

Droit de visite & sécurité : un contrôle d'accès co-construit avec les usagers

Médico-social

Date de publication : 10 juin 2026

Généralités

Objectif :

Concilier la liberté d'aller et venir, le droit de visite et la sécurité des résidents — en particulier les plus vulnérables — par la mise en place d'un contrôle d'accès accessible à tous (technologie adaptée à la mobilité réduite) et concerté avec les usagers (CVS) et leurs familles, sans dégrader la qualité du lien social et familial.

Géré par APF France handicap, le FAM Résidence du Maine accueille principalement des adultes en situation de handicap moteur. Sa trajectoire est singulière dans le paysage des ESMS : alors que la plupart des établissements ont eu à assouplir des règles de visite restrictives, la Résidence du Maine, elle, partait d'une ouverture totale. L'établissement fonctionnait 24h/24 et était traversé par une servitude de passage publique conduisant à un jardin public attenant ouvert le weekend. Ce passage atypique, signalé dans certains guides parisiens, amenait régulièrement promeneurs et touristes jusque dans la cour de la résidence.
Diverses intrusions ont révélé la fragilité de cette organisation au regard de la sécurité des résidents les plus vulnérables. La direction s'est alors trouvée face à un dilemme classique mais posé en sens inverse : comment introduire un cadre sécurisant sans rogner la liberté d'aller et venir ni le droit de visite, jusque-là particulièrement larges ?
La réponse a été construite avec les usagers et leurs proches. Après concertation avec le Conseil de la Vie Sociale (CVS) et obtention de l'accord de la Mairie de Paris, la servitude de passage a été abolie en 2024. Un dispositif de contrôle d'accès a été installé pour les personnes sans motricité fine en faisant le choix déterminant d'une technologie d'ouverture et de fermeture pleinement accessible aux personnes à mobilité réduite : les résidents continuent ainsi à entrer et sortir de manière autonome. Les familles présentes au quotidien ont reçu des clés d'accès, et le règlement de fonctionnement a été révisé pour formaliser ces nouvelles modalités.
Les visites sont désormais privilégiées sur les heures d'ouverture, de 8h à 19h. En dehors de cette plage, les visiteurs se signalent au personnel, ce qui permet de préserver la sécurité de l'ensemble des résidents sans fermer l'établissement. Les résidents, en revanche, gardent la pleine maîtrise de leurs allées et venues comme de leurs visites ; l'organisation les invite simplement à privilégier les espaces personnels — la chambre notamment — afin de respecter la vie collective.

Etapes de mise en oeuvre

- Constat de sécurité à la suite d'une intrusion nocturne et diagnostic partagé sur les vulnérabilités liées à l'ouverture 24h/24 et à la servitude de passage publique.
- Concertation avec le Conseil de la Vie Sociale (CVS) – identification des attentes des résidents et des familles.
- Démarches auprès de la Mairie de Paris pour l'abolition de la servitude de passage (obtenue en 2024).
- Choix d'une solution technique de contrôle d'accès accessible aux personnes à mobilité réduite, permettant aux résidents d'ouvrir et de fermer les portes en autonomie.
- Définition concertée des plages d'ouverture (8h–19h) et des modalités de visite hors créneau (signalement au personnel).
- Distribution de badges d'accès aux familles fréquentant régulièrement l'établissement.
- Révision du règlement de fonctionnement.
- Communication auprès des résidents, familles, professionnels et intervenants extérieurs.
- Évaluation continue avec le CVS et ajustements.

Essaimage

Les principaux freins

- Faire accepter la démarche au sein même de l'association. Fermer un établissement, même partiellement, n'allait pas de soi chez APF France handicap, dont la culture est

Les principaux leviers

- Une gouvernance partagée dès le départ. L'association précoce et continue du CVS aux décisions a donné à la démarche sa légitimité et a permis d'arbitrer collectivement le compromis entre sécurité, liberté d'aller et venir et droit de visite.
- Des familles inscrites dans la vie de l'établissement. La remise de clés d'accès aux proches réguliers a été plus qu'une mesure pratique : elle a transformé les familles en parties prenantes du dispositif et préservé la relation de confiance avec l'établissement.
- Une révision concomitante du règlement de fonctionnement. Plutôt que de laisser le contrôle d'accès vivre sa vie technique, le projet a été immédiatement traduit en règles écrites, lisibles et opposables — y compris la garantie pour les résidents de recevoir librement, dans leurs espaces personnels.
- Un partenariat avec la collectivité. L'évolution patrimoniale structurante (l'abolition de la servitude de passage) n'aurait pas été possible sans le dialogue et l'accord de la Mairie de Paris.
- Une communication continue, en interne comme vers la cité. Expliquer le sens du dispositif aux résidents, aux familles, aux professionnels, aux riverains et aux habitués du passage a été le seul moyen d'éviter que la sécurisation soit lue comme une fermeture.

historiquement tournée vers l'ouverture sur la cité et la liberté d'aller et venir. Le directeur a dû convaincre — en interne et auprès du gestionnaire — qu'il ne s'agissait pas d'un recul sur les droits des résidents, mais d'une réponse à un risque concret de sécurité.
- Surmonter le poids de l'histoire et des habitudes. La servitude de passage publique faisait partie de l'identité du lieu, au point d'être citée dans des guides parisiens. Touristes, riverains et familles avaient pris l'habitude de traverser la cour. Renoncer à ce passage emblématique a demandé d'expliquer et de réexpliquer la décision, bien au-delà des seuls résidents et de leurs proches.
- Composer avec le calendrier de la collectivité. L'abolition de la servitude de passage dépendait d'une décision de la Mairie de Paris. Cette étape, indispensable au projet, a échappé en grande partie au calendrier de l'établissement et a exigé de la persévérance pour aboutir en 2024.
- Trouver une technologie qui ne pénalise pas les résidents. Beaucoup de dispositifs de contrôle d'accès classiques sont pensés pour des personnes valides : un simple bouton, un digicode ou une poignée standard auraient privé les résidents à mobilité réduite de leur autonomie d'entrée et de sortie. Identifier une solution réellement utilisable par eux a été un point de blocage qu'il a fallu lever avant tout déploiement.
- Financer l'ensemble sur les ressources de l'établissement. Le contrôle d'accès, la technologie adaptée à la mobilité réduite, les badges remis aux familles et la prestation d'installation représentent un investissement non négligeable, absorbé sur le budget travaux et équipements sans financement externe spécifique.
- Maintenir le cadre vivant dans la durée. Une fois le dispositif en place, la tentation peut être de durcir progressivement les règles à la moindre difficulté. Le choix a été inverse : continuer à faire vivre les modalités avec le CVS, et préserver la possibilité, pour les résidents, de recevoir comme ils le souhaitent.

Témoignages

> *"Le projet était clivant par ce que les résidents avaient peur de perdre leur liberté et certains salariés pouvaient craindre que l'on revienne sur ce qu'ils considéraient être un des piliers du projet d'établissement. Mais retrospectivement, la solution technique retenue a permis d'assurer l'adhésion de l'ensemble des parties prenantes à l'évolution du règlement de fonctionnement. Les salariés comme les bénéficiaires des accompagnements expriment un sentiment de sécurité accrue, sans avoir perdu en liberté."*
>
> **Cyril Coulet, Direction du FAM Résidence du Maine de 2019 à 2025**

Contact

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

Thibaut.martin@apf.asso.fr

L'établissement

Date de mise en œuvre : 1 janvier 2020

Durée du projet : 12 mois

FAM Résidence du Maine 75014

Type de structure : Médico-social

Obligation réglementaire : Oui

L'obligation réglementaire repose principalement sur l'article 11 de la loi n° 2024-317 du 8 avril 2024 dite « Bien vieillir », précisé récemment par l'instruction DGCS du 1er avril 2026.

Déclenchement
Diverses intrusions dans l'établissement - situé dans le quartier d'une gare - ont mis en évidence la vulnérabilité des résidents face à un accès non maîtrisé. Le contexte spécifique aggravait le risque : une servitude de passage publique traversait la cour de l'établissement vers un jardin, attirant régulièrement des promeneurs et des touristes, ce passage "insolite" étant même référencé dans certains guides parisiens.

La mise en oeuvre

Facilité de mise en oeuvre

8/10

Remplace une pratique existante

Les impacts

Sur l'environnement : Non applicable

Pas d'impact environnemental significatif identifié dans le cadre de ce projet.

Les ressources

Temps

Le projet s'est déployé sur plusieurs mois et a mobilisé du temps à chacune de ses étapes : concertation continue avec le Conseil de la Vie Sociale et avec les familles, démarches auprès de la Mairie de Paris pour l'abolition de la servitude de passage, identification d'une solution technologique réellement accessible aux personnes à mobilité réduite, déploiement opérationnel du contrôle d'accès, et révision du règlement de fonctionnement. Aucune de ces étapes n'a pu être conduite dans l'urgence : c'est précisément ce temps long qui a permis de construire l'adhésion et de garantir l'équilibre entre sécurité, liberté d'aller et venir et droit de visite.

Beaucoup

Personnel (équipe projet, déploiement...)

Aucun recrutement spécifique. Le projet a été porté par les équipes en place sur leur temps de travail : direction (pilotage), services techniques (installation), équipes éducatives et soignantes (accompagnement des résidents et mise en œuvre au quotidien).

Peu

Des compétences en interne

Le projet s'est appuyé sur un éventail de compétences internes déjà présentes dans l'établissement. La direction a assuré le pilotage de la démarche et le lien institutionnel, à la fois avec le gestionnaire APF France handicap et avec la Mairie de Paris. Les services techniques ont pris en charge le choix, l'installation et l'exploitation du dispositif de contrôle d'accès. Les équipes éducatives et soignantes ont accompagné les résidents dans l'appropriation des nouvelles modalités, en faisant le lien au quotidien avec les familles. L'animation du Conseil de la Vie Sociale, enfin, a constitué une compétence-clé pour faire vivre la concertation tout au long du projet et garantir la co-construction des décisions.

A considérer

Sur les professionnels : Impacts positifs

• Sécurisation des conditions de travail, en particulier en horaires atypiques et la nuit.
• Sentiment de protection collective renforcé pour les équipes.
• Cadre clarifié pour l'accueil des visiteurs, limitant les interruptions et facilitant l'organisation des soins.
• Sérénité accrue dans l'accompagnement des résidents.

Sur les usagers : Impacts positifs

• Liberté d'aller et venir préservée et même renforcée : la technologie retenue permet aux personnes à mobilité réduite d'ouvrir et de fermer les portes en autonomie.
• Sécurité accrue, particulièrement pour les résidents les plus vulnérables.
• Droit de visite préservé : maintien d'une large amplitude (8h–19h) et possibilité de recevoir hors plage avec un simple signalement.
• Respect de l'intimité par l'orientation des visites vers les espaces personnels.
• Familles parties prenantes (badges d'accès) : maintien d'une relation de confiance.

Sur l'organisation : Impacts positifs

• Meilleure traçabilité des entrées et sorties.
• Cadre formalisé dans le règlement de fonctionnement, partagé entre professionnels, résidents et familles.
• Articulation plus lisible entre vie collective (plages 8h–19h) et autonomie individuelle des résidents.
• Gouvernance renforcée par l'implication continue du CVS.

Sur le médico-économique : Non évalué

L'investissement initial (contrôle d'accès, technologie adaptée, badges) n'a pas fait l'objet d'une évaluation médico-économique formalisée. Pas de surcoût récurrent identifié sur la masse salariale.

Des compétences externes (prestations externes)

Les compétences externes mobilisées sont restées ciblées. Un prestataire spécialisé a été sollicité pour conseiller l'établissement sur le choix de la solution technologique de contrôle d'accès — en particulier sur son adaptation aux personnes à mobilité réduite — puis pour l'installer. En parallèle, les services de la Mairie de Paris ont été des interlocuteurs essentiels pour conduire la procédure administrative d'abolition de la servitude de passage, étape patrimoniale décisive du projet.

Peu

Des équipements, du matériel

Le projet a reposé sur un investissement matériel structurant, sans lequel l'équilibre recherché n'aurait pas été tenable. Trois éléments principaux ont été déployés : un système de contrôle d'accès pour sécuriser les entrées de l'établissement, une technologie d'ouverture et de fermeture des portes spécifiquement adaptée à la mobilité réduite — afin que les résidents conservent leur pleine autonomie pour entrer et sortir — et un parc de badges remis aux familles présentes au quotidien pour faciliter leurs venues.

Beaucoup

Des financements (internes et externes)

Investissement financé sur les fonds propres de l'établissement / budget travaux et équipements. Pas de financement externe spécifique mobilisé.

A considérer

Parties prenantes associées

- ✓ Direction
- ✓ Administration
- ✓ Services techniques
- ✓ Professionnels
- ✓ Bénéficiaires
- ✓ Tutelles
- ✓ Autres : Familles des résidents, Mairie de Paris, APF France handicap, Prestataire technique du contrôle d'accès

Conditions de succès

Projet inscrit dans la politique de l'établissement

Le projet est inscrit dans le projet d'établissement et a donné lieu à une révision du règlement de fonctionnement, qui formalise les nouvelles modalités d'accès et de visite. Il s'articule avec les orientations d'APF France handicap (autodétermination, citoyenneté, prévention des violences, droits fondamentaux) et avec la politique de sécurité de l'établissement (intégration au DUERP). Sa gouvernance est partagée dans la durée avec le CVS.