

Référentiel règlement d'ordre intérieur

2019



Les règlements d'ordre intérieur des structures d'accueil de jour et d'hébergement pour adultes à Bruxelles et en Wallonie

Comment les rendre conformes à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ?

Référentiel

Issu du Groupe de travail « Règlement d'ordre intérieur » coordonné par UNIA

30 mai 2019

Table des matières

1	Avant-propos	3
1.1	<i>Objectif et public cible.....</i>	3
1.2	<i>Méthodologie.....</i>	3
2	Cadre légal	5
2.1	<i>Hiérarchie des normes</i>	5
2.2	<i>La Convention ONU : Principes directeurs et droits fondamentaux.....</i>	5
2.3	<i>Les législations bruxelloises et wallonnes applicables aux services et qui concrétisent les principes de la Convention ONU.....</i>	6
3	Vers un règlement d'ordre intérieur garant des droits fondamentaux	7
3.1	<i>Un outil dynamique.....</i>	7
3.1.1	<i>Elaboration et modification</i>	7
3.1.2	<i>Forme et communication</i>	8
3.1.3	<i>Mise en œuvre.....</i>	8
3.2	<i>Contenu du R.O.I.</i>	8
3.2.1	<i>Les procédures de réclamation et de traitement des plaintes.....</i>	8
3.2.2	<i>Les procédures de réorientation et d'exclusion de la personne</i>	11
3.2.3	<i>La gestion des biens de la personne.....</i>	13
3.2.4	<i>La vie citoyenne et le réseau de la personne</i>	14
3.2.5	<i>La vie relationnelle, affective et sexuelle</i>	16
3.2.6	<i>Les droits du patient.....</i>	18
4	Conclusion, recommandations et remerciements	20

1 Avant-propos

1.1 Objectif et public cible

En sa qualité de mécanisme indépendant chargé par l'Etat fédéral et les entités fédérées du suivi de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (ci-dessous la Convention)¹, Unia est habilité à veiller au respect de la Convention dans les pratiques, les politiques et les législations belges. A ce titre, Unia exerce une mission de vigilance sur la mise en œuvre en Belgique de l'article 19 de la Convention. Celui-ci concerne l'autonomie de vie et l'inclusion dans la société, notamment au sein des structures d'accueil des personnes en situation de handicap.

Après un travail d'analyse des règlements d'ordre intérieur (ci-après R.O.I.) existants, Unia a pu constater que nombre d'entre eux n'étaient pas en conformité avec les principes de la Convention et, de ce fait, ne respectaient pas les droits fondamentaux des personnes en situation de handicap.

Si les pratiques mêmes à l'intérieur des structures d'accueil ont fort évolué, les textes des R.O.I. ont souvent conservé leur version initiale et répondent à des mentalités et usages d'un autre temps.

Les structures d'accueil qui ont initié un travail de modification des R.O.I. se heurtent aux tensions qui existent entre une approche respectueuse des droits fondamentaux de la personne et les impératifs d'une vie en collectivité.

Ainsi Unia propose un référentiel ayant pour but de moderniser les R.O.I. actuels et d'y insuffler l'esprit de la Convention. Celui-ci a été réalisé dans le cadre d'un groupe de travail composé de bénéficiaires des structures d'accueil, d'acteurs étatiques en charge de la qualité de vie des personnes handicapées, de représentants des familles et des structures d'accueil, et enfin d'experts de terrain.

L'outil s'adresse aux structures d'accueil de jour et d'hébergement des personnes adultes en situation de handicap (ci-après, « structure d'accueil » ou « service ») situées en Wallonie et à Bruxelles et qui sont soumises aux réglementations de la Région wallonne, de la Cocof et de la Cocom. Les structures néerlandophones ne sont pas concernées par le référentiel car elles sont soumises à une réglementation et un mode de fonctionnement différents.

L'outil tend à aider ces dernières à adopter, dans et à travers leur R.O.I., une approche respectueuse des droits fondamentaux des bénéficiaires. Le référentiel porte tant sur le mode d'élaboration du R.O.I., sa communication aux bénéficiaires, sa mise en œuvre que sur son contenu. Unia espère que le référentiel puisse être utilisé dans les structures d'accueil de manière interactive avec les bénéficiaires et que les pratiques puissent évoluer en co-construction. Dans cette optique, une version adaptée aux personnes avec une déficience intellectuelle est également disponible.

1.2 Méthodologie

Ce document a été réalisé avec l'appui d'un groupe de travail composé d'intervenants issus de différentes instances (Phare, comité éthique de l'Aviq, un représentant d'un centre de jour bruxellois, Mouvement personne d'abord, un représentant de la fédération des employeurs du secteur et un représentant de parents d'enfant de grande dépendance afin de mutualiser les expériences, les points de vue, les informations et les bonnes pratiques.

¹ Art. 33§ 2 de la Convention des Nations Unies relatives aux droits des personnes handicapées du 13 décembre 2006, voir : <http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413>.

Dans son travail, le groupe a été attentif à ce que la parole des personnes directement concernées soit écoutée et prise en compte. Le groupe de travail était donc également composé de personnes fréquentant ou ayant fréquenté des structures d'accueil.

Il a structuré son travail autour de six thématiques identifiées comme étant intrinsèques à la vie institutionnelle et soumises aux R.O.I. Ces thématiques sont les suivantes :

- les procédures de réclamation et de traitement des plaintes
- les procédures de réorientation et d'exclusion de la personne
- la gestion des biens de la personne
- la vie citoyenne et le réseau de la personne
- la vie relationnelle, affective et sexuelle de la personne
- les droits du patient

Ces thèmes ont été discutés en réunions, en présence d'une personne « experte » invitée par le groupe de travail pour apporter son éclairage, notamment juridique, et son expérience de terrain sur le sujet. A l'occasion du salon « Envie d'amour » et au travers d'une activité ludique, Unia a recueilli l'avis des visiteurs du Salon (personnes en situation de handicap, professionnels, familles) sur la thématique de la vie relationnelle, affective et sexuelle en structures collectives et a pu bénéficier des propositions avancées par les participants.

Le projet du référentiel a ensuite été soumis au regard critique de certaines personnes clés et validé ensuite par l'ensemble du groupe de travail.

Afin de guider les structures d'accueil dans le respect de la Convention, le référentiel traite à la fois des questions de forme - comment le R.O.I. doit-il être élaboré, communiqué et mis en œuvre ? - et des questions de contenu - quelles sont les thématiques qui peuvent être abordées et comment ?.

En ce qui concerne le contenu du R.O.I., le référentiel rappelle les droits fondamentaux mobilisés – et parfois mis en péril – par la vie en institution. Il soulève des points d'attention mis en avant lors des discussions du groupe de travail. Il propose enfin des formulations de droits et devoirs susceptibles d'inspirer la rédaction/modification des (futurs) ROI.

Les formulations proposées tentent de concilier au mieux le respect des droits fondamentaux des bénéficiaires avec les contraintes de la vie en collectivité. Ces formulations ont été discutées par le groupe de travail. Elles mettent en avant les droits du bénéficiaire et les engagements de la structure collective en faveur de ces droits. Aussi, les obligations et interdictions qui seront énoncées dans le R.O.I. seront interrogées au regard des droits fondamentaux des personnes et davantage motivées par un souci de respect mutuel de ces droits. Chaque formulation de droit ou devoir est assortie d'un indicateur carré vert, triangle orange ou rond rouge:

-  Vert si la formulation rencontre au mieux le compromis entre respect des droits de la personne et contraintes de la vie collective.
-  Orange si elle rencontre ce compromis moyennant une certaine nuance.
-  Rouge si elle va à l'encontre des droits fondamentaux de la personne.

Ces formulations ne sont que des propositions à portée générale. Elles ne seront pas transposables textuellement mais devront être adaptées au cas par cas, notamment en tenant compte de la spécificité du public accueilli dans la structure. Certes, ces formulations ne sont pas exhaustives. Parfois, elles ne traitent que partiellement d'un sujet et

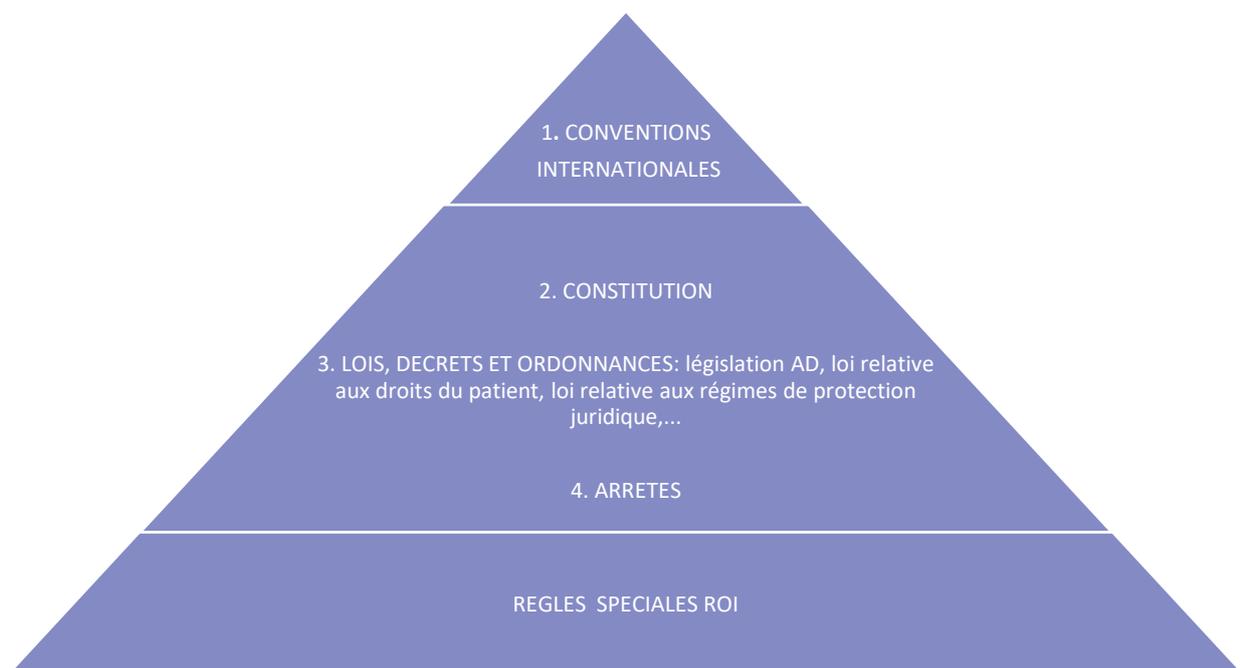
devront être combinées entre elles. Dans certains cas aussi, le R.O.I. devra traiter d'autres sujets qui ne sont pas repris dans le référentiel.

Une annexe au référentiel relève en détail le cadre légal applicable aux structures d'accueil en matière de R.O.I. et mobilisé par les différentes thématiques de la vie collective (Convention O.N.U. et législations nationales). L'annexe mentionne également certains documents qui peuvent utilement compléter l'information et la réflexion.

2 Cadre légal

2.1 Hiérarchie des normes

Le R.O.I. de chaque structure d'accueil s'inscrit dans la hiérarchie des normes juridiques et doit être conforme à l'ensemble des normes supérieures, à savoir les traités et Conventions internationaux, la Constitution, les lois, décrets, ordonnances et les arrêtés d'exécution. Les principales dispositions de ces instruments juridiques requièrent une attention particulière car aucune règle du R.O.I. ne pourra être rédigée et appliquée si elle est contraire aux normes qui lui sont supérieures.



2.2 La Convention ONU : Principes directeurs et droits fondamentaux

La Belgique a ratifié la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées le 2 juillet 2009. Ce faisant, elle s'est engagée à l'égard des personnes handicapées à garantir leurs droits fondamentaux, à prendre en compte ces droits dans toutes les politiques et programmes et à éliminer toute forme de discrimination.

La Convention rassemble et rappelle avec force les standards internationaux et les principes inhérents aux droits fondamentaux des personnes handicapées. Ces principes sont protégés de façon transversale au travers des différents articles et incluent le respect de la dignité, de l'autonomie, de la liberté de choix, de l'indépendance, de la non-discrimination, de la participation pleine et effective dans la société, de la différence et de l'égalité des chances.

La Convention introduit un changement de paradigme dans la conception de la personne handicapée : la personne handicapée n'est plus perçue comme un individu souffrant d'une incapacité et objet de charité mais bien comme un sujet de droit qui peut présenter une incapacité, laquelle est aggravée par les obstacles liés à une société non inclusive.

Par ailleurs, l'article 19 de la Convention consacre le droit à « l'autonomie de vie et l'inclusion dans la société ».

Le Comité ONU des droits des personnes handicapées a précisé dans son Observation n°5 du 27 octobre 2017, que :

« L'autonomie de vie et l'inclusion dans la société supposent un cadre de vie excluant toute forme d'institutionnalisation (...) il s'agit surtout de ne pas perdre son autonomie et sa liberté de choix en se voyant imposer un cadre et des conditions de vie déterminés ».

Dans ce contexte, l'enjeu de ce référentiel sera de permettre aux R.O.I. de garantir un mode de fonctionnement du service qui réduise autant que possible, voire élimine, les caractéristiques de l'institution.



Le rapport du groupe d'experts *ad hoc* de la Commission européenne sur « la transition des soins en institution aux soins de proximité » de 2009¹ répertorie ces caractéristiques en quatre catégories :

- la dépersonnalisation (illustrée par le retrait de la plupart des effets personnels) ;
- la rigidité de la routine (illustrée notamment par des horaires fixes pour le réveil, les repas et les activités) ;
- le traitement en groupe (illustré notamment par des règles de vie infantilisantes)
- l'existence d'une distance sociale installée par la différence de statut entre personnel et

2.3 Les législations bruxelloises et wallonnes applicables aux services et qui concrétisent les principes de la Convention ONU

Les services d'hébergement et d'accueil de jour, qu'ils relèvent de la COCOF ou de la Région wallonne, sont soumis à des normes qui visent à concrétiser les droits et principes de la Convention.

Décret du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée (Région bruxelloise, Cocof)

En Région bruxelloise, le décret du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée traduit le paradigme de l'inclusion porté par l'ONU et le transpose aux différentes sphères de la vie sociale, y compris le domaine du logement et des activités de jour.

Ainsi, le décret énonce les principes vers lesquels les services doivent tendre, entre autres : l'inclusion; le choix du lieu de vie et d'activité de la personne handicapée en fonction de son projet de vie, le développement de ses capacités d'autonomie quel que soit son lieu de vie; l'accès de la personne handicapée aux services généraux, l'accessibilité, le libre choix et la participation de la personne handicapée, de sa famille et de son entourage dans toutes les démarches qui la concernent; une information et une communication efficaces quant aux droits de la personne handicapée (...) (article 3).

De même, le décret conditionne l'agrément des centres et services à la mise en place de modalités de participation des personnes handicapées. A ce titre, le texte prévoit soit la présence de personnes handicapées au sein de leurs organes décisionnels, soit la mise en place d'organes participatifs, tel le conseil des usagers. De même, l'évaluation à usage interne à laquelle est tenue le centre ou le service doit inclure dans ses critères « la prise en compte de l'avis de la personne handicapée dans l'évolution des pratiques et du projet collectif ou de service ». (article 71)

Le Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé du 4 juillet 2013

En Région wallonne, le Code réglementaire wallon conditionne l'agrément des services au respect des principes suivants : l'indépendance et la liberté de choix de la personne, l'égalité des personnes handicapées devant le service, un projet personnalisé adapté aux besoins de la personne, ses aptitudes et ses aspirations, l'implication de la personne handicapée et de son entourage dans le processus de décision, la mise en contact avec l'extérieur (article 467).

De même, le Code réglementaire impose à l'ensemble des services l'adoption d'un règlement d'ordre intérieur garantissant le respect des droits des personnes handicapées et leur plus large autonomie ainsi qu'un service adapté à leurs besoins, aptitudes et aspirations (article 467 13°).

3 Vers un règlement d'ordre intérieur garant des droits fondamentaux

3.1 Un outil dynamique

Toute élaboration ou modification du règlement d'ordre intérieur apporte l'opportunité d'interroger le fonctionnement de la structure et d'amener de nouvelles réflexions. Le R.O.I. a donc vocation à évoluer, être régulièrement interrogé et co-construit avec les bénéficiaires.

3.1.1 Elaboration et modification

Toute élaboration et/ ou modification du règlement d'ordre intérieur nécessite une réflexion sur la façon d'insuffler les principes et valeurs de la Convention dans les règles du vivre ensemble.

Afin que le R.O.I. soit porteur des principes et valeurs de la Convention, cette réflexion doit être menée avec la participation des bénéficiaires de la structure. Les différentes législations prévoient d'ailleurs la concertation du conseil des usagers dans la procédure d'élaboration ou de modification des règlements d'ordre intérieur.

3.1.2 Forme et communication

Le R.O.I. doit être rédigé et communiqué dans un format et un langage accessibles et adaptés aux besoins spécifiques du public accueilli (langage facile à comprendre, pictogrammes, photos ...).

La structure qui accueille des personnes adultes veillera à ce que le R.O.I. n'utilise pas un ton infantilisant.

Au moment de communiquer le R.O.I., la structure d'accueil consacra le temps et les moyens nécessaires pour que le R.O.I. soit bien compris par le bénéficiaire, le cas échéant par le recours à des intervenants externes ou à d'autres bénéficiaires.

Le R.O.I. sera donc remis en mains propres avec les informations nécessaires et affiché de façon visible dans la structure d'accueil.

3.1.3 Mise en œuvre

Une application du R.O.I. dans le respect des droits fondamentaux des bénéficiaires nécessite une formation continue des professionnels et du personnel de la structure aux droits reconnus par la Convention O.N.U. De même, le bénéficiaire doit pouvoir avoir accès à l'information et à une formation- claires, accessibles et compréhensibles- sur ses droits fondamentaux.

3.2 Contenu du R.O.I.

Le groupe de travail a mené sa réflexion essentiellement autour de six thématiques qui font principalement l'objet des R.O.I.

3.2.1 Les procédures de réclamation et de traitement des plaintes

Convention ONU

- Article 13 : Accès à la justice
- Article 16 : Droit de ne pas être soumis à l'exploitation, à la violence, à la maltraitance
- Article 21 : Liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information

Points d'attention

- Le service entretient une culture d'ouverture et de transparence qui encourage la remise en question, les suggestions et les plaintes des personnes et de leur entourage (familles, représentants légaux, personnel, visiteurs...).
- La structure protège les différents acteurs contre toutes représailles lorsqu'une plainte est déposée.
- La structure assure la confidentialité de la réclamation lorsqu'elle est demandée.
- La structure met en place une procédure officielle de gestion des plaintes. La procédure prévoit notamment un retour systématique auprès du plaignant sur la suite réservée à sa plainte et un enregistrement de la plainte, des investigations réalisées et des mesures qui ont été prises, ou non, à sa suite. La suite réservée à la plainte sera motivée autant que possible.

- La procédure officielle de gestion des plaintes sera évaluée par le conseil des usagers.
- En amont de la plainte, la structure d'accueil assure un espace de dialogue où les préoccupations et suggestions sont entendues. Cet espace de discussion peut prendre plusieurs formes : un conseil des usagers efficace, une personne de confiance, une boîte à suggestions, une enquête de satisfaction... Les points soulevés font ensuite l'objet d'une discussion au sein du Conseil de participation ou d'une commission *ad hoc*. Idéalement, le service organise des groupes d'expression et des formations permettant à la personne de prévenir ou de se protéger contre toute forme de violence, d'abus ou d'atteinte à sa dignité et sa qualité de vie .
- Si les parties ne parviennent pas à trouver une solution satisfaisante pour tous, elles peuvent toujours recourir à l'Agence: l'Aviq et Phare sont habilités à recevoir, instruire et examiner une plainte². Phare est aussi habilité à intervenir en qualité de médiateur en cas de désaccord sur l'exécution de la convention personnalisée ³. En Région wallonne, le médiateur wallon est également habilité à connaître d'une réclamation en lien avec l'accueil ou l'hébergement de la personne handicapée lorsque le plaignant n'a pas eu satisfaction de la suite réservée à sa plainte.

² Articles 1302, 1314/42 et 1369/84 du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé et article 110 du décret du collège de la commission communautaire française du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion des personnes handicapées

³ Article 18,10° de l'arrêté du 21 septembre 2006 du Collège de la Commission communautaire française relatif à l'agrément et aux subventions des centres de jour et des centres d'hébergement pour personnes handicapées et article 111 du décret du collège de la commission communautaire française du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion des personnes handicapées.

Exemples de formulations

Traitement des réclamations		
Exemples de formulations (indicateur carré vert si elle peut être reprise dans le R.O.I., indicateur triangle orange si elle doit être adaptée et rond rouge si elle ne peut être reprise dans le R.O.I.)		Explication de la couleur de l'indicateur et nuance éventuelle
Le système de traitement de la plainte fait l'objet d'une évaluation régulière (minimum une fois tous les deux ans) en concertation avec le conseil des usagers		Il est indispensable de prévoir une évaluation du système des plaintes. L'implication du conseil des usagers dans la démarche garantit le droit à la participation et la consultation des personnes handicapées
Le bénéficiaire ne subira aucun préjudice direct ou indirect en lien avec l'introduction de sa plainte. Il sera protégé contre toutes représailles.		Le R.O.I. doit également préciser comment il protège le bénéficiaire : le R.O.I. peut prévoir des sanctions à l'encontre de l'auteur des représailles et interdire toute exclusion du bénéficiaire pour un motif lié à la plainte, sauf faute grave.
Les bénéficiaires peuvent introduire leurs réclamations et suggestions par le biais du conseil des usagers. La réclamation peut être introduite de manière anonyme ou personnalisée. Elle sera transmise à la direction et recevra réponse.		Une alternative au conseil des usagers doit être proposée afin de permettre au bénéficiaire de choisir une personne de confiance et d'éviter que le conseil des usagers ne puisse faire blocage vis-à-vis de la plainte. La plainte n'est pas ouverte au seul bénéficiaire, mais aussi à son entourage. La réponse apportée devrait également être discutée avec le Conseil des usagers.
Les responsables d'équipe ainsi que les directeurs sont disposés à entendre toutes remarques et suggestions de la part des familles. Ces remarques devront être transmises par écrit au directeur qui les communiquera au Conseil d'administration du service.		Le droit de plainte appartient, avant toute autre personne, au bénéficiaire qui a le droit d'être entendu. L'écrit ne peut être l'unique modalité d'introduction de la réclamation. Il faut tenir compte des capacités de la personne ;

3.2.2 Les procédures de réorientation et d'exclusion de la personne

Convention ONU

- Article 21 : Liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information
- Article 28 : Niveau de vie adéquat et protection sociale

Points d'attention

- Le R.O.I. énonce explicitement les circonstances qui peuvent donner lieu à une réorientation ou une exclusion de la personne.
- Le bénéficiaire doit comprendre les raisons qui conduisent à sa réorientation ou son exclusion.
- L'exclusion de la personne est perçue comme l'ultime recours. La structure d'accueil doit préalablement analyser les ressources internes et externes qui permettent de gérer une situation difficile.
- Avant toute décision d'exclusion ou de réorientation (notamment au sein de la même institution), la personne, le cas échéant assistée, (et/ou ses représentants légaux) doit être concertée afin de lui/leur donner les moyens de se faire entendre et de chercher une solution satisfaisante pour tous.

Exemples de formulations

Exclusion et réorientation		
Exemples de formulations (indicateur carré vert si elle peut être reprise dans le R.O.I., indicateur triangle orange si elle doit être adaptée et rond rouge si elle ne peut être reprise dans le R.O.I.)		Explication de la couleur de l'indicateur et nuance éventuelle
En cas de problème majeur qui justifie une exclusion, le service organise une réunion avec l'utilisateur (le cas échéant assisté de la personne de son choix) et/ou ses représentants légaux et l'équipe pluridisciplinaire du service afin d'étudier les solutions possibles.		Préalablement à l'exclusion, le service mobilise les ressources internes afin de trouver une solution au problème. L'utilisateur est impliqué. Le service s'engage à chercher une solution d'accueil pour le bénéficiaire avec l'appui de l'extérieur
Lorsque le bénéficiaire doit être réorienté, après un examen de toutes les solutions alternatives possibles, le service collabore avec un centre de guidance, avec des personnes ressources extérieures et si possible avec la famille. L'utilisateur est impliqué dans le processus de réorientation.		
Le service peut mettre fin à la convention avec effet immédiat lorsque : - le comportement de l'utilisateur représente une menace pour lui-même et/ou pour les autres ; - l'état de santé physique et/ou psychique de l'utilisateur se dégrade et que le service estime qu'il n'est plus possible de garantir la sécurité et le suivi de la personne; - les factures ne sont pas payées après plusieurs rappels.		<ul style="list-style-type: none"> - Avant toute résiliation du contrat, le service doit s'engager à recourir aux moyens dont il dispose pour permettre à l'utilisateur de rester : notamment la formation du personnel lorsqu'il est confronté aux troubles du comportement d'une personne. Dans la mesure du possible, le service doit prévoir une concertation préalable. - La personne ne peut être mise à la porte du jour au lendemain en raison de son état de santé - Le non-paiement des factures pénalise le bénéficiaire qui souvent ne paie pas ses factures lui-même. En cas de défaut de paiement, le service préférera recourir à la justice de paix. - Si l'exclusion de la personne est inévitable, le service aura l'obligation de moyen de chercher une solution alternative d'accueil, en collaboration avec des ressources extérieures, la famille et un centre de guidance .

3.2.3 La gestion des biens de la personne

Convention ONU

- Article 12 : Reconnaissance de la personnalité juridique dans des conditions d'égalité
- Article 16 : Droit de ne pas être soumis à l'exploitation, à la violence, à la maltraitance

Points d'attention

- Chaque personne a le droit de prendre les décisions qui la concernent.
- Le bénéficiaire a toutes les facilités pour gérer ses propres biens, compte tenu de ses compétences et dans le respect de l'ordonnance du juge de paix si la personne est sous statut de protection des biens. Il choisit ses dépenses.
- La mise sous administration de biens d'une personne ne peut se faire qu'au cas par cas. Un règlement d'ordre intérieur ne peut pas, de façon systématique, prévoir la gestion des biens des bénéficiaires par un tiers. Le R.O.I. ne peut pas prévoir non plus la gestion commune (c'est-à-dire à deux signatures) du compte en banque qui couvre les dépenses dues à la structure d'accueil.
- Lorsqu'une mesure de protection des biens est mise en place pour un bénéficiaire, la structure d'accueil s'assurera que la personne protégée et la personne de confiance soient informées de toutes les dépenses en lien avec l'accueil et le service.
- Le service enregistre toute transaction financière qu'il effectue au nom du bénéficiaire. L'état des comptes est à la disposition du bénéficiaire et de son représentant légal (voire de la famille du bénéficiaire si tel est le souhait du bénéficiaire). L'état des comptes leur est soumis régulièrement.

Exemples de formulations

Gestion des biens de la personne		
Exemples de formulations (indicateur carré vert si elle peut être reprise dans le R.O.I., indicateur triangle orange si elle doit être adaptée et rond rouge si elle ne peut être reprise dans le R.O.I.)		Explication de la couleur de l'indicateur et nuance éventuelle
Le paiement des frais qui sont dus à la structure d'accueil est effectué par domiciliation bancaire tous les mois.		La clause permet à la structure d'accueil d'assurer le paiement des factures qui lui reviennent sans pour autant limiter la capacité juridique de la personne.
Le bénéficiaire et l'institution ouvriront un compte commun, à deux signatures, sur lequel seront versés tous les montants permettant de couvrir les frais du service.		Aucun tiers ne contrôle les opérations financières réalisées à partir de ce compte.
Pour chaque bénéficiaire, une demande de protection des biens devra être introduite.		Le juge est tenu d'évaluer au cas par cas la capacité de la personne avant de désigner un administrateur. Il ne peut donc pas y avoir de demande systématique de mise sous protection de biens.

3.2.4 La vie citoyenne et le réseau de la personne

Convention ONU

- Article 19 : Autonomie de vie et inclusion dans la société
- Article 26 : Adaptation et réadaptation
- Article 29 : Participation à la vie politique et à la vie publique
- Article 30 : Participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs et aux sports

Points d'attention

- La structure doit favoriser l'autonomie de la personne et les contacts avec l'extérieur. Le service s'attachera à s'inscrire dans la vie locale.
- La structure joue un rôle de facilitateur dans la construction d'un réseau social en-dehors de la structure. Elle prévoit l'accompagnement dont le bénéficiaire a besoin pour aller à l'extérieur. Pour ce faire, le service devra, entre autres, faire appel aux ressources extérieures (services spécifiques et généraux) susceptibles de rencontrer le projet individuel de la personne.
- La structure d'accueil fera le nécessaire pour que le bénéficiaire puisse prendre part aux activités culturelles, récréatives, sportives, spirituelles organisées en son sein et/ou à l'extérieur de la structure.
- La structure d'accueil prévoira toutes les facilités pour permettre au bénéficiaire de participer au processus politique et d'exercer sa citoyenneté.
- Le personnel bénéficiera de la formation et/ou de l'accompagnement requis dans ce rôle de facilitateur (recours à des kits pédagogiques sur la préparation au vote, interventions d'acteurs politiques, ...).
- Le bénéficiaire doit être envisagé comme un acteur et non comme un consommateur de la structure d'accueil.
- La structure d'accueil sera soucieuse, autant que possible, de ne pas adopter de règles de sorties qui soient plus restrictives que dans une autre collectivité.
- Le conseil des usagers sera mobilisé afin de réfléchir à la façon d'améliorer la qualité de vie, l'organisation pratique de l'accueil, le dialogue entre les bénéficiaires et les professionnels, l'évaluation de la procédure de traitement de la plainte.
- Le service assure un fonctionnement démocratique du conseil des usagers.

Exemples de formulations

Vie citoyenne et réseau de la personne		
Exemples de formulations (indicateur carré vert si elle peut être reprise dans le R.O.I., indicateur triangle orange si elle doit être adaptée et rond rouge si elle ne peut être reprise dans le R.O.I.)		Explication de la couleur de l'indicateur et nuance éventuelle
Le service facilite les activités extérieures, la possibilité de développer un réseau en-dehors du service et l'exercice de la citoyenneté du bénéficiaire. Les activités sont initiées selon les souhaits et centres d'intérêt du bénéficiaire. La structure d'accueil accompagne le bénéficiaire qui le souhaite dans l'ensemble des démarches liées à ces activités (recherche, inscription, mise en contact,...).		
Le bénéficiaire a le droit de recevoir des visites (...) et d'avoir des activités extérieures. Ce droit doit s'exercer dans le respect des autres (bénéficiaires et personnel).		Le droit de recevoir des visites et d'avoir des activités extérieures est considéré comme une évidence. Il est donc préférable de parler de choix plutôt que de droit: la personne peut faire le choix de recevoir des visites ou d'exercer des activités à l'extérieur. Le R.O.I. doit aussi préciser les mesures d'accompagnement du service.
Le bénéficiaire ne peut quitter le service sans l'autorisation écrite de ses parents ou de son représentant légal ou de l'éducateur.		La structure doit valoriser l'autonomie, l'inclusion et la participation sociale du bénéficiaire. L'autorisation de sortie ne peut être demandée que si la personne est sous administration de la personne et que le juge l'a <i>explicitement</i> prévu dans son ordonnance.
Le bénéficiaire se lave, se coiffe, se brosse les dents et se rase. Il prend une douche et change de sous-vêtement tous les jours		Le R.O.I. s'adresse à des adultes et non à des enfants. Tout problème d'hygiène doit être discuté individuellement avec la personne.

Conseil des usagers		
Le service facilite la participation des usagers au projet de service. Le conseil des usagers est impliqué dans toute modification du R.O.I. et dans toute modification importante des conditions de vie et de logement.		
Le service assure le fonctionnement régulier et démocratique du conseil des usagers. Un usager ou à défaut, une personne externe ou un membre du personnel en assure l'animation et le secrétariat. Un procès verbal de chaque réunion sera dressé.		Idéalement, le conseil des usagers est animé par un bénéficiaire. Les comptes rendus seront rédigés en format et langage accessibles et adaptés aux besoins des bénéficiaires
Le service rend des comptes sur la suite qu'il a réservée aux plaintes et suggestions du conseil des usagers		

3.2.5 La vie relationnelle, affective et sexuelle

Convention ONU

- Article 17 : Protection de l'intégrité de la personne
- Article 22 : Respect de la vie privée
- Article 23 : Respect du domicile et de la famille

Points d'attention

- De façon générale, la structure d'accueil devra garantir le respect de l'ensemble des droits extra-patrimoniaux de la personne et informer la personne au sujet de ces droits : droit au mariage sauf interdiction expresse du juge de paix pour les personnes sous administration de la personne, droit à l'intégrité physique, droit à l'honneur, en cas de grossesse, droit de pouvoir garder son enfant ou droit à l'interruption volontaire de grossesse dans les conditions fixées par la loi, ...
- Le droit à la vie relationnelle affective et sexuelle, de même que le droit de vivre son orientation sexuelle, est un droit faisant partie des libertés fondamentales. Pourtant, ce droit est encore questionné ou remis en cause. Notamment, il soulève de nombreuses questions d'ordre organisationnel au sein de la structure: Comment assurer un espace intime aux couples dans une structure collective ? Comment réorganiser les chambres en cas de rupture ? ... Dans l'hypothèse du recours à un tiers, le droit à la vie relationnelle, affective et sexuelle se heurte encore à un vide juridique : jusqu'où peut aller le service sans se rendre coupable de proxénétisme ou d'incitation à la débauche ? Comment garantir le droit à la vie privée d'une personne sous administration de la personne ou des biens qui souhaite bénéficier d'un accompagnement ou payer les services d'un.e assistant.e sexuel.le. ?...
- Le R.O.I. doit pourtant impérativement rappeler ce droit fondamental à la vie relationnelle, affective et sexuelle et ce, quel que soit le type et le degré de handicap du public accueilli et l'orientation sexuelle du bénéficiaire. Il s'agit de proposer aux équipes un environnement de travail aussi sécurisant que possible quant à la prise de risque inhérente à certains types d'accompagnement, notamment au regard de la responsabilité pénale.
- Le recours à la contraception ne peut pas être imposé mais recommandé. En toutes circonstances, la contraception devra être consentie par le bénéficiaire, ce qui présuppose une information complète du bénéficiaire, notamment sur les enjeux qui entourent la contraception.
- Le service peut jouer un rôle d'orientation vers l'information mais aussi d'accompagnement dans les démarches individuelles du bénéficiaire pour lui permettre de mener une vie intime.
- Le service sera aussi attentif à respecter l'intimité individuelle de la personne, à lui garantir un espace privé et à ne pas se rendre coupable d'intrusion non justifiée dans cet espace privé. La notion « d'intimité » fait partie de la construction d'une vie relationnelle, affective et sexuelle.

Exemples de formulations

Vie relationnelle affective et sexuelle		
Exemples de formulations (indicateur carré vert si elle peut être reprise dans le R.O.I., indicateur triangle orange si elle doit être adaptée et rond rouge si elle ne peut être reprise dans le R.O.I.)		Explication de la couleur de l'indicateur et nuance éventuelle
Comme tout le monde, le bénéficiaire a droit à une vie relationnelle affective et sexuelle. Ce droit s'exerce dans le respect de soi-même, du partenaire et de l'entourage.		
Si la personne en fait la demande, le service l'accompagnera dans ses démarches pour mener une vie relationnelle, affective et sexuelle, notamment en ce qui concerne l'information. Au sein du service, une personne référente sera formée et désignée pour répondre aux questions sur la vie relationnelle, affective et sexuelle. Dans la mesure du possible, cette personne sera entourée d'une équipe multidisciplinaire. La personne garde aussi la possibilité de recourir à des services extérieurs.		
Le service aura le souci de préserver au maximum l'intimité de la personne et mettra à la disposition du bénéficiaire un espace privé qui pourra être aménagé selon les envies, la singularité et l'histoire du bénéficiaire. L'espace privé doit garantir à la fois l'intimité individuelle de la personne et/ou l'intimité de son couple. Cet espace ne fera l'objet d'aucune intrusion non justifiée.		
Le recours à un moyen contraceptif est recommandé. Dans le cadre d'une relation individuelle entre le bénéficiaire et le médecin de son choix, le bénéficiaire devra consentir pleinement, dans toute la mesure de ses capacités, au recours à la contraception et au moyen de contraception utilisé. Le moyen de contraception sera prescrit au cas par cas et tiendra compte de l'état de santé de la personne. La personne recevra toute l'information dont elle a besoin à ce sujet.		En dehors de tout projet parental, il est légitime de recommander la contraception. Le consentement de la personne sur le recours à la contraception reste primordial, en vertu notamment de la loi sur les droits du patient.
Le service organise des ateliers/groupe de parole "vie relationnelle, affective et sexuelle". Le bénéficiaire peut y participer.		Le service qui accompagne la personne dans le cadre de sa vie relationnelle, affective et sexuelle ne peut se contenter d'organiser un atelier/groupe de parole. Il doit être à la disposition de la personne pour l'orienter vers l'information dont elle a besoin et l'accompagner dans ses démarches individuelles. La personne doit également avoir l'occasion de participer à un groupe de parole

		en-dehors des murs de l'institution, avec des participants qu'elle peut choisir.
Le bénéficiaire ne peut avoir de relations sexuelles dans le service.	●	La Convention des Nations Unies protège le droit à une vie relationnelle, affective et sexuelle. La structure d'accueil ne peut aller à l'encontre de ce droit.
Le mariage n'est pas autorisé. Le bénéficiaire peut demander l'autorisation pour officialiser son couple.	●	La Convention des Nations Unies protège expressément le droit de la personne à se marier. Ce n'est que sur décision expresse du juge de paix que la personne sera privée de ce droit.

3.2.6 Les droits du patient

Convention ONU

Article 12 : Reconnaissance de la personnalité juridique dans des conditions d'égalité

Article 14 : Liberté et sécurité de la personne

Article 17 : Protection de l'intégrité de la personne

Article 22 : Respect de la vie privée

Article 25 : Santé

Points d'attention

- Le médecin de l'institution a généralement un rôle de coordinateur. Il supervise la procédure de distribution des médicaments et fait le lien entre le personnel et les aspects médicaux.
- Le médecin conseil de la structure d'accueil doit avoir accès aux directives médicales de chaque patient, c'est-à-dire aux instructions à suivre en cas d'urgence médicale. Le dossier médical global est sous la responsabilité du médecin traitant. Celui-ci ne communiquera d'informations médicales sur le bénéficiaire qu'avec le consentement de son patient.
- La personne sous administration de la personne qui a été déclarée incapable d'exercer ses droits du patient, doit cependant toujours être associée aux décisions et donner son consentement dans toute la mesure de ses capacités.
- Le service sera attentif à respecter l'ensemble des normes et recommandations applicables en matière de contention.
- Le service s'engage à respecter les normes relatives au secret professionnel.

Exemples de formulations

Droits du patient		
Exemples de formulations (indicateur carré vert si elle peut être reprise dans le R.O.I., indicateur triangle orange si elle doit être adaptée et rond rouge si elle ne peut être reprise dans le R.O.I.)		Explication de la couleur de l'indicateur et nuance éventuelle
Le service garantit le respect de tous les droits du patient.		
L'utilisateur a le choix de son médecin ou prestataire de soins. Il consulte le médecin de son choix (généraliste ou spécialiste) dans le cadre d'un rendez-vous individuel, quand il en éprouve le besoin et sans avoir à préciser le motif de sa demande.		La loi sur les droits du patient rappelle le libre choix du prestataire de soins.
Le service et le personnel doivent obtenir le consentement du bénéficiaire avant de demander des informations médicales à son sujet.		Le secret professionnel doit être respecté ; les informations ne doivent être demandées que pour autant qu'elles soient nécessaires.
Le service désigne une personne de référence, membre du personnel soignant pour les questions médicales. A la demande du bénéficiaire, elle sera chargée de prendre contact avec le médecin.		Dans la mesure du possible, la personne de référence désignée aura reçu une formation dans le secteur médical.
Le service constitue un dossier reprenant les directives médicales indispensables pour la prise en charge du bénéficiaire dans les situations d'urgence.		Le R.O.I. doit préciser qui a accès à ce dossier : le médecin coordinateur et/ou personne de référence, et désigner les personnes qui, par défaut, auront accès en leur absence. Ce dossier est à distinguer du dossier médical, qui reste sous la responsabilité du médecin traitant et dont l'information ne peut être communiquée qu'avec l'accord du patient.
L'utilisateur doit accepter les examens, les visites médicales et vaccins repris dans la convention d'accueil. L'utilisateur doit accepter les soins et traitements nécessaires. Il doit prendre régulièrement et à heure précise les médicaments prescrits.		La loi sur les droits du patient requiert le consentement de la personne sur toute intervention médicale.
L'utilisateur se rend accompagné aux rendez-vous médicaux ou seul si l'éducateur est d'accord.		La loi sur les droits du patient rappelle le droit du patient à consentir librement à toute intervention du professionnel de la santé et à choisir son médecin. La présence d'un éducateur ne peut pas être imposée.

4 Conclusion, recommandations et remerciements

Le règlement d'ordre intérieur est un instrument fondamental et incontournable de concrétisation des droits fondamentaux des personnes vivant en collectivité, notamment en ce qui concerne le droit à la participation, à l'inclusion, à la liberté et à la vie privée.

Parce qu'il pose la philosophie et les champs d'action de la structure d'accueil, le règlement d'ordre intérieur se doit d'être ambitieux et engagé pour pouvoir entraîner la personne handicapée et son entourage (famille, professionnels, visiteurs, ...) dans le sillage des droits humains.

C'est pourquoi, le référentiel inscrit les règlements d'ordre intérieur dans une approche de droits, de choix, de libertés et d'engagements en faveur des droits humains. Les obligations et interdits seront réfléchis au regard de ces droits et motivés par un respect mutuel des droits.

En cas de non-respect, la pertinence de la sanction est interrogée. Si la sanction a lieu d'être, elle est envisagée sous l'angle de la réparation.

De même, le référentiel invite à mettre à l'épreuve la tension entre autonomie et protection, cette dernière ne pouvant prendre le pas sur la première. La prise de risque est intrinsèque aux droits fondamentaux, les milieux de vie de la personne ne peuvent en faire l'économie.

Parmi les acteurs des droits humains, Unia tient à remercier tous les membres du groupe de travail pour leur engagement auprès d'Unia, leurs réflexions constructives et le temps consacré aux réunions.

Unia remercie également les experts pour leurs témoignages du terrain et leurs éclairages, notamment juridiques, sur les thématiques abordées.

Enfin, Unia remercie l'ensemble des participants du Salon Envie d'Amour pour leurs témoignages, leurs avis et leurs propositions.

Unia

Rue Royale 138 • 1000 Brussel

T +32 (0)2 212 30 00

info@unia.be

www.unia.be



unia.be    