



CHARTRE DE PARTICIPATION ACTIVE AUX SERVICES
DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette action a été menée par la Permanence du Jard et ses partenaires dans le cadre du programme :

une nouvelle dynamique : « le processus d'inclusion »

PARTENAIRES NATIONAUX



PARTENAIRES TRANSNATIONAUX



Préface:

La participation active, ici associée à l'idée de démocratie participative, est une composante nouvelle pour les usagers et les acteurs de l'insertion.

La présente charte se veut un outil pratique pour que les uns puissent faire respecter leurs droits d'usagers et que les autres puissent envisager et mettre en œuvre les conditions d'accueil et d'accompagnement respectueux de ces droits. De ce fait, elle envisage l'utilisateur non seulement comme utilisateur des services, mais comme acteur participatif de la qualité des services devant répondre aux besoins qu'il est également en mesure de définir. La loi de janvier 2002 concernant les établissements sociaux et médico-sociaux établit de manière assez précise les droits des usagers. Cependant, le caractère obligatoire de la loi ne suffit pas à l'adopter ni à la rendre systématiquement opérationnelle. De plus, l'esprit de la loi peut être étendue aux autres services. Il convient, pour les uns et les autres, d'entrer dans une démarche nouvelle, une démarche démocratique et participative.

Dans cette idée se sont rencontrés les deux projets développés dans le cadre du programme EQUAL (2002-2005) "Participe" conduit par CLEO (centre d'étude de l'opinion de l'Université de Liège) et "Une nouvelle dynamique : le processus d'inclusion" conduit par la Permanence du Jard d'Épernay.

Dans cette élaboration, l'expérience antérieure de la concrétisation de *La charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation* du CSEF (Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation) de Liège sert de modèle. Le CSEF est une *commission de concertation réunissant des représentants des demandeurs d'emploi en formation et des représentants des opérateurs de formation*. Elle est un lieu de parole où les avis, les opinions et les suggestions des demandeurs d'emploi en formation sur leur parcours d'insertion sont débattus avec les organismes de formation. De cette concertation est née l'idée de rédiger la charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation. Les organismes sociaux et de formation liégeois se sont impliqués dans cette réalisation et ont adhéré à la charte.

Ce principe de participation est central dans un processus d'inclusion et avec l'appui méthodologique du CLÉO un cheminement similaire est suivi dans le cadre du projet "Une nouvelle dynamique : l'inclusion". Dans un premier temps, CLEO a accompagné un groupe d'usagers dans une formation conçue par lui à la participation active. Dans un deuxième temps, ce même groupe a constitué un ACOPRA (atelier coopératif de recherche-action) intitulé *Autodétermination des personnes handicapées dans une optique d'inclusion* et animé par deux chercheuses (une sociologue du CNRS et une sociologue de ZIRA - Institut International de Recherche-Action). Cet atelier de recherche-action a permis au groupe d'exprimer et de définir par eux-mêmes leurs besoins en matière de qualité de vie, c'est-à-dire, aussi bien dans leur vie personnelle, sociale et culturelle que dans leur vie professionnelle, qu'elles vivent et/ou travaillent en milieu protégé ou en milieu ordinaire. En réponse à cette détermination des besoins, le groupe s'est attaché à avancer dans une définition de la qualité des services et particulièrement à la qualité des rapports entre professionnels et usagers. Durant cette période (2003-2004), le CLÉO poursuivait ses interventions en sensibilisation des professionnels et des usagers des institutions membres du partenariat sur le thème de la *"Participation au sein de votre organisme"*. La démarche participative ainsi initiée est au fondement de l'élaboration de cette charte intitulée précisément : *La charte de participation active aux services des personnes en situation de handicap*.

Préambule :

I. Champ d'application

La participation

La participation est un mot porteur de beaucoup d'images et d'attentes, mais aussi de craintes. Il est utilisé indifféremment pour exprimer des idées aussi diverses que « consultation », « concertation », ... Il convient donc de préciser à chaque stade, ce que l'on attend précisément des acteurs. Faut de précision sur les objectifs de la "participation" mais aussi sur ces limites, on ne peut que créer des confusions, des déceptions, des conflits. Une première étape consiste certainement à définir au sein de chaque institution, groupe de travail, ... une conception commune de la notion de participation car la démocratie participative, même si elle est inscrite dans la loi, ne se décrète pas, elle doit s'inventer et s'expérimenter.

A qui s'adresse cette charte

- A l'ensemble des opérateurs d'intégration sociale et professionnelle
- Aux services spécialisés et aux services de droits communs
- Aux services privés et publics

II. Textes fondamentaux

Parmi les textes auxquels il a été fait référence lors de la rédaction de la Charte, citons notamment:

- La déclaration universelle des Droits de L'Homme (1948)
- La loi du 2 janvier 2002 : la personne au centre des dispositifs implique de prendre en compte son expression des besoins et des services.
- La constitution : droits de l'homme et du citoyen.
- Le traité d'Amsterdam : la non-discrimination.

Par ailleurs, la Charte de l'Utilisateur des Services publics belges impose à ceux-ci, dans leur rapports avec les usagers, de respecter trois principes fondamentaux:

- Transparence de l'information
- Souplesse (accessibilité et adaptation des services)
- Protection juridique (protection des données personnelles, ...)

En France, est signé l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles.

On peut également citer la charte des principes de RECIT (réseau d'éducation citoyenne).

III. Une charte opérationnelle

La charte de participation active ne deviendra opérationnelle qu'en se fondant sur des principes d'actions et des mesures concrètes propres à chaque partenaire d'intégration sociale et professionnelle de manière à garantir l'exercice concret des droits et obligations et de permettre ainsi le développement d'une participation active effective.

Les mesures existantes garantissant l'exercice effectif d'une participation active de l'ensemble des acteurs de l'insertion (politiques, professionnels et usagers) sont les suivants :

- Les décrets d'application de la loi du 2 janvier 2002 des services sociaux, médico-sociaux et hospitaliers
- La HALDE (la Haute Autorité de Lutte contre toutes les Discriminations) fondée en 2004

Il appartient donc à chacun de développer des formes de participation et d'expression originales et contextualisées.



Faire le point - Choisir pour tenir son cap

Service Départemental d'Accompagnement à la vie active

2 esplanade Charles de Gaulle - BP 40215

51206 Épernay Cedex

La charte

I. Deux idées centrales : participer et exister

L'ensemble des professionnels s'engage à considérer la personne, dans sa visée de socialisation. Ce qui implique de concevoir un dispositif d'accueil, de formation et d'accompagnement socioprofessionnel, comme un espace qu'elle peut faire sien pour construire sa pensée, son discours et ses actes de socialisation. Dès lors, à travers la possibilité d'une participation active à la fois dans ses dimensions instrumentales et expressives, ils permettront aux personnes d'exister collectivement dans leur singularité.

Pour ce faire, nous proposons et utilisons :

- une méthode de projet individuel dans l'accompagnement des parcours des personnes ;
- la création d'un Espace citoyen à Epernay ;
- la mise en place d'une commission permanente d'expertise est envisagée.

II. Le respect et la non-discrimination

L'ensemble des professionnels s'engage à offrir à tout usager, sans discrimination de sexe, d'âge, de handicap, de nationalité, de race, de religion ou d'origine sociale, un accueil, un accompagnement et une formation professionnelle de qualité, qui correspond à ses capacités et à ses aspirations dans un rapport de confiance et de collaboration garanti par un contrat écrit qui définit des droits et obligations. Les deux parties ont le devoir de respecter les procédures, les règlements et les lois qui leur auront été préalablement communiqués et auxquelles ils auront librement adhésés.

Concrètement, un contrat écrit doit garantir les droits et obligations réciproques:

- Toute personne a le droit de connaître et d'exercer ses droits;

- Toute personne a le devoir d'observer un comportement de citoyen responsable;
- Toute personne a le devoir de respecter les procédures, les lois et les règlements;
- Toute personne doit être informée de ses obligations;
- Toute personne doit librement adhérer à ses obligations via le contrat;
- ...

Pour ce faire, nous proposons et utilisons :

- un code d'éthique et un guide de déontologie ;
- des documents informatifs : offre de services, principes de fonctionnement, fiche d'adhésion.

III. Accueil

L'accueil est considéré comme le premier temps de rencontre entre une personne et le service qu'elle espère trouver. Mais ce temps est souvent perturbé, en amont, par un manque ou une mauvaise information des personnes qui, dès lors, ne peuvent préciser leur demande ou émettent une demande qui ne correspond pas à l'offre du service ; durant l'accueil, le temps de l'accueil peut être perturbé par un service imposé, soit d'information abondante et inadéquate en rapport à une demande imprécise et/ou non écoutée, non advenue, non facilitée, soit d'orientation et/ou autre service administratif préfigurant une écoute normée, conditionnée, objectivée. Ce premier temps de l'accueil ne peut donc être considéré comme tel que s'il permet l'expression et l'écoute de la demande subjective des usagers.

- Permettre à chacun de se sentir à l'aise et de pouvoir s'exprimer en toute confiance;
- Recevoir et entendre l'autre en tant que personne et citoyen
- L'accompagner dans la formulation de sa demande d'utilisateur

Pour ce faire, nous proposons et utilisons :

- un premier entretien d'informations sur l'offre de services en amont de l'inscription ;
- des lieux d'accueil proches du domicile des personnes.

IV. Une Information permettant la participation

Toute personne a le droit de bénéficier d'une information juste et précise dans un langage adapté lui permettant d'effectuer un choix en connaissance de cause. L'émetteur doit vérifier la compréhension du message et laisser à l'utilisateur un temps d'appropriation et de construction de l'information reçue. Le stagiaire a le droit de connaître les motifs de toutes décisions le concernant, d'en obtenir une communication écrite et d'avoir si nécessaire un entretien avec son référent. Le droit d'être entendu est un principe de bonne administration, qui doit être également assuré à l'occasion de décisions administratives ou pédagogiques qui pourrait porter préjudice à l'utilisateur.

L'utilisateur doit obligatoirement être informé sur:

- Son statut dans le cadre de son institution, son dossier pédagogique;
- Ses droits, ses possibilités et ses obligations, tant sur le plan administratif que pédagogique ou juridique;
- Les procédures, les modalités et leurs effets, l'organisation des services et d'identifier les différents responsables;
- Les modalités de calcul des défraiements et leur montant;
- Les mesures prises en matière de sécurité et d'accident;
- ...

Pour ce faire, nous proposons et utilisons :

- le coordinateur de projet est à la disposition de toutes les personnes en permanence ;
- un logiciel informatique permet à tous les usagers de visualiser leur parcours ;
- la mise en place d'actions collectives adaptées aux besoins des usagers ;
- la création d'un Espace citoyen à Epernay.

V. L'accès à l'orientation et à la formation tout au long de la vie

Dans le cadre du dispositif d'insertion socioprofessionnel, l'utilisateur a le droit de choisir et de suivre une formation valorisante et le préparant à se réinsérer sur le plan social et professionnel. Au cours de son parcours, il aura la possibilité, si nécessaire, d'être encadré afin de bénéficier d'une orientation de qualité basée sur une information complète. Cette orientation doit permettre à l'utilisateur d'effectuer un choix en connaissance de cause.

Par exemple, dans le cadre d'une formation, l'utilisateur a le droit:

- A la transparence des critères d'admission;
- De poser sa candidature pour une formation et que celle-ci soit traitée par l'opérateur;
- D'être informé sur les motifs d'un refus d'entrée en formation;
- D'être informé sur les délais d'attente pour entrer en formation;
- D'obtenir des précisions sur les titres, certifications, attestations et validation des compétences, ainsi que sur leurs effets de droit;
- D'être informé des perspectives offertes à l'issue de la formation;
- ...

Pour ce faire, nous proposons et utilisons :

- un accompagnement favorisant l'accès aux dispositifs "ordinaires" de formation.

VI. Une représentation démocratique

En plus d'une participation active continue au sein de leur institution, les usagers ont le droit de s'organiser pour défendre leur droit. Cette représentation démocratique doit se faire notamment au travers de formes de participation et d'expression originales en synergie et cohérence avec l'hétérogénéité contextuelle des opérateurs.

Chaque institution s'engage à opérationnaliser cette démarche participative notamment par le biais:

- D'une approche contextuelle et dynamique favorisant une implication effective des participants;
- D'une information claire et précise quant aux objectifs de ce conseil;
- D'une évaluation du dispositif mis en place;
-

Pour ce faire, nous proposons et utilisons :

- la création d'une commission permanente d'expertise, regroupant les professionnels de la Permanence du Jard et les usagers, afin de construire et d'évaluer ensemble les dispositifs et les pratiques professionnelles ;
- la création d'un Espace citoyen à Epernay.
- le coordinateur de projet est à la disposition de toutes les personnes en permanence.

VII. La médiation

Une cellule de médiation pourrait être envisagée dans le but de faire respecter les engagements notifiés dans cette charte et de soutenir la concertation et la négociation entre usagers et professionnels. Elle travaillerait ainsi à faire advenir des relations plus égalitaires entre usagers et professionnels ou entre usagers et institutions. Celle-ci devrait se doter immédiatement d'un règlement intérieur fixant le cadre de ses interventions et sa constitution.

→ médiation en rapport avec le non respect de cette charte

Pour ce faire, nous proposons et utilisons :

- la création d'une commission permanente d'expertise, regroupant les professionnels de la Permanence du Jard et les usagers, afin de construire et d'évaluer ensemble les dispositifs et les pratiques professionnelles ;
- la création d'un Espace citoyen à Epernay.
- le coordinateur de projet est à la disposition de toutes les personnes en permanence.

Ce programme européen a été cofinancé par :



La DDASS de la Marne

La DDASS de l'Aube

La DDASS de Bourgogne

L'AGEFIPH de Champagne Ardenne