembre 2001 par la Commission d'Appel d'Offres.

L'estimation du coût des travaux s'étant donc avérée insuffisante, il est devenu nécessaire de réactualiser le montant de l'opération et de faire valider ce principe par la Commission des Opérations Immobilières (COI), instance du Département de Paris chargée de valider les projets et d'attribuer les financements.

Ainsi, grâce à ce délai supplémentaire, le directeur peut essayer de faire modifier le projet de restructuration initiale, en étudiant comment améliorer l'intimité et la vie privée des usagers, enfants du Foyer et résidentes du Centre maternel.

En effet dans le projet d'origine, il était prévu notamment des chambres d'une surface de 11 m² au Centre maternel. Cette taille très réduite ne permet pas de maintenir une certaine distance nécessaire entre la mère et son enfant. De plus, quand la résidente reçoit une visite, notamment celle du père, l'intimité est difficilement préservée.

Le directeur doit donc essayer de faire augmenter la taille des chambres, en regroupant deux chambres actuelles pour en faire une dont la surface serait d'environ 20 m² et aussi en faisant réaliser deux chambres pour trois actuelles, ce qui porterait la surface à 15 m² pour d'autres chambres.

Il doit également vérifier que le projet prévoit des portes séparant les pièces des appartements de l'accueil familial.

Enfin, concernant le Foyer, le directeur doit s'assurer qu'un souci d'amélioration de la vie privée des enfants, a été pensé, avec des chambres de deux à trois enfants maximum. Que chaque enfant puisse disposer de rangements individuels, d'une table d'étude. Que les sanitaires et les salles de bains soient agencés de manière à respecter l'intimité des enfants (cloisons).

Comme le soulignent Janvier et Matho⁷⁹, « il est particulièrement important que cette question de l'intimité soit centrale dans l'accueil d'une personne en établissement ». En conséquence, les notions d'espace architectural (cadres de vie des usagers) doivent être élaborées en collaboration avec les professionnels du bâtiment et l'équipe psycho-socio-éducative.

Le directeur, après avoir étudié le projet de restructuration, va donc contacter l'architecte retenu pour le projet, et lui soumettre ses propositions de modification pour les faire valider techniquement.

L'architecte peut ensuite venir présenter à l'ensemble du personnel du Centre Marie Béquet de Vienne, le projet retouché. Les remarques seront consignées.

Un dossier sera monté ensuite par le directeur et l'équipe des cadres, qui inclura les propositions faites pour améliorer la vie privée et l'intimité des usagers.

⁷⁹ Ouvrage déjà cité. Cf. note 77.

Ce dossier sera présenté à la « tutelle » de l'établissement, la DASES. Si les modifications sont acceptées, la DASES devra à son tour soutenir le nouveau projet de rénovation devant la COI du Conseil général de Paris, qui décidera de l'accord de financement.

Pour appuyer le dossier, le directeur invitera la directrice de la DASES, ainsi que l'adjointe au Maire de Paris chargée de la Solidarité et des Affaires Sociales, à venir visiter l'institution, et se rendre compte de visu de la pertinence des améliorations à apporter, concernant la vie privée des personnes accueillies.

Je pense que le fait de pouvoir faire « sentir » le terrain aux institutionnels, est un atout pour faire aboutir une proposition, car ils sont directement confrontés aux réalités de la vie de l'établissement ; et pourront également échanger avec le personnel, déjà sensibilisé par le projet, suite notamment à la réunion avec l'architecte.

La difficulté principale pour faire adopter ces modifications par la DASES, est d'ordre financier.

Car le fait de réaliser des chambres plus grandes en regroupant deux, baisse automatiquement la capacité d'accueil du Centre maternel et donc le nombre de journées réalisées.

Si l'on veut maintenir le niveau des recettes, il faut donc augmenter le prix de journée d'environ 8 euros.

Le directeur peut également proposer, pour compenser la perte du nombre de places, de développer la location de quatre appartements de suite supplémentaires, gérés par l'équipe éducative. « Cette solution répond à un vrai besoin social et éducatif consistant à favoriser l'acquisition progressive de l'autonomie. »

En outre, « la future configuration de l'établissement permettrait l'ouverture de cinq places en crèche et en jardin d'enfants dont pourrait bénéficier la population du quartier ».

Ces deux options s'inscrivent d'ailleurs dans les objectifs du schéma directeur de la Protection de l'Enfance et de l'aide à la Famille.

Enfin, d'après une première évaluation de la Direction du Patrimoine et de l'Architecture du Département de Paris, cette modification du projet ne devrait pas avoir d'incidence significative sur le coût des travaux. Seule la reprise des études sur la base de cette modification entraînerait une hausse des honoraires du maître d'œuvre, l'architecte, évaluée à 12 000 euros.

3.1.3 Evaluation de la mise en œuvre de la proposition.

L'évaluation de l'aboutissement de cette proposition tient à son acceptation par la DASES et par la COI du Département de Paris.

J'insiste donc sur la nécessité pour le directeur d'inviter la « tutelle » à venir sur le terrain, au Centre Marie Béquet de Vienne, pour réussir à la convaincre du bien-fondé de ce projet, en faveur d'un meilleur accueil des usagers et d'une prise en compte plus grande de leur droit à l'intimité et à une vie privée.

3.2 LE LIVRET D'ACCUEIL, UN OUTIL AU SERVICE DE L'INFORMATION DES USAGERS.

3.2.1 Objectif.

Pour décrire le double objectif visé par la création de livrets d'accueil, je m'appuierai d'abord sur Janvier et Matho⁸⁰ qui précisent que le livret d'accueil est un bon moyen pour transmettre des informations claires et concises sur l'établissement, afin que l'admission soit vécue le moins mal possible et l'intégration à la vie de l'institution la plus réussie. De plus, faire participer les usagers à la conception d'un livret d'accueil, permet de les associer directement au respect de leurs droits.

Puis je prendrai ensuite l'exemple de l'Institut Médico-Educatif (IME) du Val de Sèvre⁸¹, qui a voulu réaliser un livret d'accueil en collaboration avec le personnel et les parents des enfants déficients intellectuels accueillis. Ce travail collectif a permis aux familles « d'exprimer leur vécu au moment de l'admission, vécu marqué souvent par le parcours du combattant et des besoins d'information non satisfaits ».

⁸⁰ Ouvrage déjà cité. Cf. note 77.

⁸¹ Trémintin J. Les procédures d'accueil en institution. Comment concevoir le livret d'accueil ? *Lien social*, 31 janvier 2002, n° 607.

Enfin, Caroline Dubois⁸², à propos de la création d'un livret d'accueil dans un centre maternel, propose aussi « une consultation des résidentes présentes et volontaires sur ce qu'elles aimeraient voir apparaître dans ce livret, [ce qui] pourrait illustrer l'invitation à l'expression personnelle et à la participation à la vie de l'institution ».

Car, à l'heure où la nouvelle loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, exhorte les professionnels du social à associer les personnes bénéficiaires, il me semble indispensable de faire participer les usagers à la conception d'un document qui leur est destiné, et qui doit pourvoir à leurs besoins d'information.

3.2.2 Démarche.

Préalablement à tout travail sur les livrets d'accueil, il me semble que le directeur doit s'assurer que les professionnels sont suffisamment informés sur le domaine social et médico-social ; en prévoyant dans le plan de formation, une ou deux journées sur les nouveaux textes importants pour le secteur ; et en intégrant dans le bulletin interne du Centre Marie Béquet de Vienne, une rubrique « revue de presse », réalisée à tour de rôle par un agent volontaire. Elle ferait le tour de revues telles que « *Lien social* », « *Actualités sociales hebdomadaires* » ou des publications du ministère, comme le Journal officiel, son site Internet.

De plus, le directeur lui même doit se tenir au courant des documents destinés aux usagers et leur permettant un accès à l'information les concernant.

Il doit d'abord faire diffuser ces documents auprès des personnes accueillies, afin que le livret d'accueil ne fasse pas redondance avec eux.

Ainsi, la brochure « *Mon enfant est placé, j'ai des droits* », éditée par l'association « Le Fil d'Ariane », mérite d'être distribuée aux parents dont un enfant est pris en charge par l'ASE, tant cette publication est claire et concise. Le directeur devra vérifier que l'ASE ne l'a pas déjà fait, ce qui me paraîtrait normal. Sinon, le contact pourra être pris avec l'association dont les coordonnées sont sur la brochure.

Le directeur se tiendra également au courant de la publication par le bureau des affaires juridiques de l'ASE, d'un document informant les bénéficiaires actifs de l'ASE, sur la

⁸² Dubois C. *La régulation des enjeux de pouvoir au sein d'un centre maternel. Le projet d'établissement, une solution possible*. Mémoire de directeur d'établissement social et médico-social public. Rennes : ENSP, 2001.

procédure pour consulter leur dossier, afin d'en distribuer aux résidentes du Centre maternel et aux parents des enfants du Foyer.

Après ce premier travail, le directeur va passer à la phase de conception des livrets d'accueil : un livret à destination des nouvelles résidentes du Centre maternel ; au Foyer, je souhaite la création d'un livret pour les familles, un pour les petits enfants de 3 à 6 ans, et un pour les plus grands. Il est nécessaire d'adapter au maximum à chaque population, le document qui leur est proposé.

Je pense que le directeur doit élaborer d'abord la démarche de conception de ces livrets. Il la présente ensuite aux responsables de service, la modifiant au besoin. Enfin, lors de chaque réunion de service hebdomadaire au Foyer et au Centre maternel, le directeur met en place la démarche avec le personnel.

Dans un premier temps, quatre groupes de travail d'environ cinq à six agents vont se constituer sur la base du volontariat, correspondant à chacun des quatre livrets d'accueil à créer.

Il est nécessaire qu'un animateur se désigne dans chaque groupe afin d'assurer la régularité des réunions et le respect des objectifs fixés. Ce sera soit un agent, soit au besoin un chef de service ou le directeur.

Le directeur devra veiller à ce que l'échéancier fixé soit respecté : trois mois pour l'écriture des livrets et la mise en forme, trois mois pour la conception et l'impression en externe.

La phase d'écriture se déroule au cours de réunions régulières des différents groupes, sur les horaires de travail ; l'idéal étant une fois par semaine ou tous les quinze jours.

Chaque groupe de travail définit ce qu'il veut faire apparaître dans le livret ; des informations sur la structure, le rôle des professionnels, les principaux droits et devoirs, etc. En fait, par exemple, les éducateurs du Foyer qui sont au contact des enfants quotidiennement, vont réfléchir aux informations qui vont faciliter l'adaptation des enfants nouvellement placés au Foyer. Suivant le public visé, les petits enfants, les plus grands ou les parents, la forme de chaque livret sera plus ou moins épurée, il y aura plus ou moins de texte et à l'inverse de photos et de dessins. Des rubriques existeront dans un livret, par exemple un paragraphe sur la crèche pour les résidentes du Centre maternel, et pas dans les autres.

Chaque groupe de travail pourra s'aider de modèles de livrets d'accueil empruntés à des établissements voisins.

Ensuite, après avoir terminé l'écriture et imaginé la forme des livrets, la participation des personnes accueillies sera nécessaire. Les éducateurs soumettront les projets de

documents à l'avis de résidentes, d'enfants et de parents. Au minimum, il serait bon d'interroger trois personnes de chaque catégorie. En entretien, un professionnel fait lire ou lit le projet, recueille les remarques (trop long, vocabulaire trop complexe, rubrique inutile, pas adapté, etc.) et les propositions, en leur demandant en fait d'indiquer le document que chacun aurait aimé trouver à son arrivée dans l'établissement, ou lors du placement de son enfant pour les parents interrogés.

La participation des enfants du Foyer mais aussi ceux de l'accueil familial du Centre maternel, peut aussi se concrétiser par des dessins illustrant la vie de chaque service et que l'on intégrera dans les livrets.

Après la consultation des usagers, chaque groupe de travail se réunira pour modifier éventuellement les projets de livrets au vu des avis recueillis.

Puis, lors d'une réunion hebdomadaire du Centre maternel et du Foyer, les groupes présenteront leur travail aux autres membres du personnel pour que chacun puisse s'exprimer sur le produit proposé. Les différents groupes modifieront au besoin chaque projet de livret.

Le directeur validera les quatre propositions de livret d'accueil.

Pour la phase de conception et d'impression, il paraît plus économique et pratique de faire appel aux ressources internes du Département de Paris, sachant qu'un produit réalisé par des spécialistes plutôt que par le Centre Marie Béquet de Vienne, sera mieux fini.

Le directeur peut donc contacter le service communication du Département de Paris qui a déjà réalisé des plaquettes pour d'autres établissements ; ou bien le Centre de Formation Professionnelle d'Alembert, qui accueille des adolescents de l'ASE et qui les forme pour l'obtention de différents CAP⁸³, dont celui des métiers de l'imprimerie.

Je penche plus pour travailler avec le CFP d'Alembert, car il est toujours enrichissant d'avoir une expérience commune avec un établissement de l'Aide Sociale à l'Enfance.

Il faut faire éditer environ trois cents livrets dans un premier temps, sachant qu'en moyenne il y a moins de vingt admissions par an au Foyer et environ vingt-cinq au Centre maternel.

De plus, la possibilité de mise à jour des livrets ne nécessite pas de constituer un stock considérable.

Le tarif⁸⁴ proposé pourra être négocié par le directeur, sachant que les deux prestataires choisis sont liés au Département de Paris, et que cela facilite les tractations.

⁸³ Certificat d'Aptitude Professionnelle.

⁸⁴ Le seuil des 90 000 euros au-delà duquel s'applique le code des marchés publics, ne sera pas dépassé.

L'imprimeur retenu sur devis et d'après les critères de délais et de possibilités de création qu'il peut offrir, présentera une première maquette de chaque livret qui sera étudié par les groupes de travail pour la modifier le cas échéant. Le directeur validera l'ensemble in fine avec les cadres.

L'impression des quatre livrets pourra avoir lieu.

La distribution des quatre livrets s'effectuera de la manière suivante.

Les résidentes du Centre maternel le recevront lors de la visite de l'établissement.

Les enfants du Foyer et leurs parents en auront chacun un exemplaire au cours de la rencontre de pré admission.

D'autre part, des exemplaires pourront être envoyés à la demande de travailleurs sociaux de l'ASE notamment.

La difficulté d'ordre financier qui consiste en un dépassement du budget prévu par le directeur pour ce projet, pourra se résorber en négociant les prestations et en revoyant certains critères à la baisse (qualité du papier, couleurs, format, etc.).

Par ailleurs, le respect du délai fixé par le directeur (six mois), va l'obliger à faire des points réguliers avec les groupes de travail sur l'avancement de l'écriture des livrets, et pareillement avec l'imprimeur.

3.2.3 Evaluation de l'utilité des livrets d'accueil.

Pour évaluer auprès des différents usagers le degré d'utilité des livrets d'accueil, je propose d'interroger les enfants admis au Foyer, leurs parents, ainsi que les nouvelles résidentes du Centre maternel au cours de l'année qui aura suivi la création des documents.

Les éducateurs pourront demander lors d'entretiens individuels ou sous forme de questionnaires, si le livret a aidé à mieux s'acclimater à la vie en institution, à mieux surmonter l'épreuve du placement, à mieux répondre aux besoins d'informations des personnes accueillies et de leurs familles.

Les résultats pourront générer d'éventuelles corrections et mises à jour des livrets.

3.3 DES ESPACES DE PARTICIPATION DES USAGERS, POUR UNE PRATIQUE DE LA CITOYENNETE.

L'article 10 de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale précise que, « afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement (...), il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation. Les catégories d'établissements (...) 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 ».

Pour l'instant, ce texte n'est pas sorti, laissant donc au directeur une certaine marge de manœuvre quant à la forme des espaces de participation des usagers. Quitte ensuite à s'adapter à la législation, il me paraît important pour le directeur d'essayer de combler ce manque de consultation et d'expression des personnes accueillies, mis en évidence notamment par les entretiens sur le droit des usagers.

3.3.1 Objectif.

L'objectif de ces espaces est d'améliorer la participation des usagers et des familles à la vie de l'établissement, afin qu'ils soient considérés comme « usager-acteur ou citoyen, co-producteur de l'action et dont on recherche la participation »⁸⁵.

Cette dimension que prend le droit à l'expression des personnes accueillies est précisée par Nadine Colson, directrice d'un CHRS⁸⁶, à propos du conseil d'établissement « l'ancêtre » du conseil de la vie sociale : « Le conseil d'établissement peut permettre aux usagers du CHRS, non seulement de participer à la vie de l'établissement, mais il apporte une possibilité éducative supplémentaire dans la recherche de l'acquisition de la citoyenneté. Il s'agit d'un élément de réinsertion supplémentaire (...) »⁸⁷.

⁸⁵ Larmignat V. Participation des usagers. Déjouer les pièges de la rhétorique. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 25 janvier 2002, n° 2247, pp. 37-38.

⁸⁶ Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale.

⁸⁷ Colson N. Annexe n° 4 in *Les droits de la personne : un outil au service de la bientraitance institutionnelle*. de Amadou J.F. Mémoire de directeur d'établissement social public. Rennes : ENSP, 1998.

Car « l'usager n'est pas seulement une personne atteinte de déficience [sociale, physique ou intellectuelle]. Il est aussi un citoyen. C'est à ce titre que doivent être déconstruites les représentations quant à sa place et à son rôle au sein des institutions médico-sociales. Il en va de même concernant les familles qui peuvent dès lors investir une authentique place de partenaire ». ⁸⁸

3.3.2 Démarche.

Le directeur va d'abord présenter le projet en réunion de service du Foyer puis du Centre maternel, en mettant l'accent sur le fait que ces nouveaux espaces de rencontre entre professionnels et usagers doivent devenir des lieux « d'apprentissage de la démocratie et de la citoyenneté ».

Le directeur devra anticiper sur l'inquiétude que peut générer un conseil de la vie sociale auprès des travailleurs sociaux, vis-à-vis des débats, des questionnements, des interpellations sur les attitudes professionnelles, qui vont surgir de la part des usagers et de leurs familles.

Vu sous un angle plus positif, il va être pour le professionnel, un outil complémentaire du travail éducatif, par la possibilité d'expliquer, de « mettre en débat la pratique, d'éduquer à la citoyenneté, et d'offrir les moyens d'accès pour la population accueillie, à une place sociale responsable » ⁸⁹.

Ainsi, dans chacune des trois unités du Foyer (10 enfants par groupe), va se mettre en place une sorte de conseil d'enfants. Ils se réuniront avant la tenue du conseil de la vie sociale ⁹⁰. Ce conseil d'enfant, avec la présence de deux éducateurs pour cadrer les débats, va permettre de choisir les points à aborder lors du conseil de la vie sociale, c'est-à-dire toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ; par exemple les horaires de visite des parents le mercredi, l'amélioration de l'intimité dans les salles de bain, l'entretien des chambres.

⁸⁸ Trémintin J. Une parole dite, écoutée, échangée pour construire ensemble. *Lien social*, 16 décembre 1999, n° 512.

⁸⁹ Janvier R., Matho Y. *Mettre en œuvre le droit des usagers dans les établissements d'action sociale*. Paris : Dunod, 2002.

⁹⁰ J'appellerai cette instance conseil de la vie sociale, par soucis de simplification et de compréhension.

De plus, chaque groupe va élire son représentant pour participer à l'instance générale. Ce qui portera le nombre d'enfants siégeant, à trois.

Certains poseront la question de l'âge minimum pour être représentant au conseil de la vie sociale, notamment en ce qui concerne le groupe des « petits » du Foyer (3 à 7 ans). Ma réponse est celle de Jacques Trémintin : « Peut-on estimer que certains enfants sont trop jeunes pour bénéficier des pratiques démocratiques (les adultes désignant alors les délégués au lieu d'organiser leur élection) ? La parole de l'enfant nécessite non seulement le respect de la part de l'adulte mais aussi la facilitation de sa mise en œuvre. Car l'un des meilleurs moyens de prouver qu'elle n'est pas pertinente, c'est bien de la négliger ou de ne pas lui accorder sa juste place »⁹¹.

La même réunion sera organisée pour les familles des enfants du Foyer, qui éliront deux représentants. Il me semble important de donner une place aux parents, comme le propose Claude Roméo dans son rapport⁹².

Enfin, les résidentes du Centre maternel, sous la supervision de deux éducateurs, se réuniront également pour débattre des thèmes à aborder lors du conseil de la vie sociale, et pour élire par un vote secret les trois représentantes des jeunes femmes parmi elles-mêmes. De leur côté, les professionnels du Foyer éliront deux représentants parmi l'ensemble des agents du service, tout comme le Centre maternel.

Le directeur contactera la DASES, du département de Paris, l'organisme gestionnaire, pour qu'elle désigne une personne qui participera au conseil. Cela nécessite au préalable d'avoir obtenu l'accord de la DASES pour la mise en place d'une telle instance. S'appuyant sur les fortes incitations de la nouvelle loi 2002-2, le directeur s'attachera à convaincre la « tutelle » de son importance pour le droit des usagers.

Le nombre total des membres est donc de quinze, avec une majorité (huit) pour les délégués des usagers et des familles. Cette répartition en faveur des personnes accueillies me paraît essentielle pour marquer la volonté (du directeur) de leur accorder une réelle voix, dans une instance, qui même si elle est seulement consultative, le directeur demeurant « l'organe » décisionnaire, doit permettre aux usagers d'être consultés sur des sujets importants pour le fonctionnement de l'établissement (règlement intérieur, travaux, etc.).

Les représentants sont élus pour un an, ce qui correspond à deux réunions du conseil, une en février et une en septembre. Cette annualisation de la représentation est adaptée au temps de séjour des enfants et des jeunes femmes, qui est inférieur à deux ans.

⁹¹ Déjà cité. Cf. note 88.

⁹² Roméo C. *L'évolution des relations parents-enfants-professionnels dans le cadre de la protection de l'enfance*. Ministère délégué à la famille, à l'enfance et aux personnes handicapées, novembre 2001.

De plus, en s'inspirant du décret du 31 décembre 1991 qui instituait les conseils d'établissement, deux tiers des membres peuvent réclamer de plein droit une autre réunion que celles prévues.

Le directeur ne peut pas être président du conseil, puisqu'il assiste aux débats sans voix délibérative, tout comme les quatre cadres de l'établissement (adjoint des cadres chargé des services généraux, chef de service du foyer, chef de service du centre maternel, responsable de la crèche). Le président sera donc élu, lui aussi pour un an, par et parmi les quinze membres.

Enfin, je tiens à ce que les deux services du Centre Marie Béquet de Vienne (Foyer et Centre maternel) se rencontrent au moment des réunions du conseil de la vie sociale, afin que le cloisonnement entre les deux s'estompe peu à peu, et qu'un enrichissement mutuel se crée autour de ces moments.

3.3.3 Evaluation de la mise en place du conseil.

Le directeur va être au centre de l'évaluation.

Tout d'abord, c'est lui qui est garant de la suite donnée aux avis et aux propositions émis par le conseil de la vie sociale. En effet, même si l'instance n'est que consultative à l'inverse d'un conseil d'administration dans un IME ou un hôpital, le directeur se doit de l'informer même s'il ne fait pas aboutir la demande du conseil.

Ce droit à l'information respecté est une marque positive de respect de l'instance et de ses membres.

Il participe à la pérennisation du conseil de la vie sociale et des réunions d'avant conseil, qui doivent consacrer une véritable expression et consultation des usagers.

Pour éviter notamment un simulacre de participation, mieux vaut dès le début instaurer un tour de table automatique, afin que chacun puisse s'exprimer.

Si, lors des renouvellements des représentants, chaque année, il y a pénurie de candidats chez les personnes accueillies et leurs familles, le directeur devra voir là un signe alarmant, qui devra l'inciter à expliquer d'avantage l'importance d'une telle instance, et sensibiliser les professionnels dans ce sens, afin qu'ils motivent les usagers.

De son côté, le directeur ne doit voir dans la réussite de ce mode de participation des usagers à la vie de l'établissement, non pas une perte de son propre pouvoir, mais plutôt un signe probant d'une bonne communication entre usagers et professionnels.

« Engendrer une autre façon d'être ensemble »⁹³, tel est aussi l'enjeu d'un conseil de la vie sociale.

3.4 LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT REALISE PAR LES ENFANTS DU FOYER, UN OUTIL PEDAGOGIQUE.

3.4.1 Objectif.

Pour qu'un groupe d'êtres humains puisse vivre ensemble, en institution, en société, côte à côte et non pas face à face, chacun doit respecter les droits d'autrui, qui constituent par voie de conséquence ses propres devoirs.

L'apprentissage de la citoyenneté pour les enfants du Foyer, passe donc par cette prise de conscience des notions de droits et de devoirs.

Lors notamment des entretiens au Foyer sur le droit des usagers, le règlement de fonctionnement est apparu aux yeux des parents et des éducateurs, comme un outil permettant de travailler dans ce sens.

C'est pourquoi il me semble très intéressant que le directeur demande à l'équipe du foyer, d'accompagner les enfants dans la réalisation de leur propre règlement de fonctionnement du service.

3.4.2 Démarche.

Le directeur va présenter le projet en réunion de service hebdomadaire du Foyer.

Un groupe de travail de six éducateurs regroupant les trois unités, sera constitué. Il définira avec la chef de service les points à aborder dans le règlement : les différentes obligations, l'échelle des sanctions en cas de non respect, etc. Puis chaque unité choisira une partie du règlement à réaliser avec une forme préétablie et adaptée aux enfants ; à savoir, peu de texte, des dessins, des signes.

⁹³ Déjà cité. Cf. note 89.

Ensuite, dans chaque unité, avec le soutien de deux éducateurs, les enfants réfléchiront ensemble à la notion des devoirs à respecter pour pouvoir vivre ensemble, en communauté (interdiction de la violence, respect des horaires, des affaires personnelles d'autrui, etc.). Les éducateurs les aideront à concrétiser l'expression de ces idées, en dessin, ou par des mots simples. Ce temps pourra avoir lieu le soir après le dîner, une à deux fois par semaine. Puis le groupe de travail se réunira pour synthétiser les trois productions et en faire un document le plus compréhensible, le plus imagé possible pour les enfants. Une affiche à apposer sur les murs du Foyer me paraît être adaptée.

La maquette du règlement de fonctionnement sera soumise à l'avis du conseil de la vie sociale, puis validée par le directeur.

La version définitive pourra être réalisée en interne ou avec l'appui du CFP d'Alembert⁹⁴.

3.4.3 Evaluation de l'efficacité du règlement de fonctionnement.

Une première évaluation, à réaliser par les éducateurs, consiste à étudier si les enfants ont d'avantage pris conscience des notions de droits et devoirs au quotidien, dans leurs rapports entre eux, avec les adultes. Ce n'est qu'un prolongement de la mission d'observation des enfants, tâche dévolue aux professionnels du Foyer.

Une seconde évaluation fera participer les enfants sous forme de groupes de parole, sur ce thème du respect du règlement de fonctionnement.

Avec les éducateurs, ils feront le point ensemble, une fois par mois, sur les devoirs qui ont été bien respectés, d'autres moins bien ou pas du tout. Les adultes en profiteront pour expliquer à nouveau au besoin, l'existence des sanctions, le pourquoi de telle règle.

Ils essaieront de trouver avec les enfants, les moyens d'améliorer le respect du règlement de fonctionnement, un outil garant des droits de chacun.

⁹⁴ Comme pour les livrets d'accueil.

3.5 UNE PROCEDURE DE SUIVI DES DETTES DES RESIDANTES, POUR UNE RESPONSABILISATION ACCRUE.

3.5.1 Objectif.

Chaque mois, les résidentes participent financièrement à leur prise en charge au Centre maternel, en versant une somme d'argent calculée par rapport au montant des allocations familiales. Elle se monte à 120 euros et le double quand leur enfant atteint les dix semaines. Actuellement, quand une résidente ne s'acquitte pas de sa participation, un titre de recette est émis par la trésorerie à son départ du Centre maternel. Ensuite, au cas par cas, la trésorerie étudie avec l'ASE de Paris la possibilité d'éteindre la dette, en fonction de la situation de la jeune femme.

Je pense qu'une véritable procédure de suivi de la dette de la résidente doit être mise en place au Centre maternel, qui sera respectueuse de la personne, tout en lui faisant prendre conscience de sa responsabilité individuelle de citoyenne, indispensable pour une insertion réussie dans la société.

3.5.2 Démarche.

Dès l'admission, au moment de la signature du contrat par la résidente et le directeur, celui-ci doit profiter de ce moment symboliquement fort qui marque l'engagement des deux parties, pour sensibiliser la résidente sur son devoir de participation financière aux frais de séjour.

La circulaire du 23 janvier 1981 qui précise les missions des centres maternels, rappelle d'ailleurs l'exigence d'une telle participation qui doit favoriser « l'autonomie de l'intéressée ». De plus, comme le souligne Caroline Dubois dans son mémoire⁹⁵, « Il s'agit donc là d'un acte éducatif. En effet, toutes les résidentes disposent en principe d'un revenu suffisant leur permettant de s'acquitter de cette participation. Elle perçoivent pour la grande majorité l'allocation de Parent Isolé (API), les allocations familiales, l'allocation pour jeune enfant

⁹⁵ Déjà cité. Cf. note 82.

(AJE), parfois un salaire, des allocations de chômage ou le RMI (Revenu Minimum d'Insertion) ».

Dès que la résidante cumule deux mois de loyer impayés, son éducateur référent doit s'entretenir avec elle pour connaître les raisons du retard.

Si un problème de gestion du budget en est la cause, l'éducateur devra l'orienter vers la conseillère en économie sociale et familiale de l'établissement, qui l'aidera à organiser son budget et pourra négocier un échéancier du règlement de la dette avec le régisseur de l'établissement.

La fonction éducative des travailleurs sociaux prend ici toute sa dimension. Ils œuvrent pour que la jeune femme devienne autonome et indépendante vis-à-vis des questions d'argent.

Le but n'est pas de sanctionner dans un premier temps, mais d'éduquer.

Ensuite, si les impayés persistent, à l'occasion du bilan trimestriel, le chef de service donnera un avertissement à la jeune femme et essaiera de trouver avec elle une solution raisonnable.

Si après le deuxième bilan, les dettes demeurent et s'alourdissent, le directeur, le chef de service, l'éducateur référent et la conseillère en économie sociale et familiale se réuniront pour décider si l'attitude de la résidante (négligence, hypocrisie, mensonges) nécessite une rupture du contrat et une exclusion du Centre Marie Béquet de Vienne, ou si au contraire la bonne foi et des circonstances malheureuses doivent conduire les travailleurs sociaux à soutenir davantage la jeune femme.

En cas de rupture du contrat, le chef de service devra prévenir l'ASE de la fin de la prise en charge, dans un souci également de sécurité pour l'enfant, puisqu'il ne sera plus sous la protection de l'établissement.

L'explication de cette procédure sera intégrée au règlement de fonctionnement remis à l'admission.

La procédure de suivi des dettes des résidentes envers l'établissement sera soumise à l'avis du conseil de la vie sociale.

Le directeur devra convaincre une partie des éducateurs qui risquent de ne retenir de cette démarche que le côté sanction et exclusion.

Je crois au contraire, que cette procédure respecte la personne qu'est la résidante, en tant que citoyenne responsable. Car, avant de sanctionner, une solution la plus adaptée possible à la situation de la jeune femme, doit être recherchée.

3.5.3 Evaluation de l'efficacité de la procédure.

Une fois par mois, une partie de la réunion hebdomadaire du Centre maternel sera consacrée à faire le point sur l'état de la dette résidentes/établissement.

L'équipe étudiera le cheminement des jeunes femmes qui suivent la procédure. Est-ce que le suivi de leur situation financière est assez fin ? Est-ce que l'échelonnement du remboursement est adapté ? Le montant de la dette se réduit-il régulièrement ?

Ce sera éventuellement l'occasion de modifier et d'adapter le PIAS⁹⁶, le programme individualisé d'accompagnement social, dans le sens d'une plus grande sensibilisation de la jeune femme à ces questions financières, qui touchent de près l'apprentissage de la citoyenneté et l'autonomie dans la société.

⁹⁶ Cf. *Chapitre 2.1.2.3. Le séjour des résidentes.* p. 30.

CONCLUSION

Le travail que j'ai mené au Centre Marie Béquet de Vienne sur le droit des usagers, s'inscrit pour moi totalement dans les missions dévolues au directeur d'établissement et dans l'esprit qui doit animer sa fonction.

Pour ce faire, le directeur peut maintenant s'appuyer sur une base légale solide qui consacre le droit des usagers ; la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Tout d'abord, la mise en œuvre du droit des usagers au Centre Marie Béquet de Vienne, comme dans tout autre établissement social, nécessite pour le directeur la mobilisation de tous les acteurs du social :

Les personnes accueillies et leurs familles, au centre des préoccupations du directeur, qu'il faut accompagner vers l'exercice effectif de leurs droits les plus élémentaires (droit à l'intimité, à l'information, à l'expression, à la participation,...) et de leurs devoirs (respect des règles,...) ; pour les soutenir dans l'acquisition d'une autonomie de citoyen.

Les professionnels de l'établissement, au contact direct des usagers.

Les partenaires extérieurs du Centre Marie Béquet de Vienne, tels les pouvoirs publics, l'ASE, le financeur (la DASES du département de Paris), les établissements environnants (le CFP d'Alembert, ...).

De plus, je considère que les entretiens menés auprès d'enfants du Foyer, de leurs parents, de jeunes femmes du Centre maternel, et de professionnels de l'établissement, sur le thème du droit des usagers au Centre Marie Béquet de Vienne, participent de cette obligation d'évaluation à laquelle est soumis le directeur, et dont l'amélioration continue de la qualité du service rendu est la finalité.

Cette exigence est précisée dans les dispositions de l'article 22 de la loi 2002-2.

« L'établissement (...) est obligé dans la loi 2002-2 de pratiquer l'évaluation de son activité et de la qualité de la prestation qu'il fournit. Par ailleurs, une évaluation externe est également prévue. C'est certainement la meilleure garantie pour l'utilisateur d'une prestation de qualité respectant ses droits. »⁹⁷

⁹⁷ Beasse J.R. Les droits de l'utilisateur dans la loi 2002-2. *Info Public*, bulletin du GEPSO, juin 2002, n° 116, p. 10.

Ensuite, le directeur doit garder présent à l'esprit que ses actions menées pour favoriser la mise en œuvre du droit des personnes accueillies, va aussi dans le sens d'une prévention des maltraitances institutionnelles, tel que le rappelle la loi de 1975 rénovée dans son article 8⁹⁸.

Cette prévention des violences passe notamment par un plan de formation adapté⁹⁹, par la garantie aux usagers d'une place réelle dans l'institution, par des actions favorisant la vie citoyenne des personnes accueillies¹⁰⁰.

Ces orientations données aux pratiques des professionnels, devant peu à peu nous faire passer de la lutte contre la maltraitance, à une mobilisation pour la bientraitance.

Car, comme l'écrit Francisca Flamand, la notion de bientraitance « c'est le respect de [l'usager] mis en actes ».¹⁰¹

De plus, dans son action au quotidien en faveur du droit des usagers comme dans ses projets à long terme (projet d'établissement), le directeur doit sans cesse se questionner sur le sens à donner à sa mission ; il doit en permanence être habité par une réflexion éthique.

Jean-Marc Lesain-Delabarre¹⁰², pour définir l'éthique, cite au préalable Elisabeth Zucman¹⁰³ - « L'éthique est le code que nous nous donnons à nous-mêmes pour borner notre pouvoir de décision, d'orientation, d'éducation ou de soin, à l'égard des personnes qui en seraient bénéficiaires. » - et Paul Ricoeur¹⁰⁴ - « On entre véritablement en éthique, quand, à l'affirmation pour soi de la liberté, s'ajoute la volonté que la liberté de l'autre soit ».

⁹⁸ « Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés (...) et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement (...). »

⁹⁹ Souligné par Claude Roméo. *L'évolution des relations parents-enfants-professionnels dans le cadre de la protection de l'enfance*. Ministère délégué à la famille, à l'enfance et aux personnes handicapées, novembre 2001, p. 60.

¹⁰⁰ Micheltz G. Plans légaux et éthiques, la position du GEPSO. *Info Public, bulletin du GEPSO*, mars 2002, n° 115, p.14.

¹⁰¹ Flamand F. La bientraitance, un enjeu quotidien. *Enfance majuscule. Numéro spécial. La bientraitance*, mai-juin 2002, n° 64, p. 8.

¹⁰² Lesain-Delabarre J.M. *Scolariser les enfants à besoins éducatifs spéciaux dans le second degré : une approche éthique*. Barcelone : Séminaire européen. L'intégration scolaire des élèves à besoins spécifiques dans le Second Degré. Conférence du 22 février 2001.

¹⁰³ Zucman E. Une éthique pour l'intégration. *Le Courrier de Suresnes*, 1988, n° 49, p. 175.

¹⁰⁴ Ricoeur P. Avant la loi morale : l'éthique. *Encyclopaedia Universalis*, Supplément II, Les enjeux, Paris, 1985, pp. 42-45.

En effet, « toute éthique suppose une réflexion sur la reconnaissance des individus en tant que tels, comme personnes de fait et comme sujets de droits (...) ». ¹⁰⁵

Et il me paraît essentiel que le directeur et son équipe fondent leur action sur des principes déontologiques, éthiques, tels que les conçoit Elisabeth Zucman.

« Dans le cadre de travaux de l'Organisation mondiale de la Santé dont elle a été le rapporteur il y a plusieurs années, le Docteur Zucman a eu l'occasion d'isoler des repères d'une éthique de l'intervention en santé publique. (...) »

Les quatre principaux repères, qui peuvent être utiles pour notre réflexion, sont les suivants : Une pratique professionnelle est éthique, respectueuse des libertés conjointes, si chacun des acteurs de la situation est acteur, partenaire actif et n'est pas un simple objet de soins ou d'éducation.

Une pratique est éthique si elle contribue à réduire les inégalités, et si elle n'en crée pas de nouvelles.

La pratique est éthique si elle est utile aux différents partenaires et si elle n'est pas nuisible, si elle ne comporte pas d'effets pervers. Donc il y a obligation de s'interroger sur les effets pernicieux des meilleures pratiques - car les meilleures pratiques peuvent en comporter.

Une pratique est éthique si elle est régulièrement évaluée, et non pas seulement évaluée au moment des budgets, de la réorientation d'un enfant, ou de l'admission, ou lors d'un changement de projet éducatif. » ¹⁰⁶

Ainsi, guidé par une « sensibilité éthique » toujours affûtée, le directeur doit impulser « une véritable pédagogie de la citoyenneté » ¹⁰⁷.

Mais, « inviter l'usager à occuper une position citoyenne » ¹⁰⁸ n'est pas si facile, car comme le résume Michel Laforcade, « il s'agit finalement que chaque établissement crée les conditions pour être dérangé par l'usager » ¹⁰⁹.

¹⁰⁵ Déjà cité. Cf. note 102.

¹⁰⁶ Déjà cité. Cf. note 102.

¹⁰⁷ Loubat J.R. A propos des droits des bénéficiaires. Quelle éthique au quotidien dans les établissements sociaux et médico-sociaux ? *Lien Social*, 27 septembre 2001, n°590.

¹⁰⁸ Janvier R., Matho Y. *Mettre en œuvre le droit des usagers dans les établissements d'action sociale*. Paris : Dunod, 2002.

¹⁰⁹ In Participation des usagers. Déjouer les pièges de la rhétorique. Larmignat V. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 25 janvier 2002, n°2247, pp. 37-38.

La fonction du directeur prend alors ici toute sa mesure et son exigence, car « sans doute, la meilleure riposte est-elle, ici comme ailleurs, dans la mobilisation collective des professionnels pour faire respecter les droits des usagers »¹¹⁰.

En somme, comme nous le demande la réforme de la loi de 1975, la nouvelle loi 2002-2, le directeur doit convaincre « qu'il ne s'agit plus de " travailler sur " les personnes accueillies, mais auprès d'elles et avec elles ; c'est probablement cela le " nouveau travail social ", basé sur la promotion de la personne »¹¹¹.

¹¹⁰ Michel Chauvière in *Se mobiliser pour mieux remobiliser : coproduction et mobilisation*. de Didier Bertrand, *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 30 novembre 2001, n° 2239. pp. 25-26.

¹¹¹ Déjà cité. Cf. note 107.

Références bibliographiques

➤ **Ouvrages, rapports, articles et mémoires.**

AFCHAIN J. *Les Associations d'action sociale : outil d'analyse et d'intervention*. Paris : Dunod, 1997.

AMADOU J.F. *Les droits de la personne : un outil au service de la bienveillance institutionnelle*. Mémoire de directeur d'établissement social public. Rennes : ENSP, 1998.

Mon enfant est placé, j'ai des droits. Association le fil d'Ariane. 3 allée des Aubépines 93600 Aulnay-sous-bois.

BEASSE J.R. Les droits de l'usager dans la loi 2002-2. *Info Public*, bulletin du GEPSO, juin 2002, n° 116.

BERTRAND D. Se mobiliser pour mieux remobiliser : coproduction et mobilisation. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 30 novembre 2001, n° 2239.

CASTEL R. *Les Métamorphoses de la question sociale*. Paris : Fayard, 1996.

CAVAT B. De la déontologie au politique. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 11 décembre 1998, n°2097.

Projet de service des psychologues du Centre maternel. Centre Marie Béquet de Vienne. Avril 2002.

CHATENOUD A., CORBILLON M. *Devenir de jeunes adultes. Insertion sociale et professionnelle de jeunes adultes à l'issue de leur prise en charge dans un EMPro*. Rapport de recherche, Equipe de recherche « Education familiale et interventions sociales en direction des familles » Université Paris X Nanterre, septembre 2001.

CHAUVIÈRE M. Les usagers, ambiguïtés d'un nouveau paradigme pour l'action sociale in *Les Usagers de l'action sociale, sujets, clients ou bénéficiaires ?* Humbert Ch. (sous la direction de); Paris : L'Harmattan, 2000.

DUBOIS C. *La régulation des enjeux de pouvoir au sein d'un centre maternel. Le projet d'établissement, une solution possible.* Mémoire de directeur d'établissement social et médico-social public. Rennes : ENSP, 2001.

Prévenir, repérer et traiter les violences à l'encontre des enfants et des jeunes dans les institutions sociales et médico-sociales. Guide méthodologique. Rennes : ENSP, 2000.

FLAMAND F. La bientraitance, un enjeu quotidien. *Enfance majuscule. Numéro spécial. La bientraitance*, mai-juin 2002, n° 64.

GABEL M., JESU F., MANCIAUX M. *Maltraitements institutionnelles : accueillir et soigner les enfants sans les maltraiter.* Paris : Fleurus, 1998.

GARGOLY C. Rénovation de la loi de 1975. Une réforme à construire. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 21 décembre 2001, n° 2242.

GOFFMAN E. *Stigmates.* Editions de minuit, 1976.

HUMBERT Ch. *Les Usagers de l'action sociale, sujets, clients ou bénéficiaires ?* Paris : L'harmattan, 2000.

JANVIER R., MATHO Y. *Mettre en œuvre le droit des usagers dans les établissements d'action sociale.* Paris : Dunod, 2002.

LARMIGNAT V. Participation des usagers. Déjouer les pièges de la rhétorique. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 25 janvier 2002, n° 2247.

LESAIN-DELABARRE J.M. *Scolariser les enfants à besoins éducatifs spéciaux dans le second degré : une approche éthique.* Barcelone : Séminaire européen. L'intégration scolaire des élèves à besoins spécifiques dans le Second Degré. Conférence du 22 février 2001.

LOUBAT J.R. A propos des droits des bénéficiaires. Quelle éthique au quotidien dans les établissements sociaux et médico-sociaux ? *Lien Social*, 27 septembre 2001, n° 590.

LOUBAT J.R. Consulter les bénéficiaires : est-ce si difficile ? *Lien social*, 22 mars 2001, n° 569.

MANCIAUX M. (dir.) *Enfances en danger*. Paris : Fleurus, 1997.

MICHELTZ G. Plans légaux et éthiques, la position du GEPSO. *Info Public, bulletin du GEPSO*, mars 2002, n° 115.

NAVES P., CATHALA B. *Accueils provisoires et placements d'enfants et d'adolescents*. Ministère de l'emploi et de la solidarité, IGAS, IGSJ, juin 2000.

PORTAIL M. Les violences institutionnelles : Prévention – Réflexion – Action. *Info Public, bulletin du GEPSO*, mars 2002, n° 115.

RICOEUR P. Avant la loi morale : l'éthique. *Encyclopaedia Universalis*, Supplément II, Les enjeux, Paris, 1985.

ROMÉO C. *L'évolution des relations parents-enfants-professionnels dans le cadre de la protection de l'enfance*. Ministère délégué à la famille, à l'enfance et aux personnes handicapées, novembre 2001.

ROSANVALLON P. *La nouvelle question sociale. Repenser l'Etat providence*. Paris : Le Seuil, 1995.

STIEVENARD G. Compte-rendu de son intervention. *Réunion du Comité Départemental de Protection de l'Enfance*. Paris, 20 mars 2002.

TRÉMINTIN J. Les procédures d'accueil en institution. Comment concevoir le livret d'accueil ? *Lien social*, 31 janvier 2002, n° 607.

TRÉMINTIN J. Une parole dite, écoutée, échangée pour construire ensemble. *Lien social*, 16 décembre 1999, n° 512.

ZUCMAN E. Une éthique pour l'intégration. *Le Courrier de Suresnes*, 1988, n° 49.

➤ **Divers.**

Entretien avec Claudine BUCH, chef de bureau des affaires juridiques, Sous direction des actions familiales et éducatives, Direction de l'Action Sociale de l'Enfance et de la Santé, Département de Paris.

Projet de réforme de la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales. Mai 2000 [consulté sur Internet le 5 juillet 2000]. Accès Internet : <http://www.social.gouv.fr/htm/dossiers/reformeloi75/synthese.htm>.

➤ **Principaux textes officiels.**

Déclaration des droits de l'enfant du 20 novembre 1959.

Convention internationale des droits de l'Enfant du 20 novembre 1989.

Loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales.

Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs de portée générale et à caractère nominatif.

Loi du 2 mars 1982 relative aux droits et libertés des communes, des départements et des régions.

Loi du 22 juillet 1983 complétant la loi du 7 janvier 1983 relative à la répartition des compétences entre les communes, les départements et les régions.

Loi du 6 juin 1984 relative aux droits des familles dans leurs relations avec les services chargés de la protection de l'enfance.

Loi du 6 janvier 1986 relative à l'adaptation de la législation sanitaire et sociale aux transferts de compétences en matière d'aide sociale et de santé.

Loi du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance.

Loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.

Loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration.

Circulaire DGAS n° 2001/306 du 3 juillet 2001 relative à la prévention des violences et maltraitances notamment sexuelles dans les institutions sociales et médico-sociales accueillant des mineurs ou des personnes vulnérables.

Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale - Journal officiel du 3 janvier 2002.

Circulaire DGA 5/SD2 n° 2002-265 du 30 avril 2002 relative au renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance et d'abus sexuels envers les enfants et les adultes vulnérables accueillis dans les structures sociales et médico-sociales.

R e m e r c i e m e n t s

à

Didier PETIT, directeur du Centre Marie Béquet de Vienne, pour m'avoir accueilli dans l'institution durant neuf mois, pour sa disponibilité et pour l'autonomie qu'il m'a permis de développer.

Dominique FABLET et Bernard LUCAS, respectivement mes tuteurs de mémoire, à l'Université Paris X Nanterre et à l'École Nationale de la Santé Publique, pour leurs conseils et leur disponibilité.