

Droit de visite 24h/24 dans le cadre de la démarche Humanitude

Médico-social

Date de publication : 10 juin 2026

Généralités

Objectif :

L'objectif principal est de garantir la liberté d'aller et venir des proches auprès des personnes accueillies, dans une démarche globale de bientraitance et de transparence. Cela se traduit par plusieurs finalités complémentaires :

- permettre aux familles de venir au moment qui leur convient — matin, soir, week-end — sans contrainte horaire ;
- renforcer le lien famille/résident en supprimant les obstacles organisationnels aux visites ;
- déculpabiliser les familles dès l'admission et réduire la défiance vis-à-vis de l'établissement ;
- inscrire concrètement la philosophie Humanitude dans le quotidien des équipes.

L'établissement, composé de 4 pavillons, est ouvert aux familles 24h/24, sans horaires de visite. L'accès est libre en journée ; le soir, un contrôle d'accès a été mis en place avec un renouvellement des codes 4 à 5 fois par an. Ces codes sont communiqués aux familles. Un vigile au portail principal complète, à titre périmétrique, le dispositif de sécurité de l'établissement.

Etapes de mise en oeuvre

- Engagement de l'établissement dans la démarche Humanitude (2019).
- Travail progressif sur les fondamentaux de la philosophie (verticalité, approches relationnelles…) — premiers projets visibles donnant du courage aux équipes.
- Discussion continue avec les familles et le CVS au fur et à mesure des évolutions, dans une logique de progression sereine plutôt que de décisions brutales.
- Inscription du droit de visite 24h/24 au règlement de fonctionnement.
- Mise en place d'un contrôle d'accès par codes aux entrées de chaque pavillon (renouvelés 4 à 5 fois par an), avec accès libre en journée.
- Définition d'une organisation différenciée selon les espaces : aucune limite en chambre, gestion adaptée dans les espaces communs (salle annexe / salon si la présence familiale gêne d'autres résidents ou une activité, notamment en UHP Alzheimer).
- Mobilisation des familles dans certains soins lorsque cela apporte un bénéfice à l'habitant (agitation pathologique, accompagnement de fin de vie).
- Sensibilisation continue à la vigilance partagée face aux risques de sortie inopinée d'autres résidents.
- Renforcement de la sécurité périmétrique : positionnement d'un vigile au portail principal.
- Obtention de la labellisation Humanitude en 2023.

Essaimage

Les principaux leviers

- Inscrire le droit de visite dans une démarche progressive et globale de bientraitance, plutôt que de l'imposer comme une décision brutale ou une obligation isolée.
- S'appuyer sur un cadre méthodologique structurant : le référentiel Humanitude offre un canevas rigoureux assorti d'objectifs annuels pour les équipes, et constitue l'une des rares démarches en France à proposer un référentiel qualité aussi abouti.
- Réviser le règlement de fonctionnement pour y inscrire le droit de visite et le faire vivre dans la durée.

Les principaux freins

- Risque d'imposer la mesure « à brûle-pourpoint », comme une énième obligation venant se superposer aux précédentes : la pratique doit être préparée et cultivée en amont, intégrée à un projet d'ensemble cohérent.
- Acceptation encore difficile du risque par les familles, en particulier face à des situations comme la sortie inopinée d'un résident à la suite d'une famille de passage.
- Nécessité d'une démarche éducative continue auprès des proches, articulant sensibilisation à la vigilance et communication régulière.

- Mettre en place un contrôle d'accès proportionné : codes d'entrée par pavillon renouvelés régulièrement, présence d'un vigile au portail principal.
- Annoncer clairement la pratique dès l'admission, en indiquant explicitement aux familles qu'aucun horaire de visite n'est imposé.
- Faire vivre le CVS et entretenir un dialogue continu avec les familles tout au long de l'accompagnement.
- Déployer des outils de vigilance partagée avec les proches : affichage, communications écrites, sensibilisation régulière.
- Sécurité périmétrique à anticiper en amont : codes d'accès aux pavillons, présence d'un vigile, signalétique adaptée.
- Vigilance constante pour préserver la liberté des autres résidents dans les espaces collectifs, en gérant les nuisances éventuelles et en mobilisant si besoin des salles annexes.

Témoignages

> *« Cela a plutôt été un long fleuve tranquille que des décisions brutales. Le fait de ne pas être restrictif soulage à la fois la famille et nous, avec moins de défiance. Le frein, ce serait de ne pas avoir cultivé la démarche en amont et que cela arrive à brûle-pourpoint comme une énième obligation. »*
>
> **Déborah ZADKINE, Directrice d'EHPAD**

Contact

Une question ? Besoin d'informations ? Contacter l'établissement :

deborah.zakine@casip-cojasor.fr

L'établissement

Date de mise en œuvre : 1 janvier 2019

Durée du projet : 48 mois

EHPAD Ignace FINK - La Colline 06200

Type de structure : Médico-social

Obligation réglementaire : Oui

Initialement engagé dans le cadre de la démarche de labellisation Humanitude, le projet trouve aujourd'hui un ancrage légal explicite avec l'article 11 / loi n° 2024-317 du 8 avril 2024 dite « Bien vieillir », précisée par l'instruction DGCS du 01/04/26

Déclenchement
L'engagement dans la démarche de labellisation Humanitude, qui impose l'ouverture de l'établissement 24h/24 et la révision du règlement intérieur comme principes fondamentaux.

Les ressources

Temps

La décision n'a pas été prise à brûle-pourpoint : elle est le fruit d'une longue réflexion et d'un engagement de l'établissement dans la démarche de labellisation Humanitude. Cette démarche, initiée en 2019, a structuré une progression continue sur plusieurs années. L'ouverture de l'établissement s'est ensuite déployée graduellement, dans la période qui a suivi la crise sanitaire, jusqu'à l'obtention du label en 2023. Comme le souligne la directrice, « ça a plutôt été un long fleuve tranquille que des décisions brutales ».

Beaucoup

Personnel (équipe projet, déploiement...)

Aucun personnel supplémentaire n'a été spécifiquement dédié à ce projet. Un vigile a bien été récemment positionné au portail principal de l'établissement, mais cette mesure relève de considérations de sécurité plus générales et n'est pas directement liée à la mise en œuvre du droit de visite 24h/24.

Peu

La mise en oeuvre

Facilité de mise en oeuvre

8/10

Remplace une pratique existante

Les impacts

Sur l'environnement : Pas d'impacts

Pas d'impact environnemental identifié pour ce projet.

Sur les professionnels : Impacts positifs

Aucune résistance des équipes : le droit de visite 24h/24 s'est inscrit comme la suite logique du projet Humanitude engagé en 2019, dans la continuité plutôt qu'en rupture. Les familles font preuve de mesure et n'abusent pas de cette ouverture, avec une fréquentation très rare avant 7h-8h le matin. Certains proches qui exercent des métiers à horaires fractionnés (infirmiers notamment) profitent de leurs temps de battement pour passer un moment auprès de leur parent — un café de dix minutes, un échange en chambre ou sur la pelouse — sans gêner le fonctionnement du service.

Sur les usagers : Impacts positifs

Les retours des familles sont très positifs, en particulier de la part des proches encore en activité professionnelle, qui peuvent désormais rendre visite tôt le matin ou en fin de journée sans contrainte horaire. Dès l'admission, l'absence de restriction joue un rôle déculpabilisant et atténue sensiblement la défiance qui peut s'installer entre les familles et l'établissement. Quelques situations plus délicates émergent ponctuellement — proches présents de manière quasi continue, souvent en lien avec un fort sentiment de culpabilité — et donnent alors lieu à un accompagnement par le médecin et la psychologue.

Des compétences en interne

Aucune formation spécifique n'a été déployée pour la seule mise en œuvre du droit de visite 24h/24. En revanche, les équipes ont bénéficié de formations et d'un accompagnement structuré dans le cadre du déploiement de la démarche Humanitude, dont le droit de visite constitue l'un des aboutissements naturels. L'encadrement assure le pilotage de cette démarche au long cours.

Beaucoup

Des compétences externes (prestations externes)

Aucune compétence externe technique n'a été directement mobilisée pour la mise en œuvre du droit de visite. L'établissement bénéficie néanmoins du cadre méthodologique et de l'accompagnement de l'organisme de labellisation Humanitude (référentiel qualité, objectifs annuels).

A considérer

Des équipements, du matériel

Le principal équipement mobilisé pour la mise en œuvre du droit de visite 24h/24 est un dispositif de contrôle d'accès : codes d'entrée installés à chaque pavillon (renouvelés régulièrement) et signalétique adaptée (affiches d'information aux familles).

Peu

Des financements (internes et externes)

Coût modéré, intégré au budget de fonctionnement courant. Pas de financement complémentaire apporté par les autorités de tarification et de contrôle.

Peu

Parties prenantes associées

- [x] Direction
- [x] Administration
- [x] Services techniques
- [x] Professionnels
- [x] Bénéficiaires
- [ ] Tutelles

Conditions de succès

Projet inscrit dans la politique de l'établissement

Sur l'organisation : Impacts positifs

Le droit de visite 24h/24 est formalisé dans le règlement de fonctionnement de l'établissement. Les équipes ont fait évoluer leurs pratiques pour intégrer naturellement la présence des familles sur l'ensemble des temps clés de la vie en pavillon — petit-déjeuner, toilette, soins, repas, accompagnement de fin de vie. En contrepartie de cette ouverture, une vigilance partagée a été instaurée avec les proches face au risque de sortie inopinée d'autres résidents : sensibilisation par voie d'affichage, communications par mail et publipostages, points réguliers en CVS.

Sur le médico-économique : Non évalué

Pas d'évaluation médico-économique chiffrée. Les investissements engagés pour la mise en œuvre du droit de visite sont modestes : système de codes d'accès et signalétique.

Le droit de visite 24h/24 est inscrit au règlement de fonctionnement de l'établissement et pleinement intégré au projet d'établissement. Il s'articule avec la démarche globale de bientraitance et avec la politique de labellisation Humanitude, qui fixe des objectifs annuels aux équipes. Cette pratique est également en cohérence avec l'engagement de l'établissement dans une démarche « zéro contention » et avec l'évaluation systématique du bénéfice/risque qui structure les décisions d'accompagnement.