

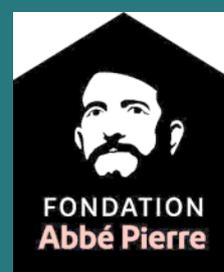


**FNARS**  
ILE-DE-FRANCE

# DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES HEBERGEES

Journée régionale – 22 septembre 2016  
Synthèse des interventions et échanges

Avec le soutien de





# INTRODUCTION

Suite à l'élaboration du Manuel « *Droits et obligations des personnes hébergées* », la Fnars Ile-de-France a souhaité organiser un temps d'échanges autour de la diffusion de cet outil.

L'objectif était à la fois de présenter le Manuel et d'échanger sur quelques sujets majeurs, avec les adhérents, des partenaires, des représentants de personnes accueillies et de services de l'Etat.

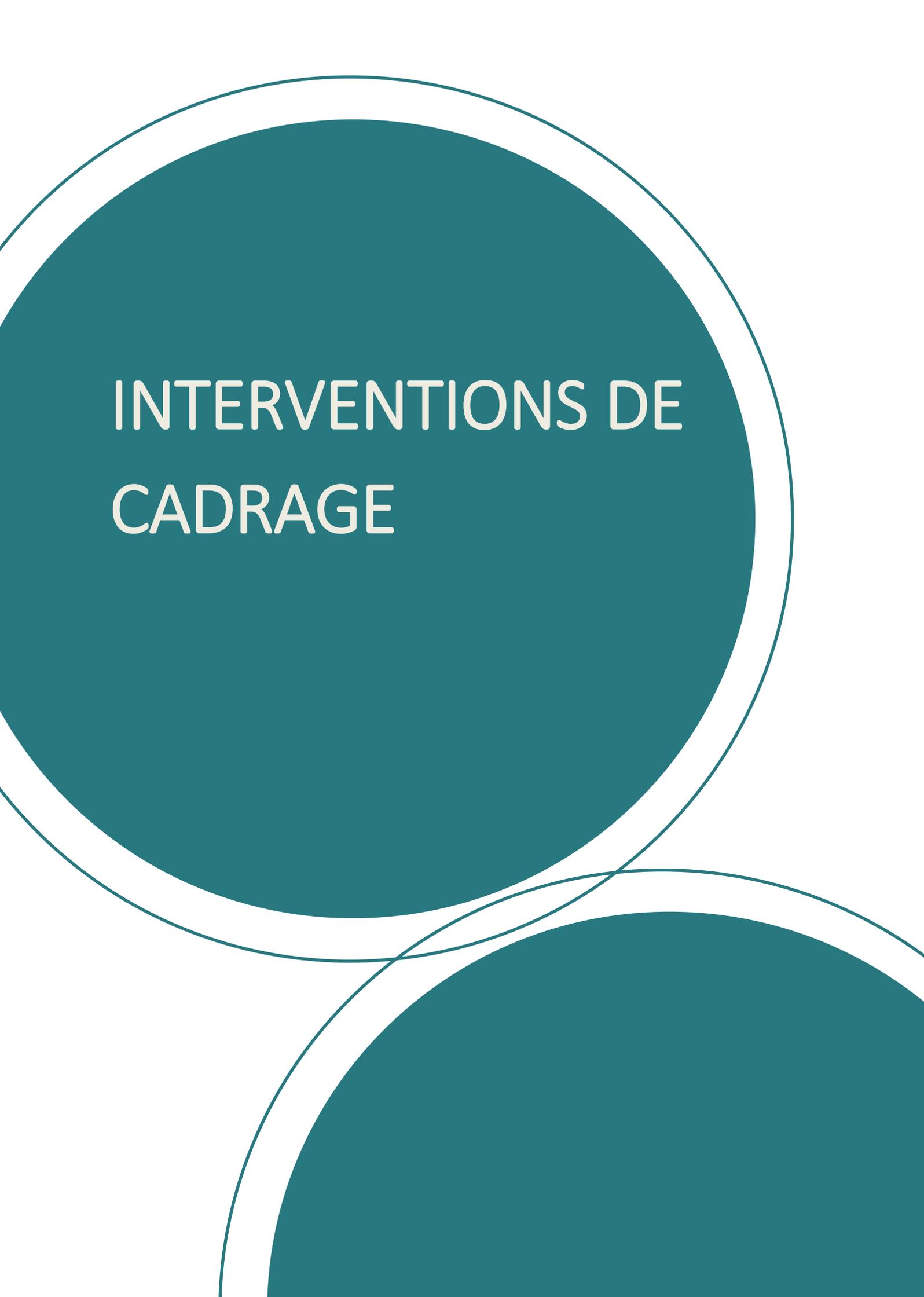
Cette rencontre a eu lieu le 22 septembre 2016 et a réuni une petite centaine de participants.

Le présent document a pour objet de retracer les interventions présentées le 22 septembre, ainsi que les principaux sujets d'échanges.

*NB : Il ne reprend pas de manière exhaustive l'ensemble des propos tenus. Les noms des intervenants sont cités lorsqu'ils se sont présentés.*

# SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| <b>INTERVENTIONS DE CADRAGE</b> .....   | 4  |
| OUVERTURE.....  | 5  |
| Présentation du Manuel.....   | 6  |
| <b>LES ORIENTATIONS DES SERVICES DE L'ETAT</b> .....  | 8  |
| <b>LES ATTENTES DES PERSONNES ACCUEILLIES DANS LES ETABLISSEMENTS</b> .....                                     | 10 |
| COMMENT ARTICULER PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET RESPECT DE LA LEGISLATION ?.....                                | 12 |
| RETOUR SUR LES PRATIQUES OBSERVEES DANS LES ETABLISSEMENTS EN MATIERE DE MISE EN<br>ŒUVRE DE LA LOI 2002-2..... | 17 |
| <b>TABLE RONDE 1</b> .....  | 23 |
| INTRODUCTION .....  | 24 |
| RAPPEL DU CADRE JURIDIQUE .....   | 26 |
| TEMOIGNAGE : « LA CONSOMMATION D'ALCOOL EN STRUCTURE » .....  | 30 |
| EVALUER L'EXERCICE DES DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELS AU SEIN DES ETABLISSEMENTS ET<br>SERVICES.....            | 32 |
| LES ORIENTATIONS DE LA FNARS IDF.....   | 36 |
| <b>TABLE RONDE 2</b> .....  | 37 |
| INTRODUCTION .....  | 38 |
| LE POINT DE VUE DES PERSONNES ACCUEILLIES .....   | 39 |
| RAPPEL DU CADRE JURIDIQUE .....   | 40 |
| LA CONSTRUCTION D'UNE DEMARCHE COLLECTIVE AUTOUR DES SANCTIONS ET FINS DE PRISE EN<br>CHARGE .....              | 41 |
| LA COMMISSION « CAS COMPLEXES » DU SIAO 93 .....  | 44 |
| LES ORIENTATIONS DE LA FNARS .....  | 45 |
| CLOTURE DE LA JOURNEE.....  | 50 |
| GLOSSAIRE.....  | 51 |

The image features a large teal circle on the left side, containing the text 'INTERVENTIONS DE CADRAGE'. A second, smaller teal circle is partially visible at the bottom right, overlapping the first one. The background is white.

# INTERVENTIONS DE CADRAGE

# OUVERTURE

*Eric Constantin, Directeur de l'agence IdF de la FAP.*

**J**e ne vous apprendrais rien en vous disant que la Fondation est inquiète de la situation à laquelle nous sommes confrontés en matière d'habitat.

Certains considèrent que nous en faisons sûrement trop, qu'on est alarmiste, que nous ne voyons pas les avancées et les progrès. Bien sûr il y en a eu, mais depuis 20 ans que la Fondation côtoie des décideurs politiques, locaux, nationaux voire européens pour faire avancer la prise en compte des plus fragiles, elle a pu aussi constater des glissements et des dérives et mesurer le chemin qui reste à parcourir.

Les indicateurs sont au rouge, d'autant plus quand nous parlons de l'Ile-de-France.

Pour ne parler que de l'hébergement, il est clair que le dispositif d'accueil ne parvient pas à suivre la demande, pas assez d'offres d'autant plus qu'il est également saturé en raison des difficultés à faire sortir les personnes vers des solutions de logement.

Sur la demande de mise à l'abri et d'hébergement, la tension particulière de la région Ile-de-France se reflète dans les chiffres du DAHO : selon les derniers chiffres disponibles, plus de 70% des ménages concernés par une reconnaissance DAHO en IDF n'avaient fait l'objet d'aucune proposition d'accueil par des structures d'hébergement.

Nous tentons, à la Fondation, à notre échelle et grâce aux nombreux donateurs qui nous font confiance, d'apporter des réponses à travers nos actions et des projets que l'on soutient dans le secteur associatif, et le Manuel sur les droits et obligations des hébergés en fait partie.

## **Pourquoi soutenir l'accès aux droits liés à l'habitat ?**

Face à un manque de logements accessibles et à une saturation des dispositifs d'hébergement, les mal-logés sont le plus souvent seuls et ne voient

aucune perspective s'ouvrir devant eux, qu'ils soient déjà dans la galère ou qu'ils craignent d'y sombrer.

L'accès aux droits est un axe fort de la Fondation car favoriser l'accès aux droits des personnes, c'est bien sûr une question de justice mais c'est aussi une façon de redonner de la capacité d'action et de décision aux personnes.

Si, à l'ouverture des lieux d'accès aux droits que nous gérons ou que nous soutenons, nous étions très sollicités par des occupants du parc privé, nous avons observé une nette progression des personnes du parc social, mais également de personnes hébergées en structures collectives.

Pour ces dernières, les litiges portaient souvent sur des demandes de quitter les lieux, parfois sans procédure :

- pour dépassements de délais prévisionnels de séjour (le plus souvent non prévus dans la loi et très largement contestables)
- suite à un changement de situation (étudiant, jeune travailleur, etc.) : dans ce dernier cas, il est important de négocier des délais dans l'attente d'une solution de logement,
- pour non-respect des dispositions du contrat (suivi social, règlement intérieur, hébergement de membres de la famille ou de tiers) ; dans ces situations, il est important de faire valoir le droit à la vie privée des occupants.

Si, face à la pression de la demande et parfois des institutions, il est bien difficile pour une structure de maintenir son projet social, de continuer à accueillir les publics pour lesquels elle dispose des compétences et du cadre d'accueil adaptés, il nous semble néanmoins impératif de ne pas transiger sur le respect des droits des accueillis.

# « DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES HEBERGEES »

Violaine Pinel, Chargée de mission, Fnars Ile-de-France

## ○ Pourquoi ce manuel ?

- Nous sommes partis du constat d'un besoin dans le réseau, à travers les questionnements réguliers des adhérents soit sur leurs outils, soit sur le cadre à appliquer dans des situations compliquées. Ces demandes s'inscrivent souvent dans la dynamique des **évaluations internes/externes** : besoin de revoir les outils (contrats/règlements), mais aussi besoin de réfléchir aux pratiques face à des situations particulières ;
- Nous avons des remontées, par certains partenaires ou personnes accueillies directement, de **certaines pratiques des établissements à la limite de la légalité**, souvent par méconnaissance du droit.

Nous avons lancé des **formations sur ce sujet depuis 2012** avec une juriste spécialisée : beaucoup de succès (à ce jour : **165 personnes formées**), mais on ne peut pas former tout le monde, d'où l'intérêt d'un écrit.

De plus, nous avons constaté **qu'il existait quelques ouvrages juridiques sur la loi 2002-2, ou encore les recommandations de l'ANESM**, mais qu'ils ne reprenaient pas forcément l'ensemble du cadre juridique qui s'applique et ne répondaient pas totalement aux attentes et aux questionnements quotidiens des associations.

Le manuel répond au besoin d'un tour d'horizon, notamment quand on arrive dans le secteur.

C'est un **Manuel**, un outil d'accompagnement qui ne prétend pas répondre à toutes les questions de manière précise, traiter tous les sujets : ce sont des repères et des pistes.

## ○ Objectifs :

- **Appuyer et outiller les associations** gestionnaires d'établissements sociaux dans la **connaissance et la mise en œuvre des droits et des obligations des personnes**, en clarifiant le cadre juridique. Celui-ci ne donne pas de réponses à toutes les situations, donc le Manuel propose une analyse des **enjeux et freins, outils, des témoignages d'expériences ; préconisations Fnars ...**

*NB : ces préconisations Fnars sont des pistes issues de nos positions générales, qui sont en construction et peuvent évoluer.*

- **Inviter les professionnels à réfléchir collectivement**, à se positionner en interne, sur la base du cadre juridique, sur **les outils règlementaires** qu'ils ont mis en place (règlements de fonctionnement, contrats), ou encore leurs projets d'établissement, mais également sur leurs **pratiques d'accueil et d'accompagnement**.

NB : la cible du Manuel : les équipes des établissements et à ce stade pas les personnes accueillies, même si cela peut être envisagé dans un second temps.

**Ce Manuel ne prétend pas à l'exhaustivité, et il est à maintenir à jour.**

Il a pu être réalisé grâce au soutien financier de la FAP.

## ○ Méthodologie adoptée :

- COPIL depuis septembre 2014, piloté par un administrateur (F. Fassy), composé de 2 juristes, de directeurs, chefs de service, travailleurs sociaux de diverses associations du réseau.
  - Un échange lors d'une réunion du CCRPA
  - COPIL élargi en janvier 2015, avec notamment un administrateur personne accueillie
- Le Manuel concerne prioritairement les **établissements relevant de la loi de 2002-2** : CHRS et autres structures, cités dans le 8° du L312-1 du CASF, sachant que les **droits fondamentaux s'appliquent bien au-delà et doivent être appliqués partout**, c'est ce que nous préconisons, du CHU au logement d'insertion

## ○ Diffusion prévue et appropriation :

- 1000 exemplaires papier : pour diffusion au réseau et aux DDGS et UT-DRIHL
- Mise en ligne sur le site de la Fnars
- A mettre à jour et à compléter (en fonction des retours)
- Important : journées comme celle-ci et temps d'échanges. Nous poursuivons les formations qui sont un format adapté.
- Possibilité d'intervenir à la demande dans certaines associations pour les accompagner, à voir avec les juristes

# LES ORIENTATIONS DES SERVICES DE L'ETAT

Marie-Françoise Laviéville, Directrice adjointe de la Drihl

Cette question traverse toutes les activités de la Drihl, ce qui est positif, car participe du changement de regard sur les personnes hébergées. Cela n'aurait peut-être pas été possible il y a quelques années.

Pour répondre aux interpellations sur le droit au logement et à l'hébergement : c'est une réalité.

L'Etat n'est pas passif : 1100 pérennisations de places cette année (+700 l'an dernier) ; développement des alternatives à l'hôtel (Solibail : 5000 logements gérés, 1000 places de centres d'hébergement ouvertes en 2015, transformation de 226 places sous subvention en CHRS) ; poursuite du développement des résidences sociales et pensions de famille (objectif de 4000 places).

## Droits et obligations

**L'**Etat a un rôle en matière de respect des droits et obligations des personnes : **mission de contrôle** des ESSMS. Cela implique l'organisation des missions d'inspection, la connaissance et le traitement des faits de maltraitance et le soutien et la diffusion des bonnes pratiques, et ce sur l'ensemble des établissements, quels que soient leur statuts.

La mission d'inspection porte sur un nombre restreint d'établissements, souvent par manque de moyens ; elle fait en général suite à des faits signalés. La Drihl privilégie l'approche préventive : détection de signes, notamment à travers un outil sur les risques de maltraitance.

L'alerte passe par les **outils de dialogue avec les établissements** : dialogues de gestion, conventions avec les établissements sous subventions, CPOM...

Dans le cadre de l'AHl, une attention particulière est portée à la **qualité de la prise en charge**, notamment au moment des ouvertures de structures : participation des personnes accueillies, précision sur les prestations proposées, qualification des personnels, importance des partenariats.

*Exemple : pour les alternatives à l'hôtel – ont dédié places aux femmes sortant de maternité*

*et ont veillé qu'il y ait un partenariat avec maternité, services sanitaires, PMI...*

Autre point d'attention : **l'information des personnes** (outils loi 2002-2). La signature du contrat est un moment fort qui permet de faire connaître à la personne ce qu'on attend d'elle. Cela participe de la dignité de la personne.

Le **projet d'établissement doit être régulièrement revu**. Il permet de décrire ce que la structure met en œuvre, de qualifier l'offre, ce qui est important pour les SIAO et l'orientation des personnes.

Les évaluations internes et externes constituent un outil très important pour la connaissance des structures. C'est une activité importante : 60% des structures autorisées sont concernées.

La Drihl veille à l'harmonisation des pratiques et à l'égalité de traitement à l'échelle de la région.

*Exemples : protocole de convergence pour l'hébergement des familles à l'hôtel ; travail au sein de la conférence des SIAO : critères de labellisation dans Syplo.*

Il existe des outils de cadrage régionaux : convention cadre d'aide sociale, participation en CHRS...

Le plan **d'humanisation** existe toujours. Une opération est en cours pour le Samusocial de Paris.

L'enjeu est d'avoir une vision large de l'ensemble des établissements (autorisés / sous subvention) et, par ailleurs, un équilibre entre droits et obligations.

Le cadre réglementaire représente une aide précieuse, mais n'apporte pas toutes les réponses aux situations singulières : c'est le travail social qui permet de mieux répondre.

Nous avons collectivement encore des progrès à faire. Au-delà des outils, on travaille sur l'humain, c'est la **proximité** qui apporte un plus.

## ECHANGES

### *K. Alaoui, CCPA, membre d'un CVS, et du HCLPD.*

L'accès aux droits est un volet d'exercice de la citoyenneté, qui concerne toute personne se trouvant sur le territoire. Or il y a des personnes « sans » : on crée des droits pour elles, alors qu'on les exclut de la citoyenneté. Les personnes doivent être considérées comme les autres. C'est un état d'esprit, un regard. Elles peuvent avoir le sentiment que tout est fini.

Certains établissements n'appliquent pas la loi, en particulier les personnes ne participent pas à tout ce qui concerne le fonctionnement.

### *C. Piedra, directeur d'établissement, FADS.*

Il semble que les personnes qualifiées n'aient pas été nommées, ce qui pose des difficultés pour faire valoir les droits des personnes.

#### → **S. Brun, DRIHL**

C'est un sujet porté par la Drihl, mais l'arrêté de nomination doit être signé conjointement avec l'ARS et le Conseil Départemental, ce qui renvoie parfois aux méandres administratifs. Mais la Drihl est vigilante. NB : dans certains départements, comme le 94, la personne qualifiée a été nommée.

#### → **M. Théaudière, Présidente de la Fnars IDF**

14 ans se sont écoulés depuis 2002. Il y a un Préfet dans chaque département, c'est sa responsabilité.

### *R. Rouabah, membre CRPA*

Il y a des centaines de logements vides en IDF, alors que des personnes sont hébergées à l'hôtel, ce qui coûte très cher.

#### → **MF. Lavieville**

La réponse hôtelière est devenue une réponse massive, au corps défendant de l'Etat, d'où le plan de réduction du recours aux nuitées hôtelières. L'hôtel n'est pas une bonne solution, et des actions sont mises en œuvre pour améliorer la prise en charge (accompagnement des familles).

Concernant les logements vides : c'est plus compliqué. Il n'y a quasiment pas de vacance dans le logement social. Dans le parc privé, tous les logements ne sont pas utilisables : d'une part, ils doivent être accessibles financièrement aux personnes, d'autre part certains sont en mauvais état, enfin cela pose des problèmes juridiques quant au droit de propriété.

# LES ATTENTES DES PERSONNES ACCUEILLIES DANS LES ETABLISSEMENTS

*Sébastien Frutieux, Président de l'association Dignité et administrateur Fnars IDF*

**A**vant tout, il faut rappeler que la base de l'accès au droit repose sur la domiciliation : c'est un droit, sans elle rien n'est possible.

Ce Manuel est pour nous une avancée énorme, mais il ne faudrait pas qu'il reste dans les tiroirs, **il faut s'en saisir. En particulier les CVS**, ce qui pourrait être un moyen de les remobiliser.

Les droits et devoirs vont de pair avec la participation des personnes – qui ne se résume pas à la participation financière !

Par exemple, pour les visites de chambres : au lieu d'afficher le planning de ces visites (ce qui n'est même pas toujours le cas), il faudrait essayer d'entrer en dialogue avec les résidents pour trouver d'autres formes, et des bonnes pratiques. Car il est intolérable que les gens viennent voir chez soi.

De même pour les visites de tiers : on a le droit d'avoir des amis ailleurs que dans le CHRS, on a le droit d'avoir une famille à recevoir.

Certes le droit individuel est limité par le droit du collectif : il faudrait des groupes de

travail dans les établissements avec des résidents, et pas uniquement des professionnels qui pensent pour les résidents comme ça a coutume d'être fait.

Dignité va organiser une journée de présentation du Manuel à destination des résidents. Ce n'est pas la recette, c'est un outil. Et il faut rappeler que parfois les difficultés sont de la responsabilité de l'Etat.

Les choses avancent très lentement, mais avancent : la présence de personnes accueillies dans le Conseil d'Administration de la Fnars est une avancée.

On a des droits, des devoirs, on est des citoyens comme les autres, ce n'est pas parce qu'on a un problème de logement dû à un parcours de vie que nous devons être des sous-citoyens. Ça peut arriver à n'importe qui, je ne connais pas beaucoup de monde qui n'a pas de difficultés financières.

**Il faut arrêter de stigmatiser les personnes en structure d'hébergement**, celles-ci ne doivent pas être des zones de non-droit, comme ça a été le cas il n'y a pas si longtemps.

## Non-recours au droit

**Quand on est en précarité, la vie est un recours** : quand on est à la rue, pour trouver un hébergement il faut appeler le 115 dès 7h du matin, on attend des heures pour avoir une réponse, si on vous répond.

Ensuite il faut se procurer une carte de restauration, trouver une machine à laver... Quel temps a-t-on pour faire des recours quand on court toute la journée ? Il faudrait plutôt simplifier les démarches de base.

## Relation de confiance entre un travailleur social et une personne accueillie

On n'a pas la même temporalité dans le bureau et dans la rue. La confiance est importante. Mais attention à la relation de dépendance, certains sont en CHRS depuis 5 ou 7 ans, et ne savent plus faire de démarches sans leur travailleur social.

D'autres se plaignent des changements récurrents de référents, car ce métier est également précarisé.

## ECHANGES

### *K. Alaoui, CCPA, membre d'un CVS, et du HCLPD :*

Importance de l'insertion des structures dans le tissu urbain. Les CHRS sont-ils inclus dans l'obligation de la loi SRU de 25% de logements sociaux ?

→ Non, mais il existe des objectifs chiffrés d'hébergement pour les territoires.

Enjeu de rencontrer les habitants du quartier, par exemple, d'organiser une pièce de théâtre, ou de mener un travail sur les représentations. Il faut que les structures soient ouvertes et pas des îlots avec des droits à part.

Concernant les CVS : tout dépend de la volonté du directeur d'établissement.

### *I. Médou-Marère, directrice de la Fnars IDF*

Concernant le non-recours : l'OFPRUH (Observatoire francilien des personnes à la rue et hébergées) va mener une enquête sur 2 ans pour mieux qualifier et quantifier les personnes qui ne font plus appel à l'hébergement. En effet, beaucoup se découragent à force de réponses négatives et n'appellent plus le 115.

# COMMENT ARTICULER PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET RESPECT DE LA LEGISLATION ?

Christian Chassériaud, Président du Groupe d'Appui national « Travail social » de la Fnars

## Les droits et obligations : un pacte citoyen qui s'impose au travail social

« **D**roits et obligations », c'est une réalité sociale qui lie tout citoyen à la société dans laquelle il est, dans laquelle il travaille, dans laquelle il exprime ses choix de citoyen. Ces liens se sont construits au fur et à mesure du temps et des différentes étapes de la vie : dans la famille, à l'école, dans la formation professionnelle ou universitaire, dans différents engagements qu'ils soient politiques, associatifs, culturels, sportifs, religieux. Chacun de ces liens renvoyant mécaniquement à cette notion de « droits et obligations ».

On peut considérer que plus ces différents liens se sont construits à travers les étapes de la vie de manière cohérente, plus le binôme « droits/obligations » fonctionne de lui-même dans le cours de la vie ordinaire de chacun.

Bien sûr, on peut connaître durant sa vie des passages difficiles. Cependant même ces passages ne remettent pas en cause les acquis des « droits et devoirs ».

Et cette **réciprocité « droits/obligations » est inscrite dans la nature même de notre modèle républicain et dans notre Constitution**. On est citoyen parce que nous héritons d'un ensemble de droits (droit à la citoyenneté, droit de vote, participation à l'impôt...), droits que nous exerçons ou pas. Ces droits sont fondés sur des obligations, des devoirs qui sont autant d'efforts nécessaires pour conserver ces droits, voire pour les développer.

L'action sociale est avant tout un ensemble de droits qui correspondent chacun à un état social « d'ayant droit ». Or tous ces droits sont assortis d'exigences qui forment autant d'obligations. Le travail social lui-même s'inscrit dans cet état de droit. C'est un de ses fondements.

## La problématique des droits et obligations pour les personnes en situation d'exclusion

— Peut-on appliquer ces principes et cette démarche à des personnes se trouvant durablement ou temporairement dans une situation de difficulté sociale ?

— La situation d'exclusion sociale que connaissent ces personnes est-elle propice à dérouler sereinement la logique droits et devoirs ?

Rappelons que la situation d'exclusion sociale est une mise à l'écart plus ou moins importante de notre système de société (emploi, logement, accès aux soins, citoyenneté, formation...). **Cette mise à l'écart est stigmatisante, elle marque profondément les personnes concernées.** Elle renvoie à une déqualification sociale à

travers laquelle ses propres compétences sont de moins en moins valorisées, reconnues et sont même en perdition. Elle conduit à intégrer une identité sociale constituée d'éléments sociaux négatifs (on est défini alors par le manque, les manques, mais aussi les manquements). Rappelons-nous également que cette situation sociale invalidante a

aujourd'hui beaucoup de risques de s'installer, de se chroniciser. Et ce sont les représentations sociales renvoyées à celles et ceux qui sont dans cette exclusion sociale par un ensemble d'institutions et d'acteurs qui

vont continuer à creuser les mises à l'écart des personnes, à les éloigner toujours un peu plus de la vie ordinaire à laquelle tout citoyen peut prétendre.

## ○ L'action sociale et le travail social : des coupe-circuits de l'exclusion ?

L'action sociale et le travail social sont là pour être les coupe-circuits de cette spirale sociale qui invalide de plus en plus d'hommes, de femmes, de familles.

Réfléchissons maintenant sur « les droits et obligations des personnes hébergées » pour reprendre le thème de la journée et le titre du Manuel de la Fnars Ile-de-France.

Si nous repartons des éléments décrits précédemment, l'arrivée d'une personne en structures relevant de l'AHI témoigne d'abord de la situation d'impasse dans laquelle elle se

trouve. Ce n'est sûrement pas de gâité de cœur que l'on entre dans ce genre de structures. Cela renvoie inévitablement à une étape supplémentaire dans la « descension sociale » d'un individu. Il y a déjà là une importante ambiguïté en même temps qu'une profonde contradiction : la structure qui accueille la personne prend acte de sa dévalorisation sociale, de son échec social ou familial. N'importe qui n'entre pas dans un CHRS ou dans toute autre forme de structure sociale. Ce n'est pas anodin et cela vient souvent renforcer la stigmatisation sociale dont est l'objet la personne concernée.

## ○ L'entrée en institution des personnes en situation d'exclusion sociale

**E**n même temps que la personne entre dans la structure sociale, ce qui est une forme de légalisation (de reconnaissance) de son état social, elle est accueillie dans une institution dont la mission qui lui est présentée est entièrement orientée sur son insertion sociale, sur son développement personnel, sur son meilleur bien-être social.

Et très souvent, c'est à ce moment-là (ou dans ces moments-là) que lui sont présentées ses obligations, ses devoirs qui correspondent essentiellement à une vie en internat, en collectivité avec ses règles, ses codes, ses interdits. Il va falloir intégrer la vie en collectivité et pas n'importe quelle

collectivité : celle qui regroupe dans un même espace et dans une même durée des personnes qui, comme elle, vivent les situations d'exclusion sociale.

On lui signifie ainsi que l'action sociale et que l'intervention des travailleurs sociaux à son égard va être la conséquence (en tout cas sera très liée) à la manière dont elle va respecter ses obligations réglementaires, pour un vivre ensemble qu'elle n'a pas choisi et qui est d'abord orienté sur la nécessaire cohésion institutionnelle. On lui présente, dans son intérêt, toute **la panoplie des exigences imposées sans nécessairement lier ces dernières à des valeurs contenues dans le projet pédagogique ou associatif.**

C'est donc, me semble-t-il, dans ce contexte qu'il faut resituer la question des « droits et des obligations » des personnes hébergées, non pas pour en rester à un constat pessimiste et regrettable, mais pour étudier les alternatives possibles à ce qui paraît être une **forte institutionnalisation de ces droits et devoirs.**

Je me souviens de l'expérience des CHRS qui avaient développé, en leur sein, des entreprises d'insertion dans le cadre de l'IAE. Une personne arrivait dans le CHRS et très vite, dans les quelques jours suivants, elle devenait salariée de l'entreprise d'insertion. Elle connaissait un double statut : bénéficiaire de l'aide sociale d'Etat et, en même temps, salarié de droit commun. Du côté statut salarié, tout l'accompagnement social se fondait sur les « droits et devoirs d'un salarié au regard de son employeur ». Bien évidemment, il fallait du temps pour faire (ou refaire) cet apprentissage lié au

statut de salarié. Il y avait régulièrement des dérapages qui auraient justifié l'arrêt immédiat du contrat de travail. Mais là n'était pas l'objectif. Au contraire, tous les incidents de parcours de l'utilisateur/salarié faisaient partie intégrante du cheminement de la personne. C'est à partir de ces incidents que se développait toute une pédagogie de l'accompagnement. Le code du travail qui régit les rapports entre salarié en insertion et employeur associatif devenait ainsi un cadre repère structurant qu'il fallait s'approprier petit à petit dans le cadre de la logique « droits et devoirs ».

C'est sur ce point que l'on retrouve tout **le sens du travail social, qui ne se réduit pas à être le relais des diverses institutions sociales** pour qu'elles gardent leurs équilibres sociaux, financiers et qu'elles atteignent leurs objectifs institutionnels.

## Un questionnement sur « droits et devoirs » des personnes accueillies dans l'AH

- *Comment accueillir des personnes en situation d'exclusion sociale en les mettant d'emblée dans des droits et obligations ? Comment les accompagner à partir de là ?*
- *Quelles sont la place et la fonction du cadre institutionnel qui est imposé ?*
- *Quelle action les personnes accueillies peuvent-elles avoir sur ce cadre lui-même, sur son évolution, sur son adaptation ?*

**L'**ensemble de ces interrogations pose la **question de la participation des personnes, de leur pouvoir d'agir** (individuel ou collectif), de la **co-construction d'actions collectives avec elles**. Elles posent également des questions sur les **pratiques professionnelles** dans le travail social : les pratiques professionnelles sont-elles essentiellement dépendantes de l'organisation de l'institution ? Ou y a-t-il encore de la place pour des pratiques plus indépendantes des logiques institutionnelles et capables de se mettre intelligemment en rupture avec l'institution pour permettre à celle-ci d'évoluer au niveau de ses propres règlements et obligations ? Les règlements, qu'ils soient issus de la structure d'accueil ou qu'ils soient inscrits

dans des règles administratives plus générales, sont au service des personnes accueillies. Ils ne doivent pas se contenter de traduire un décalage entre les besoins des personnes et les impératifs gestionnaires de l'institution. Si décalage il y a ou, si celui-ci est trop profond, il est nécessaire de combler cet écart sinon l'institution devient rapidement maltraitante, et ceci malgré toutes les précautions qu'elle aura prises et qu'elle aura traduites dans un règlement intérieur.

Dans une telle situation de tension, tant les personnes accueillies que les travailleurs sociaux perdront pied. Et c'est sur un tel terrain que se développeront les violences institutionnelles productrices de mal-être pour tous les acteurs concernés.

**Les structures de l'AHI doivent pouvoir être de véritables terrains, pour les personnes accueillies, d'apprentissage de la citoyenneté.** Lors de son passage dans une structure de l'AHI, une personne qui

acquiert l'expérience de sa capacité à pouvoir agir dans son réel quotidien pour le transformer aura développé ses capacités à être citoyenne, premier pas indispensable pour une insertion sociale réussie.

## ECHANGES

*K. Alaoui, CCPA, membre d'un CVS, et du HCLPD :*

Un certain nombre de personnes hébergées dans les centres (estimé à 20%) sont prêtes à accéder à un logement : elles subissent dès lors l'accompagnement, on peut parler d'« addiction au social ».

→ **C. Chassériaud**

L'un des gros problèmes de l'action sociale est que les politiques sociales tendent à chroniciser les personnes dans leurs problématiques, en ne reconnaissant les personnes qu'à travers les problèmes qu'elles posent : « si je pose problème, on s'occupe de moi ». D'où une difficulté à exister en dehors de ce système. C'est ce problème que pose le débat sur l'assistantat. Ainsi, sans le vouloir, les institutions fabriquent de l'exclusion. Du point de vue des travailleurs sociaux, cela génère de l'usure professionnelle.

*S. Frutieux, Président de Dignité :*

Le travail social doit aussi permettre l'accès à l'art et à la culture, aux loisirs, pour resocialiser les personnes. Enjeu aussi de l'inscription sur les listes électorales : le SIAO Paris et la Fnars avaient fait une campagne, quid pour les élections de 2017 ?

*M. , personne accueillie :*

Question de la place des femmes dans les structures : elles en ont longtemps été absentes.  
Question de l'intimité et de la possibilité d'avoir des relations sexuelles en structure.  
Qui fait les règlements de fonctionnement ? Ils ne semblent pas faits pour les personnes.

*C. Piedra, directeur d'établissement, FADS :*

Il manque dans les formations de travailleurs sociaux des modules sur le pouvoir d'agir des personnes.

*E. Bastille, directrice d'établissement, Emmaüs Solidarité :*

A repris un CHU : le CVS n'existait pas, elle l'a relancé. Ils ont organisé des élections et pris le temps pour en expliquer le sens. Il a fallu accompagner les travailleurs sociaux, qui le vivaient comme un contre-pouvoir.

Ils sont en train de revoir le règlement de fonctionnement, avec le CVS. Les équipes ont peur, aussi parce que mal formées sur ces questions.

*Travailleur social :*

Ce sont plutôt les directeurs qui ont peur en général. Les hébergés doivent avoir de grandes qualités humaines pour « tenir » dans les structures !

*R. Rouabah, membre du CRPA :*

Quelle place des sans-papiers dans le Manuel, et surtout quel avenir pour eux ?

→ **V. Pinel, Fnars IDF**

Les personnes en situations administratives précaires ont les mêmes droits que les autres (droits et libertés fondamentaux), et il est rappelé dans le Manuel qu'ils doivent être pris en charge dans le secteur AHI (pas uniquement urgence) au titre de l'inconditionnalité de l'accueil. Pour leur avenir, cela relève des politiques d'immigration et non de l'AHI.



# RETOUR SUR LES PRATIQUES OBSERVEES DANS LES ETABLISSEMENTS EN MATIERE DE MISE EN ŒUVRE DE LA LOI 2002-2

Valérie Loizon, Consultante, JLO Conseils

## En introduction

JLO Conseils a réalisé les évaluations de structures de réinsertion (CHRS, centres maternels,...) mais aussi du secteur de la protection de l'enfance, et à la marge des EHPAD et SSIAD.

Constat : des évaluations externes qui démarrent peu de temps après les évaluations internes, d'où une mesure des écarts.... impossible. Il a fallu plutôt saisir les dynamiques en cours.

Il s'est donc agi de prendre en compte des documents écrits, mais aussi de tout ce qui est plus informel, de l'ordre de l'oralité, les observations sur site, etc.

## De manière générale

L'essentiel était de vérifier si l'esprit des lois était bien compris, sur la base des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, plutôt qu'une conformité stricte/pure/exacte à la réglementation.

*Vigilance* : ce n'est pas une certification/audit.

Exemple : un foyer éducatif sans projets personnalisés écrits :

- mais les dossiers de l'enfant et les entretiens avec les éducateurs montrent un accompagnement individualisé

La loi du 2 janvier 2002 ne parle pas précisément d'un projet personnalisé, mais d'«une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité » (article 7-3). Les référentiels de bonnes pratiques de l'ANESM s'intéressent à la procédure d'élaboration et de mise en œuvre d'un « projet individualisé »

Ce projet contient des objectifs opérationnels.

## Retour sur les évaluations internes

Toutes les associations ont joué le jeu :

- beaucoup de temps, démarche longue,
- beaucoup de réunions,
- beaucoup de champs explorés,
- beaucoup de questionnements,
- Des démarches participatives, ambitieuses, et porteuses de sens à l'instant T

Mais cela a donné lieu à :

- Des rapports très longs, parfois restés dans les tiroirs (y compris élaborés avec des consultants)
- Peu de mémorisation pour les professionnels, car trop d'informations, délayées dans le temps
- Pas d'identification des documents écrits (pas de statut, de date) = pas de compréhension du fonctionnement
- Pas de suivi
- Des tableaux avec des « croix », des « OUI / NON »
- Pas d'explications, peu d'indicateurs de suivi
- Pas de lien avec les rapports d'activités et autres documents demandés par les financeurs
- Pas de mesures correctives possibles
- Une démarche isolée dans le temps et isolée du quotidien
- Peu de synthèse simple, donc une perte de sens au bout de quelques mois
- Peu de présentation succincte aux nouveaux salariés

Mais ce sont bien de 1<sup>ères</sup> évaluations, donc le début **d'une démarche d'amélioration continue** : **elles constituent donc un progrès à souligner.**

## ○ Perspectives pour les prochaines évaluations internes

Dynamique à structurer, à conforter, à simplifier. Pour ce faire :

- Il faut alléger les démarches
- Il ne faut pas toujours réunir toute l'équipe, selon les appétences/ compétences

Chercher **pourquoi** cela fonctionne ou pas.

Faire un point succinct annuel (3 fois sur 5 ans). L'enjeu est de **savoir collectivement** où on en est :

- Cibler des priorités, les expliciter aux équipes
- Formaliser un suivi lisible des actions/des projets
- Identifier les avancées pour valoriser le travail accompli
- Renseigner les freins pour faire des actions correctives

## ○ Une réflexion à partir des thématiques telles que présentées dans le manuel

Globalement, toutes les évaluations externes conduisent à dire que les outils de la loi 2002-2 sont mis en place. Sur la question de l'effectivité des droits, c'est plus compliqué à évaluer car cela ne se mesure pas qu'à l'aune de ces outils.

### ● Points de vigilance

**Ce n'est pas parce que c'est écrit que c'est mis en œuvre** - exemple : un « magnifique » règlement de fonctionnement jugé inapplicable. *Et inversement* : des écrits très peu formalisés avec les familles mais des Projets Personnalisés effectifs.

En effet, les outils 2002 ne peuvent être exempts de la réflexion.

## ● Difficulté du lien entre hébergement et accompagnement

Toute la complexité de l'accompagnement en plus de l'hébergement : sorte de *package* indissociable.

Dans un centre maternel, témoignage de mamans : « *on cherche un endroit où dormir, pas à avoir des avis sur comment on élève nos enfants* »...

A cela, se rajoutent des missions spécifiques, indissociables du projet associatif :

- la promotion des actions de prévention,
- la protection de l'enfance et le soutien à la parentalité.

## ● Le principe de non-discrimination dans l'accès

**Vigilance** : un 21<sup>e</sup> critère autour de la **PRECARITE SOCIALE** a été voté en juin 2016 : « *la particulière vulnérabilité résultant de la situation économique d'une personne* ». Il a été repris dans le code du travail, et dans le code pénal → Répercussion au niveau des personnes exclues notamment faute de revenus suffisants ?

## ● Accueil et entrée dans l'établissement

**La Charte des droits et libertés** est bien affichée partout, mais...

- « *le droit à l'information... notamment sur le fonctionnement* » : encore faut-il que le règlement de fonctionnement soit pédagogique (est-il respecté en cas d'illisibilité ?)
- « *le droit à une prise en charge/un accompagnement adapté* » : le cas dans un CHRS jugé dangereux ?

**Les voies de recours**, alors que la majorité des autorités n'ont pas publié les listes de Personnes Qualifiées.

... et si l'utilisateur ne s'entend pas avec son référent ?

## ● Le contrat de séjour: mis en place

Les objectifs d'accompagnement doivent être personnalisés, autant que possible déjà ajustés à la personne, et non des généralités communes.

Importance de noter ses ressources (les points positifs) et pas seulement les difficultés de la personne ou les freins identifiés (plus facile).

Noter les attentes de l'utilisateur, même si elles ne correspondent pas à la prise en charge : utile pour valoriser le chemin parcouru.

## ● La limite de l'exercice

Aucune des personnes accueillies que j'ai rencontrées ne se souvient des documents écrits donnés à son arrivée, même quand ils lui ont été lus, d'où l'importance de reprendre peu à peu, régulièrement les grandes lignes de ces documents, et d'y faire référence tout au long de l'accompagnement.

## ● Libertés et droits fondamentaux

### — **La bientraitance**

Par définition, c'est l'enjeu le plus important. On peut avoir des protocoles très précis, et être dans la maltraitance.

C'est un thème transversal, d'où la difficulté pour les structures de travailler concrètement (en dehors de l'élaboration d'un document de référence)

Il est nécessaire d'explicitier, de rendre lisible (pour tous) ce qui est *bien traitant* au travers de chaque pratique

Le développement d'une culture de la vigilance par tous, mais un chef d'orchestre : le directeur

### — **Le respect de la vie privée est respecté et...**

Vient se confronter au secret partagé, au secret professionnel

- Un travailleur social qui fume sa cigarette avec sa collègue en échangeant sur les tensions qu'elle vient d'avoir avec une résidente
- Des informations échangées entre deux portes, au su et au vu de tous pour prévenir sa collègue d'un changement de situation personnelle

**La participation** est un des objectifs les plus difficiles à atteindre.

En revanche, il est assez « facile » de mettre en place l'outil (CVS, groupe d'expression, questionnaire...), mais de là à ce qu'il fonctionne...

C'est un public qui n'est plus vraiment citoyen ; or participer nécessite a minima :

- d'être informé
- de trouver des thématiques « intéressantes »
- d'avoir confiance en soi
- d'avoir un retour
- Les équipes sont souvent découragées; or c'est déjà une avancée de constater que cela ne fonctionne pas !
- Pour participer, les usagers doivent voir les effets concrets ou connaître les raisons de la non mise en œuvre.

## ● Obligations des parties

### Le Règlement de Fonctionnement....

- Les sanctions doivent être établies sur la base de principes clairs, lisibles et partagés par tous : ce ne peut pas être une gamme de punitions prédéfinies. C'est davantage un cadre qu'une liste d'interdits.
- Les sanctions doivent être graduées, applicables et décidées au regard du Projet Personnalisé.

### Les droits et les obligations souvent en tension entre le juridique et le quotidien....

- Ne pas demander ou imposer aux usagers (notamment aux mineurs) ce qu'on ne s'impose pas à nous mêmes (alcool, cigarette, rangement, rythme de vie, etc...), dans le respect de la loi
- L'enjeu n'est pas d'avoir un CVS, mais que les personnes accueillies soient progressivement en posture de participer à *la vie de la Cité*, au sens général du terme (citoyen).

## ● Parler de droits quand ils ne sont pas respectés à l'extérieur

Une mairie qui entrave l'accès aux droits des familles hébergées par le CHRS alors qu'il est implanté sur la commune :

- refus de les faire bénéficier des quotients familiaux,
- de les inscrire au registre des demandes régionales de logement,
- de recevoir les aides du CCAS...

Une mairie qui refuse de délivrer un permis de construire pour réaliser les travaux d'humanisation du site alors que les financements ont été accordés par l'Etat

Le 1<sup>er</sup> des droits ?

- Si la **confiance** n'existe pas entre un usager et son référent, il faut absolument trouver un moyen de changer avec un autre professionnel.
- Ne pas attendre le conflit, les tensions : agir en amont
- Les malentendus existent partout, encore plus dans de telles structures qui concentrent les difficultés

## EN CONCLUSION

- Les relations interpersonnelles jouent un rôle au moins aussi important que les règles écrites.  
Si cela est quasiment impossible à valoriser dans une évaluation interne (auto-évaluation), c'est à l'évaluateur externe de le faire
- Pas de solutions « clés en main », même s'il est nécessaire de border juridiquement les choses
- Peu de procédures : plutôt des processus

## ECHANGES

### *R. Rouabah, CRPA :*

Nous le vivons quotidiennement : quelles solutions ?

### *M. Théaudière, Présidente de la Fnars IDF :*

Les évaluations sont des outils nouveaux dans le secteur, l'acculturation a certes été un peu lente, mais il ne faudrait pas tomber dans le travers de dire que tout ce travail de ces dernières années est de mauvaise qualité. Il faut bien sûr s'améliorer.

L'évaluation est une démarche d'amélioration continue, avec des bilans annuels qui alimentent et éclairent nos financeurs, dont on dépend pour les évolutions. Un groupe national y travaille.

Les personnes accueillies ne doivent pas se sentir lésées dans ce travail d'évaluation. J'ai effectué des évaluations dans certaines associations et j'ai trouvé des établissements avec du sens, de la participation vraiment active, une implication de l'ensemble des salariés, au-delà des travailleurs sociaux (cuisinier, agent d'entretien... avec les administrateurs et CVS).

C'est un travail sur du long terme. Nous avons été dépassés par le renouvellement des agréments. J'espère qu'à partir de maintenant nous allons revenir à un travail régulier et à un rythme qui conviennent mieux à tous pour l'amélioration continue.

### *K. Alaoui, CCPA, Membre d'un CVS, et du HCLPD*

La participation n'est pas un but, mais un processus, qui suppose un processus démocratique. Dans l'esprit, le CVS est un corps intermédiaire, or ceux-ci sont décriés dans notre société.

Quand le directeur change de nom de service : « éducatif » et que le CVS n'est pas consulté alors que ce sont des gens qui s'engagent, c'est insultant.

Nous avons provoqué des Etats généraux du travail social au niveau national, mais il est très difficile d'aller parler dans les structures, pour inciter les gens à participer.

### *E. Bastille, Directrice d'établissement, Emmaüs Solidarité*

Soulignons l'évolution des publics accueillis : situations administratives précaires, vieillissement, avec développement de pathologies somatiques et « psy » → il faut prendre en compte les difficultés des professionnels face à ces évolutions. On essaie de construire des partenariats, mais qui ne fonctionnent pas toujours.

### *S. Frutieux, Président de Dignité*

Le Groupe d'Appui National « participation » de la Fnars a lancé une évaluation des CVS : seuls les chefs de service ont répondu, ils ne se mettent pas en lien avec les résidents pour faire des retours.

#### → **V. Loizon**

Suites des évaluations externes : les échanges oraux dans ce cadre sont essentiels. Un temps est pris pour échanger sur les problématiques de chaque structure (pas forcément dans l'écrit).

Cela ne veut pas dire que les professionnels travaillent mal, mais gros travail à faire dans ce secteur sur le management, car beaucoup d'énergie et de temps parfois gâchés, il faut prioriser.

Vrai problème sur les changements de publics : 15 ans après, la loi devrait être adaptée.



**TABLE RONDE 1**

**« RESPECT DE LA VIE PRIVEE  
ET FAMILIALE »**

# INTRODUCTION

par C. Piedra, *Directeur de la Cité de Refuge de la Fondation Armée du Salut,*  
*Membre du bureau de la Fnars Ile-de-France*

La vie privée et familiale est protégée par l'article 8 de la CEDH: « *toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance. Il ne peut y avoir ingérence d'une autorité publique dans l'exercice de ce droit que pour autant qu'elle est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure, qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien-être économique du pays, à la défense de l'ordre, à la prévention des infractions pénales à la protection de la santé, de la morale, ou à la protection des droits et des libertés d'autrui* ».

La loi de 2002-2 a réaffirmé ces principes, déclinés dans la charte des droits et libertés.

## M. Khenoune, CRPA

On touche au privé donc ça fait grincer des dents. Difficulté de l'exercice : avoir une vie privée et familiale épanouissante, car c'est un outil essentiel pour la réinsertion. Il est difficile de se réinsérer seul.

La vie en structure est très compliquée pour des raisons architecturales, économiques, d'espace. Au meilleur des cas, on a une chambre individuelle, mais pas toujours, ce qui est très complexe à vivre sur le long terme.

Le CRPA suggère aux gens d'avoir une vie sociale importante à l'extérieur de l'établissement pour éviter l'isolement. On parle beaucoup des conflits, mais pas du danger de l'isolement. Beaucoup de gens voient la rue comme leur foyer. On constate que beaucoup de gens, malgré leur stabilité en hébergement, continuent à avoir peur de l'autre, voire de leur propre intimité. Il faut les pousser à avoir une vie privée, sociale et familiale, à réparer les liens.

La structure est là pour donner une autonomie de vie.

Les associations proposent une main tendue, mais il ne faut pas oublier l'épaule sur laquelle se reposer. Il faut travailler sur l'équilibre entre insertion et bien-être.

Tout le monde a besoin d'avoir une personne qui compte sur soi, cela joue sur la motivation à s'insérer.

Ils doivent s'appliquer quel que soit le type de structure, ce qui est parfois difficile (enjeux de sécurité, vivre ensemble). De plus la mise en œuvre de ce droit peut se heurter à des contraintes dans les établissements : architecturales, manque de moyens humains, budgétaires, techniques, etc.

Ces contraintes nous mènent à gérer un paradoxe entre la promotion de l'émancipation des personnes et la régulation de la vie collective.

C'est un équilibre à construire. Cela génère des tensions au quotidien et doit être travaillé dans chaque établissement. C'est un sujet à la croisée de l'éthique, du droit et des pratiques.

L'idéal : une chambre individuelle pour tous, avec autorisation de visites. On sait que c'est difficile. Il faudrait pouvoir, comme ça se fait dans certains centres, réserver une salle commune pour les visites de proches, avec un cadre sympathique, ne serait-ce qu'une fois par semaine. Cela aurait un meilleur effet qu'une salle télé ou qu'une bibliothèque. Ça peut être à l'extérieur de la structure.

## ECHANGES

### *C. Piedra :*

A la Cité de Refuge a été mis en place un appartement des « pères », un lieu spécifique pour accueillir les enfants.

#### → **S. Frutieux, Président de Dignité**

Au Palais du Peuple également. Il est géré par un planning, qui fonctionne bien. Il y a un jardin, ça met un peu de vie dans le centre. NB : la mixité peut faire naître des couples, et on constate que cela pose problème car pas prévu dans le règlement ! Il faut simplifier les démarches pour y accéder

### *M. , personne accueillie :*

Dans les hôpitaux psychiatriques, les personnes devaient recevoir leur proches dans une pièce commune → pas d'intimité. Il faut exiger des chambres individuelles. Les pièces communes ne sont pas adaptées. Il faut avoir cet espace pour chacun, comme les étudiants.

### *K. Alaloui, CCPA, membre d'un CVS, et du HCLPD*

Exemple de la maison-relais : bon pour l'insertion, car ce sont des studios dans lesquels on peut se faire sa cuisine. On ne doit pas pâtir du manque de logements. Même la vie à deux en centre est difficile.

### **D. Cheridi, Coallia**

La question de l'individualisation de l'hébergement pose celle de la volonté politique. On a des exemples dans les logements-foyers : des normes de construction sont imposées, dans le sens des logements individuels. Il y a eu des programmes d'humanisation, plans de traitement des FTM, etc. donc c'est faisable avec une programmation pluriannuelle et des crédits. Cette ambition doit être portée par le secteur associatif.

# RAPPEL DU CADRE JURIDIQUE

Katya Benmansour, chargée d'analyse juridique, Fnars

Comme il a été indiqué, le respect de la vie privée et familiale est un droit fondamental reconnu par plusieurs textes : en droit international (art. 8 CEDH, art. 12 DUDH de 1948...) et en droit interne (prévu à l'article 9 du code civil, et reconnu par le Conseil constitutionnel comme un principe à valeur constitutionnelle découlant de la liberté individuelle).

## ○ Comment peut-on définir le droit au respect de la vie privée et familiale ?

Ces textes n'en donnent pas de définition précise. Si l'on reprend les grandes décisions dans ce domaine, notamment celles de la CEDH, on constate que le champ de ce droit est particulièrement large. Le droit à la vie privée et familiale touche à la fois la protection de "l'intimité de l'être humain" (vie familiale, vie sentimentale, image, état de santé,) et la protection de l'autonomie des personnes, de leur vie sociale, de leurs relations avec l'extérieur.

Le champ est donc vaste : identité sexuelle, droit à l'image, secret professionnel, protection de la réputation, secret des correspondances, connaissance des origines

familiales, intégrité physique et psychologique, protection contre les fouilles et les saisies ...

Et en ce qui concerne les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), l'organisation de la vie en collectif se heurte de manière évidente à celle de la vie privée des personnes qui y sont accueillies. La loi du 2 janvier 2002 est ainsi venue réaffirmer le droit au respect de la vie privée et familiale. L'article 311-3 du CASF dispose, en effet, que les établissements assurent à chaque personne accueillie : « 1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ; »

On retrouve aussi certains éléments du droit au respect de la vie privée et familiale dans la reconnaissance explicite :

- Du droit pour les personnes accueillies à la confidentialité des informations qu'elles fournissent lors de leur prise en charge et de leur accompagnement par la structure (art. L311-3 4° du CASF).
- De la « préservation du droit à l'intimité » (art. 12 de la charte des droits et libertés de la personne accueillie)
- De l'objectif de maintenir les liens familiaux et d'éviter la séparation des familles accueillies (art. 6 de la charte des droits et libertés de la personne accueillie)

La loi du 2 janvier 2002 a ainsi insisté sur certains aspects de la vie privée et familiale des personnes accueillies dans les établissements qui font partie des problématiques auxquelles les directeurs, les intervenants sociaux et les personnes sont confrontés.

### Quelques exemples :

- Comment réagir à une demande de communication d'informations sur une personne accompagnée par la police, un huissier, un partenaire ? Que doit contenir le dossier de la personne, le cahier de liaison, l'évaluation sociale transmise dans le cadre d'un recours DALO ?

- Comment assurer l'intimité des personnes en chambres partagées ? En dortoirs ?
- Comment ne pas séparer un père, une mère et leurs deux enfants quand il n'y a plus de places disponibles ?

### **Les difficultés quant à l'application de ces droits ne seront pas les mêmes selon :**

- La durée et le type d'hébergement proposés (en hébergement diffus/ en hébergement collectif avec des chambres individuelles, des chambres partagées)
- les moyens matériels et en personnel dont disposent les établissements (avoir des pièces adaptées pour les entretiens, des espaces pour accueillir les proches...), ce qui interroge la place des autorités compétentes et des financeurs pour garantir aux personnes des conditions de vie qui préservent leur droit à une vie familiale normale.

En outre, le droit au respect de la vie privée **doit se concilier avec les autres droits** et les éventuelles réglementations en vigueur (par exemple : la sécurité des personnes).

### **Ces éléments peuvent entraver les droits des personnes accueillies et conduire à des règles prenant souvent la forme d'interdictions prévues au règlement de fonctionnement.**

La jurisprudence nous éclaire assez peu sur ces sujets (il y a en effet très peu de décisions de justice sur ces points en ce qui concerne l'accueil de personnes en difficulté dans les ESSMS). Pour concilier ces contraintes et le respect de la vie privée et familiale, il est intéressant de se référer à certains principes/critères, pragmatiques, utilisés par les juges et notamment :

- Le respect des droits est le principe, leurs limitations l'exception
- La limitation des droits est-elle justifiée, nécessaire ?
- Est-elle adaptée, et proportionnée (d'autres solutions existent-elles ? la limitation décidée est-elle excessive ?) ?

## **La protection du domicile**

La protection du domicile est une composante du droit au respect à la vie privée et familiale et de la liberté individuelle. Elle se traduit notamment par le principe d'inviolabilité du domicile : « *l'introduction ou le maintien dans le domicile d'autrui à l'aide de manœuvres, menaces, voies de fait ou contrainte* » peut être sanctionnée d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende. (**Article 226-4 du code pénal**)

### **La chambre dans un centre d'hébergement est-elle le domicile de la personne accueillie ?**

A cette question, les réponses sont spontanément assez variables. Il est évident pour tous que toute personne doit bénéficier d'un toit. Mais lorsque ce toit est un hébergement, il n'est pas toujours aisé de considérer qu'il s'agit du domicile de la personne en raison de son caractère temporaire, et du fait que ce soit une structure d'hébergement.

Il n'y a aucune disposition dans le Code de l'action sociale et des familles qualifiant la chambre des personnes dans les centres d'hébergement. Cependant, pour les juridictions la protection juridique du domicile bénéficie « *à tout occupant* » et vise « *non seulement le lieu où une personne a son principal établissement, mais encore le lieu où, qu'elle y habite ou non, elle a le droit de se dire chez elle, quels que soient le titre juridique de son occupation et l'affectation donnée aux locaux* ». La chambre d'un patient à l'hôpital a ainsi été reconnue comme domicile par les juges. Par analogie, les chambres des structures d'hébergement sont considérées comme le domicile des

personnes accueillies (cf. quelques décisions en matière d'expulsion forcée et une circulaire de 2006 sur les interpellations des étrangers). De même pour les tentes dans l'espace public, ou encore les caravanes.

A noter : la loi ALUR a récemment modifié les dispositions applicables aux logement-foyers (et donc aux maisons relais notamment) en mentionnant explicitement que le logement fourni à la personne constitue un domicile et que les clauses du contrat et du règlement intérieur instituant des limitations à la jouissance du local privatif sont réputées non écrites.

### **Quelles sont les conséquences dans les centres d'hébergement ?**

L'accès aux espaces collectifs relève de l'autorisation du directeur, les chambres – espaces privatifs- de celle de la personne accueillie. Ceci implique de réinterroger certaines pratiques :

- **Les visites des chambres** : Elles apparaissent illégales lorsqu'elles sont contraintes. Une visite peut cependant être justifiée : lorsqu'elle est ponctuelle, au regard d'impératifs de sécurité.  
*Exemple : les nouvelles dispositions de la loi ALUR pour les maisons relais et résidences sociales prévoient que le gestionnaire ne peut accéder au « local privatif » du résident qu'à la condition d'en avoir fait la demande préalable et dans les conditions prévues par le règlement intérieur. Il peut cependant accéder au logement :*
  - Dans les conditions prévues pour la mise en œuvre de l'accompagnement personnalisé défini dans le contrat de séjour conclu entre le résident et le gestionnaire en application de l'article L. 311-4 du Code de l'action sociale et des familles.
  - En cas d'urgence motivée par la sécurité immédiate de l'immeuble ou des personnes, le gestionnaire peut accéder sans autorisation préalable au local privatif du résident. Il en tient informé ce dernier par écrit dans les meilleurs délais.
- **L'établissement d'horaires empêchant l'accès aux chambres, le changement des serrures.**
- **L'interdiction de toute visite des proches des personnes accueillies.**

**Quid de l'hébergement des tiers ?** La réponse est plus difficile au regard des règles de fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux (notamment celles relatives à la sécurité).

Dans les logement-foyers et les résidences sociales, la loi ALUR est là encore venue clarifier les choses. La personne logée peut héberger temporairement un ou des tiers dans les conditions prévues au règlement intérieur (qui doit préciser notamment : la durée dans la limite de 3 mois, le nombre maximum de personnes pouvant être hébergées dans le logement en tenant compte de la vocation de l'établissement, des caractéristiques des logements et des conditions de sécurité ; l'obligation pour la personne logée d'informer le gestionnaire de l'arrivée des personnes qu'il héberge, en lui déclarant préalablement leur identité). Ces règles peuvent servir à la réflexion dans le cadre de l'accueil de personnes dans les centres d'hébergement.

### *C.Piedra, directeur d'établissement, FADS :*

On vit une période de massification de l'accueil avec la crise des migrants : au profit de la mise à l'abri, on sacrifie la dignité.

### *K. Alaloui, CCPA, membre d'un CVS, et du HCLPD*

Accès des personnes à leur dossier. J'ai demandé de passer d'un CHRS à une maison relais, en ajoutant un mot. Ils ne donnent la réponse qu'à leur travailleur social... Donne du pouvoir à ces derniers.

→ **K. Benmansour**

Ce droit devrait être prévu dans le règlement avec ses modalités.

→ **G. Tellier, Vice-Présidente de la Fnars IDF**

Dans les pratiques, les travailleurs sociaux font trop peu souvent lire les rapports sociaux aux personnes. Même si la personne n'est pas d'accord, il faut pouvoir en discuter. Concernant le dossier SIAO : la personne devrait signer et ajouter ses commentaires, mais peu pratiqué en réalité.

→ **F. Fassy, administrateur SIAO75 et Fnars IDF**

Les évaluations doivent être signées. Il faut être rigoureux. Les personnes peuvent demander l'évaluation au SIAO. On peut demander son dossier à la CADA (Commission d'Accès aux Documents Administratifs) on ne peut pas le refuser.

### *Intervenant CHRS*

Dans notre structure, les dossiers sont disponibles, pas de secret, et ne comportent aucune note des travailleurs sociaux. Nous informons les gens.

NB : sur le secret partagé, le décret est en cours.

# TEMOIGNAGE : « LA CONSOMMATION D'ALCOOL EN STRUCTURE »

*Sophie Lascombe, Directrice Urgence Sociale, groupe SOS Solidarités*

Je dirige trois CHU. La consommation d'alcool a longtemps été interdite, car « difficile à gérer ».

Malgré ces interdits, on constate que des personnes consommaient quand même, il y avait des contournements. L'interdit ne permettait pas de traiter ce problème.

Cela fait longtemps que nous l'autorisons dans les chambres mais pas dans les espaces communs.

Nous tenons au principe d'accueil inconditionnel et de continuité. La consommation d'alcool ne doit pas conduire à une fin de prise en charge.

La plupart des consommations d'alcool ne posent pas problème. Mais elles le peuvent, notamment quand cela génère de l'agressivité. Toutefois laisser d'alcool dehors peut mettre les gens en danger, créer des symptômes de manque dans la rue. Plusieurs enjeux :

- **Enjeu d'explication aux équipes :**  
On ne passe pas à « l'open bar » ! Nous avons fait un travail sur les représentations, et entendu les difficultés des professionnels : problèmes souvent la nuit, parfois professionnels seuls : chez nous ils sont deux.
- **Enjeu d'accès aux soins :**  
L'interdiction implique une intrusion (fouiller les sacs, les chambres...) qui ne sont plus en lien avec la relation d'aide. Il faut que les personnes

puissent en parler. S'il y a des dérives, il faut pouvoir reprendre les choses. C'est un support de l'accompagnement.

- Il faut **accompagner les professionnels** (notamment veilleurs de nuit, accueillants...). Il faut poser une limite : celle des actes violents (physique, verbal), mais pas de lien dans le règlement de fonctionnement entre alcool et violence.
- **Proposer des formations** : CSAPA au sein du groupe SOS, formation réduction des risques reconduite chaque année.
- **Partenariats** avec CSAPA, CARUUD, formalisés. Conseils d'experts sur réactions à avoir en cas d'alcoolisation qui dégénère. L'établissement ne peut pas répondre à tout. Effet rassurant sur les équipes.

Résultats : toutes les personnes ayant cette problématique arrivent à au moins une consultation en CSAPA, pas forcément un suivi. Objectif : maîtrise de la consommation plutôt qu'un arrêt total.

Craintes de personnes accueillies → c'est pourquoi ce n'est pas permis dans les parties collectives. Notamment pour ceux qui sont en train d'arrêter.

Quid en chambres collectives ? C'est plus compliqué, mais en LHSS (Lits Halte Soins Santé) le groupe SOS applique la même autorisation.

## ECHANGES

### *Intervenant en CHU*

A interdit l'alcool dans un CHU : conclusion, les personnes boivent beaucoup dans la journée pour être sûres d'avoir leur « dose », ce qui par rebond pose des problèmes dans la structure.

Les personnes peuvent entrer en état d'ébriété, si elles ont un comportement respectueux.

### *D. Cheridi, Coallia :*

Concernant les chambres partagées : la gestion est plus complexe, car suppose une interaction. Il faut laisser une appréciation au cas par cas, une règle à géométrie variable, plutôt qu'une règle générale.

### *G. Pineau, FADS :*

Se pose la question de la responsabilité des professionnels si quelque chose de grave se passe.

#### → **S. Lascombe**

Si la porte est fermée, ils peuvent faire ce qu'ils veulent, y compris une mise en danger (pas que avec l'alcool). On peut apprendre à décoder les comportements alarmants. On peut proposer à la personne d'aller s'allonger vers l'équipe, etc.

#### → **K. Benmansour, chargée d'analyse juridique, Fnars**

Seule la question de la sécurité peut interférer avec le droit. Rappelons que beaucoup de personnes renoncent à l'hébergement à cause de ces interdictions.

Autre réflexion : il n'est jamais bon de mettre une règle que l'on ne peut pas appliquer, c'est contre-productif.

# EVALUER L'EXERCICE DES DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELS AU SEIN DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES

Le respect de l'intimité, de la vie privée et familiale des personnes accueillies

*Tiphaine Lacaze, Responsable secteur "Inclusion sociale", ANESM*

## L'exercice des droits et libertés individuels au sein des établissements et services sociaux et medico-sociaux : le respect de l'intimité, de la vie privée et familiale des personnes accueillies

En réaffirmant les droits fondamentaux, la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a renforcé les droits individuels et collectifs des personnes accompagnées dans les établissements sociaux et médico-sociaux.

Les articles L311-3-1 et L 311-3-2 du CASF qui énoncent les droits et libertés individuels garantis à toute personne prise en charge par des établissements sociaux et médico-sociaux, dont le droit à la vie privée, familiale et à l'intimité, renvoient à la **personnalisation de l'accompagnement**. La garantie des droits et libertés des personnes accueillies s'appuie sur

les outils de la loi du 2 janvier 2002 : règlement de fonctionnement, projet d'établissement, livret d'accueil, charte des Droits et libertés de la personne accueillie. Mais des tensions peuvent vite surgir si l'on considère les risques de dépersonnalisation propres à la vie en collectivité.

Deux recommandations de bonnes pratiques professionnelles apportent des repères pour appréhender l'exercice de ces droits au sein des établissements et services de l'inclusion sociale :

- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement (novembre 2009).
- Evaluation interne : repères pour les établissements et services de l'inclusion sociale (mai 2015).

## Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement

Elle formule plusieurs recommandations visant à :

- Rappeler le caractère privatif de l'hébergement (possession d'une clé, non remise à disposition du lit en l'absence de la personne) ;
- Faciliter l'appropriation d'un espace personnel pour les hébergements de longue durée en permettant aux personnes de meubler et d'aménager leur chambre ;
- Faciliter les visites et respecter leur caractère privé (mettre en place des modalités d'accueil des visiteurs qui, tout en assurant la sûreté des personnes et des biens, respectent le caractère privatif de la visite ; sauf autre disposition prévue dans le projet personnalisé, les noms et qualités des visiteurs ne leur sont pas demandés.) ;
- Garantir la confidentialité de la correspondance (mise à disposition de boîtes aux lettres personnelles pour garantir la confidentialité de la correspondance) ;
- Mettre en œuvre au quotidien la protection de la vie privée et le respect de la confidentialité vis-à-vis des autres usagers.

Elle formule également des recommandations concernant **la mise en place de réunions d'échanges et de réflexion** pour les professionnels, et particulièrement ceux qui exercent leur fonction au plus près de l'intimité des personnes. Le travail de réflexion des équipes peut porter sur la concrétisation des droits au sein de l'établissement et sur la mise en oeuvre des règles de vie collective, en s'assurant que la liberté reste la règle et la restriction de liberté l'exception, en cohérence avec la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

*Dans une structure, lors de l'actualisation du règlement de fonctionnement, le directeur a porté une attention particulière aux restrictions de liberté individuelle inutiles ou injustifiées. Les amplitudes horaires des visites ne sont plus limitées. Le règlement de fonctionnement invite les usagers à être particulièrement attentifs au respect de leur voisinage.*

*Dans un CHRS, l'alcool est interdit dans les espaces collectifs et toléré dans les espaces privatifs, pour permettre ainsi d'aborder cette question plus facilement avec les personnes.*

Il est recommandé de faire porter le travail de réflexion des équipes sur l'organisation collective du quotidien ou encore sur les gestes liés à l'intimité. La prise en charge des personnes comporte des tâches répétitives et intensives, du fait de leur quotidienneté et du nombre d'usagers à accompagner. Il est recommandé de compléter ces réunions par des formations ciblées et des cycles d'analyse des pratiques.

*Une structure a travaillé en groupe d'analyse des pratiques sur les gestes du quotidien, sur l'ordinaire et le banal. Analyser les manières de faire permet de prendre conscience de l'implicite ; analyser les notions de droit de regard, de contrôle pour mieux s'en dégager, alors que la vie de l'autre est exposée aux yeux du professionnel.*

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 prévoit des modalités d'expression et de participation ( CVS ou autres formes de participation) qui associent les personnes au fonctionnement de l'établissement. Il est recommandé qu'au sein du CVS soit discuté le rapport personnalisation/ vie collective. Le CVS a pour attributions de donner son avis et de faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement. Il est obligatoirement consulté sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement.

Il est recommandé une implication des professionnels dans ces espaces d'échanges, pour les animer et les réguler si nécessaire, mais aussi pour être à l'écoute de la parole des personnes accueillies.

Il est recommandé une révision régulière des règles collectives et une analyse de leurs modalités d'application.

## **Evaluation interne et exercice des droits et libertés des personnes accueillies dans les établissements et service**

L'évaluation interroge entre autre la manière dont ces droits s'exercent au sein de l'établissement/ service au-delà de la mise en place des outils de la loi 2002-2 en questionnant nécessairement les règles de vie collective, souvent sources d'atteinte aux droits individuels. Elle doit permettre d'identifier ce qui a été mis en place par l'établissement pour atteindre les objectifs d'accompagnement et les effets de ce qui a été mis en oeuvre :

Sur les dispositions et les actions mises en œuvre :

- *Comment l'établissement/ service garantit-il le droit à l'intimité et la vie privée des personnes accueillies, le droit à la vie familiale ?*
- *Dans les établissements d'hébergement collectif : comment le règlement de fonctionnement et l'aménagement des espaces de vie participent-ils au respect de ces droits ? comment les personnes accueillies peuvent-elles s'exprimer sur les règles de vie collective ?*
- *Dans les établissements/ services intervenant en hébergement diffus : quel équilibre est trouvé entre l'accompagnement et le droit au respect de la vie privée et familiale ? Par exemple, les horaires de visite sont-ils définis avec les personnes ?*

Les informations sur les effets observés :

- *Dans les établissements d'hébergement collectif, quelles sont les règles de vie qui suscitent le plus de débats ? Les règles de vie sont-elles effectivement abordées et débattues lors des réunions collectives ?*
- *Dans les établissements/ services intervenant au domicile : les horaires de visite sont-ils effectivement respectés ? Ces accompagnements respectent-ils le droit à l'intimité et la vie privée ? Les modalités d'accueil des proches sont-ils envisagés pour favoriser le maintien des liens familiaux ?*

L'analyse de ces informations permet de repérer les écarts constatés et d'en comprendre les raisons et d'identifier des pistes de progrès. Il arrive que des actions mises en œuvre produisent des effets non escomptés. Leur analyse doit permettre d'identifier des pistes de progrès. Cette analyse est menée collectivement, y compris avec les personnes accueillies.

*Une structure accueille de plus en plus de pères célibataires ; l'organisation actuelle ne leur permet pas d'exercer leur droit de visite et d'hébergement ; cette problématique est inscrite dans le nouveau projet d'établissement ; une réflexion est engagée avec des partenaires intervenant dans le champ de l'aide sociale à l'enfance pour trouver des solutions adaptées.*

## ECHANGES

Quid lorsque la personne signe un contrat qui va à l'encontre de la loi 2002 ?

→ **K. Benmansour, chargée d'analyse juridique, Fnars**

Il existe une hiérarchie des normes : c'est la plus haute norme qui s'applique (ici la loi), d'où la notion de clause abusive, qui est considérée comme « nulle et non avenue ».

La structure a besoin de voir si tout est bien en ordre dans les chambres, où s'arrête la protection du domicile ?

→ **K. Benmansour**

Il est possible d'entrer dans les chambres dans le cadre de l'accompagnement, mais les conditions doivent être définies dans le contrat avec la personne (ou en cas d'urgence). Cela nécessite information et consentement des personnes.

Si c'est une visite technique, le rythme n'est pas forcément soutenu. Les faire en présence du résident ou avec son accord. Mais est-ce vraiment le but ?

→ **D. Cheridi, Coallia**

Il faut faire preuve de pragmatisme : si ça se passe bien, pas de problème pour respecter la règle, mais cas où la personne ne veut pas donner son accord → dégradations, fuites d'eau, etc...

*F. Fassy, SIAO75 et administrateur Fnars IDF*

Y'a-t-il bcp de plaintes des personnes accueillies sur ces sujets ?

→ **K.Benmansour**

Peu d'informations nous remontent.

La personne qualifiée devait permettre de faire un recours, mais...

→ **Personnes accueillie**

La plupart des décisions sont données oralement. Difficile de faire un recours si pas d'écrit. Notion de ressenti, de confiance. Les CVS pourraient informer les personnes.

# LES ORIENTATIONS DE LA FNARS IDF

Gaëlle Tellier, Vice-Présidente de la Fnars Ile-de-France

La question du travail en équipe est fondamentale.

Quelques préconisations :

- **La phase d'accueil** : détermine la bonne compréhension des règles. Les entretiens de pré-admission permettent un minimum de choix
- **Individualiser et actualiser les contrats**
- Différence de statut entre CHRS et CHU : mais **appliquer les outils loi 2002-2 aux CHU** même si ce n'est pas obligatoire.
- **Etablir des règles puis réagir au cas/cas**. Croiser collectif et individuel.
- C'est **la liberté qui prime**. Toute limitation doit avoir des causes réelles et sérieuses et doit être évaluée.
- Se mettre à **plusieurs**
- Notion de **domicile**. La protection des biens n'est pas une raison suffisante pour s'introduire dans le domicile sans l'accord des personnes, sauf si suspicion (inquiétude), rupture de contact. Lien avec l'accompagnement.
- Visites de contrôle / VAD doivent se faire **en présence du ménage** : régularité, information à communiquer
- Acter un **cadre pour l'hébergement des tiers**. Dépend du fonctionnement et des contraintes architecturales.
- Rechercher une organisation pour faciliter l'exercice des **droits parentaux**
- **Alcool et stupéfiants ne peuvent pas être traités de la même manière**. Les fouilles à l'entrée sont interdites par la loi.
- **Liberté d'aller et venir** : la durée dépend du type de structure / contextualiser et contractualiser, pour qu'elles restent compatibles avec la nature de la prise en charge. Ce cadre aide pour définir l'abandon de domicile. Préconisation : écrit co-signé.
- Sexualité / vie affective : on ne peut pas la limiter

## EN CONCLUSION

- Il est nécessaire d'engager un travail avec les équipes et avec les personnes accueillies.
- Certaines règles sont dictées par l'habitude et pas re-questionnées. Une interdiction qui ne peut pas être tenue a-t-elle du sens ?
- Il faut se saisir des programmes d'humanisation
- Etre ambitieux sur ce qu'on préconise : plébisciter la chambre individuelle, même si ce n'est pas toujours possible, c'est ce vers quoi on tend.
- Politique de bienveillance à mettre en place à travers ces règlements. Différence maltraitance/bienveillance.

## TABLE RONDE 2

### « LES FINS DE PRISES EN CHARGES »

# INTRODUCTION

par Gérard Barbier, *Directeur du groupement ABRI et trésorier de la Fnars Ile-de-France*

On sent qu'il y a une vraie demande dans le secteur sur cette thématique, peut-être trop insuffisamment abordée.

Sanctions et fins de prises en charge : questions difficiles, décisions difficiles à prendre pour les équipes. On est pris entre le désir de permettre aux personnes de poursuivre leur parcours d'insertion, l'obligation faite aux employeurs d'assurer la sécurité des autres salariés (cas de violences). Certains estiment que les fins de prise en charge nient tout le travail d'accompagnement mené depuis des mois/ des années.

Après, lorsque la décision est prise, les modalités de mise en œuvre soulèvent de grandes difficultés.

# LE POINT DE VUE DES PERSONNES ACCUEILLIES

*Ramdane Rouabah, membre du CCRPA Ile-de-France*

Je vis dans l'angoisse : nous avons des contrats de 6 mois, renouvelables, mais la personne est toujours dans l'inquiétude du non-renouvellement, et donc de l'expulsion du centre.

Cela crée un manque de sérénité pour vivre sa vie.

Le CCRPA a organisé des rencontres pour faire des préconisations.

Il existe des chartes des droits et libertés, qui ne sont pas réellement appliquées dans les établissements. Elles sont affichées mais pas appliquées.

Les lois sont anciennes, à réformer. Exemple : loi de 1999 (Chevènement) pour prévenir les exclusions, puis 2002. 14 ans après, les choses ont changé, notamment l'arrivée de migrants, il faut faire évoluer ces textes.

Dans certains centres, il existe une certaine discrimination : si une personne accueillie manque de respect ou se bagarre avec un salarié, elle est mise à pied dans les 24/48h. Nous demandons à ce qu'il ait au moins droit à être présenté à une commission de recours, dans les 10 ou 15 jours, pour trouver une solution à l'amiable. Ensuite, la personne doit pouvoir aller devant une juridiction.

# RAPPEL DU CADRE JURIDIQUE

*Adeline Firmin, avocate, formatrice spécialisée en droit de l'action sociale*

Dans les formations, cette question est abordée à la fin, alors que l'on a déjà évoqué l'ensemble de la question des droits et obligations, il n'est pas évident de commencer par ce sujet car l'essentiel est de travailler au respect des droits en amont.

On peut considérer que la fin de prise en charge n'est pas forcément un échec, ça peut être une façon de donner une visibilité aux situations.

**○ Cas du non-renouvellement :** rappel du principe de continuité / domicile / droit à l'hébergement, liberté fondamentale

Première raison de fin de prise en charge : le non-renouvellement du contrat. Rien n'est prévu dans la loi. Il faut prévoir la durée, les modalités et informer les personnes. Le contrat : pas d'égalité des parties. La loi est venue protéger les personnes hébergées. Durée « raisonnable ».

Problème en cas de non-renouvellement des financements (aide sociale) : il existe des commissions de recours (CDAS). *Exemple : l'aide sociale a été supprimée pour une personne suite à un non renouvellement de titre de séjour. La personne, accompagnée par le CHRS, a fait un recours devant la CDAS et gagné.*

**○ Non-respect des termes du contrat.**

Avant tout, il faut éviter les clauses abusives.

Il faut une réflexion en équipe sur le règlement de fonctionnement et le contrat. Il doit être applicable. Il est conseillé de mettre en place des procédures, amiables (type avertissements...). Il est intéressant d'écrire, même si la mise en œuvre se fait au cas par cas.

Si on a tout fait mais que la situation est bloquée, il faut appliquer la procédure judiciaire, même si cela est compliqué au vu de la durée des procédures. Cette procédure concerne tout lieu d'habitation (loi de 1991). Le juge judiciaire est garant des libertés (le Tribunal d'Instance est compétent).

Conseil : réaliser d'abord une mise en demeure, puis une assignation.

Ça permet aux personnes de se défendre, et de réfléchir. Il ne faut pas diaboliser cette procédure, elle peut faire réagir. Le juge va estimer s'il y a résiliation. Plus les documents sont clairs et non abusifs, plus ce sera simple pour le juge.

En général, le non-paiement de la participation financière seul n'est pas un élément suffisant.

Concernant les cas de violences : il existe des procédures dites « d'heure à heure ». En cas de dangerosité, faire appel aux forces de l'ordre.

La « mise à pied » ou « exclusion temporaire » est illégale, car c'est une remise à la rue. Des alternatives sont à travailler.

# LA CONSTRUCTION D'UNE DEMARCHE COLLECTIVE AUTOUR DES SANCTIONS ET FINIS DE PRISE EN CHARGE

Alice Müller, Responsable qualité social et médico-social, ACSC

Des référents bienveillance ont été nommés dans les Cités, qui sont des relais, avec notamment pour mission de travailler sur :

- La place de la personne dans les projets de règlement
- Les sanctions, fins de prise en charge
- La promotion de la participation des personnes

## ○ Des constats convergents issus des journées inter-Cités

- Le souci de l'équité. Les critères d'exclusion ne font pas l'objet d'une concertation et ne sont pas connus de tous. L'utilisation des fins d'accompagnement est parfois arbitraire.
- L'absence de protocole et de méthodologie partagée. Le cadre de la prise de décision n'est pas défini. Des approches contradictoires peuvent opposer direction et équipe au détriment des personnes accompagnées.
- La complexité des situations enlisées, notamment celles en attente d'une décision de justice. L'application des décisions de justice est affectée par la longueur des procédures. Quid de l'accompagnement des personnes en cours de procédure ? Quel positionnement pour les équipes ?

## ○ Questionnements des professionnels

- Comment assurer une équité de traitement au sein d'un collectif?
- Comment éviter la judiciarisation du conflit?
- Comment anticiper et éviter les ruptures d'accompagnement?

- Faut-il informer la DRIHL lors d'une rupture d'accompagnement?
- Peut-on bloquer l'accès aux prestations (restauration, EDF, ..) à une personne qui refuse de partir?
- Y a-t-il un délai de préavis légal à respecter?

- Quel accompagnement quand la personne refuse de partir?
- Doit-on et comment sanctionner les personnes atteintes de troubles psychiatriques
- Doit-il toujours y avoir des solutions de sortie pérennes ou peut-on admettre des sorties sans solution ?

- Comment gérer la différence de pratiques des équipes?
- La décision est-elle prise par l'équipe ou la direction?
- Sur quoi doit-on s'appuyer pour décider d'une sanction?

## Les travaux réalisés par l'ACSC

### Donner du sens aux concepts utilisés

Sentiment d'inéquité des sanctions par les personnes, problème de transparence.

#### **Point de vigilance - L'utilisation des sanctions**

- Une sanction **se réfère à un acte commis** et non à la personne pour ce qu'elle est
- Une sanction implique que **la règle soit connue en amont**
- Une sanction n'est **pas une punition**, n'actionne pas le levier de l'humiliation et **n'entraîne en aucun cas une privation de droits** (elle peut néanmoins entraîner une restriction temporaire dans l'accès à certaines activités ou prestations, si cela ne touche pas aux droits fondamentaux et est cohérent avec l'acte posé)
- La sanction **doit être comprise** (donc expliquée)
- La sanction **doit être équitable** :
  - Proportionnée à la gravité et à la fréquence de l'acte
  - Fondée sur une analyse de faits objectivés
  - Discutée à plusieurs (a minima à 2)
  - Personnalisée et adaptée au contexte et au parcours de la personne

(Source : Cadre de référence ACSC – Sanctions et interruptions d'accompagnement – V1)

### Cadrer les interruptions d'accompagnement



### Réguler les suspensions temporaires d'accompagnement

#### **Point de vigilance – La suspension temporaire d'accompagnement et d'hébergement**

La suspension temporaire d'hébergement est utilisée par les équipes dans le but de permettre une prise de distance de la personne par rapport aux actes posés.

D'un point de vue juridique, si elle n'est pas assortie d'une proposition alternative de mise à l'abri, cette interruption d'accompagnement constitue une remise à la rue de la personne et une

suspension de ses droits fondamentaux. La personne étant confiée par l'Etat à la structure pour une mission de mise à l'abri et d'accompagnement, la structure garde une responsabilité vis-à-vis de cette personne.

Mais cela permet une prise de recul, et un éloignement du collectif.

Cette sanction est donc à mettre en œuvre de façon exceptionnelle et selon des modalités précisées au sein d'une procédure, en privilégiant plutôt une suspension temporaire d'accompagnement ou d'autres formules qui n'aient pas pour effet de suspendre les droits fondamentaux de la personne.

### ● Eviter l'enlèvement des situations et agir en prévention

- Evoquer avec la personne sa situation dès que des premiers signaux d'alerte apparaissent ;
- Tracer tout événement pouvant constituer un signal d'alerte ;
- Ne pas laisser le dysfonctionnement s'installer: être rigoureux et réactif, ne pas laisser « traîner » la situation ;
- Evaluer avec la personne et bien en amont la pertinence d'une réorientation ;
- S'appuyer sur les ressources extérieures qui peuvent être mobilisées en termes de conseil ;
- Travailler dans le projet de la structure à son inscription sur le territoire ;
- Rencontrer en amont des personnes ressources en cas de conflit entre la structure et une personne accompagnées

### Paroles de personnes accompagnées recueillies par l'ACSC

*« Une bonne sanction permet à celui qui a fait la faute de se redresser »*

*« La sanction c'est pour que la personne comprenne la faute et pour pouvoir travailler ensemble »*

*« Qu'est-ce qu'une bonne sanction ?*

*-C'est une sanction justifiée, qui prend en compte l'acte commis,*

*-Il faut avertir avant de punir »*

*« Couper la parole quand les gens s'expriment est une forme de sanction ; tout le monde a le droit de s'exprimer. »*

*« Eviter l'infantilisation et le trop autoritaire : permettre à la personne d'avoir une place plus importante, permettre à la personne de se sentir plus acteur de la sanction »*

# LA COMMISSION « CAS COMPLEXES » DU SIAO 93

Cyril Menin, pôle accompagnement des ménages à l'hôtel, Interlogement 93

Les CPO sont les commissions partenariales d'orientation, créées en 2011. Elles ont évolué depuis, notamment sur le sujet des réorientations.

Beaucoup de professionnels sont venus partager des sujets transversaux. A partir de fin 2014, certains ont identifié le besoin d'échanger sur situations bloquées dans les structures. On a pu l'inscrire dans ce temps de concertation.

La CPO a un succès grandissant, avec de plus en plus de situations, pour extérioriser, permettre d'objectiver. On constate des situations de plus en plus complexes, avec difficultés cumulées, auxquelles les établissements ont beaucoup de mal à faire face.

L'idée est de proposer une alternative à une fin de prise en charge, et de formaliser.

Définition d'une « situation bloquée » : il faut qu'elle ait déjà été évoquée en interne et travaillée.

**O**bjectif : redynamiser l'accompagnement, proposer d'autres perceptions de la situation. Ça peut être une réorientation.

*Exemple de situation* : M. qui se retrouve en CHRS pour la première fois de sa vie, et ne respecte pas certaines règles, pose des questions sur l'adaptation de la prise en charge à ses problématiques, avec comportement « désagréable », des difficultés relationnelles. De plus, il ne paie pas sa participation financière pendant plusieurs mois.

*La structure envisage une fin de prise en charge.*

*On a réalisé que ce M. était accompagné par un autre organisme qui avait un point de vue totalement différent sur la situation : la rencontre et le partenariat ont permis de voir les choses autrement → accompagnement vers la fin de prise en charge. Ça a pris plus de 6 mois : réorientation de la façon d'être avec la personne, des objectifs, re-considération de notre point de vue grâce à l'autre intervenant. Au final, M. est sorti du dispositif, mais autour d'objectifs co-construits avec lui et le partenaire, ce qui évite le conflit.*

Pas de solutions clé en main. L'échange permet de proposer des relais, pas visibles quand on est seul dans un établissement.

Ce lieu d'échanges est endémique : a-t-il sa place au sein de la CPO ? Il faudrait peut-être un autre espace dédié à ces sujets.

# LES ORIENTATIONS DE LA FNARS

*Florent Gueguen, Directeur général de la Fnars*

Ce Guide est un excellent outil, qui sera diffusé massivement.

**P**remière remarque : la question des fins de prises en charge, liée au principe de continuité est aussi un problème de politiques publiques. On constate depuis une dizaine d'années une **évolution structurelle du parc d'hébergement** : le parc CHRS qui respecte les outils de protection, devient minoritaire, au profit de l'hébergement d'urgence, l'hôtel, système en partie saisonnier. De plus, apparaissent de nouveaux établissements, comme les CAO proposant un court séjour, sans principe de continuité. Encore beaucoup de situations où les fins de prise en charge sont liées à la fermeture des places, aux contraintes budgétaires, aux décisions de l'Etat de sortir certains publics, notamment sans titre de séjour. Dans ce parc, pas de

CVS, pas de règlement de fonctionnement, pas de contrat de séjour, des durées de séjour très courtes d'où une difficulté à travailler avec les personnes accueillies.

Deuxième remarque : **l'impact sur les établissements de publics ayant des troubles du comportement**. Les fermetures de places en psychiatrie ont produit un report vers le secteur de l'hébergement. Nous sommes souvent sollicités par des adhérents qui se trouvent démunis face à des situations pour lesquelles ils n'ont ni les compétences ni les outils. Cette réflexion n'est pas nouvelle, mais doit se poursuivre, sur la question de la prévention de crise et le soutien des établissements.

**Préconisations de la Fnars** : elles sont dans le Manuel, mais je souhaite insister sur :

- Essayer d'avoir une **attitude de prévention** : « dégonfler » les conflits avant la crise. Ça passe par le rappel des règles dès l'arrivée dans l'établissement, la définition des règles avec les personnes, la recherche d'orientations alternatives
- Parfois les personnes sont mal orientées mais maintenues contre leur gré dans un établissement faute d'autres solutions : travailler sur les **réorientations**
- Possibilité de créer des **commissions de recours internes** dans une démarche de médiation
- Rappel que **toute décision d'exclusion sans décision de justice est illégale**
- Rappeler le **droit au recommencement** : on ne peut pas bannir ad vitam, sinon on abandonne l'inconditionnalité et les chances d'insertion pour la personne : bannir le « black listage ». La personne doit pouvoir intégrer un autre établissement

## EN CONCLUSION

Enjeu d'une diffusion encore accrue de la **culture de la participation**. C'est une forme de garantie, pour les personnes hébergées, mais aussi pour faire évoluer les pratiques des travailleurs sociaux, des directions d'établissement.

Au-delà de la loi 2002-2, plusieurs réseaux dont la Fnars ont avancé sur ce sujet, et beaucoup font entrer des personnes accueillies dans leur CA, c'est le but de nos missions.

## *Directrice de structure, Emmaüs S.*

Concernant les suspensions temporaires :

- lorsqu'une famille est hébergée, et que l'adulte dérape : que faire pour les enfants ?
- Commissions cas complexes 93 : existe-t-elle ailleurs dans d'autres SIAO ?

### → **A. Firmin**

La suspension temporaire : c'est illégal, c'est une voie de fait, répréhensible pénalement (la personne morale). Au-delà du cadre juridique, il faut inventer des choses par le travail social.

Concernant les enfants : vous ne pouvez pas prendre la responsabilité des mineurs : il faut le signaler (ASE...).

Le juge des enfants est en réflexion sur les enfants à la rue : faut-il les placer uniquement pour cette raison ?

### → **A. Müller, ACSC**

L'ACSC a pris conscience de l'illégalité de cette pratique d'éloignement temporaire, même si ces pratiques continuent : on cherche des solutions alternatives. Dans le cas des familles, on paie des nuits d'hôtels, ce qui fait débat. De même pour les personnes avec handicap physique. On pourrait imaginer une suspension d'accompagnement en journée seulement ; ou un éloignement vers un autre établissement de l'ACSC.

Autre remarque : on a une culture de l'oralité dans le travail social, or il faut formaliser : contrats, rappels.

## *S. Picaud, Arfog-Lafayette*

Cas des personnes en long séjour en CHRS et qui attendent une place en maison relais par exemple, depuis plusieurs années : on devient maltraitant. La souffrance va générer des problèmes de comportement.

### → **F. Gueguen**

Cette situation est loin d'être marginale : 20 à 30% des personnes en CHRS pourraient sortir vers du logement autonome. Pénurie terrible de logements très sociaux. On a du mal à avancer avec l'Etat : moins de 30 000 PLAI financés en France chaque année. IDF : effondrement de la production. C'est

### → **C. Menin, Interlogement 93**

L'ACSC a expérimenté une mise à pied en journée, ou l'interruption de quelques prestations de services : beaucoup plus simple.

Concernant les commissions « cas complexes », il semble que le SIAO75 commence à le mettre en place.

### → **E. Bastille, Emmaüs S.**

La CPO est partie de l'idée de poursuivre le travail social hors d'un établissement. Les établissements ont une histoire, des pratiques. J'ai repris un CHU qui pratiquait les exclusions temporaires, il faut donc accompagner les équipes au changement. Dernier cas en date : on a trouvé une réorientation. Souvent les orientations de départ ne sont pas appropriées. Idée d'échanges entre associations, notamment pour des questions de soins. La Drihl s'y est opposée, alors que le SIAO était d'accord. NB : les personnes sont consultées en amont de la CPO pour donner leur accord.

une responsabilité collective, de l'Etat, et des collectivités. La Fnars demande une loi de programmation sur le logement très social : parc public et privé. Le PLAI est très cher en IDF. Manque de volonté politique.

#### **A. De Robert Mazure, Arfog-Lafayette**

Interrogation de fond : quel est le bien-fondé de ces systèmes d'hébergement, notamment collectifs. Question de l'accompagnement global : on est sur des systèmes globalisants, peut-être enfermants qui génèrent de la dépendance, a-t-on bien évacué le « R » du CHRS ?

##### **→ M. Théaudière, Présidente de la Fnars Idf**

On se bat depuis quelques années pour le « logement d'abord ». Mais il faudra toujours garder de l'hébergement collectif. On travaille par défaut depuis une quinzaine d'années, on crée des dispositifs. C'est une vraie question : les personnes en grande précarité ont d'abord besoin d'un logement. La production de logements a certes augmenté en 2015, mais elle reste largement insuffisante. Les gens ont besoin d'un logement dans le diffus, avec un accompagnement pour un mieux-être. On est au bout de ce qu'on a su faire, avec une évolution des publics : familles à plus de 90%, on ne sait plus accueillir les isolés. Dispositif à bout de souffle.

#### **CHRS le Verlan (APCARS)**

Les orientations vers notre CHRS, ciblées sur les personnes sortant de prison, étaient faites jusqu'à présent par les milieux fermés, avec un travail de long terme, préparé. Aujourd'hui, la Drihl 75 a décidé que toutes les orientations passent par le SIAO75, et les places du CHRS sont réservées au SPIP 75, pour un public « parisien ». Or les mauvaises orientations posent problème par la suite dans la prise en charge.

##### **→ G. Barbier**

Vous pouvez encore refuser les orientations.

##### **→ UT Drihl75**

Rappeler que le SIAO est la plateforme qui gère toutes les places. Recentrage sur les publics « parisiens » car le SPIP 75 se retrouve sans solutions pour son public. Objectif : inscrire les CHRS dans le droit commun, donc le passage par le SIAO et sortir des relations interpersonnelles.

#### **C. Paulat, cheffe de service CASP pôle familles monoparentales**

Elle gère plusieurs services : collectif, semi-collectif, diffus : ce dernier semble le plus adapté. Sur le collectif, difficulté : les familles qui veulent un toit et uniquement un toit, sauf que l'hébergement est indissociable de l'accompagnement. Certaines ne veulent pas y adhérer, donc notre travail n'a plus de sens, ce qui devient maltraitant aussi pour les équipes : quels sont nos leviers ? Sachant qu'elles n'ont pas vraiment le choix au départ, donc on peut les comprendre.

→ **A. Firmin**

Peut-on mettre fin à une prise en charge sur ce seul refus d'accompagnement : pas de réponse, car très peu de décisions judiciaires sur le sujet (c'est toujours un cumul de motifs). La question est plutôt comment on adapte l'accompagnement à chaque personne ? Par exemple, ça peut être uniquement accompagnement à la recherche de logement. Si un ou deux refus de logement, la fin de prise en charge est possible sur ce motif. Toute personne ne doit pas être accompagnée de la même manière.

→ **G. Barbier**

Dans ces cas-là, on pense toujours à tous ceux qui aimeraient avoir accès à l'hébergement et à l'accompagnement. Il faut utiliser ces équipes, pour ceux qui ont envie de lancer un parcours d'insertion, c'est une ressource trop rare pour la gaspiller.

→ **F. Gueguen**

La Fnars s'est toujours battue pour que l'hébergement soit couplé à un accompagnement. Globalement, lorsqu'il n'y a pas d'accompagnement, on va à la catastrophe, notamment pour les familles, cf. hôtels (sous-nutrition, etc.).

En même temps, on ne peut pas l'imposer à une personne, il faut l'adapter.

On a des gammes d'accompagnement très différentes : suivi léger jusqu'à quelque chose de très éducatif.

*UT Drihl 94*

Si une personne a signé un projet de suivi de soins et qu'elle ne les respecte pas, peut-on y mettre fin pour non adhésion aux soins ?

→ **A. Firmin**

L'obligation de soins n'existe pas en France. Le contrat l'inscrit mais c'est une liberté fondamentale, donc cette clause n'est pas valable. On revient à la question de l'accompagnement : comment on travaille avec la personne sur le soin ? Ce sont des majeurs, ils ont le choix.

→ **A. Müller**

Engagement de la personne dans son projet. Si le non soin provoque des transgressions, ce sont ces dernières qui peuvent mener à une fin de prise en charge, plutôt que la non-adhésion. C'est le comportement qui peut être sanctionné.

→ **E. Bastille**

En ACT : pas de possibilité de mettre fin à une prise en charge si absence de soins. Il faut prendre le temps. Ça ne devrait pas figurer dans les contrats CHRS.

*Cheffe de service, Emmaüs Solidarité*

Cas d'une personne avec pathologie psychiatrique : n'y a-t-il pas un danger pour elle-même si elle ne se soigne pas ?

→ **A. Firmin**

Est-ce de la non-assistance à personne en danger ? Non, car cette dernière porte uniquement sur le fait de ne pas aider quelqu'un à un moment où sa vie est en danger. Rôle difficile, car limité. Seule solution : appeler les secours.

Concernant l'aide à la prise de médicaments : c'est une responsabilité en tant que professionnel. Ne pas confondre contrat et projet personnalisé, qui lui est amené à évoluer

→ **A. Firmin** : le contrat doit être individualisé et large (objectifs dans les 6 mois). Le projet est un avenant, plus détaillé.

### *Responsable d'un service familles monoparentales, Essonne*

Une personne peut refuser les réorientations. Parfois, la famille ne respecte plus rien. Cas du semi-collectif : quid des autres résidentes, qui elles respectent les règles ? C'est aussi une forme de maltraitance car inéquité.

### *Chargé de mission, SIAO 93*

Le SIAO 93 fait du cas par cas sur fins de prises en charge, collabore avec 115 pour une mise à l'abri. Ils sont tributaires du PHRH mais travaillent ensemble. Essaient de faire comprendre à la famille la difficulté et recherchent solutions.

### *G.Barbier*

La procédure est très longue... : dans un cas, une personne violente, il a du mettre un gardien 24h/24 pour protéger les autres pendant la procédure qui a duré 8 mois. La Drihl a financé.

### *?, Emmaüs S.*

Ont eu un cas d'agression : ont déposé plainte, après sont rentrés en négociation avec la personne, accompagnée par toute l'équipe. Il faut l'adhésion de l'équipe, et il faut prendre le temps : ça a toujours fonctionné. Au final les personnes doivent être partenaires de la réorientation.

# CLOTURE DE LA JOURNEE

*Martine Théaudière, Présidente de la Fnars Ile-de-France*

Cette journée a beaucoup mobilisé, et le Manuel est d'ores et déjà très demandé, ce qui montre tout l'intérêt et l'engagement des adhérents sur ces questions de droits et obligations des personnes accueillies.

Elle a permis également d'entendre la parole des personnes accueillies, qui se sont beaucoup exprimé et ont contribué à nos réflexions sur les pratiques. Ce sont des interlocuteurs essentiels sur ces sujets, et au-delà sur l'ensemble de la gouvernance de nos dispositifs.

L'enjeu est désormais l'appropriation du Manuel par les équipes des différents établissements. La Fédération des Acteurs de la Solidarité Ile-de-France continuera à les accompagner, et se tient à leur disposition pour organiser des temps d'échanges.

Nous souhaitons approfondir l'un des sujets abordés aujourd'hui, et pour lequel nous sommes régulièrement sollicités par les adhérents : les fins de prise en charge. Au-delà, nous souhaitons nous pencher sur les réponses apportées par les gestionnaires aux comportements de non-respect des règles. Pour cela, nous allons mener une enquête qualitative auprès de quelques adhérents, afin de mieux connaître les pratiques, repérer des pratiques inspirantes et réfléchir à des conseils plus fins.

D'autres sujets pourront être creusés en fonction des besoins.

En conclusion, nous rappelons toute l'importance de développer encore davantage la culture de la participation dans nos structures, afin de mieux répondre aux besoins des personnes que nous accueillons, tout en préservant un équilibre du collectif.

# GLOSSAIRE

**AHI** : Accueil Hébergement Insertion

**ALUR** (loi) : Accès au logement et urbanisme rénové

**ANESM** : Agence Nationale d'Evaluation de la qualité des Etablissements et Services sociaux et Médico-sociaux

**CASF** : Code de l'Action Sociale et des Familles

**CEDH** : Commission Européenne des Droits de l'Homme

**CHRS** : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

**CHU** : Centre d'Hébergement d'Urgence

**CPOM** : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

**CRPA** : Comité régional des personnes accueillies

**CVS** : Conseil de la Vie Sociale

**DAHO** : Droit à l'Hébergement Opposable

**DDCS** : Direction départementale de la Cohésion Sociale

**DRIHL** : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement

**EHPAD** : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

**ESSMS** : Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux

**HCLPD** : Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées

**SIAO** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

**SSIAD** : Service de Soins Infirmiers à Domicile



**FNARS**  
ILE-DE-FRANCE

**82, avenue Denfert Rochereau – 75014  
Paris**

**Tel : 01 43 15 80 10 | Fax : 01 43 15 80 19**

[contact@fnarsidf.org](mailto:contact@fnarsidf.org)

[www.fnars.org/ile-de-france](http://www.fnars.org/ile-de-france)

