



# Mes droits et mes obligations en hébergement



Facile à lire





# 1) L'hébergement, c'est quoi ?

---

Un hébergement peut être :

- Dans une structure collective, en chambre seule ou en chambre partagée,
- Dans un appartement.



En hébergement, vous pouvez bénéficier de plusieurs services.

Par exemple : les repas, l'entretien du linge...

Les services ne sont pas les mêmes dans tous les hébergements.



Un hébergement a une durée limitée.

Pendant toute cette durée,

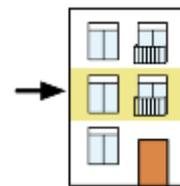
vous devez vous sentir chez vous.

L'hébergement est payé principalement par l'Etat.

Il est dirigé par une association ou par un organisme public.



Le but est de vous proposer un hébergement en attendant de trouver un logement adapté à vos besoins.



Vous êtes accompagné par un travailleur social pour préparer votre projet personnalisé.



Le projet personnalisé est un document personnel qui présente l'accompagnement professionnel, social et médico-social d'une personne.

## 2) Quel est l'objectif de ce guide ?

Les personnes hébergées dans des structures ont les mêmes droits et les mêmes libertés que tout le monde.



La loi de 2002-2 rappelle qu'il est important de respecter ces droits.



Ce guide vous donne des informations sur :

- Vos droits,
- Les personnes et les lieux que vous pouvez appeler en cas de problème.



Ce guide vous donne aussi des informations sur vos obligations.



Vous devez respecter les autres personnes, les locaux et le matériel.

Ce guide a été fait par :

- Des personnes hébergées,
- Des travailleurs sociaux,
- Des responsables d'établissement,
- Des membres de la Fédération des Acteurs de la Solidarité d'Ile-de-France,
- Des personnes de l'association Dignité,
- Des personnes du Conseil Régional des Personnes Accueillies (CRPA) d'Ile-de-France.



3) Vous devez être hébergé dans une structure qui correspond à vos besoins

Vous devez avoir accès à un hébergement sans conditions.

Cela veut dire que vous pouvez être hébergé quel que soit l'argent que vous touchez chaque mois et quels que soient les papiers que vous avez.



Un travailleur social va vous aider à faire une demande d'hébergement en fonction de vos besoins et de vos souhaits. Il vous aide à remplir votre demande au Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO).



Par exemple, vous avez le droit :

- D'être hébergé avec votre famille,
- D'avoir un hébergement adapté à votre handicap,
- D'être hébergé avec mon animal de compagnie,
- D'être hébergé dans une chambre individuelle.



Il n'y a pas beaucoup d'hébergements adaptés.

Il est possible que l'on vous propose un hébergement qui ne vous convient pas.

Vous pouvez le refuser.



Avant de prendre votre décision, nous vous expliquons ce qu'il peut se passer si vous refusez un hébergement.

#### 4) A votre arrivée, vous devez avoir des informations

---

Quand vous vous installez dans un hébergement, vous devez avoir des informations sur :



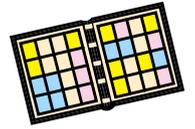
- Vos droits,
- Les noms des personnes qui peuvent vous aider,
- Les règles à respecter dans l'hébergement.



Votre arrivée se fait en plusieurs étapes :

**Nous vous expliquons le fonctionnement** de l'hébergement, les règles à respecter et la façon dont vous allez être accompagné.

**Nous vous donnons le livret d'accueil**  
et le règlement de l'hébergement.



**Vous signez un contrat de séjour,**  
dans le mois qui suit votre arrivée.

Un contrat de séjour est  
un contrat d'engagement  
entre l'hébergement et vous.



Vous pouvez demander des explications.

Vous pouvez aussi choisir  
une personne de confiance.

Une personne de confiance peut être  
une personne de votre famille, un proche...  
Elle vous aide en cas de besoin.



**Nous vous donnons des informations**  
**sur vos droits**

et sur la façon de vous défendre  
si vous pensez que vos droits  
ne sont pas respectés.



Pour cela, nous vous donnons  
le nom et le numéro de téléphone  
de la personne qualifiée.



Une personne qualifiée peut vous aider  
à faire respecter vos droits.

Vous pouvez lui envoyer une lettre  
ou un email.



**Nous vous donnons aussi  
une liste d'associations**

et de lieux où vous pourrez avoir des conseils  
pour défendre vos droits.



Si certaines règles ne vous conviennent pas,  
vous pouvez refuser une place en hébergement.



## 5) Les informations sur votre vie personnelle

---

Les informations sur votre vie personnelle  
sont confidentielles et protégées.

Confidentiel veut dire que c'est secret  
et que cela ne doit pas être dit à tout le monde.



Vous pouvez voir votre dossier  
et demander tous les documents  
qui vous concernent.



Vous devez participer à la préparation  
et à la correction  
de tous les documents écrits  
qui vous concernent.



Le centre d'hébergement garde votre dossier  
pendant 2 ans après votre sortie.



## 6) La dignité est un droit très important

La dignité est le respect qu'une personne mérite.

- Le centre d'hébergement doit assurer  
votre **sécurité**.
- Les locaux doivent être **propres**.



- Le centre d'hébergement doit **respecter les normes de sécurité.**



Par exemple : contre les incendies.

- L'équipe doit assurer votre **sécurité et votre santé.**

- Le centre d'hébergement doit vous **proposer des repas.**



Par exemple : proposer une restauration collective, individuelle ou des tickets repas.

## **Vous devez être bien traité.**

La maltraitance, c'est :

- Les violences physiques, comme un enfermement ou des coups,
- Les abus ou exploitations sexuels,
- Les menaces,
- Le harcèlement,
- Les humiliations,
- Le manque de respect de votre intimité pendant les soins par exemple
- Les abus financiers, les fraudes et les vols
- Les privations de soins, de nourriture...



## 7) Dans votre hébergement, vous avez aussi des droits

---

Personne ne peut entrer  
dans votre hébergement  
si vous n'êtes pas d'accord,  
sauf s'il y a un danger ou une urgence.  
Par exemple : s'il y a le feu.



Le centre d'hébergement peut vous donner  
un justificatif de domicile.



Attention : les centres ouverts  
seulement en cas de grand froid  
ne donnent pas de justificatif de domicile.

Un justificatif de domicile  
est un document  
qui prouve que votre logement  
est bien à l'adresse  
que vous avez dites.



## 8) Vous devez pouvoir vous déplacer comme vous le souhaitez

**Vous pouvez rentrer chez vous  
quand vous voulez.**



Si le centre a des horaires d'ouverture  
et que vous avez rendez-vous à l'extérieur,  
le centre doit pouvoir s'adapter.



Vous devez juste faire attention  
à ne pas déranger les autres.



**Vous pouvez vous absenter  
pendant un moment.**

Le règlement de l'établissement doit vous dire  
pour quelle durée vous pouvez vous absenter.



Vous devez informer le centre  
de votre période d'absence.



## 9) Votre vie privée et votre vie familiale doivent être respectées

**Vous pouvez participer à la préparation des documents écrits qui vous concernent.**

Vous pouvez signer ces documents.



**Vous avez le droit de recevoir des visiteurs.**

Par exemple : votre famille, un ami...

**Si les conditions d'accueil du centre le permettent,**

**vous pouvez loger votre famille,**

pour une courte période.

Cela se fait dans le respect du règlement.



**Si vous avez un droit de garde concernant vos enfants,**

le centre doit trouver des solutions

pour vous permettre d'accueillir vos enfants.



**Vous avez le droit de boire de l'alcool  
dans votre chambre**  
mais sans gêner les autres.



**Vous pouvez recevoir votre courrier au centre.**  
Cela peut aussi être possible  
pour les centres ouverts pour une courte durée.



**Le centre doit tout faire pour respecter  
les pratiques religieuses.**



## 10) Vous avez des obligations

---

**Vous devez payer une participation financière**  
en fonction de vos revenus  
pour participer aux dépenses du centre.  
La somme à payer  
est précisée dans un document fait  
par le Préfet du département.  
Si vous n'avez pas d'argent,  
vous ne devrez pas payer.



**Vous devez respecter le règlement,**  
comme les règles de sécurité et d'hygiène.



**Vous devez respecter votre contrat de séjour.**



**Vous devez respecter les autres,**  
les locaux et le matériel.



**Vous devez participer**  
**à votre projet personnalisé.**

Vous le préparez avec un travailleur social.  
Ensuite, vous faites le nécessaire  
pour le réaliser.



**11) Que se passe-t-il**  
**si vous ne respectez pas le règlement ?**

Votre contrat de séjour est renouvelé  
tant que vous n'avez pas de solution  
adaptée à vos besoins et à vos capacités.  
Le contrat dure 6 mois.



Cela ne veut pas dire  
que vous devrez partir  
au bout de 6 mois.



Si vous ne respectez pas les règles,  
le centre doit vous le dire  
et vous expliquer ce que vous risquez.



D'après le règlement de l'établissement,  
les actions graves peuvent mettre fin  
à votre hébergement.

Si le centre veut mettre fin  
à votre hébergement  
et que vous n'êtes pas d'accord,  
vous avez le droit de rester  
dans votre hébergement.



L'association fera une procédure judiciaire  
pour vous expulser de votre hébergement.  
Etre expulsé veut dire être mis à la porte.



Vous pourrez prendre un avocat pour vous défendre.

C'est le juge qui décidera si vous devez être expulsé ou pas.

Si vous êtes expulsé, le Préfet décidera de faire appel à la police ou pas.



L'association ne peut pas vous mettre à la porte pour quelques jours.

Elle doit vous proposer un autre hébergement ou être sûre que vous avez une autre solution de logement.



**Pour quelles raisons pouvons-nous mettre fin à votre hébergement ?**



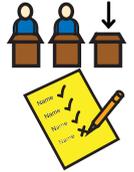
- Si vous n'avez pas respecté une règle importante du règlement.

- Si vous avez été violent.

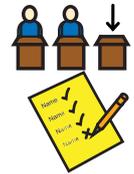
Par exemple : frapper ou insulter gravement une personne.



- Si vous vous êtes absenté trop longtemps sans donner de nouvelles.



L'établissement doit vous proposer un autre hébergement à votre retour, si vous avez été absent pour hospitalisation ou pour une garde à vue.



## 12) Vous participez à l'évolution des règles du centre d'hébergement

---

Vous devez donner votre avis sur le centre et le règlement :

- En groupe de discussion,
- Dans l'enquête de satisfaction.



Les centres d'hébergement

doivent mettre en place ce groupe de discussion.

C'est ce qu'on appelle un conseil de vie sociale.

Dans ce conseil, il y a des professionnels du centre et des personnes hébergées.



### 13) Que pouvez-vous faire si vous pensez que le centre ne respecte pas vos droits ?

Si vous pensez que vos droits  
ne sont pas respectés,  
vous pouvez prévenir l'éducateur.



Si le problème n'est pas réglé,  
vous pouvez :

- Contacter les représentants  
des personnes hébergées  
qui font partie du Conseil de Vie sociale.



- Contacter les représentants de l'Etat,  
comme le Préfet, la Drihl, la DDCS.



- Demander l'aide de votre personne  
de confiance, si vous en avez choisi une.



- Demander l'aide d'une personne qualifiée sur la liste faite par le Département.

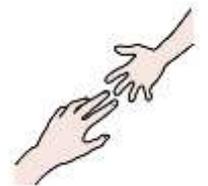
## Les personnes qualifiées



Ce sont des personnes qui défendent les droits des personnes hébergées et qui donnent des informations sur leurs droits en cas de problème avec le centre d'hébergement.

Vous pouvez demander l'aide d'une personne qualifiée :

- Si vous ne comprenez pas une décision,
- Si vous n'arrivez pas à discuter avec les professionnels qui vous accompagnent,
- Si vous pensez que vos droits ne sont pas respectés.



La liste des personnes qualifiées de votre département doit être affichée dans le centre.



Vous choisissez une personne dans la liste.

Vous pouvez la contacter  
et lui donner votre nom, votre adresse  
et votre numéro de téléphone.



## **Le défenseur des droits**

Le défenseur des droits s'assure  
que les administrations  
respectent bien les règles de droit.



Par exemple : il vérifie  
que les centres d'hébergement  
respectent les droits des personnes hébergées.



Le défenseur des droits lutte  
contre les discriminations.



La discrimination est le fait  
de mettre une personne à l'écart  
à cause de sa différence.

Par exemple : à cause de sa religion,  
de son origine, de sa couleur de peau...



Dans chaque département,  
il y a des délégués du défenseur des droits.

Vous pouvez prendre rendez-vous avec un délégué.

Il vous expliquera vos droits.

Il pourra défendre vos droits auprès du centre d'hébergement.



Vous pouvez appeler le département pour avoir les noms et les numéros de téléphone des délégués.



Si le problème n'est pas réglé, vous pouvez faire appel à un juriste ou un avocat.



Vous pouvez prendre rendez-vous avec un juriste ou à un avocat dans un lieu d'accès aux droits.



Par exemple : une maison de justice.

Avec cette plaquette, vous avez une liste des lieux de justice par département.



---

**Fédération des Acteurs de la Solidarité**

**Ile-de-France**

30 Boulevard de Chanzy

93 100 Montreuil

---