



FNARS

ILE-DE-FRANCE

2016

DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES HÉBERGÉES

Cadre juridique, enjeux, préconisations
et témoignages d'expériences



Avec le soutien de





EDITO

UN ENJEU DE CITOYENNETÉ

Il est banal de dire qu'être citoyen, c'est bénéficier de droits et respecter des obligations.

Le présent manuel vise ni plus ni moins à ce que les personnes hébergées dans les structures du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion s'y sentent pleinement citoyennes. C'est évidemment le souhait et la tendance naturelle des gestionnaires et de leurs équipes que de tendre à cette situation.

S'il nous est apparu néanmoins nécessaire de réaliser ce guide, c'est que dans un paysage complexe les textes bruts n'apportent pas toujours la recette toute faite permettant de faire face à chaque situation, alors que les relations interpersonnelles jouent un rôle au moins aussi important que les règles écrites.

Nous ne prétendons pas non plus apporter des solutions clés en main à chaque cas. Nous souhaitons simplement que les équipes de terrain disposent d'un document de référence auquel se reporter le cas échéant sans pour autant devenir des maniaques de la procédure, et à utiliser aussi pour aider les personnes hébergées dans leur démarche vers l'autonomie, à préserver ou à recouvrer leur citoyenneté.

Bonne lecture et bon usage.

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

François Fassy,
Administrateur de la Fnars Ile-de-France



P

PRÉAMBULE

L'objectif général de ce Manuel est d'appuyer les associations gestionnaires d'établissements sociaux dans la mise en œuvre des droits et des obligations des personnes qu'elles hébergent dans ces établissements.

Pour ce faire, il propose un rappel du cadre juridique, par thématique, s'appliquant aux établissements. En effet, il existe un droit spécifique à l'hébergement temporaire, en partie issu de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et dont l'un des objectifs a été de redonner une place centrale aux personnes accueillies. La loi définit leurs droits et oblige les établissements qui en relèvent à élaborer des outils destinés à garantir leur effectivité : le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge, le règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service, le conseil de la vie sociale ou une autre forme de participation des usagers, le projet d'établissement ou de service, et enfin la possibilité de recours à une personne qualifiée.

La question des droits et des obligations des personnes accueillies dans des structures d'hébergement va cependant au-delà de ce cadre légal défini pour les établissements sociaux et médico-sociaux, et porte sur **les droits fondamentaux qui doivent être respectés, quel que soit le statut de l'établissement qui accueille la personne, que ce dernier soit soumis ou non à la loi du 2 janvier 2002.**

A ce titre, bon nombre des principes rappelés dans le Manuel sont applicables dans des structures telles que par exemple les résidences sociales/logements-foyers.

La mise en œuvre de ce cadre juridique n'est pas sans poser de difficultés, notamment en matière d'équilibre entre droits et obligations. Le Manuel tente de mettre ces difficultés en perspective, de les analyser et de proposer des pistes de réflexion et d'actions s'inscrivant dans la philosophie de

la Fnars. Elle s'appuie sur des témoignages de pratiques, afin de penser le respect du droit tout en tenant compte des nécessités de bon fonctionnement des établissements.

Centré sur les droits des personnes hébergées, il s'intéresse également à leurs obligations, en tant que bénéficiaires d'un dispositif relevant de l'aide sociale, afin de permettre la réalisation des missions de l'association gestionnaire et le bon fonctionnement de l'établissement.

On s'apercevra à la lecture de ce Manuel que le droit ne donne pas toutes les réponses aux problématiques de « terrain », que des marges d'interprétation des textes existent, face à des réalités complexes, et que chaque association est appelée à réfléchir sur ses positionnements par rapport à ce que disent les textes.

Pour ne citer qu'un exemple, comment mettre en œuvre le principe de libre choix des prestations ou de libre adhésion à l'accompagnement, dans un contexte où l'offre est très contrainte ?

Ainsi, l'un des objectifs du Manuel est d'inviter les professionnels à réfléchir, à se positionner sur la base du cadre juridique, sur leurs pratiques d'accueil et d'accompagnement, sur les outils règlementaires qu'ils ont mis en place, ou encore sur leurs projets d'établissement, afin le cas échéant de faire évoluer ces outils.

« Les professionnels doivent être sensibilisés à ce travail sur les marges d'autonomie et les marges d'incertitude par l'équipe de direction, pour que le respect des règles de sécurité en vigueur ne conduise pas à des restrictions de liberté inutiles ou injustifiées. Autant que possible, la liberté doit rester la règle et la restriction de liberté, l'exception »^[01].

[01] Recommandation « Bientraitance : définition et repères pour sa mise en œuvre », ANESM

SOMMAIRE

P.7-36 PREMIÈRE PARTIE : L'ACCÈS À L'HÉBERGEMENT

Fiche 1 : Les types d'établissements et cadres juridiques

Fiche 2 : Qui a accès à l'hébergement ? L'inconditionnalité de l'accueil et la non-discrimination

Fiche 3 : Comment accéder à l'hébergement ?

Fiche 4 : Les voies de recours en cas de non-obtention d'un hébergement adapté aux besoins

P.37-52 DEUXIÈME PARTIE : L'ACCUEIL ET L'ENTRÉE DANS L'ÉTABLISSEMENT

Fiche 5 : Information et consentement de la personne

5.1 : Le droit à l'information

5.2 : L'accès de la personne à son dossier

5.3 : Un consentement éclairé

Fiche 6 : Contrat de séjour et du document individuel de prise en charge

P.53-78 TROISIÈME PARTIE : DROITS ET LIBERTÉS FONDAMENTAUX INTRODUCTION

Fiche 7 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Fiche 8 : Dignité humaine et intégrité physique et morale – Notion de bienveillance

Fiche 9 : Respect de la vie privée et familiale et de l'intimité

9.1 : Vie privée et confidentialité

9.2 : Le domicile

9.3 : Vie quotidienne, intimité et vie familiale

Fiche 10 : La liberté d'aller et venir

P.79-94 QUATRIÈME PARTIE : OBLIGATIONS DES PARTIES

Fiche 11 : Obligations des personnes accueillies

Fiche 12 : Obligations et responsabilités de l'établissement et de son personnel

12.1 : Mise en place des instances de participation des personnes accueillies

12.2 : Obligation de sécurité et de protection des personnes

P.95-110 CINQUIÈME PARTIE : FIN DE LA PRISE EN CHARGE INTRODUCTION

Fiche 13 : Le principe de continuité de l'hébergement

Fiche 14 : Motifs et conditions de rupture ou de non-renouvellement des contrats

Fiche 15 : Procédure à respecter suite à une fin de prise en charge

ANNEXES - P.111

1/ Les outils de la loi de 2002-2

2/ La charte des droits et libertés des personnes accueillies

3/ Modèle de contrat de séjour Fnars/Anil

4/ La charte sur le secret professionnel et l'information partagée

GLOSSAIRE - P.123

REMERCIEMENTS - P.125

PREMIÈRE PARTIE

L'ACCÈS À L'HÉBERGEMENT

FICHE 1 : Les types d'établissements et cadres juridiques - p.08

FICHE 2 : Qui a accès à l'hébergement ? L'inconditionnalité de l'accueil et la non-discrimination - p.16

FICHE 3 : Comment accéder à l'hébergement ? - p.24

FICHE 4 : Les voies de recours en cas de non-obtention d'un hébergement adapté aux besoins - p.30

LES TYPES D'ÉTABLISSEMENTS ET LES CADRES JURIDIQUES

Pour répondre aux besoins et aux évolutions de la précarité, les formes d'hébergement se sont diversifiées (structures généralistes, dédiées à une catégorie de personnes, collectives, en appartements « éclatés » dans le parc privé ou public...) et de nouveaux dispositifs se sont développés au fil des années. Complétant les lois du 30 juin 1975^[02] du 29 juillet 1998, la loi du 2 janvier 2002 a tenté de poser un cadre juridique unifié pour l'ensemble des activités d'urgence et d'insertion destinées aux personnes en situation de précarité : celui des établissements sociaux et médico-sociaux soumis à autorisation. Il présentait l'avantage de conférer une certaine pérennité aux actions et de garantir un socle de droits pour les personnes accueillies dans ces établissements et services.

Or, de nombreux dispositifs d'hébergement se sont développés en dehors de ce cadre.

CE QUE DISENT LES TEXTES

Des principes transversaux à l'hébergement d'urgence

Les principes et normes posés dans le cadre de « l'hébergement d'urgence », quel que soit le type d'établissement

Défini à l'article L345-2-2 du CASF, « l'hébergement d'urgence » est un dispositif qui vise à assurer à tout moment l'accueil de « toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale ». Mis en œuvre par le représentant de l'État dans le département dans le cadre du dispositif de veille sociale, l'hébergement d'urgence ne renvoie pas à un type d'établissement. Une personne sans-abri peut, en effet, être accueillie dans différentes structures : centre d'hébergement d'urgence (CHU), centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), hôtel, places financées au titre de l'aide au logement temporaire (ALT)...^[03]

L'accueil des personnes dans le dispositif « d'hébergement d'urgence » implique la mise en œuvre de droits qui ont été précisés par le

législateur^[04] et qui visent à garantir des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine :

- L'inconditionnalité de l'accueil (cf. infra)
- Des prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène
- Une première évaluation médicale, psychique et sociale.
- Un accompagnement personnalisé
- Une orientation vers « [...] tout professionnel ou toute structure susceptibles d'apporter à la [personne accueillie] l'aide justifiée par son état, notamment un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, un hébergement de stabilisation, une pension de famille, un logement-foyer, un établissement pour personnes âgées dépendantes, un lit halte soins santé ou un service hospitalier. »
- Le maintien dans la structure d'hébergement jusqu'à ce que la personne soit orientée vers une structure adaptée à ses besoins (« principe de continuité »).

[02] Loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales

[03] CE, 23 décembre 2011, n°350884 : la mise en œuvre du droit à l'hébergement d'urgence des personnes en situation de détresse « n'implique pas nécessairement qu'il prenne la forme d'un hébergement en hôtel, ce type d'hébergement n'étant qu'une des modalités mises en œuvre par le dispositif de veille sociale (...) ».

[04] Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale ; loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion.

Les apports de la loi ALUR : l'obligation d'information des personnes sur leurs droits et la mise en œuvre de leur participation au fonctionnement de l'établissement qui les accueille.

La loi ALUR du 24 mars 2014 a introduit de nouvelles dispositions qui ont pour objectif d'étendre aux centres d'hébergement certaines obligations en matière de droits des personnes prévues jusque-là dans les seuls établissements sociaux et médico-sociaux relevant du régime de l'autorisation.

En effet, il est désormais précisé que : « *Toute personne prise en charge dans un centre d'hébergement a accès à une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières dont elle bénéficie, sur les voies de recours à sa disposition et les moyens de les exercer, ainsi qu'à la liste des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement agréées dans le département.* » [Art. L342-2-11 CASF]

La mise en œuvre de cette disposition se traduit par l'obligation pour les centres d'hébergement de remettre aux personnes accueillies la charte des droits et libertés mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles ainsi que la liste des associations de défense des personnes en

situation d'exclusion agréées dans le département. Cette liste est établie et actualisée par le préfet.^[05] En outre, le responsable du centre d'hébergement met à la disposition des personnes les coordonnées des dispositifs d'accès au droit du département (maisons de justice et du droit, point d'accès au droit etc.) qui pourront les informer des voies et modalités de recours à leur disposition.

L'ensemble de ces informations doit également être affiché par le responsable du centre d'hébergement dans un lieu accessible à toutes les personnes accueillies [Art. D.345-11 CASF].

La loi ALUR étend, par ailleurs, l'obligation d'assurer la participation des personnes au fonctionnement de l'établissement, par la création d'un conseil de la vie sociale ou d'une autre forme de participation, à l'ensemble des centres d'hébergement accueillant des personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence [Art. L311-6 et D311-3 et suivants CASF].

Outre ces principes, les établissements qui accueillent les personnes en difficulté doivent respecter des règles liées au régime juridique duquel elles relèvent.

[05] Il s'agit des associations de défense bénéficiant d'un agrément au titre des articles L. 441-2-3 ou L. 441-2-3-1 du code de la construction et de l'habitation pour assister les personnes sollicitant un logement au titre du DALO ou d'un agrément au titre de l'article L. 365-3 du même code pour les activités d'accompagnement social effectué pour faciliter l'accès ou le maintien dans le logement.

Les établissements sociaux et médico-sociaux (ESSMS) soumis à autorisation

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a apporté d'importantes modifications au cadre légal des établissements et services sociaux et médico-sociaux définis à l'article L 312-1 du code l'action sociale et des familles, parmi lesquelles un renforcement des droits des personnes accueillies et le développement « d'outils » pour les garantir.

Ce régime juridique implique également une autorisation des établissements et des services pour une durée de 15 ans renouvelable, la définition des réponses sur les territoires dans le cadre d'une planification (schémas de l'organisation sociale et médico-sociale-PDAHI-PDAHLPD), un financement assuré par tarification donnant une visibilité aux associations et gestionnaires,

une diversité des activités et des prestations proposées afin d'apporter une approche globale de l'accompagnement, et l'obligation de réaliser des évaluations internes et externes pour assurer la qualité de l'accueil des personnes.

L'hébergement des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse

Les personnes ou les familles en difficulté ou en situation de détresse peuvent être accueillies dans des établissements ou services « comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle [Art.

L312-1 I 8°] ». Les missions de ces établissements ne se limitent pas à un hébergement, mais incluent une offre complète d'actions et d'activités visant à assurer un accompagnement adapté aux personnes accueillies.

Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) appartiennent à cette catégorie d'établissement. Ils accueillent, au titre de l'aide sociale d'Etat, les personnes qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion et ont pour objectif de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale [Art. L345-1].

Les autres régimes existants : non inscrits dans la loi du 2 janvier 2002 mais pouvant l'appliquer

Un nombre encore important de centres d'hébergement, notamment d'urgence, n'ont pas été intégrés dans le régime de l'autorisation, ils ne sont donc pas soumis en tant que tel aux règles définissant les droits des usagers issues de la loi du 2 janvier 2002. Ils peuvent relever de plusieurs régimes juridiques :

Les ESSMS soumis à déclaration

Le régime de la déclaration, qui n'a pas été supprimé par la loi du 2 janvier 2002, fixe un cadre juridique pour des établissements assurant un hébergement collectif. En effet, l'article L. 322-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF) dispose que : « *Toute personne physique ou toute personne morale privée qui veut héberger, à titre gratuit ou onéreux, des adultes dans un établissement qui ne relève pas du régime d'autorisation prévu au titre Ier du présent livre, doit préalablement en faire la déclaration à l'autorité administrative* ».

Les établissements sous simple convention avec les pouvoirs publics

Certaines structures concluent une convention avec l'Etat et/ou les collectivités territoriales pour assurer l'hébergement des personnes en situation de précarité. Leur financement est le plus souvent assuré par des subventions annuelles ou pluriannuelles.

D'autres catégories d'établissement

Des établissements relevant d'une autre catégorie d'établissement social et médico-social autorisés peuvent également accueillir et héberger des personnes en situation de précarité.

Il s'agit notamment d'établissements accueillant des publics « spécifiques », par exemple : les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) [Art. L 312-1 I 13°CASF], les centres maternels [Art. L312-1 I 1°], les lits halte soins santé (LHSS), les appartements de coordination thérapeutique (ACT) [Art. L312-1 I 9°]...

Le conventionnement à l'aide au logement temporaire (ALT)

Créée par la loi du 31 décembre 1991 portant diverses dispositions d'ordre social, l'allocation de logement temporaire (ALT) est une aide financière versée à certains organismes bénéficiant de l'agrément intermédiation locative et gestion locative sociale. Prévues à l'article L.851-1 I du code de la sécurité sociale, cette aide permet de loger temporairement des personnes défavorisées dans la perspective qu'elles accèdent à la location directe du logement occupé ou à un autre logement de manière définitive. Les personnes de nationalité étrangère doivent être titulaires d'un titre de séjour.

L'organisme conclut avec le préfet du département où sont situés les hébergements une convention qui fixe les modalités d'accueil des personnes et le montant prévisionnel de l'aide.

Le financement est assuré par une contribution des régimes de prestations familiales et une contribution de l'Etat. L'ALT ne peut être cumulée avec l'Aide Personnalisée au Logement (APL).

Le logement « adapté » ou d'insertion : régime des agréments

De nombreux dispositifs se sont développés ces dernières années dans ce champ du logement d'insertion, qui relève d'un régime d'agréments, et qui s'inscrit davantage dans le champ du logement que de l'hébergement. A ce titre il est conventionné à l'APL.

Entrent dans cette catégorie les dispositifs d'intermédiation locative (ex : Solibail, Louez Solidaire, mais également d'autres formes de

sous-location), et les logements- foyer (résidences sociales, pensions de famille, résidences accueil). Certains d'entre eux peuvent être soumis à une double réglementation, comme les foyers de jeunes travailleurs (FJT), qui relèvent à la fois de la catégorie des établissements et services sociaux et médico-sociaux et de celle des logements-foyers, ou les résidences sociales (dont les pensions de famille), qui sont tenues de conclure un contrat de résident avec chaque occupant et un contrat de séjour, dès lors qu'elles proposent un accompagnement (les deux pouvant être fusionnés en un seul document) [Art. L633-2 CCH].

Tableau récapitulatif des différents régimes applicables

RÉGIME APPLICABLE À L'ACTIVITÉ	LOI DU 2 JANVIER 2002 (ÉTABLISSEMENTS SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX)	ACTIVITÉS HORS LOI DU 2 JANVIER 2002
Code de référence	Code de l'action sociale et des familles	Variable (parfois aucun)
Modalité et durée de « l'accord » donné par les autorités publiques pour assurer l'activité	Autorisation de 15 ans (renouvellement par tacite reconduction)	<ul style="list-style-type: none"> • Conventionnement annuel ou pluriannuel (ex : CHU) ; • Agrément d'une durée variable (ex : agrément intermédiation locative et gestion locative sociale : location/sous-location, hébergement ALT, résidences sociales...)
Modalité de sélection des projets/candidatures	Principe : appels à projets via une commission de sélection	<ul style="list-style-type: none"> • Initiative associative • procédure d'appels à projets (non règlementé) • parfois procédure d'appels d'offres
Lien avec les besoins du territoire	Référence aux schémas sociaux et médico-sociaux (PDALHPD) et au PLH	Référence aux schémas sociaux et médico-sociaux (PDALHPD) et au PLH pour certaines activités
Financement	<ul style="list-style-type: none"> • Dotation globale (tarification) • Procédure contradictoire 	<ul style="list-style-type: none"> • Subvention (discrétionnaire) • Pour les agréments : subvention, redevance, marché public
Droit des usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Participation (projet d'accueil et d'accompagnement, à la vie de l'établissement...), mise en place obligatoire d'outils (contrat de séjour, charte des droits...) 	Pour les centres d'hébergement sous le régime de la subvention, la loi ALUR du 24 mars 2014 prévoit une obligation d'information des personnes sur leurs droits
Évaluation	Obligation de réaliser des évaluations internes et externes des activités et de la qualité des prestations	Variable

TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Hébergement d'urgence : articles L 345-2-2 à L 345-2-3 du CASF

ESSMS : articles L311-1 à L361-3, et D311 à R361-2 du CASF

Logement-foyer, IML : articles L 365-1, L 365-4, L633-1 et suivants du CCH

ALT : article L.851-1 à L. 851-4, et R. 851-1 à R. 852-3 du CSS

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

Dans la pratique, on constate une perte de sens des dispositifs, qui ne correspondent plus à leur objet initial et créent de la confusion chez les associations et les personnes accueillies.

Ainsi, le terme « hébergement d'urgence » a été vidé de son sens, en raison de la chronicité de l'accueil des personnes dans la grande majorité de ces structures. De plus, les cahiers des charges, et en conséquence les modalités de prise en charge de certains CHU s'apparentent à ceux de l'hébergement d'insertion, sans pour autant bénéficier de la stabilité et du niveau de financement de celui-ci.

PRECONISATION FNARS

Appliquer les principes et outils de l'insertion aux structures d'urgence

Depuis la reconnaissance du principe de continuité par la loi, on peut observer deux grands types de mise en œuvre du CHU : ceux qui continuent à appliquer des durées de séjour réduites, conduisant au bout de quelques jours à une remise à la rue des personnes, et ceux qui appliquent le principe de continuité et donc accueillent les personnes pour des durées plus longues, dans l'attente d'une solution adaptée.

La non mise en œuvre du principe de continuité est la conséquence d'une saturation de l'ensemble du dispositif d'accueil. Cela conduit les organismes financeurs à privilégier des solutions permettant une rotation importante, refusant ainsi de maintenir des personnes dans ce dispositif et donc de donner les moyens suffisants aux associations pour le faire.

La Fnars poursuit l'interpellation des pouvoirs publics sur ces pratiques inacceptables, afin que les crédits soient réorientés vers des solutions de logement pérennes et adaptées. Elle préconise à ses adhérents l'application des règles et outils de la loi de 2002-2 en CHU. Les droits et garanties apportées aux personnes doivent être les mêmes.

Elle recommande également par défaut à ses adhérents de réfléchir à des mutualisations de moyens avec d'autres structures qu'elles gèrent, en particulier des CHRS, afin de parvenir à un équilibre, et de faire acter cette mutualisation par l'autorité de tarification dans le cadre d'un CPOM ^[06].

TEMOIGNAGE

Le CHU Pereire d'Emmaüs Solidarité : une dynamique autour des outils de la loi de 2002-2

Evelyne Bastille, directrice du CHU Pereire

Le Centre d'hébergement « Pereire », le plus grand centre géré par l'association Emmaüs Solidarité en Ile-de-France, a été créé en 1993. Il a fait l'objet d'importants travaux d'humanisation entre 2006 et 2010, qui ont permis d'impulser une nouvelle dynamique. Il propose aujourd'hui un accueil inconditionnel et applique le principe de continuité de la prise en charge. Il est composé de plusieurs unités, dont une sous statut CHU (23 places) - avec orientations par les maraudes, le 115, le SIAO Urgence et les partenaires - et trois autres unités en centre de stabilisation. Il accueille en tout 209 personnes : isolés hommes, femmes et couples, souvent en situation de grande exclusion (problèmes de santé, situations administratives précaires, etc.).

L'accompagnement social est systématique, et même si les moyens sont limités, chaque personne est suivie par un travailleur social, en complémentarité avec des auxiliaires socio-éducatifs.

Depuis sa réouverture en 2010, la direction a souhaité impulser une dynamique autour de la mise en place des outils de la loi de 2002-2, y compris sur la partie CHU. La mutualisation des moyens entre unités de vie est un levier pour permettre de développer ces projets et d'harmoniser les prestations. Ainsi, des CVS ont été créés par unité, en parallèle des « conseils de maison » (temps informels, sans élection de représentants), et un règlement de fonctionnement a été établi. Aujourd'hui, la direction souhaite poursuivre la dynamique, en créant de nouveaux outils et faisant évoluer certains. Ainsi, un chantier va être lancé autour du projet d'établissement, du livret d'accueil et des contrats de séjour. D'ores et déjà, un groupe de réflexion réunit les élus des CVS et les membres de l'équipe afin de proposer une fusion des 4 CVS en un seul, et de remobiliser les personnes accueillies autour de cet outil. Pour cela, un jour d'élection commun à l'ensemble des unités est programmé.

Une démarche d'évaluation interne pourra être un bon levier pour poursuivre l'accompagnement aux changements. >>>

[06] Contrat Pluriannuel d'Objectif et de Moyens

PRECONISATION FNARS

Des conditions minimales à respecter pour l'ouverture de places de mise à l'abri, dont les places « hivernales »

Le concept de « mise à l'abri » n'existe pas en tant que tel dans la loi, seul le dispositif d'hébergement d'urgence est aujourd'hui défini. La mise à l'abri est mentionnée dans le cadre des circulaires de « période hivernale/veille saisonnière » pour répondre à des besoins de type humanitaire. Devraient donc s'y appliquer les principes et les droits relevant du dispositif d'hébergement d'urgence, en particulier un accueil digne, la proposition systématique d'un accompagnement social adapté, et l'obligation d'orientation vers une solution stable et adaptée. Ces principes sont loin d'être respectés aujourd'hui.

La Fnars a adopté en juin 2014 une motion demandant à ses adhérents, quand ils s'engagent dans l'ouverture de places d'hébergement temporaires, d'exiger que celles-ci respectent les conditions suivantes :

- des conditions d'accueil respectueuses de la dignité des personnes sans réduction des capacités d'accueil
- Un accueil inconditionnel et continu 24H/24H
- La proposition d'un diagnostic et d'un accompagnement social
- L'application effective du principe de continuité et de non remise à la rue avant qu'une solution pérenne leur soit proposée, priorisant le logement direct pour les personnes qui y sont éligibles.



RETOUR D'EXPERIENCE

L'enjeu de la négociation avec les services de l'Etat pour les ouvertures de places « saisonnières » : l'exemple des associations parisiennes gestionnaires d'Espaces Solidarité Insertion

Lors de la veille saisonnière 2014-2015, l'UT-DRIHL de Paris a demandé aux associations gestionnaires d'ESI (Espaces Solidarité Insertion) d'ouvrir un accueil la nuit, en cas de grand froid.

Ces associations ont alerté la Fnars Idf, qui les a réunies afin d'adopter un positionnement commun sur des conditions minimales à respecter pour envisager ces ouvertures. Un courrier a été adressé aux services de l'Etat affirmant : « Ces places de mise à l'abri ne peuvent être possibles que si les locaux sont adaptés à l'accueil, qu'elles permettent d'accueillir en toute sécurité les personnes, qu'elles offrent un véritable repas et qu'elles soient l'amorce d'un parcours d'insertion. Il est impératif que les personnes ainsi mises à l'abri puissent bénéficier rapidement d'une évaluation, puis d'un accompagnement social et qu'une suite de parcours dans le dispositif d'hébergement/logement leur soit proposée. »

Lorsque ces conditions n'étaient pas réunies, plusieurs ESI ont refusé d'ouvrir la nuit.

Si on prend l'exemple d'Emmaüs Solidarité, l'association a accepté d'ouvrir un seul des trois ESI qu'elle gère, après avoir obtenu grâce à des négociations avec les services de l'Etat : des postes d'agents d'accueil, de veilleurs de nuit, du temps de coordination d'équipe, des repas, des kits d'hygiène, etc. Une orientation systématique était faite vers l'accueil de jour afin que la personne rencontre un travailleur social.

De même, pour les structures de mise à l'abri, l'association a exigé que les financements soient attribués avant l'ouverture des places, afin de s'assurer que les moyens humains suffisants soient disponibles, notamment en matière de travail social.

Morcellement des dispositifs : difficultés pour les gestionnaires et pour les droits des personnes

D'une manière générale, les différences de régimes juridiques sont de moins en moins justifiées.

La loi du 2 janvier 2002 devait apporter à travers la rénovation du régime des « établissements sociaux et médico-sociaux soumis à autorisation » un cadre juridique cohérent pour mettre en œuvre les activités du secteur Accueil, Hébergement, Insertion (AHI) notamment. Plus de dix ans après, le bilan n'est pas à l'unification des régimes mais au contraire au développement de nombreux statuts, conduisant à un mille feuilles peu lisible et ne permettant pas de garantir la cohérence de l'intervention sociale et la qualité des activités. Les activités relevant du secteur AHI se sont progressivement développées en marge du cadre légal de la loi 2002-2, conduisant à un empilement et à un cloisonnement de dispositifs qui remplissent pourtant des missions proches voire similaires, et à « mettre les personnes dans des cases », au détriment d'une approche globale et

personnalisée de leur prise en charge. Les CHU et les dispositifs de la veille sociale sont ainsi rarement passés sous autorisation, avec pour conséquence un cadre juridique peu défini, notamment en termes de droits pour les personnes, et des financements par subvention fragilisant la pérennité de leurs activités.

Afin de rendre le secteur plus lisible pour l'ensemble des acteurs et pour le public accueilli, le plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté par le CILE du 21 janvier 2013 prévoyait d'expertiser « la possibilité de proposer un statut unique » pour les établissements et services de la veille sociale, de l'hébergement et de l'accompagnement. La loi ALUR met en œuvre cette mesure du plan pluriannuel en posant le principe de la présentation d'un rapport au Parlement sur les conditions et modalités de mise en œuvre d'un tel statut unifié.

⊕ PRECONISATION FNARS

Pour un statut unique garantissant la qualité de l'accueil et de l'accompagnement

Pour la FNARS, la réflexion autour de ce statut unifié doit favoriser la cohérence territoriale, garantir aux personnes accueillies ou accompagnées un cadre qualitatif et une équité dans les missions et prestations proposées, et offrir aux gestionnaires des conditions sécurisantes dans la mise en œuvre des actions.

L'enjeu n'est pas un simple débat technique mais interroge sur le sens de l'action, sur l'évolution du secteur, à la fois sur le plan des missions qui doivent être les siennes dans le contexte économique et social actuel, des activités à proposer en conséquence, et des pratiques de l'accompagnement social.

Le régime des établissements ou services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) soumis à autorisation au sens de la loi du 2 janvier 2002 apparaît comme le plus favorable pour mettre en œuvre les activités AHI. En effet, il implique une définition concertée et planifiée des réponses en référence aux besoins des territoires, une approche globale de l'accompagnement, la mise en œuvre des droits des personnes et leur participation à l'élaboration de leur projet d'accompagnement et à la vie de l'établissement, ainsi que des modalités de

financement donnant une visibilité sur le long terme aux associations (durée d'autorisation de 15 ans, DGF, ...)

Ce statut unifié devrait concerner les centres d'hébergement pérennes (hébergement d'urgence, d'insertion et de stabilisation), et au-delà l'ensemble des dispositifs de la veille sociale et les services de domiciliation, certains services d'accompagnement social des personnes en situation de précarité (Service d'accompagnement global, « CHRS hors les murs », plates-formes d'accompagnement), et les AVA (Ateliers d'Adaptation à la Vie Active).

L'esprit de la loi de 2002-2 peut également être mis en œuvre dans les dispositifs de logement adapté (résidences sociales, pensions de famille, FJT – qui relèvent déjà en partie de cette loi), même si cela nécessite dans certains cas une adaptation des outils.

Il devrait également amener à recentrer certains dispositifs sur les missions et objectifs initiaux, en particulier l'ALT, pour les transformer en places pérennes.

Le développement des solutions de types intermédiation locative (Solibail, Louez Solidaire), qui bien qu'accueillant un public en difficulté, ne relèvent pas du régime de l'hébergement, ni des logements-foyers, doit amener les associations à réfléchir sur la question des droits des personnes. Les contrats d'occupation et/ou d'accompagnement doivent faire l'objet d'une attention particulière.



RETOUR D'EXPERIENCE

Le travail sur le contrat Solibail, Fnars/Drihl

Au lancement du dispositif Solibail, le statut d'occupation était flou, entre hébergement et sous-location. Le modèle de contrat d'occupation proposé par l'Anah ne permettait pas de situer le régime qui s'appliquait.

La Fnars Ile-de-France a mené, en lien avec la DRIHL et le siège, un travail sur un modèle de convention d'occupation, qui a abouti à un contrat-type, validé en décembre 2014.

Cela a permis de clarifier les engagements respectifs des deux parties signataires. La Fnars IdF a veillé à préciser les obligations de chacun, les conditions de renouvellement du contrat et de résiliation.



OUTILS DE RÉFÉRENCE

Statut unique : *les propositions de la FNARS (site de la FNARS : <http://www.fnars.org/>)*

Guide des dispositifs d'hébergement et de logement adapté, « répondre aux besoins des personnes sans domicile ou mal-logées », DGAS, DGALN, septembre 2008.

LES VOIES D'ACCÈS À L'HÉBERGEMENT

Qui a accès à un hébergement ? Principes d'inconditionnalité de l'accueil et de non-discrimination

Parce qu'elle a pour finalité de protéger les personnes en situation d'exclusion en leur permettant de sortir de la rue, la loi ne fixe pas à proprement parler de conditions d'accès à l'hébergement. Le critère déterminant sera l'évaluation de l'état de besoin de la personne.

Le droit a ainsi posé deux principes essentiels pour garantir un hébergement à toute personne en situation de détresse :

- Le principe d'inconditionnalité de l'accueil
- Le principe de non-discrimination

CE QUE DISENT LES TEXTES

Le principe d'inconditionnalité de l'accueil en hébergement

Dès lors qu'une personne est en situation de détresse, elle doit pouvoir bénéficier d'un hébergement. La loi n'impose aucune condition liée, par exemple, à la régularité de son séjour ou à son âge.

Ce principe a été clairement posé par la loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale [Article 4] dans le cadre de **l'hébergement d'urgence. Le code de l'action sociale et des familles précise ainsi que** *« toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence »* [Art.L 342-2-3 CASF].

Le principe de l'inconditionnalité de l'accueil **concerne également les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)**. Ces derniers accueillent au titre de l'aide sociale *« les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale »* [Art. L 345-1 CASF].

Parce qu'ils répondent à des besoins essentiels, la loi n'a pas entendu restreindre l'accès des personnes en situation de précarité à ces dispositifs. Ainsi, aucun texte ne vient poser des conditions précises, telles qu'un niveau de ressources, pour bénéficier de l'aide sociale en cas d'admission dans un centre d'hébergement et de réinsertion sociale. De même, l'admission des personnes de nationalité étrangère à cette aide sociale, qui est clairement mentionnée par la loi, n'est pas conditionnée par la détention d'un titre de séjour [Art. L 111-2 CASF].

L'accès à un hébergement sera, par conséquent, fondé sur l'évaluation de la situation sociale de la personne. Toute personne, qu'elle soit un homme, une femme, de nationalité étrangère, française, ou ressortissant de l'Union européenne, célibataire ou avec des enfants, doit ainsi pouvoir bénéficier d'un hébergement dans le dispositif d'hébergement d'urgence ou en CHRS, dès lors qu'elle se trouve dans une situation de détresse ou qu'elle connaît de graves difficultés sociales.

Le principe de non-discrimination dans l'accès à l'hébergement

Le principe de non-discrimination vise, quant à lui, à garantir l'égalité de traitement entre les individus. La discrimination est qualifiée lorsqu'un individu fait l'objet d'une différence de traitement **sans motif légitime**. La loi pose une liste de **vingt critères prohibés** : est ainsi interdite toute distinction opérée entre les personnes, qu'elle soit directe ou indirecte, notamment « à raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation ou identité sexuelle, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs

activités syndicales, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée » [Art. L225-1 du code pénal].

Lorsqu'elle est établie, une telle distinction peut conduire à la condamnation pénale de son auteur^[7].

Proclamé à l'article 14 de la CEDH (Convention Européenne des Droits de l'Homme), le principe de non discrimination doit par conséquent assurer l'égalité d'accès à un hébergement des personnes en précarité.

[7] Peine d'emprisonnement de trois ans et de 45 000 euros d'amende.

TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Principe d'inconditionnalité de l'accueil : articles L111-1, L345-1 et L345-2-3 du CASF

Principe de non discrimination : articles 14 CESDH, L225-1 du code pénal

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

Les principes d'inconditionnalité et de non-discrimination ne signifient pas que tous les établissements sont ouverts à toute personne qui en fait la demande. En effet, ces principes peuvent être limités par différents facteurs :

Les critères/conditions d'admission prévus dans les projets d'établissement : une limite à l'accueil de tous les publics à l'échelle du territoire

d'établissement en vue d'accueillir des personnes qui ne trouvent pas de réponse adaptée dans l'offre existante.

Certains centres appliquent des critères de sélection en raison de l'objectif même de leur mission et de leur projet d'établissement. En effet, ceux-ci visent souvent un public particulier, soit parce qu'ils relèvent d'un dispositif institutionnel (exemple : femmes avec enfants de moins de 3 ans pour les centres maternels), et/ou parce qu'ils souhaitent répondre à un besoin ou un objectif « politique » particulier (exemple : la structure qui n'accueille que des femmes victimes de violence).

Toutefois, on peut s'interroger sur le fait de multiplier les critères d'admission dans un établissement (ex : sexe+situation familiale+âge), lorsque cela n'est pas imposé par un financeur. En effet, cela contribue à générer de l'exclusion de publics sur des motifs qui peuvent être difficilement recevables.

La discrimination est alors justifiée par un motif légitime voire légal et ne vise pas à exclure/défavoriser un type de public. On peut plutôt parler dans certains cas de « discrimination positive », car certains centres développent des projets

En outre, à l'échelle d'un territoire, on peut constater que certains publics ne trouvent aucune réponse adaptée à leurs besoins, la discrimination devient alors « indirecte » voire « systémique », et contribue, indépendamment de la volonté de chaque établissement, à exclure certains publics, car ils ne correspondent à aucun projet d'établissement.

⊕ PRECONISATION FNARS

« Ouvrir » les projets d'établissement : il ne s'agit pas de remettre en cause la nature du projet associatif, qui s'est développé pour répondre à un besoin, mais de mettre en réflexion les critères appliqués par rapport à l'évolution de la demande, telle qu'elle peut être observée et rapportée par les SIAO.

Le SIAO Insertion de Paris indique ainsi : « Une convergence et un assouplissement des procédures et critères d'admission des établissements doivent être recherchés, afin de penser l'accompagnement de la personne de manière dynamique et globale plutôt qu'en termes de catégorisation figée. Cette évolution des établissements devra se faire sans pour autant perdre ni les particularités ni les identités associatives. »^[22]

L'enjeu de l'observation et des outils locaux de planification

Dans l'attente de la mise en place d'un véritable observatoire de l'accueil et l'hébergement des sans domicile, utiliser les données issues de l'observation des SIAO pour piloter les politiques territoriales. En complément des autres données de l'observation sociale locale (baromètre d'observation CCAS/CIAS/observatoires locaux/données d'observation des collectivités), les données du SIAO doivent servir à :

- constituer des diagnostics partagés entre acteurs afin d'objectiver les besoins, leurs évolutions et l'adaptation de l'offre qu'elles impliquent à court terme et de façon plus structurelle,
- Alimenter les outils de programmation tels que les PDAHLPD, les PLH. Ceux-ci déterminent, à partir des besoins identifiés sur un territoire, l'offre à produire et sa répartition géographique. Il est essentiel que les projets d'établissement s'inscrivent dans cette planification, et de faire ressortir les besoins non couverts lors de l'élaboration de ces plans. >>>

<< TEMOIGNAGE

Le Foyer Falret CHRS à Paris : évolution des critères et conditions d'admission, en lien avec le SIAO

Bruno Berthelot,
Directeur de pôle, Œuvre Falret

Ce CHRS accueille 129 personnes, dont 106 femmes dans un bâtiment collectif (en chambres individuelles) et, depuis janvier 2015, 23 personnes (hommes ou femmes) en appartements dans le diffus. Leur point commun est d'être confronté à la souffrance psychique ou à une pathologie psychiatrique.

Les critères et conditions d'admission à l'origine portaient sur : l'âge (18 à 45 ans), la dynamique d'insertion socio-professionnelle, l'acceptation de sa maladie ... Des listes d'attente étaient alors mises en place, les admissions faisaient l'objet de plusieurs entretiens et pouvaient prendre jusqu'à plusieurs semaines, voire mois. Cela pouvait générer une vacance parfois importante.

Suite à la mise en place du SIAO Insertion Paris, des besoins importants de prise en charge ont été mis en avant pour des personnes sans domicile de plus de 45 ans d'une part, éloignées de la réinsertion professionnelle d'autre part, ou encore pour les personnes ne possédant pas de dossier médical.

Les échanges réguliers entre l'équipe du SIAO et celle du Foyer Falret ont permis de retravailler les critères et conditions d'admission pour le CHRS.

Désormais :

- La limite d'âge a été repoussée à 60 ans (aujourd'hui environ 20% des personnes accueillies ont plus de 45 ans)
- Les deux conditions pour être accueilli au foyer FALRET sont :
 - l'engagement dans une continuité de prise en charge médicale,
 - et l'adhésion de la personne au suivi de son traitement

Toutes les orientations sont désormais effectuées par le SIAO, et l'équipe du foyer FALRET a travaillé à la réduction du temps de la procédure d'admission, ramenant à 3 semaines maximum le délai entre le premier contact et l'entrée dans l'établissement, en planifiant l'admission sur une seule petite demi-journée. >>>

« TEMOIGNAGE

La démarche collective mise en œuvre par le SIAO du Val d'Oise

Valérie Pélisson, directrice SIAO, Espérer 95

Le SIAO du Val d'Oise a lancé dès 2011 un travail collectif sur les critères d'admission des établissements. Ce groupe de travail, réunissant les structures d'hébergement d'urgence et d'insertion du département, auquel la DDCS a été associée, avait pour objectif de rappeler le cadre législatif, de clarifier et partager les critères propres aux structures (places CHRS, HU, stabilisation...), et de réfléchir à d'éventuelles évolutions. En effet les équipes du SIAO rencontraient des difficultés pour orienter des ménages sur certaines places et pour interpréter les critères afin d'éviter au maximum les échecs. A titre d'exemple, chacun peut interpréter « l'autonomie » de façon subjective.

Il apparaissait également que si l'accueil en hébergement d'urgence était censé être inconditionnel, dans la pratique des conditions étaient posées. Il s'est agi de confronter, de « mettre à plat » les pratiques, les difficultés de chacun (équipes SIAO et structures) en terme d'orientation et d'accueil.

Suite à ces rencontres, certains gestionnaires de structures ont revu leur politique d'admission.

Néanmoins les travaux doivent se poursuivre, et prochainement le SIAO accueillera un doctorant en sociologie pour affiner l'étude des pratiques en la matière et s'interroger sur les effets que peuvent avoir l'ensemble des dispositifs de prise en charge et d'accompagnement à l'insertion des personnes sans domicile. L'objectif final est de repérer les difficultés fonctionnelles que peuvent présenter les institutions de l'insertion et proposer. »

Les modes de financement et les injonctions des financeurs

Dans le modèle actuel, la participation financière permet d'assurer une partie du financement des établissements. Ceux-ci doivent la prendre en compte pour assurer leur équilibre économique, ce qui peut contribuer à freiner l'accueil de personnes sans ressources, celles-ci n'étant pas soumises à cette participation financière.

Par ailleurs les financeurs posent des critères d'évaluation de la « performance » des établissements, pris en compte lors des dialogues de gestion. Ainsi, les indicateurs « taux de sortie » et

« durées de séjour » sont observés et une pression à la fluidité est instaurée. Si la fluidité est un objectif partagé par tous, cette pression généralisée contraint les établissements à choisir des publics dont ils peuvent estimer qu'ils sortiront plus rapidement car ils réunissent les conditions d'autonomie nécessaires. Certains services de l'Etat vont jusqu'à refuser l'admission ou le renouvellement de l'admission à l'aide sociale de certains publics au motif qu'ils n'ont pas suffisamment de perspectives d'insertion (sous-entendu : professionnelle).

+ PRECONISATION FNARS

Résister à certaines injonctions lors des discussions budgétaires

- La place de la participation financière des hébergés dans le financement des établissements ne doit pas conduire à une sélection des publics par l'argent. En pratique, la participation financière tend à venir systématiquement en recette en atténuation des crédits accordés aux structures par l'Etat. L'impact économique d'absence de participation financière est donc réel pour les structures. Rappelons que le système d'aide sociale, fondé sur la solidarité, implique que l'Etat prenne en charge les frais d'hébergement d'accompagnement des personnes sans ressources. C'est pourquoi les pouvoirs publics doivent assurer une compensation à l'accueil de

personnes sans ressources, tant dans le cadre des DGF (Dotations Globales de Fonctionnement) que dans celui des régimes de subventions. La négociation sur ce point lors des dialogues de gestion est importante.

Il s'agit aussi de travailler en interne sur les possibilités budgétaires d'accueil de ces personnes, et d'autre part de mener une réflexion collective sur un territoire, pour une orientation équilibrée entre les structures des personnes ne pouvant contribuer financièrement.

- Rappel du principe inscrit dans la loi : l'admission à l'aide sociale dépend de l'état de besoin de la personne. Il est conseillé aux établissements de demander aux services de l'Etat à ce que la durée de séjour soit évaluée en fonction de la situation spécifique des personnes, qui cumulent parfois les difficultés.

Les besoins de régulation interne des établissements

Les gestionnaires ont en charge le bon fonctionnement de la vie sociale interne à l'établissement, le maintien d'un équilibre global, de la sécurité, ainsi que la gestion des conflits, etc. Dans ce but, ils essaient de

diversifier les profils afin d'éviter de regrouper des personnes rencontrant les mêmes problématiques. Là encore, l'équilibre à trouver est subtil.

PRECONISATION FNARS

L'inconditionnalité de l'accueil doit rester la priorité dans l'examen des candidatures

Toutefois, en cas de difficultés importantes liées à l'occupation de la structure, un échange doit être engagé avec le SIAO.

Pour le cas où la structure ne se sent pas armée en termes d'expertise par rapport à certains publics dits « spécifiques », un accompagnement par une structure extérieure, spécialisée, peut être recherché. C'est en ce sens que la Fnars plaide pour la mise en œuvre de plateformes territorialisées de l'accompagnement, permettant la mutualisation des accompagnements.

FOCUS : l'accueil des personnes en situations administratives précaires dans les CHRS

Comme évoqué précédemment, la loi ne prévoit pas de condition de régularité de séjour pour l'admission des personnes étrangères en CHRS. Toutefois, en pratique les associations gestionnaires pointent un certain nombre de difficultés.

La première est la question du type de prise en charge proposé en CHRS, à savoir un **accompagnement**

social global, qui peut dans certains cas ne pas être adapté à la situation des personnes sans titre de séjour. En effet, pour certaines d'entre elles, le seul frein à l'insertion est la possession d'un titre de séjour. En revanche, d'autres peuvent tout à fait relever de ce type de prise en charge, avec des besoins d'accompagnement sur les volets linguistique, santé, parentalité, etc.

PRECONISATION FNARS

De multiples actions d'accompagnement à mener en direction de ces publics

Rappelons le principe de « non abandon » prôné par la Fnars, qui implique d'accueillir toute personne sans discrimination, et d'assumer collectivement pour les personnes les plus en difficulté un contrat moral de « non abandon », grâce à un réseau diversifié d'institutions et de services permettant de prendre en compte des situations différenciées.

La FNARS a mené en 2013 des travaux dans les différentes régions sur la question de l'accueil et l'accompagnement des personnes en situations administratives précaires.

La question est « quels accompagnements ? » car, comme pour tout autre public, la grande diversité des situations implique une adaptation de l'accompagnement. Le constat partagé était qu'hormis quelques points (accompagnement à la régularisation et emploi), cet accompagnement n'est pas spécifique et porte sur les volets traditionnels : accès aux droits, santé, parentalité...

Si l'équipe éducative n'est pas « tenue au miracle » face à des situations complexes, elle doit mobiliser ses capacités d'innovation, de créativité ; rappelons que la situation administrative des personnes peut évoluer :

- Il s'agit de partir de la demande de la personne : favoriser l'expression de ses besoins, et par là-même la rendre actrice de son accompagnement. Les personnes ont des ressources, des idées sur lesquelles il faut s'appuyer ;

- Etablir une relation de confiance et de valorisation, car ces personnes sont souvent définies par une « absence de », « sans »,... ;
- La prise en charge de ces personnes dans les structures peut amener à revoir les projets d'établissement d'une manière globale afin d'éviter le « bricolage » autour de chaque situation, en termes d'activités proposées (en mettant en place de nouveaux ateliers sociolinguistiques par exemple, ou prise en compte de la problématique du vieillissement des publics) et de gestion : par exemple, en mutualisant certains projets (santé...) ;
- Travailler sur la citoyenneté et le lien social : via le bénévolat, si possible en lien avec d'autres associations pour éviter le lien de dépendance trop important avec la structure, via l'ouverture sur la ville (activités culturelles...) et via des activités facilitant l'intégration et la confiance : alphabétisation, piscine... Le contact avec des bénévoles est important en termes de reconnaissance sociale ;
- Travailler sur le maintien des liens avec le pays d'origine : lien avec la famille, soutien financier, ... ;
- Lorsque l'accompagnement a atteint ses limites et un temps trop long, travailler sur des sorties alternatives, comme par exemple vers les communautés Emmaüs, le départ vers la province (il existe des dispositifs locaux spécialisés sur ce type de public), ou encore des projets de retour au pays ;
- Travailler en réseau, notamment en matière de droit des étrangers : Cimade, Gisti, Comede, mais également avocats, de manière formelle ou informelle
- Il existe de nombreux outils sur lesquels s'appuyer, par exemple le guide GISTI « sans papiers mais pas sans droits » ; le guide du COMEDE...

« TEMOIGNAGE

Quelles actions d'accompagnement social pour les personnes en situations administratives précaires en CHRS ? Quels résultats ?

Marine Perrot, éducatrice spécialisée au CHRS Hôtel du Marais, GROUPE SOS Solidarité

« Mme T. et son époux, roumains, non francophones, sont arrivés en novembre 2011 au CHRS. Initialement hébergés en hôtel, ils nous ont été orientés après deux interventions chirurgicales très conséquentes de Monsieur.

Dès l'arrivée, Madame a souhaité prendre des cours de français ; elle travaillait depuis son arrivée en France comme auxiliaire de vie non déclarée. Le travail d'accompagnement auprès d'elle s'est d'abord situé autour de la sensibilisation au droit du travail (par exemple, ne pas accepter l'exploitation même si l'on est en situation irrégulière), et à la recherche d'un employeur qui favoriserait les démarches de régularisation pour motif économique. Nous l'avons aussi orientée vers des groupes de femmes pour qu'elle ait du temps pour elle hors de son travail et de son mari malade. Le travail auprès de son mari a

été centré sur la coordination des soins. Pour le reste, le couple était complètement autonome et investi dans le savoir habiter, dans la vie collective, dans le soutien aux pairs.

Après la levée des mesures transitoires, nous avons pu enclencher les démarches pour une insertion professionnelle régulière (association intermédiaire de retour vers l'emploi, formation complémentaire...) puis les démarches vers le logement : le couple a obtenu en juin 2015 un logement social, avec une mesure d'ASLL de 6 mois pour attendre la mise en place de l'AAH pour monsieur et un relais sur la coordination des soins.

Nous avons pu observer sur plusieurs autres situations que les personnes en parcours d'exil ont en général énormément de compétences à valoriser, à soutenir, et que l'accompagnement proposé en hébergement prend avec eux tout son sens... »

Zohra Azirou, assistante sociale au CHRS Gambetta, GROUPE SOS Solidarité

« La famille T., d'origine vietnamienne, est arrivée en France pour soigner leur enfant âgé de 10 ans, gravement malade. A son arrivée la famille est hébergée dans sa famille dans le 93 : une régularisation pour accompagnant d'enfant malade a été travaillée et obtenue dans le 93. Mais dès que l'enfant a été guéri, il n'y avait plus lieu de renouveler les récépissés. Madame et Monsieur, se sont retrouvés en situation irrégulière et Monsieur a perdu son CDI et ses acquis au Pôle Emploi. Madame, sans doute très choquée par la situation, est tombée malade à son tour. Ils avaient tout vendu pour venir en France, et retourner au pays était compliqué.

La famille a été orientée au CHRS en 2011. J'ai travaillé avec eux dans l'état d'esprit suivant : rouvrir leurs droits à la santé, travailler l'intégration, trouver des partenaires pour commencer à identifier les soins de Madame, soutenir l'apprentissage de la langue française... mais aussi identifier leurs savoirs faire professionnels respectifs en attendant une régularisation éventuelle.

De nouvelles démarches de régularisation ont été entreprises à Paris : le parcours devant la Préfecture a été très long, avec une demande de titre de séjour pour soins pour Madame et d'accompagnant de malade pour Monsieur. Nous avons engagé un travail pour retisser un réseau sur ce nouveau territoire (amical, communautaire). L'inquiétude était permanente pour le couple. Malgré ces difficultés, le garçon s'est très bien intégré, a une très bonne scolarité : ses professeurs se sont mobilisés pour témoigner de son intégration, de sa réussite scolaire, les partenaires se sont également fortement mobilisés (notamment les personnes impliquées dans l'apprentissage du français). Madame a été orientée pour ses soins vers une thérapie en langue maternelle.

Finalement en juin 2015, après 4 ans de présence dans le CHRS, la famille a pu obtenir une régularisation par le biais de la "loi Valls" (plus de 5 ans de séjour/enfant scolarisé). Actuellement toujours présents au CHRS, il s'agit de s'occuper du jeune garçon qui aura 16 ans bientôt, et de la réinsertion professionnelle de Monsieur, qui reprend pour quelques mois des cours accélérés de français et s'est réinscrit au Pôle emploi.

En tant que professionnelle, je suis fière de l'accompagnement que notre équipe a pu proposer à cette famille. La preuve est donnée, face à ce type de situations, que la solidarité n'est pas un vain mot. Des personnes qui font partie de la société civile se sont mobilisées avec l'accompagnement jusqu'à la possibilité de voir naître leurs nouveaux projets. » >>>

Les perspectives de régularisation de la situation sont très variables, et en tout état de cause peuvent prendre plusieurs années, ce qui pose également la question de la **durée du séjour** (cf. ci-avant sur l'enjeu de fluidité).

Enfin, l'accueil de plusieurs ménages en situations administratives précaires dans un même établissement peut poser des problèmes en termes d'équilibre économique, puisque n'ayant pas accès au marché du travail ou aux prestations sociales, ils ne sont pas en mesure de s'acquitter d'une participation financière (cf. ci-avant sur la participation financière).

Les difficultés liées à la saturation du dispositif de veille sociale et à la non adaptation de l'offre à certaines demandes

Sur les territoires en tension, l'accès à un hébergement est rendu extrêmement compliqué par le manque de places, ce qui oblige notamment les SIAO à effectuer des priorisations dans le choix des publics.

**PRECONISATION
FNARS**

Privilégier, chaque fois que c'est possible, l'accès direct au logement, sur la base des observations du SIAO, et en lien avec l'Etat, les collectivités et les bailleurs sociaux. Même si le manque de logements est bien sûr un frein, cela ne doit pas empêcher d'orienter les personnes vers un logement, lorsqu'elles ne présentent pas de problématiques trop « lourdes ». Plusieurs filières d'accès prioritaires peuvent être mobilisées.

Par ailleurs, le travail sur la **fluidité vers le logement** pour les personnes déjà hébergées est essentiel, puisqu'il permettra de libérer des places, et doit être réalisé en partenariat avec ces mêmes acteurs.

+ PRECONISATION FNARS

Travailler collectivement sur la régulation et la priorisation des orientations

Rappelons que le problème de fond est le manque d'offre d'hébergement et de logement adapté, ce qui relève de la responsabilité de l'Etat.

Cela contraint les acteurs associatifs à s'inscrire dans un système de gestion de la pénurie. Il faut d'abord et avant tout exiger une adaptation quantitative et qualitative de l'offre.

Toutefois, cette pénurie conduit les associations à devoir travailler collectivement, si possible au sein du SIAO, sur la priorisation des demandes. Il s'agit, dans le respect du principe d'accueil inconditionnel, de partager ces critères de priorisation des demandes, et de les inscrire dans le règlement de fonctionnement des commissions d'orientation du SIAO.

Développer des formes innovantes d'hébergement, une prise en charge « modulable » qui puisse s'adapter à l'évolution des publics

Cette souplesse doit pouvoir concerner à la fois le bâti : possibilité de proposer de l'hébergement collectif ou diffus, ou encore de déplacer des cloisons par exemple, ce qui implique aussi une réflexion sur les normes de bâti. En effet, ce sont les normes du logement qui s'appliquent aujourd'hui à l'hébergement. Elles sont parfois très contraignantes et génèrent des coûts importants, freinant la réalisation d'opérations. Il s'agit de réfléchir, notamment dans le cadre des travaux d'humanisation des structures, à l'adaptation des normes pour les structures d'hébergement temporaires.

Ensuite, le statut d'occupation du logement, et le type d'accompagnement mis en œuvre doivent également s'assouplir. Il faudrait que la prise en charge puisse s'adapter aux personnes, et ne soit pas déterminée par le statut de l'établissement. Cela reviendrait à mixer les statuts dans un même établissement. Cela renvoie aux débats sur le statut unifié (cf. fiche 1), qui doit permettre selon la Fnars de faire varier les mesures d'accompagnement pour un même lieu de vie (hébergement/logement).

FAQ

La collectivité publique impose à ma structure des critères d'admission non prévus par la loi (exemple : un seuil d'âge pour accueillir les personnes), la responsabilité de l'association peut-elle être engagée ?

Le pilotage et la prise en charge des personnes sans abri relèvent de la responsabilité du Préfet du département. Des critères d'orientation peuvent être établis, en tenant compte des éléments contenus dans la convention d'habilitation à l'aide sociale pour les CHRS, et en fonction du projet d'établissement. Ces critères devraient permettre une meilleure orientation, à condition que les places existantes soient suffisantes pour répondre aux besoins identifiés sur le département (ex : nombre de familles, de personnes à mobilité réduite, et à la rue). Si des critères restrictifs sont imposés et conduisent à exclure une catégorie de personnes d'un hébergement et d'un accompagnement, celles-ci pourront notamment présenter un recours en référé auprès du tribunal administratif ou saisir le Défenseur des droits. Ce n'est donc pas la responsabilité de l'association mais bien celle de l'Etat qui sera mise en cause.

OUTILS DE RÉFÉRENCE

« **L'inconditionnalité de l'accueil en CHRS** », note FNARS, 2012.

Site du Défenseur des droits, qui explicite chaque critère de discrimination : www.defenseurdesdroits.fr

LES VOIES D'ACCÈS À L'HÉBERGEMENT

Comment y accéder ?

L'accès à l'hébergement est désormais centralisé via les services intégrés de l'accueil et de l'orientation (SIAO). Créés initialement par circulaire (8 avril 2010), les SIAO ont vu leur existence consacrée légalement par la loi ALUR du 24 mars 2014. Ils sont devenus en quelques années le cœur du dispositif de la veille sociale, constitué par ailleurs des accueils de jour, des services d'accueil et d'orientation (SAO) et des équipes mobiles. Cette plateforme unique et intégrée d'accueil, d'évaluation et d'orientation, a pour objet de favoriser le parcours des personnes sans abri ou en détresse de l'urgence vers l'insertion et le logement ordinaire et d'éviter les ruptures de prise en charge en apportant une réponse adaptée et continue en fonction de leurs besoins.

Ce service repose sur trois principes cardinaux :

- La continuité de la prise en charge des personnes
- L'égalité face au service rendu
- L'adaptabilité des prestations aux besoins des personnes

LA PROCÉDURE EN PRATIQUE

1^{ère} étape : Demande au SIAO via un intervenant/travailleur social, qui remplit une évaluation sociale et/ou appel au 115 (personne en direct) en cas d'urgence.

2^{ème} étape : Evaluation de la situation de la personne par l'écouter 115 ou par une commission partenariale constituée au sein du SIAO, sur la base de l'évaluation sociale transmise par l'orienteur.

NB : Il est possible pour certains publics « spécifiques » (exemple : femmes victimes de violences, personnes placées sous main de justice, etc.) que les établissements passent une convention avec le SIAO, autorisant les admissions directes par le directeur de l'établissement.

3^{ème} étape : Proposition d'orientation transmise aux structures d'hébergement ou de logement ayant des places disponibles.

4^{ème} étape : Le directeur du centre d'hébergement décide de l'admission de la personne dans sa structure. Il doit motiver les refus éventuels.

5^{ème} étape : Entretien d'admission (cf. fiche 5)

CE QUE DISENT LES TEXTES

Le rôle central du SIAO

Les procédures prévues par les textes législatifs et réglementaires ont pour finalité de mettre en place une action concertée entre le SIAO, les services de l'Etat et les acteurs de l'accueil, de l'hébergement, de l'insertion et de l'accès au logement. Cette coordination doit permettre d'améliorer la visibilité

des places disponibles sur le département et de favoriser « un meilleur traitement de l'ensemble des demandes formées par les personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence ».

Le représentant de l'Etat doit mettre en place ce service dans chaque département. La gestion du SIAO est déléguée à un organisme, qui peut prendre la forme d'un groupement (ex : groupement d'associations, groupement d'intérêt public...), avec lequel une convention fixant notamment les objectifs, les modalités de suivi de l'activité et les financements est conclue. La loi ALUR réaffirme le principe d'un SIAO unique (urgence et insertion)

dans chaque département, et pose l'intégration du 115 dans le service intégré. L'objectif n'est pas nouveau, il était notamment posé par la circulaire du 29 mars 2012. Les finalités qui répondent à cette convergence sont doubles : la volonté pour l'État d'avoir une personne morale unique comme interlocuteur pour faciliter le pilotage du dispositif ; mais également de favoriser la fluidité des parcours de l'urgence, vers l'insertion et le logement.

Le SIAO a pour missions principales

- de recenser l'ensemble des places d'hébergement et de logement adapté disponibles sur le département,
- d'assurer la gestion du 115,
- d'assurer la coordination des acteurs du dispositif de veille sociale
- de veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes qui le sollicitent,
- d'orienter les personnes sans abri ou en détresse vers les structures ou services qu'appelle leur état, dans des conditions définies par une convention conclue entre ce service et le représentant de l'Etat dans le département.
- de suivre le parcours des personnes ou familles prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation ;
- de faire des propositions adaptées aux besoins des personnes qui doivent être transmises aux structures d'hébergement ou de logement. Dans le cadre de sa mission, le SIAO doit assurer un traitement équitable des demandes.

Il a également **une mission essentielle d'observation** des besoins sur le département, et de l'adéquation entre offre et demande. Il doit produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement.

Les organismes exerçant des activités d'intermédiation et de gestion locative sociale, les logements-foyers et les Résidences hôtelières à vocation sociale (RHVS) doivent, quant à eux, informer le SIAO des logements vacants ou susceptibles de l'être, examiner et mettre en œuvre ses propositions d'orientation selon les procédures qui leur sont propres et des modalités déterminées conjointement avec ce service^[8].

Partenariats et orientation des personnes

Pour mener à bien ses missions, le SIAO peut passer des conventions de partenariat avec les acteurs du secteur de l'hébergement, du logement et de l'insertion (CHU, CHR, organismes bénéficiant de l'ALT, logement-foyers, organismes exerçant des activités d'intermédiation locative et de gestion locative sociale, bailleurs sociaux...) et plus largement avec les collectivités territoriales, les agences régionales de santé (ARS), les établissements sanitaires, ou encore les services pénitentiaires d'insertion et de probation.

Pour proposer une orientation adaptée aux besoins des personnes, le SIAO examine en commission partenariale chaque demande sur la base de l'évaluation sociale transmise par l'orienteur. Les propositions d'orientation sont ensuite transmises aux organismes pouvant les accueillir.

Dès lors qu'elles bénéficient d'un financement de l'Etat, les structures d'hébergement et les organismes bénéficiant de l'ALT doivent mettre à disposition du SIAO leurs places d'hébergement, l'informer de toutes les places vacantes ou susceptibles de l'être, et mettre en œuvre les propositions d'orientation du SIAO.

Les personnes qui interviennent dans l'instruction des demandes de prise en charge, l'évaluation et l'orientation des personnes ou familles en difficulté, sont soumises au secret professionnel. Le partage d'informations entre les intervenants est également prévu, sous réserve qu'il ne concerne que les informations strictement nécessaires à la prise de décision. [Art. L345-2-10 CASF] (cf. Fiche 9.1).

[8] Décrets n° 2015-1446 et 1447 du 6 novembre 2015 relatif aux services intégrés d'accueil et d'orientation

TEXTES DE RÉFÉRENCE :

SIAO : L345-2-4 à L 345-2-10 du CASF / R345-1 à R345-10 / D345-8

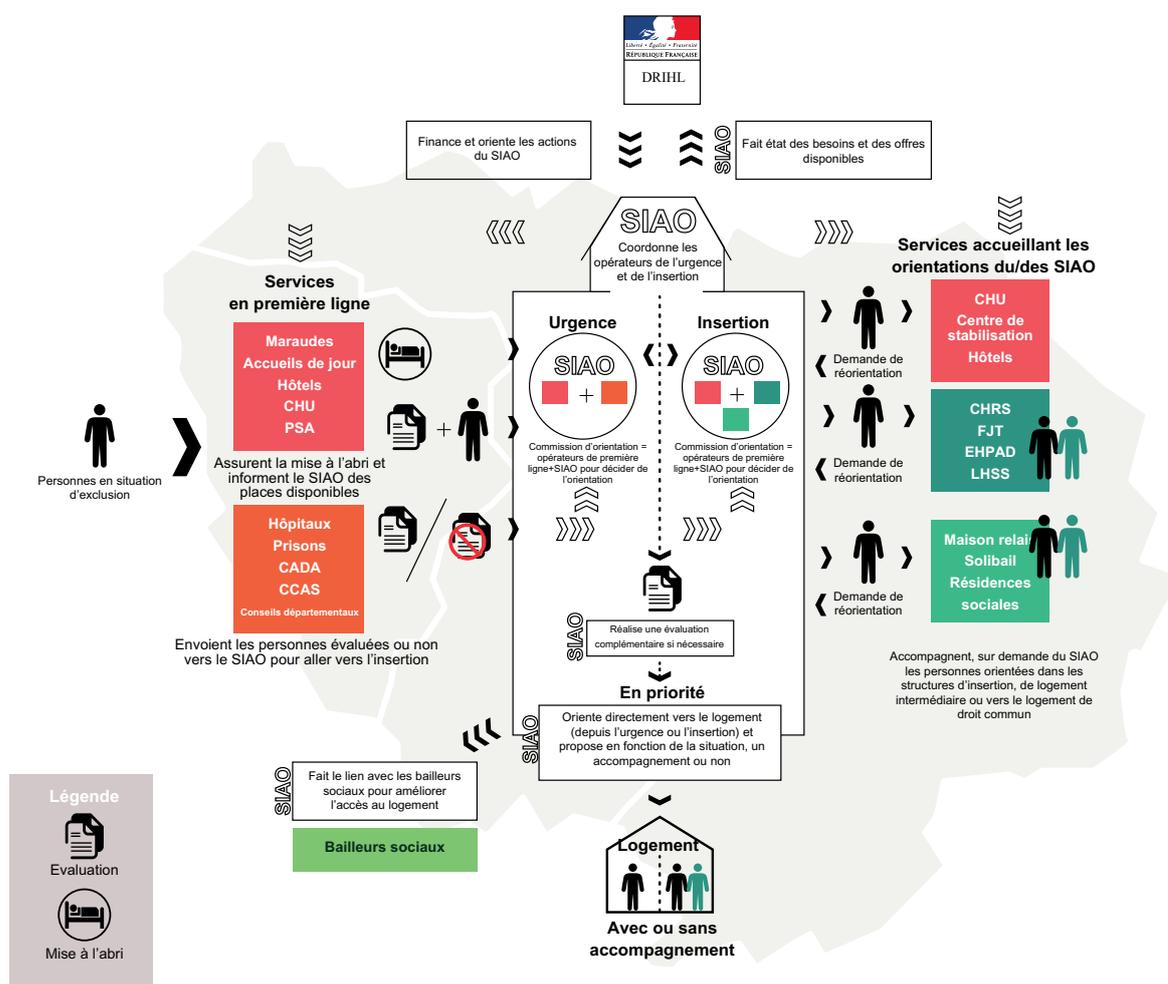
Circulaire n° DGCS/SD1A/2015/325 du 17 décembre 2015 relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 relatif au service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)

Admission dans le centre d'hébergement : articles L345-1, L345-2-5, R345-4 et R314-157 du CASF

Admission à l'aide sociale : articles L111-1, L111-2 et L345-1 du CASF

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

Schéma récapitulatif du fonctionnement des SIAO (source : DRIHL)



Les SIAO sont désormais bien installés dans le paysage et sont devenus des acteurs incontournables pour l'accès à l'hébergement et au logement des personnes sans domicile.

Pour les personnes en demande d'hébergement et leurs accompagnants, la centralisation des demandes via ces plateformes simplifie les démarches et apporte plus d'équité.

« TEMOIGNAGE

Comment cette demande est-elle vécue par les personnes concernées ?

Sébastien Frutieux, membre du CCRPA Ile-de-France et Président de l'association Dignité^[9]:

(...) L'étape de la demande d'hébergement est difficile car on n'ose pas, on a perdu le sens de notre vie ainsi que tous nos repères et il nous est toujours difficile de demander quelque chose à une personne que l'on ne connaît pas. (...). Certaines personnes sont dans un état de révolte et de colère qui peut les amener à ne pas être en capacité d'accepter l'aide qui est proposée ou de formuler tout simplement une demande.(...)

L'élaboration de la fiche SIAO pour nous peut être un questionnaire de plus, en fonction de la façon dont elle nous est présentée. Elle peut être noyée dans un flux d'informations qui nous est donné. La vision que peuvent avoir certains d'entre nous du travailleur social est limitée à parfois à une présentation purement administrative, et la fiche SIAO peut ne représenter qu'une démarche supplémentaire et perçue comme inquisitrice. Nous sommes en position de détresse, et répondre à des questions qui entrent dans notre intimité peut être mal vécu.

Nous sommes donc dans une ambivalence qui est de vouloir un hébergement et de devoir répondre à des questions où l'on ne souhaite pas forcément dévoiler toute notre vie. Cette étape peut être dégradante pour nous et la relation que l'on établit avec le travailleur social est déterminante.

[9] Extrait de son intervention au séminaire du SIAO 75, 2014

Nous pouvons pointer deux enjeux pour les intervenants qui orientent les personnes vers le SIAO : l'information du demandeur et la qualité de l'évaluation sociale.

Information des demandeurs par l'orienteur

Le dispositif d'hébergement et de logement adapté étant complexe, l'information transmise aux personnes doit être aussi claire que possible sur les types d'offres existantes sur le territoire (nature et nombre de places), afin d'éclairer leur choix et la nature de leur demande. Ceci notamment pour prévenir les refus au moment de la proposition. Certains SIAO ont développé des outils de recensement et de communication sur les différentes structures d'hébergement/logement existantes sur le territoire.

Pour certains d'entre nous, la fiche a été remplie très rapidement, le travailleur social ne prend pas toujours le temps d'apprendre à nous connaître et la question de l'évaluation en lien avec l'orientation peut se poser. Nous n'avons pas toujours la possibilité de raconter notre histoire. L'orientation est-elle la plus adaptée ? Nous voulons juste un hébergement, être en sécurité mais nous ne savons pas exactement ce que nous voulons. Nous sommes prêts à tout accepter. Lorsque la demande est faite alors que le suivi est déjà entamé depuis un temps plus long, le travailleur social est plus à même de proposer une solution adaptée (...).

Ce que nous souhaitons, c'est que la fiche SIAO serve à la personnalisation du parcours de la personne, non seulement au niveau du parcours de l'hébergement ou du logement, mais également sur d'autres problématiques. Or nous avons une attente par rapport à ce dispositif, mais s'il n'y a pas de réponse positive, les travailleurs sociaux se cachent derrière le dispositif en disant qu'ils ne peuvent pas faire plus que la fiche. Dans la création de lien que nous souhaitons avec les travailleurs sociaux que nous rencontrons, nous sommes dans l'attente d'une relation d'aide de non jugement et sans a priori. Mais nous avons conscience que certains services sont débordés par les demandes et qu'il n'est pas facile d'établir une relation de qualité. La réalité à laquelle nous sommes confrontés est tout autre car elle détermine le parcours, le projet et la temporalité de la réalisation de notre projet de VIE. >>

L'information doit également porter sur leurs droits et les recours possibles en cas de refus d'admission par une structure ou de non-proposition d'hébergement (cf. fiche 4).

L'évaluation sociale de la situation

Elle joue un rôle essentiel pour l'orientation, car elle sert de base aux échanges de la commission d'orientation. Des trames d'évaluation sont disponibles auprès des SIAO et largement diffusées. Elles peuvent parfois être remplies en ligne (se renseigner auprès du SIAO du département).

NB : les SIAO utilisent des outils informatiques pour recenser la demande et l'offre. L'Etat est en cours de développement d'un logiciel qu'il souhaite unique pour tous les SIAO (Système d'Information-SIAO).

« TEMOIGNAGE

Quelques réflexions sur les enjeux de rédaction de l'évaluation sociale

Equipe du SIAO 75

L'évaluation de la situation d'une personne/famille en difficulté sociale est le support de la demande d'orientation vers un centre d'hébergement ou un logement adapté. Elle s'inscrit dans un parcours qui est à la fois individuel et institutionnel.

Cet acte d'écriture, coproduit avec la personne/famille, instaure une relation, contribue au lien social et rend compte de faits, d'analyses et de propositions. Chaque évaluation est unique, datée, et permet de faire un point sur l'accès aux droits des personnes en se basant sur des faits objectifs, concernant le logement, l'emploi, la situation administrative et tout élément nécessaire à l'orientation. Elle doit prendre en compte la situation sociale, la dimension

psychique ainsi que les conséquences de l'état de santé des personnes. Il s'agit de formuler un écrit qui soit utile à la personne/famille et compréhensible pour les interlocuteurs.

Au-delà d'une simple demande ou du récit de vie, l'évaluation s'appuie sur les souhaits des personnes en matière d'aide et de soutien, considère que chacun possède des ressources et que le respect de la dimension subjective est un droit inaliénable.

L'évaluation s'inscrit dans un processus, celui de l'accompagnement social, qui associe une pluralité d'acteurs qui sont les dépositaires d'informations et non les propriétaires. Ils sont tenus au secret professionnel [Art. 30 loi ALUR-Art. 226-13 et 14 Code Pénal]. »

Les refus d'offres par les personnes

Les rapports d'activité 2013 de plusieurs SIAO franciliens montrent que ces refus sont la cause de l'échec d'une orientation dans 40% des cas en moyenne. On peut identifier 3 motifs principaux à ces refus :

- **Inadaptation du type de structure proposée** (notamment refus du collectif, mais aussi par exemple impossibilité d'accueillir des animaux). Beaucoup de ménages souhaitent en réalité un logement. Cela peut également être du à un changement de la situation, qui n'a pas été signalé au SIAO.
- **Localisation de la proposition** : notamment éloignement du lieu de travail, de scolarisation des enfants, etc.
- **Refus de l'accompagnement social ou des règles imposées par l'établissement** (contraintes d'horaires, participation à la vie collective, etc.)

Les suites à donner à un refus relèvent donc des acteurs, en fonction de leur appréciation de la légitimité ou non du refus. En cas de désaccord, le juge peut être amené à trancher.

D'un point de vue légal, rien n'empêche la personne de refaire une demande suite à un refus, en effet c'est la situation d'urgence qui prime. Une autre proposition doit donc lui être faite. En pratique, l'évaluation sociale doit permettre de comprendre les motifs du refus et de distinguer les demandes « abusives ». Il s'agira ensuite pour le référent social de la personne de pouvoir retravailler sur ce refus.

NB : les refus de propositions ne sont pas prévus dans le droit, sachant que le dispositif d'accueil et d'hébergement est tenu de faire une proposition « adaptée ». Il est difficile de déterminer ce qu'est une proposition adaptée, sur ce point les textes n'apportent pas de précisions.

PRECONISATION FNARS

Accompagner les personnes pour prévenir les refus

Les informer sur le contexte de l'offre d'hébergement et de logement existante sur le territoire, en s'appuyant sur le concret de la prise en charge. Il est en particulier important de préparer les personnes à la notion de participation financière, ainsi qu'au règlement intérieur et aux contraintes auxquelles elles vont être soumises. Rappeler également la nature de l'accompagnement social qui va être mené. Cela implique que le référent soit bien informé concernant cette offre, ce qui fait partie du rôle du SIAO.

Si la personne envisage de refuser une offre, il faut travailler avec elle sur les motifs. Certains peuvent être considérés comme légitimes, comme par exemple :

- le refus de l'hébergement en dortoirs ou en chambres partagées.
- la localisation, au regard du lieu de travail ou de scolarisation des enfants
- la nécessité de garde d'enfants, etc.

TEMOIGNAGE

Le SIAO du Val d'Oise et les refus

Valérie Péliçon,
Directrice du SIAO, Espérer 95

Lorsque le SIAO estime que le refus d'une personne porte sur une offre qui était pourtant adaptée au vu des éléments présents dans la demande, il recontacte systématiquement le référent (et le ménage en cas d'absence du référent), afin d'en comprendre les motifs, et de rappeler le contexte de l'offre d'hébergement. Dans le cas d'un maintien du refus sans motif objectif, le SIAO annule cette demande et engage le référent à repréciser ou reformuler les attentes du ménage lors d'une nouvelle demande.

Les refus ont peu à peu diminué, grâce à une meilleure information de la part du SIAO sur la réalité de l'offre existante sur le territoire via des coordinations ou publications. La sensibilisation des référents par rapport au contexte mais aussi la connaissance des différents dispositifs et les critères attendus ont amélioré les préconisations et permis des orientations plus adaptées. >>>



OUTILS DE RÉFÉRENCE

« SIAO : repères et pratiques », *Guide, FNARS et Croix-Rouge Française, avril 2013*

LES VOIES D'ACCES A L'HEBERGEMENT

Les voies de recours pour les personnes en cas de non-obtention d'un hébergement adapté aux besoins

Depuis quelques années, les voies de recours offertes aux personnes et familles en difficultés qui n'obtiennent pas de réponse ou qui se voient refuser un hébergement se sont développées.

Suivant leur situation, elles peuvent désormais saisir la justice :

- **Pour obtenir un hébergement d'urgence**, en présentant un recours en référé auprès du juge administratif
- **Pour obtenir un hébergement d'insertion ou un logement de transition**, par le dépôt d'un recours amiable auprès de la commission de médiation DALO
- **Pour obtenir un hébergement en CHRS au titre de l'aide sociale en saisissant la commission départementale de l'aide sociale**

A côté de ces recours juridictionnels, il est également toujours possible de demander au SIAO, ou directement au préfet (par courrier), le réexamen de sa situation et une orientation vers une structure adaptée, lorsque la demande précédente n'a pas abouti. La personne peut également faire cette démarche si la proposition d'orientation faite par le SIAO n'est pas adaptée à ses besoins.

CE QUE DISENT LES TEXTES

Les recours devant le tribunal administratif pour accéder à un hébergement d'urgence

Les textes imposent le droit d'accès aux structures d'hébergement **d'urgence** à toute personne « *sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale* ». Ce système de veille sociale est sous la responsabilité du préfet du département [Art. L. 345-2 et L. 345-2-2].

Le droit à un hébergement d'urgence a été consacré comme liberté fondamentale. L'arrêt du **Conseil d'État du 10 février 2012** précise qu'il « *appartient aux autorités de l'État de mettre en œuvre le droit à l'hébergement d'urgence reconnu par la loi à toute personne sans abri qui se trouve en situation de détresse médicale, psychique et sociale* ». Depuis, la loi ALUR a modifié le « et » en « **ou** », ce qui élargit l'appréciation de la situation de détresse.

Par conséquent, en cas d'urgence, les personnes peuvent saisir à tout moment le Tribunal Administratif dans le cadre d'une procédure dite de référé (procédure d'urgence).

NB : La décision de rejet du préfet peut être implicite (c'est-à-dire que l'absence de proposition d'hébergement vaut rejet) ou explicite (courrier).

Il existe deux types de fondements à ces recours :

- **La demande d'hébergement comme une mesure nécessaire pour sauvegarder la liberté fondamentale qu'est le droit à l'hébergement.**

Il s'agit du « **référé-liberté** » [Art. 521-2 CJA]. Le juge peut imposer au préfet de trouver un hébergement aux personnes dans un certain délai accompagné ensuite d'une astreinte par jour de retard.

• **La demande de suspension d'une décision de refus d'hébergement [Art. 521-1 CJA] :**

- La personne peut demander l'annulation du refus d'hébergement (implicite ou explicite du Préfet) en présentant un recours « au fond » devant le juge administratif dans le délai de deux mois.
- Parallèlement, elle pourra l'accompagner d'un recours en « référé suspension ». Il s'agit de demander au juge la suspension du refus du préfet, dans l'attente de la décision définitive sur son annulation. Si le juge décide de suspendre la décision de rejet, cela revient en pratique à demander au préfet d'héberger les personnes. Ce

référé peut concerner l'accès à un hébergement ou le maintien dans une structure (voir fiche 13). A l'appui du recours, il est nécessaire de démontrer qu'une demande a été faite, au 115^[10] ou au SIAO.

Pour ces procédures, le ministère d'avocat n'est pas obligatoire [Art. R. 522-5 CJA]. Néanmoins, pour tous les recours auprès du Tribunal, il est conseillé de se faire accompagner et de faire une demande d'aide juridictionnelle pour les personnes qui remplissent les critères^[11].

Les recours pour accéder à un hébergement ou un logement d'insertion

Recours DALO

• **Recours amiable auprès de la commission de médiation**

Il s'agit d'une voie de recours mise en place par la loi du 5 mars 2007 lorsqu'aucune solution de logement ou d'hébergement n'a été trouvée malgré les démarches entreprises par le requérant.

Dans cette hypothèse, la commission de médiation du département concerné peut être saisie sans délai lorsque cette personne sollicite « l'accueil dans une structure d'hébergement, un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale, n'a reçu aucune proposition adaptée en réponse à sa demande » [Art. L.441-2-3 CCH].

Ce recours se traduit par l'envoi d'un formulaire Cerfa (n°15037*01) à la commission. Le recours « hébergement » porte à la fois sur les structures d'hébergement d'insertion et sur les logements de transition ou logements-foyer (résidences sociales, FJT, intermédiation locative...). Il exclut la mise à l'abri, puisqu'il repose sur le principe de la stabilité de l'hébergement.

Il est accessible à tous, sous réserve d'une **démarche préalable** de recherche d'hébergement. Celle-ci peut évidemment être la saisine du SIAO (Urgence et/ou Insertion). Néanmoins, d'autres démarches préalables de recherche d'hébergement peuvent être acceptées,

comme par exemple l'appel au 115, dans certains cas le contact direct avec une structure d'hébergement, ou encore le recours à un accueil de jour.

Lorsque la personne est orientée vers une structure d'hébergement, aucune condition de régularité de séjour ne peut être exigée : « Si le demandeur ne justifie pas du respect des conditions de régularité et de permanence du séjour mentionnées au premier alinéa de l'article L. 300-1, la commission peut prendre une décision favorable uniquement si elle préconise l'accueil dans une structure d'hébergement » [Art. L. 441-2-3 CCH].

En revanche, les logements-foyers et logements de transition ouvrant droit à l'APL nécessitent une régularité de séjour, et des ressources.

La loi a instauré des délais maximum qui doivent être respectés par la commission et le Préfet :

S'agissant d'une demande d'hébergement, la commission de médiation doit rendre sa décision dans un délai maximum de **six semaines** à compter de la réception de la demande. Lorsqu'elle considère la demande comme valide et qu'elle la transmet au préfet, celui-ci dispose aussi de **six semaines** pour faire une proposition d'hébergement adapté. Ce délai est porté à **trois mois** lorsque la personne a été orientée vers un logement de transition ou un logement-foyer.

[10] Pour prouver la sollicitation du 115, il est possible d'envoyer un fax de demande d'hébergement au 115, l'accusé peut servir de preuve

[11] Conditions et formulaire sur : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F18074.xhtml>

Le Préfet désigne chaque demandeur reconnu prioritaire par la COMED au SIAO pour qu'il l'oriente, dans un délai qu'il détermine, vers un établissement adapté à sa situation. Si le SIAO ne parvient pas à orienter le demandeur dans le délai, le Préfet peut le désigner directement à un organisme pour qu'il l'accueille. En cas de refus de ce dernier, il peut procéder à l'attribution d'une place qui pourra, le cas échéant, s'imputer sur ses droits à réservation. En Ile-de-France, il peut aussi demander au préfet d'un autre département d'effectuer une telle proposition.

• Les recours en cas de rejet par la commission

En cas de désaccord avec la décision de la commission de médiation, les demandeurs peuvent exercer un **recours gracieux** auprès de la commission (dans un délai de 2 mois), et/ou un **recours contentieux auprès du Tribunal Administratif** (dans un délai maximum de deux mois - soit après la décision de la COMED, soit après le recours gracieux).

• Les recours en l'absence de proposition pour un ménage reconnu prioritaire au titre du Daho

Dans l'hypothèse où la commission a reconnu la demande valable et l'a transmise au préfet mais que celui-ci ne fait pas de proposition adaptée dans le délai qui lui est imparti (6 semaines ou 3 mois), la personne dispose d'un **délai de quatre mois pour saisir le Tribunal Administratif** [Art. R.778-2 CJA] et lui demander d'enjoindre au Préfet de faire une proposition. La condamnation de l'Etat lui impose de verser des astreintes au Fonds National d'Accompagnement Vers et dans le Logement (FNAVDL).

En cas de proposition inadaptée, le recours énoncé ci-dessus est envisageable. Pour autant, il faut justifier de l'inadaptation de l'hébergement proposé. Le texte de loi précise « *qu'en cas de refus d'une proposition d'accueil non manifestement inadaptée à sa situation particulière elle risque de perdre le bénéfice de la décision de la commission en application de laquelle la proposition lui est faite* » [Art. R. 411-18 CCH].

Enfin, la personne peut engager, en parallèle ou à défaut du recours contentieux pour non-proposition d'hébergement, un **recours indemnitaire** devant le Tribunal administratif. Celui-ci vise à la reconnaissance du préjudice subi par la personne du fait de l'absence d'hébergement adapté.

NB : une jurisprudence de septembre 2014 a condamné l'Etat au versement de dommages et intérêts d'un montant de 5 000€ pour l'absence de proposition d'un hébergement adapté^[12].

Recours auprès de la commission départementale d'accès à l'aide sociale (CDAS)

En CHRS, les personnes sont admises au titre de l'aide sociale de l'Etat [Art. L111-2 CASF]. Lorsque le directeur admet une personne dans le centre, une demande écrite d'admission à l'aide sociale signée par la personne est adressée sans délai au Préfet avec les pièces justificatives de sa situation. A défaut de réponse de ce dernier dans le délai d'un mois, l'aide sociale est réputée acceptée. Un bilan sur sa situation est réalisé au moins tous les six mois. Au plus tard un mois avant l'expiration de la période d'accueil, le responsable du CHRS peut demander au Préfet la prolongation de l'admission à l'aide sociale [Art. R345-4 CASF].

Si la personne se voit refuser l'admission à l'aide sociale ou sa prolongation, elle peut saisir dans un délai de deux mois maximum une juridiction spécialisée : la **commission départementale d'accès à l'aide sociale**, compétente en 1ère instance pour les décisions individuelles relatives à l'aide sociale de droit commun [Art. L. 134-1 CASF]. Cette commission a le pouvoir de changer les décisions d'admission.

[12] TA Toulouse, ordonnance de référé du 25/09/2014.

Exemple de contentieux : Dans une décision du 3 mars 2008, la CDAS de Nantes a ainsi réformé la décision du Préfet refusant de prolonger l'admission à l'aide sociale d'une famille étrangère en séjour irrégulier accueillie dans un CHRS, la possession d'un titre de séjour n'étant pas une condition prévue par la loi pour bénéficier de cette aide sociale.^[13]

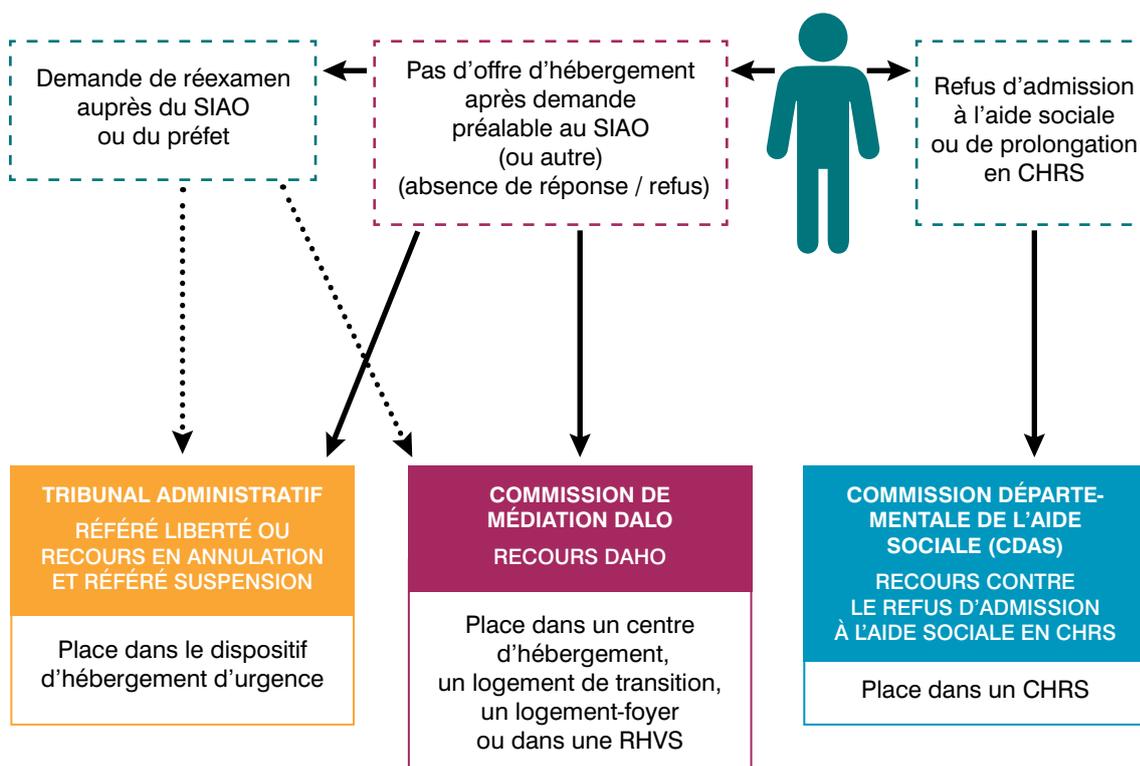
La procédure : à partir de la notification de la décision par l'administration, la personne dispose d'un délai de 2 mois pour saisir la CDAS. Cette saisine doit se faire par écrit, le ministère d'avocat n'est pas obligatoire mais la personne peut bénéficier de l'aide juridictionnelle^[14]. La personne devra démontrer qu'elle est en situation de besoin.

La décision de la CDAS peut faire l'objet d'un appel devant la commission centrale d'aide sociale dans les 2 mois de sa notification puis éventuellement d'un recours en cassation devant le Conseil d'État.

[13] CDAS de Nantes Dossier n° 203 93 94

[14] NB : ne pas hésiter à recourir à l'aide juridictionnelle pour obtenir un avocat

Schéma de synthèse des recours possibles

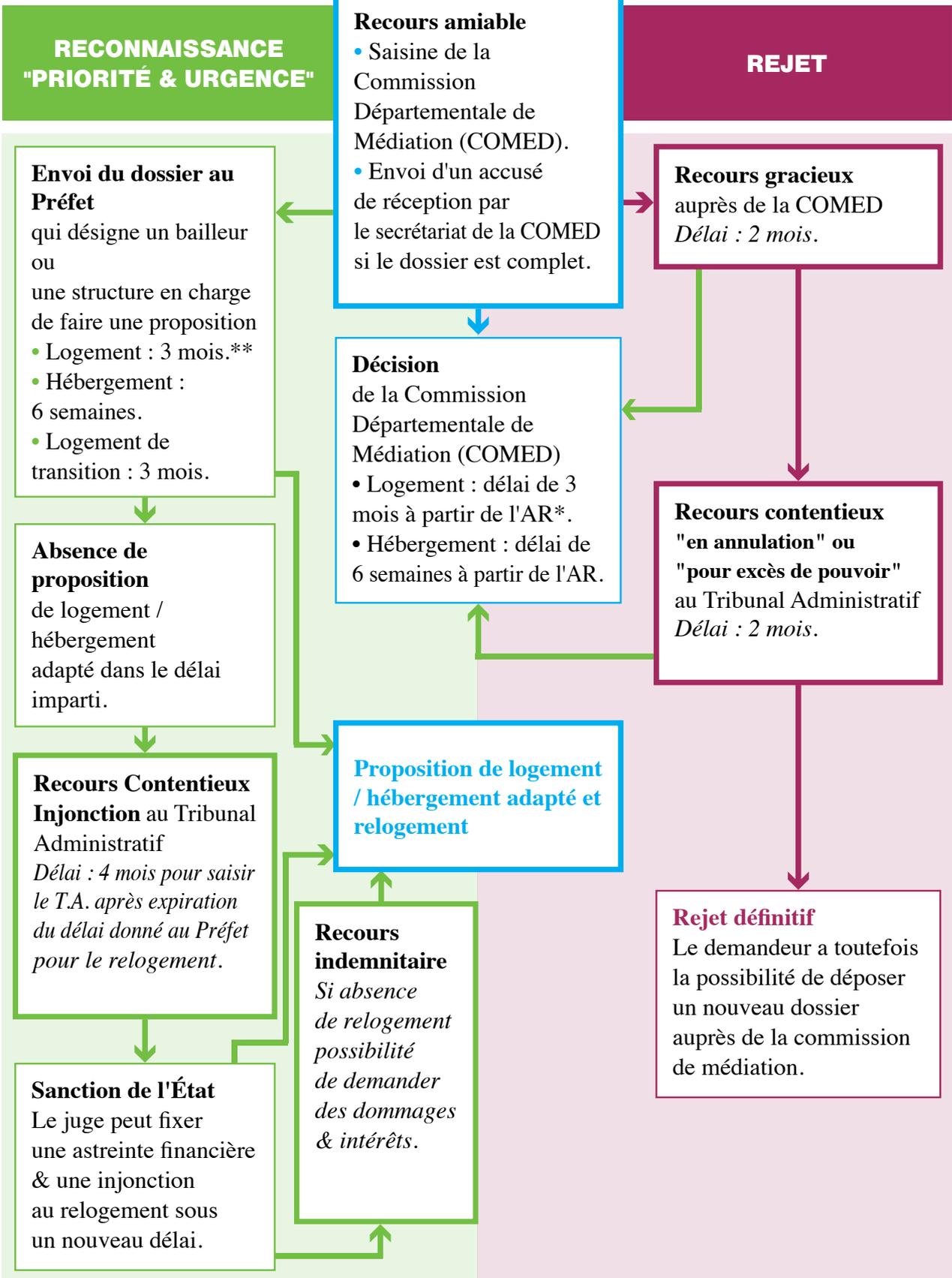


TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Hébergement liberté fondamentale : Arrêt N° 356456 du Conseil d'Etat du 10 février 2012

DALO : Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale – Art. L. 441-2-3 et suivants du CCH et R. 441-13 et suivants du CCH

SCHÉMA GÉNÉRAL DE LA PROCÉDURE DE RECOURS DALO OU DAHO



* En Île-de-France pour les dossiers déposés avant le 31/12/2014, les délais réglementaires sont de 6 mois pour le logement.
 ** Jusqu'au 1^{er} janvier 2017 ce délai est porté à 6 mois à titre dérogatoire dans les départements comportant au moins une agglomération de plus de 300 000 habitants et dans les DOM.
 Source : Manuel pratique pour la mise en œuvre du DALO à destination des associations, Fnars IdF, Fapil IdF, FAP IdF, Secours Catholique, avril 2015

○ ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

Le recours juridique est l'une des armes des personnes dépourvues d'hébergement, en particulier dans un contexte de pénurie. Toutefois il ne doit pas devenir la voie classique d'accès à l'hébergement. Son intérêt est de permettre dans certains cas de trouver une solution, mais aussi de rendre visibles les situations de mal-logement. Plusieurs freins et limites peuvent être identifiés :

- Le recours à la justice peut être long et compliqué pour les personnes en difficulté, et nécessite un accompagnement. Bien que l'assistance d'un avocat ne soit pas obligatoire, elle peut être selon les situations fortement conseillée (une demande d'aide juridictionnelle peut être faite).
- Le frein commun aux différents recours est celui des **délais**, ce qui pose problème pour les situations d'urgence. Pour autant, lorsque l'urgence le justifie, le référé peut être rapide. Le référé liberté l'est obligatoirement car le juge statue dans les 48h.
- Le **référé liberté** comporte une importante limite : la nécessité d'être dans une situation d'une extrême gravité. En effet, les juges vérifient les conditions de la loi à savoir si la personne se trouve dans une situation « *de détresse médicale, psychique ou sociale* ». Auparavant, un cumul de ces détresses était exigé, ce qui limitait les référés liberté. La loi ALUR du 24 mars 2014 est venue remplacer le terme « et » par le terme « ou ». A l'heure actuelle, il est encore difficile de connaître l'impact de cette modification. Pourtant, la détresse sociale qui est celle d'être sans-abri devrait être largement suffisante pour saisir le juge des libertés. Par ailleurs, le référé liberté ouvre droit à un hébergement d'urgence, qui peut, encore aujourd'hui, ne pas être durable : une ou quelques nuits et le Préfet aura rempli son obligation, ce qui n'est pas satisfaisant, et nécessiterait d'engager un autre recours au titre du maintien.
- On constate une **faible efficacité du recours DAHO** en Ile-de-France. Ainsi, le bilan 2008-2013 montre que sur 18 072 ménages reconnus prioritaires et urgents au titre du DAHO, seuls 2 928 (16%) ont été accueillis suite à une proposition, et 13 634 (75,5%) restent à accueillir. Néanmoins le recours DALO/DAHO représente un double enjeu : faire peser une véritable

obligation de résultat sur l'État et rendre visibles les situations. La baisse des recours ne pourrait qu'inciter l'Etat à considérer que les besoins ne sont pas si importants.

- Par ailleurs, soulignons l'**enjeu autour de l'information et de la formation**, à la fois des personnes et des professionnels du secteur concernant ces recours. En effet, l'approche juridique, qui doit compléter l'approche sociale, est très spécifique et peu la maîtrisent.

⊕ PRECONISATION FNARS

Informier, accompagner et orienter les personnes dans les recours

Il est conseillé de diffuser aux personnes accompagnées des documents de communication simples et compréhensibles résumant la démarche. Le Ministère du Logement a créé un document de communication sur le DALO.

Au-delà de cette communication, il est recommandé d'accompagner les personnes en difficulté dans les démarches de recours, et si besoin de les orienter vers des partenaires spécialisés. Rappelons que le service social de secteur est chargé d'accompagner les personnes dans leur accès aux droit, y compris dans les actions contentieuses. Mais on sait que ces services sont souvent surchargés. Par ailleurs, il existe des dispositifs d'accès au droit implantés dans tous les départements (points d'accès aux droits (PAD), maisons de justice et du droit (MJD)), qui sont des lieux ressources. Il est intéressant de développer les liens avec ces structures, ainsi qu'avec les avocats pour pouvoir passer le relais.

Les recours peuvent porter sur les décisions de la COMED, ou sur l'absence de proposition de logement adaptée. Il est conseillé d'aller au bout de la procédure (recours contentieux injonction, recours indemnitaire).

L'accompagnement a également toute sa pertinence lorsqu'une proposition est faite. Il faut être vigilant concernant la question de l'inadaptation de la proposition. En effet, lorsque la proposition est considérée comme étant adaptée, le préfet n'est plus lié par la décision de la commission de médiation et par l'obligation de résultat qui en résulte^[15].

[15] Conseil d'État du 28 mars 2013 n° 347794



RETOUR D'EXPERIENCE

Permanences d'accompagnement aux recours contentieux en Ile-de-France et « Manuel pratique à l'attention des associations » pour l'application du DALO

En raison de la saturation des services sociaux, ceux-ci n'assurent pas souvent l'accompagnement vers les recours contentieux. Le réseau associatif se mobilise donc dans plusieurs départements d'Ile-de-France, et met en place des **permanences**

d'accompagnement aux recours (citons par exemple les permanences du Secours Catholique, de l'association Nouvelles voies, des associations soutenues par la Fondation Abbé Pierre, etc.). Des salariés ou bénévoles ont été formés sur la procédure DALO et proposent un conseil et un lien avec des avocats spécialisés.

Par ailleurs la Fnars IdF, la Fapil IdF, la FAP IdF et le Secours Catholique ont mis en place de formations, et réalisé un « **Manuel pratique du DALO** » à destination des personnes accompagnant les requérants afin de leur expliquer la procédure et de leur donner des outils d'aide à l'accompagnement.



FAQ

L'obligation faite au préfet de proposer un hébergement d'urgence aux personnes dans le besoin est-elle définie comme une obligation de moyen ou de résultat ?

Les juges semblent tendre de plus en plus vers une obligation de résultat.

A titre d'exemple : Le tribunal de Lyon (le 4 avril 2013) a pu décider que l'argument selon lequel le dispositif d'hébergement est saturé n'était pas suffisant pour justifier du non-hébergement d'une famille avec un jeune enfant. Le tribunal de Nantes (le 9 avril 2013) a pour sa part considéré que le simple fait d'arguer d'un dispositif saturé était insuffisant.

Dans ce contentieux, les juges examinent le dossier au cas par cas et selon la situation des personnes.

La responsabilité de l'association peut-elle être engagée si elle est contrainte, par manque de moyens, de refuser ou de mettre fin à la prise en charge de la personne ?

C'est l'Etat qui est responsable. Néanmoins la responsabilité de l'association peut être engagée si celle-ci ne respecte pas les règles relatives à l'expulsion (cf. fiche fin de prise en charge).



OUTILS DE RÉFÉRENCE

Rapports du comité de suivi de la loi DALO : www.hclpd.gouv.fr/le-comite-de-suivi-a39.html

Site de Jurislogement : www.jurislogement.org qui présente des jurisprudences et des notes juridiques, notamment sur le droit à l'hébergement

Guide des bonnes pratiques des commissions de médiation DALO :

comdalo.info/application.logement.gouv.fr/IMG/pdf/DALO_les_bonnes_pratiques_des_commissions_de_mediation.pdf

Guides DALO du Ministère : www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/le-droit-au-logement-opposable-dalo-r59.html

Manuel pratique pour la mise en œuvre du DALO à destination des associations, Fnars IdF, Fapil Idf, FAP IdF, Secours Catholique, avril 2015

DEUXIÈME PARTIE

L'ACCUEIL ET L'ENTRÉE DANS L'ÉTABLISSEMENT

FICHE 5 : Information et consentement de la personne - p.38

5.1 : Le droit à l'information - p.39

5.2 : L'accès de la personne à son dossier - p.42

5.3 : Un consentement éclairé - p.44

FICHE 6 : Contrat de séjour et du document individuel de prise en charge - p.48

INFORMATION DE LA PERSONNE ET CONSENTEMENT

Pour jouir pleinement de ses droits et faire des choix éclairés, notamment sur l'entrée dans un établissement, la personne doit pouvoir en premier lieu être informée, et ce par des moyens adaptés qui permettront d'assurer son consentement. Il existe deux types d'information : la première renvoie aux droits de la personne et la seconde à la possibilité pour la personne d'accéder à son dossier. La délivrance d'une information complète et compréhensible est étroitement liée à la notion de consentement, imposée par la contractualisation des rapports entre les structures d'hébergement et les personnes accueillies (cf. fiche 6).

INFORMATION DE LA PERSONNE ET CONSENTEMENT

Le droit à l'information

CE QUE DISENT LES TEXTES

L'information de la personne sur ses droits et sa prise en charge

Le droit à l'information, corollaire de l'obligation d'information des professionnels, est explicitement instauré par la loi du 2 janvier 2002. Il est rappelé à l'article 3 de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie :

« Droit à l'information : La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés, ou dont elle bénéficie, ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement ».

La loi ALUR est venue étendre ce droit à l'information, à l'ensemble des centres d'hébergement accueillant des personnes sans domicile, y compris les centres d'hébergement ne relevant pas du régime de l'autorisation (cf. fiche 1). Ainsi ceux-ci doivent permettre l'accès des personnes prises en charge :

- à une information sur leurs droits fondamentaux et leurs protections particulières, ainsi que sur les voies de recours à leur disposition et les moyens de les exercer.

Le livret d'accueil et ses annexes

Toutes les informations nécessaires sont délivrées **lors de l'entretien d'admission en remettant le livret d'accueil et en établissant le contrat de séjour ou le DIPC le cas échéant** (cf. Fiche 6). Le livret d'accueil comporte en annexe la charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement.

- à une liste d'associations de défense des personnes en situation d'exclusion agréées dans le département. Le décret du 4 avril 2016 précise que le Préfet doit tenir à jour la liste de ces associations, la rendre accessible au public sur un site internet et la communiquer, à sa demande, au responsable du centre d'hébergement.

Ce dernier doit mettre à la disposition de la personne accueillie les coordonnées des dispositifs d'accès au droit du département, qui pourront l'informer des voies et modalités de recours à sa disposition. Enfin, prenant exemple sur les établissements de santé, la loi Adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 prévoit désormais l'obligation pour les établissements sociaux et médico-sociaux d'informer chaque personne accueillie de sa possibilité de désigner une personne de confiance (un membre de la famille, un proche ou le médecin traitant). Celle-ci pourra l'assister dans ses relations avec l'établissement lorsqu'elle rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou l'accompagner dans ses démarches et aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. [Article L311-5-1 du CASF]

Selon la circulaire du 24 mars 2004 relative au livret d'accueil, celui-ci est essentiellement composé des éléments d'information concernant l'établissement, le service ou le lieu de vie et d'accueil, et concernant les personnes prises en charge et leurs représentants légaux. La circulaire du 20 juillet 2006 stipule qu'il « constitue un élément d'une meilleure lisibilité

de la structure pour la personne accueillie et son entourage en établissant une cartographie précise des lieux et un inventaire rigoureux des prestations, afin de permettre à la personne admise de disposer d'une information objective sur la gamme des prestations et services mis à sa disposition ».

La circulaire du 24 mars 2004 mentionne, à titre indicatif, les informations qui peuvent être contenues dans le livret d'accueil :

- L'objectif général de la structure et son esprit
- La situation géographique du centre, la manière d'y accéder et ce qui l'entoure
- Les règles générales d'admission

- Les noms du directeur ou de son représentant
- Les règles générales de savoir vivre
- Les informations générales quant au traitement des données personnelles (par exemple, sur les conditions d'accès à leur dossier et de rectification des informations).

D'une manière générale, le défaut d'information peut entraîner la responsabilité de l'établissement. Dans l'éventualité d'un contentieux, c'est à l'organisme gestionnaire de démontrer qu'il a bien délivré cette information, et non à la personne hébergée de prouver qu'elle ne l'a pas reçue^[16].

[16] Exemple d'une décision concernant un médecin : Cour de cassation du 25 février 1997



TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Le droit à l'information : art. L.311-3 et L. 345-2-11, D.345-11 CASF, et R. 625-10 du code pénal

Décret n°2016-404 du 4 avril 2016 relatif à l'information des personnes prises en charge dans les centres d'hébergement

Le livret d'accueil : L. 311-4 CASF, circulaire du 24 mars 2004 n°2004-138

L'entretien d'admission : D. 311 CASF

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

Afin de délivrer une information la plus complète et la plus claire possible, il est important de travailler sur les supports écrits et sur les entretiens, qui sont complémentaires.

L'entretien d'admission est primordial pour les personnes accueillies comme pour les professionnels. NB : la réalisation d'un entretien après l'admission ne respecte pas les termes de la loi qui veulent que le livret d'accueil soit remis lors de l'admission.

PRECONISATION FNARS

Concevoir des outils clairs et concis

L'importance des documents et de leur clarté est fondamentale. La présentation du livret d'accueil permet de délivrer un « mode d'emploi » du centre d'hébergement, son projet et de présenter l'équipe. Il ne s'agit pas ici de lister les interdits et les droits qui apparaîtront dans le règlement de fonctionnement, mais d'exposer les bons et les mauvais usages de manière relativement générale.

Ce livret doit être simple et synthétique. Il s'agit donc de choisir les informations pertinentes afin de ne pas noyer l'utilisateur sous un flot de données.

Pour le règlement de fonctionnement, là aussi, il s'agit d'être synthétique et précis dans la rédaction. La FNARS et l'ANIL ont rédigé un guide pratique pour l'élaboration de ce règlement (cf. outils de référence), voir fiche 11).

+ PRECONISATION **FNARS**

Un entretien de pré-admission

Quand cela est possible, il est préconisé de réaliser un entretien de pré-admission, pour présenter la structure, son fonctionnement et ses principales règles à la personne, cela lui laissant le temps de la réflexion avant la décision d'admission.

<< TEMOIGNAGE

Un protocole d'admission visant à favoriser une qualité d'accueil et une information préalable

Anne Lissarague,
chef de service hébergement, ARAPEJ75

Les personnes sont reçues systématiquement en entretien de pré-admission. Elles se voient expliciter le type de prise en charge et le fonctionnement de l'établissement, et remettre le livret d'accueil afin d'en prendre sereinement connaissance avant l'entrée sur le dispositif. Sans venir modifier les critères d'admission, cette procédure participe à une meilleure fluidité du dispositif et à une information claire et adaptée des personnes accueillies. >>

? FAQ

Un centre est-il obligé de donner les informations concernant les voies de recours en cas de litige ?

Oui, cette information fait partie de son obligation. La loi de 2002 l'a inscrit à l'article 311-3 du CASF comme obligation commune à toutes les structures, et la loi ALUR a insisté en l'ajoutant plus particulièrement aux obligations de l'ensemble des centres d'hébergement (voir Fiche 1).

Le livret d'accueil doit-il comporter les différentes règles à respecter dans le centre ?

Non, le livret comporte une présentation globale. Les informations concernant les règles propres à la structure doivent plutôt s'inscrire dans le règlement de fonctionnement.

Doit-on faire signer le livret d'accueil ?

Il n'y a aucune obligation, mais il est préférable de le faire, rien ne s'opposant à cette démarche. Il est également possible de faire signer un document de remise du livret.

🔧 OUTILS DE RÉFÉRENCE

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Guide pratique : « Elaborer le règlement de fonctionnement, ESSMS, FNARS/ANIL, octobre 2013.

INFORMATION DE LA PERSONNE ET CONSENTEMENT

Le dossier de la personne : contenu, conservation et accès

CE QUE DISENT LES TEXTES

La réglementation dépend du type de dossier concerné.

Le droit pour les personnes d'accéder aux documents administratifs les concernant est reconnu depuis la loi du 17 juillet 1978. Cette réglementation s'applique à tous y compris aux administrations et c'est le cadre de référence. Les usagers peuvent envoyer une demande de consultation auprès de l'administration. Ils pourront **consulter leur dossier sur place gratuitement ou réaliser des copies.**

S'agissant des établissements de droit privé, le droit d'« accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge » est reconnu par la loi de 2002.

Le volet médical des dossiers est réglementé par le code de la santé publique, ainsi que la notion de pièces médicales. Les informations médicales (relatives au traitement prescrit uniquement) détenues par un établissement ou un service social sont soumises aux mêmes règles que lorsqu'elles sont détenues par un établissement hospitalier. L'accès à son dossier médical par l'intermédiaire d'un médecin n'est pas obligatoire, sauf parfois dans le cadre des hospitalisations psychiatriques.

D'une manière générale, l'accès aux données personnelles est strictement réservé à la personne ou à son représentant légal.

Le traitement des données à caractère personnel des individus, qu'il soit informatisé ou réalisé dans le cadre de fichiers « papier », relève de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. **Il doit être déclaré autorisé par la CNIL, qui vérifiera la légalité des informations contenues dans le dossier**

type. En l'absence de validation ou de déclaration, la personne morale responsable pourra se voir sanctionnée pénalement [Art. L. 226-16 CP]. Il faut également informer la personne du traitement de ces données et de son éventuelle informatisation (via le livret d'accueil par exemple), sous peine là encore de sanctions pénales.

Dès lors, il est recommandé de se renseigner auprès de la CNIL.

Le contenu des dossiers, ainsi que les règles de conservation, sont dans certains domaines réglementés de manière spécifique, comme par exemple les données personnelles conservées par les établissements qui accueillent des mineurs^[17], les archives médicales, les dossiers judiciaires ou encore les archives administratives.

Il n'existe pas de législation fixant une durée de conservation du dossier de la personne commune à tous les établissements sociaux et médico-sociaux. S'agissant des CHRS et des CADA, la législation prévoit une **conservation des données de deux années civiles après la sortie de la personne.** Le code pénal condamne la conservation des données personnelles au-delà des délais fixés^[18].

En l'absence de texte spécifique, l'article 6 de la loi du 6 janvier 1978 expose que les données personnelles « sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées ».

[17] Circulaire du 26 mai 2010 relative à la gestion des archives des services déconcentrés et des établissements relevant de la protection judiciaire de la jeunesse

[18] Sauf exception (législation particulières), données médicales par exemple

TEXTES DE RÉFÉRENCE :

L'accès au dossier : Art. L.311-3 CASF, Art. 1111-7 CSP

Conservation du dossier : Art. R. 314-157 CASF, 226-20 du code pénal

Traitement des données personnelles : 226-16 du code pénal

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

L'enjeu du contenu des dossiers personnels : une information claire et compréhensible

La loi du 2 janvier 2002 ne donnant aucune directive quant au contenu de ce dossier, tout l'enjeu est de composer un dossier contenant les informations

nécessaires à la prise en charge, que la personne peut récupérer quand elle le souhaite. Cela impose de travailler la **place de l'écrit** dans la pratique sociale.

PRECONISATION FNARS

Travailler le contenu du dossier

Dans le dossier ne doivent figurer que les informations essentielles et utiles à la prise en charge. Par exemple, la conservation dans le dossier des notes intermédiaires, des

notes échangées entre collègues ou encore des brouillons n'a pas lieu d'être. Il convient de retranscrire l'information dans le dossier lorsqu'elle est importante. De plus, les écrits doivent être travaillés **AVEC** la personne. Pour les établissements médico-sociaux comprenant du personnel médical, il est recommandé de faire un sous-dossier médical dont l'accès est restreint à ces seuls intervenants.

L'enjeu de l'accessibilité et de la sécurisation des données

Lorsque le dossier de la personne accueillie est en format papier, il faut être vigilant au lieu de conservation, afin qu'il ne soit pas accessible à tous. Si la structure opte pour un traitement informatique des données personnelles, elle devra veiller à sécuriser les locaux ainsi que le système informatique, et sauvegarder les données.

La loi de 2002 n'a pas prévu les modalités d'accès au dossier ; les établissements devront les mettre en place. Ils peuvent par exemple prévoir une demande écrite de la personne. La consultation peut se faire sur place gratuitement, par délivrance d'une copie papier ou électronique.

PRECONISATION FNARS

Mettre en place une procédure pour l'accès au dossier

Il est conseillé de mettre en place une procédure pour l'accès au dossier personnel, afin de l'accompagner. Cela permet à la personne de comprendre le cadre dans lequel ce dossier est rédigé, l'intérêt de mettre par écrit certaines informations, et les éléments susceptibles d'être communiqués à des partenaires. Dans ce cas, la procédure doit figurer dans le règlement de fonctionnement. Attention toutefois à ce que cet encadrement permette un accès réel au dossier, et n'impose pas de conditions trop

restrictives (horaires, procédures d'autorisation lourdes, etc.). La personne doit dans tous les cas pouvoir imprimer son dossier et/ou en faire des copies.

L'informatisation présente des avantages, car elle encourage à le remplir avec la personne, « en direct », lui permet de le consulter aisément, et évite les problèmes de stockage des dossiers papier. Il faut néanmoins être vigilant aux règles de conservation en matière de données informatisées.

Dans le cas d'un dossier papier, il faut le conserver sous clé.

Enfin, il est conseillé de rédiger les courriers et mails concernant les personnes avec elles.

OUTILS DE RÉFÉRENCE

Accès aux documents administratifs : site de la Commission d'accès aux documents : www.cada.fr

Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée - Recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité - Guide pour les établissements sociaux et médico-sociaux, Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité, juin 2007 : www.travailsolidarite.gouv.fr/IMG/pdf/dossierpersac.pdf

INFORMATION DE LA PERSONNE ET CONSENTEMENT

Un consentement éclairé

La loi du 2 janvier 2002 instaure entre les personnes accueillies et le centre d'hébergement une relation contractuelle en mettant en place le contrat de séjour. De manière générale, le contrat se définit comme un échange de volontés nécessitant un consentement mutuel, à la différence d'un acte unilatéral imposé par une personne à une autre. Le consentement est donc inhérent au contrat ; il est l'élément fondamental de sa validité. La loi de 2002-2 induit la nécessité de consentement de la personne à l'élaboration de sa prise en charge. En l'absence de consentement, le document individuel de prise en charge (DIPC) se substitue au contrat.

CE QUE DISENT LES TEXTES

Définition du consentement

Le législateur ne donne pas de définition du consentement. En revanche, il apporte des précisions sur ce qui l'empêche :

- l'erreur sur un élément fondamental du contrat : par exemple, si la personne est illettrée, le fait que le contrat soit écrit empêche un consentement éclairé, sauf si une explication orale est donnée (avec une trace écrite si possible).
- le « dol » : en droit, cela signifie la tromperie
- la violence
- l'insanité d'esprit

La recherche du consentement de la personne hébergée

La loi du 2 janvier 2002 impose de rechercher le « consentement éclairé » de la personne accueillie ou de son représentant légal pour la mise en œuvre de sa prise en charge et de son accompagnement. Par consentement éclairé, on entend que la personne doit pouvoir disposer des informations nécessaires à sa prise de décision.

Pour cela, le législateur prévoit que la structure devra élaborer le contrat de séjour avec la personne. Corollaire du consentement, la personne dispose du « libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes (...) ». Le consentement de l'usager

doit porter sur l'ensemble du contrat, comprenant la question de l'hébergement et de l'accompagnement.

En l'absence de participation de la personne à son élaboration, les textes imposent la nullité du contrat.

La loi du 2 janvier 2002 a toutefois prévu la possibilité de délivrer un DIPC lorsque la personne refuse de signer le contrat de séjour.

Qui doit consentir et signer ?

Le contrat est conclu entre la personne accueillie ou son représentant légal et le représentant de l'établissement, de l'organisme gestionnaire de l'établissement ou du service, du lieu de vie et d'accueil [Art. D. 311 CASF].

Le document individuel, quant à lui, est établi et signé par le directeur d'établissement ou par une personne désignée. Il **peut être contresigné par la personne** prise en charge. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une obligation légale, cette pratique est préférable. Pour être valable, un contrat doit être signé par une personne qui dispose de la capacité juridique. Seuls les représentants légaux peuvent signer un contrat de séjour lorsque la personne hébergée est mineure ou protégée. Le représentant légal peut être un parent détenant l'autorité parentale, un tuteur ou un mandataire judiciaire.

Les mineurs

Le mineur doit participer à l'élaboration du contrat et peut le contresigner, mais c'est au représentant légal de le signer. Toutefois, les mineurs qui font l'objet d'une mesure éducative ordonnée par l'autorité judiciaire en application des législations relatives à l'enfance délinquante ou à l'assistance éducative, ne bénéficieront pas d'un contrat de séjour mais d'un document individuel^[49]. Ils devront tout de même participer à son élaboration.

Les mesures de protection

Les structures peuvent être amenées à héberger des majeurs sous protection. Il existe trois types de protections : la tutelle, la curatelle (et la curatelle renforcée) et la sauvegarde de justice. Le cas de la sauvegarde de justice n'est pas discuté, cette mesure n'étant que temporaire et permettant à la personne protégée l'exercice complet de ses droits.

Lorsque le représentant légal de la personne majeure protégée est un mandataire judiciaire à la protection des majeurs et lorsque l'état de la personne (valable pour les ESSMS accueillant des personnes handicapées ou âgées) ne lui permet pas de comprendre la portée du document individuel, une personne proche peut être associée à l'élaboration de celui-ci [Art. D. 311-0-2 CASF].

Concernant les personnes sous **tutelle ou curatelle**, la loi leur permet de choisir leur résidence librement lorsque leur état le permet.

- **La mesure de curatelle** impose une assistance à la personne et non une représentation ; le majeur peut tout à fait signer son contrat. Lorsque le centre a connaissance de cette curatelle, il est préférable d'informer le curateur de la nouvelle adresse de la personne et de lui faire contresigner le contrat.
- **La curatelle renforcée** peut prévoir des mesures de représentation dans certains domaines. Pour connaître les mesures de protection spécifiques, il est nécessaire d'obtenir le jugement mettant en place cette mesure.

- **La tutelle** impose une représentation de la personne protégée dans tous les actes de la vie civile. Pour autant, la personne peut prendre seule les décisions quant au choix de sa résidence lorsque son état lui permet. Cette possibilité peut laisser penser qu'elle peut valablement signer le contrat de séjour. Mais le contrat de séjour n'est pas qu'un simple choix de résidence, il est bien un engagement entre deux parties. Le tuteur doit donc régulariser le contrat. La personne protégée participant à son élaboration le contresignera. En réalité, l'entretien d'admission se déroule généralement sans le tuteur. D'ailleurs, le législateur a prévu que le contrat soit envoyé au représentant légal dans les 15 jours suivant l'admission. C'est au moment de la signature qu'il serait intéressant de rencontrer le tuteur. Le cas échéant, on peut imaginer avoir une conversation téléphonique avec lui et lui faire parvenir le contrat en double exemplaire afin qu'il le signe.

La situation peut être difficile face à des personnes qui ne bénéficient pas de mesure de protection mais dont la compréhension du contrat de séjour paraît compliquée. La loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement a étendu la possibilité de recourir à une **personne de confiance** à l'ensemble des ESSMS lors de la conclusion du contrat de séjour. Cette personne de confiance peut assister la personne accueillie dans ses relations avec l'établissement lorsqu'elle rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou l'accompagner dans ses démarches et aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. En cas d'impossibilité ou de refus de la personne de signer le contrat, alors même qu'elle souhaite rester dans l'établissement, un DIPIC (Document Individuel de Prise en Charge) peut être établi.



TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Définition : Art. 414-1, 1109 et suivants du code civil

Consentement et participation : art. L.311-3, L. 311-4, D. 311 du CASF

Majeurs protégés : Art. 459 et 459-2 du code civil et les conséquences : art. 465 du code civil, D. 311-0-2 et 471-7 du CASF

[48] Article précité

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

Le fait d'obtenir le consentement de la personne est loin d'être un enjeu simplement juridique. En effet, il est d'une importance primordiale dans la mise en place du projet personnel et dans la réussite de l'accompagnement.

En réalité, il semble que la loi de 2002 impose davantage une **obligation de moyens** pour obtenir le consentement de la personne qu'une obligation de résultat.

PRECONISATION FNARS

S'assurer de la bonne compréhension des informations

Comme cela a déjà été présenté, une bonne compréhension et la délivrance d'une information complète s'imposent.

Les écrits doivent être adaptés au public accueilli, en particulier les personnes non francophones et/ou illettrées. Le langage utilisé est important. Ils peuvent être composés de dessins, de pictogrammes, de photographies. Il est même possible d'imaginer la réalisation d'un DVD. Par ailleurs, la présentation des différents documents va au-delà d'une simple lecture et nécessite d'adapter ses propos à la personne accueillie, afin qu'elle puisse prendre conscience de ses engagements.

Concernant l'admission, un deuxième entretien peut être prévu (certains établissements vont jusqu'à trois) pour s'assurer de la bonne compréhension de ces informations permettant un véritable consentement et la signature du contrat de séjour.

Consentement et traduction

Pour les personnes parlant pas ou peu le français, des solutions de traduction sont à rechercher. Il est possible de faire appel à des structures de traduction et de mettre en place un partenariat avec elles. Cette solution n'est pas toujours évidente, particulièrement au regard de son coût financier. Afin d'obtenir une traduction orale, les structures font parfois appel à l'un de leurs salariés bilingues, ou encore à des bénévoles et/ou éventuellement à des étudiants en langue. S'agissant des personnes bénévoles, il est conseillé de leur faire signer un document selon lequel elles s'engagent à ne pas dévoiler les informations dont elles auraient eu connaissance. Par ailleurs, il est préférable d'éviter que ce soient les membres de la famille de la personne accueillie qui traduisent pour ne pas les mettre dans une position inconfortable.

En outre, il peut être intéressant de faire traduire les documents écrits. La solution du bénévolat est dans ce cas moins contraignante, puisqu'il s'agit d'un travail sur un moment précis et non de multiples rendez-vous avec les personnes accueillies. Ensuite, les professionnels adapteront les quelques points particuliers relatifs à la situation de l'usager. Afin que le consentement soit véritablement éclairé, il faut réfléchir, selon la population accueillie, à la traduction des règlements de fonctionnement et éventuellement à leur affichage en différentes langues dans le centre.

TEMOIGNAGE

Traduction des outils et interprétariat

Jérôme Privet,
conseiller technique, Coallia

L'association Coallia gère de nombreux Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA). Elle a donc fait traduire les contrats de séjour, règlements de fonctionnement et projets personnalisés en anglais, russe, arabe ... Une trame commune de livret d'accueil a été élaborée par le siège, puis adaptée par chaque établissement.

Leur présentation est faite de manière à avoir le texte en français et celui dans la langue traduite sur la même page, l'objectif étant de faciliter l'appropriation lors de l'entretien de contractualisation.

Concernant les entretiens d'admission, l'association a généralement recours à un traducteur afin de s'assurer de la bonne compréhension du contexte et du cadre de séjour.

Pour les personnes illettrées, les documents écrits leur sont remis, afin qu'elles puissent en prendre connaissance avec des compatriotes, amis... si elles le désirent, et en parallèle, dès l'accueil leur est présentée une famille parlant leur langue, et qui servira de « tuteur ». Elle pourra les aider de manière très pratique, en leur donnant des renseignements et éventuellement en les accompagnant dans leurs premières démarches. Pour ces familles illettrées, l'accompagnement oral lié à la présentation de la structure, de l'environnement, etc. est renforcé. >>>

Un libre choix ?

En pratique, la liberté des personnes à consentir au contrat de séjour est limitée. En effet, l'absence de solution d'hébergement ne permet pas aux personnes de choisir les structures et l'accompagnement.

La question du libre choix des prestations est tout autant compliquée. En effet, dans les établissements, l'hébergement des personnes est systématiquement

lié avec l'accompagnement social. L'hébergement étant temporaire, la réalisation du projet personnalisé et l'accompagnement vers une solution de logement font partie des conditions de la prise en charge. Dès lors, il semble relativement fallacieux de penser que la personne est totalement libre de choisir les prestations qu'elle souhaite.

PRECONISATION FNARS

Réfléchir aux modalités de mise en œuvre du libre choix des prestations

Il faut a minima s'assurer que la personne a toutes les informations sur les modalités de l'accompagnement proposé et les a bien

comprises. Si elle montre des réticences vis-à-vis de ces modalités, il faut retravailler ce point avec elle, dans le cadre de l'individualisation des prestations, et réfléchir à la manière de les adapter. L'enjeu se situe dans la relation entre le travailleur social et la personne, il faut prendre le temps pour construire la confiance, qui favorisera l'adhésion de la personne.

FAQ

N'importe quel salarié peut-il signer le contrat de séjour au nom de l'établissement ?

Non, il doit détenir une délégation de signature pour représenter la structure. En revanche, la personne qui réalise le suivi social peut tout à fait signer le contrat en plus de celui qui détient la délégation. Un exemplaire est délivré à chaque signataire.

Comment procéder lorsqu'une personne hébergée est mise sous tutelle durant la période d'hébergement ?

Soit vous réalisez un nouveau contrat, soit un avenant au contrat. La question de la mise en place d'un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) se pose si elle n'est plus en mesure de donner son consentement.

Que faire si la personne refuse de signer le contrat de séjour ?

Tout d'abord, si elle exprime ses réticences avant la décision d'admission, il faut tenter dans la mesure du possible de rechercher une solution d'hébergement mieux adaptée, en lien avec le SIAO. Si l'admission est déjà prononcée ou qu'aucune autre solution n'est possible, vous devez réaliser un document individuel de prise en charge, pour donner un cadre à l'hébergement, le règlement de fonctionnement lui étant opposable à partir du moment où elle intègre la structure suite à un entretien d'admission. Les professionnels pourront toujours lui faire signer un contrat de séjour plus tard si elle y consent.

La personne accueillie peut-elle signer le contrat de séjour dès l'entretien d'admission ?

Non. Le consentement exige un délai de réflexion raisonnable. Le législateur n'impose qu'un délai maximum d'un mois. En revanche, un contrat peut être signé plus tard si la personne a été soumise à un document individuel en raison de son refus de signer le contrat et qu'elle accepte quelque temps après.

CONTRAT DE SÉJOUR ET DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE

Le contrat de séjour ou le document individuel doit être élaboré avec la personne lors de l'admission. Il s'agit d'individualiser la prise en charge et de donner toutes les informations liées à la situation particulière de la personne.

CE QUE DISENT LES TEXTES

« Le contrat de séjour et le document individuel de prise en charge définissent les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement ou de service. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel » [Art. L. 311-4 CASF].

Le contrat s'inscrit dans le cadre du projet d'établissement. Celui-ci, rendu obligatoire par la loi de 2002, définit les objectifs de la structure, « notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement ». Il est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation des instances représentatives des personnes accueillies.

Le contrat de séjour

La loi prévoit la signature du **contrat de séjour** lorsque la durée **prévisionnelle** de séjour est de plus de deux mois.

Durée

En revanche, la loi ne fixe aucune durée du contrat de séjour, à l'exception de ceux réalisés dans les centres d'hébergement pour personnes âgées, qui sont à durée indéterminée [Art. 342-2 du CASF]. Rappelons que dans l'hébergement d'urgence, le principe de continuité s'applique.

Il faut déterminer une durée prévisionnelle avec la personne sur la base d'une première évaluation de ses besoins et de la définition des objectifs d'accompagnement. Elle doit être librement consentie. En CHRS, cette durée correspond généralement à la durée d'admission à l'aide sociale (6 mois), qui pourra être prolongée.

Pour s'assurer du consentement éclairé de la personne accueillie et adapter les objectifs de l'accompagnement tout au long de son séjour, la réglementation prévoit plusieurs étapes dans la conclusion et l'actualisation du contrat.

Les étapes d'élaboration

Le contrat est élaboré lors de l'admission et remis à la personne au plus tard dans les 15 jours. Il devra être signé par les parties dans le mois qui suit l'admission. [Art. D311 II du CASF] La conclusion du contrat devra désormais avoir lieu lors d'un entretien individuel. La personne accueillie pourra demander à être assistée d'une personne de confiance si elle l'a désignée.

Un **avenant** au contrat initial, redéfinissant avec la personne accueillie les objectifs individualisés de l'accompagnement et les prestations adaptées, devra être conclu **dans un délai maximum de 6 mois** suivant la date de conclusion du contrat initial. Ces objectifs et prestations doivent être réactualisés au minimum chaque année. [Art. D 311 V du CASF]

Le contrat de séjour contient au minimum les informations suivantes :

- La durée prévisionnelle de prise en charge
- La définition des objectifs de la prise en charge
- Les prestations qui peuvent être mises en œuvre

(éducatives, pédagogiques, de soutien ou d'accompagnement etc.) dès la signature du contrat dans l'attente de l'avenant

- Les objectifs et prestations qui peuvent être mises en œuvre dès la signature, dans l'attente de l'avenant qui sera établi dans un délai de six mois
- La description des conditions d'accueil et d'hébergement
- Les conditions de participation financière
- Dans le cadre de l'admission en CHR, les conditions de la demande d'admission à l'aide sociale de l'article L 111-3-1 du CASF
- Les mesures ou les décisions administratives préalables ordonnées à la personne hébergée
- Une annexe à valeur indicative sur les tarifs et conditions de facturation des prestations
- La date de signature
- Les noms et prénoms et la situation familiale de la personne (Indiquer les enfants mineurs)
- Les modalités de renouvellement
- Les obligations de l'usager et du centre
- Les modalités de résiliation et les voies de recours

Le document individuel de prise en charge (DIPC)

C'est un acte unilatéral, c'est-à-dire un règlement réalisé par l'établissement. Pour autant, et en raison de la nécessité d'impliquer la personne dans le projet d'accompagnement, le législateur prévoit une obligation de participation de l'usager pour son élaboration. Par ailleurs, comme cela a déjà été indiqué, il est conseillé mais non obligatoire que la personne le contresigne.

Le DIPC est réalisé dans les cas suivants :

- Les séjours prévisionnels de moins de deux mois, lorsque la prise en charge ou l'accompagnement ne nécessite aucun séjour ou s'effectue à domicile
- Lorsque la personne refuse de signer un contrat de séjour
- Dans les centres d'action médico-sociale précoce^[20]
- Dans les établissements ou services mettant en œuvre les mesures éducatives ordonnées par l'autorité judiciaire pour les mineurs ou jeunes majeurs
- Dans les centres de ressources, centres d'information et de coordination ou centres prestataires de services de proximité

^[20] Les Centres d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP) ont pour mission de dépister et de proposer une cure ambulatoire et une rééducation pour des enfants présentant des déficits sensoriels, moteurs ou mentaux. Ils accueillent des enfants de 0 à 6 ans et sont souvent installés dans les locaux des centres hospitaliers ou dans d'autres centres accueillant de jeunes enfants.

Il contient :

- La durée
- Les conditions de sa révision, de sa résiliation ou de la cessation des mesures
- La définition des objectifs de la prise en charge
- Les prestations mises en œuvre

Lorsque cela est possible et avec la participation de la personne accueillie, le document individuel contiendra les mêmes éléments que le contrat de séjour. En outre, le contrat comme le document individuel peuvent être modifiés à tout moment par avenant.

Les clauses résolutoires

Une clause résolutoire est une clause qui prévoit qu'en cas de manquement à une obligation contractuelle de l'une des parties, le contrat sera résilié de plein droit. En cas de recours en justice, et si la clause n'est pas abusive, le juge ne fera que constater sa mise en œuvre et la résiliation du contrat.

Les clauses abusives

La liberté contractuelle est un principe fondamental en droit français. Pour autant, la loi est venue peu à peu protéger la partie la plus faible au contrat. La notion de clause abusive permet de palier cette faiblesse. Un contrat ne doit pas contenir de clauses dites abusives, c'est-à-dire une clause qui a « *pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat* ». **Lorsque le juge constate l'existence d'une telle clause, celle-ci est réputée non écrite et sera dès lors considérée comme n'ayant jamais existé.**

Le décret d'application concernant les clauses abusives définit deux types de clauses :

Les clauses dites « irréfragables »

Elles sont présumées abusives et interdites sans que le professionnel puisse en rapporter la preuve contraire. Il s'agit par exemple, des clauses « *réservant au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à*

sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre ». En effet, en cas de modification du contrat en cours, il est strictement nécessaire de consulter la personne et de procéder par avenant. A titre d'exemple, le directeur du centre d'hébergement ne doit pas modifier le montant de la participation financière sans en discuter avec la personne et sans réaliser un avenant.

Autre exemple de clause abusive : le contrat de séjour ne saurait comporter une clause interdisant formellement d'engager la responsabilité du centre en cas de non respect du contrat.

Les clauses pour lesquelles le professionnel peut apporter la preuve contraire

Les deuxièmes types de clauses sont aussi présumées abusives, mais le professionnel peut apporter la preuve contraire au regard du contexte qui l'entoure. Il s'agit par exemple, d'une clause qui permettrait de « reconnaître au professionnel la faculté de résilier le contrat, sans préavis d'une durée raisonnable ». Le professionnel peut en effet prouver dans certains cas que le préavis n'a pas lieu d'être (ex : mise en danger d'autrui).

Les clauses du contrat doivent respecter les droits et libertés individuelles de chacun. La liste des clauses abusives donnée par le décret du 21 mars

2009 et codifiée aux articles R. 132-1 et R. 132-2 du code de la consommation n'est pas exhaustive. Cette législation, bien qu'issue du code de la consommation, s'applique aux établissements sociaux et médico-sociaux.

Le décret donne quelques exemples qui peuvent être adaptés aux établissements sociaux et médico-sociaux.

Comme cela vient d'être exposé, une clause est présumée abusive :

- lorsqu'elle prévoit la modification unilatérale du contrat,
- lorsqu'elle fait constater l'adhésion de la personne à un écrit qui ne figure pas dans le contrat,
- lorsqu'elle permet à la structure de résilier le contrat sans préavis raisonnable,
- ou encore lorsqu'elle supprime ou entrave l'exercice d'une action en justice. En outre, comme cela a déjà été expliqué, l'obligation qui pèse sur les établissements d'informer les personnes sur cette question conduit à engager leur responsabilité s'ils ne la respectent pas.

Le juge contrôle le caractère abusif de certaines clauses et peut en annuler la portée. Depuis une loi du 17 mars 2014, il peut soulever d'office le caractère abusif d'une clause, c'est-à-dire sans qu'aucune des parties au procès n'en fasse la demande.



TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Projet d'établissement : L.311-8 du CASF

Contenu du contrat et du document individuel : L.311-4, D. 311 du CASF

Les clauses abusives : L. 132-1, R. 132-1 et R. 132-2 du code de la consommation

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

Entre contrat de séjour et DIPC

Le contrat stipulant un échange de volonté entre deux parties, il semble dès lors préférable au DIPC, acte unilatéral.

Dans certains établissements, les personnes accueillies (ex : mineur sous mesures éducatives ou personne refusant le contrat) ne peuvent pas bénéficier d'un contrat de séjour. Mais l'enjeu principal pour les professionnels étant la participation la plus importante possible de la personne à la réalisation du

DIPC, ce dernier peut tout à fait être rédigé comme un contrat sans pour autant en porter le nom.

Enfin, la durée de séjour est aussi l'un des critères de différenciation. Pour mettre en place le contrat de séjour le texte de loi évoque une durée **prévisionnelle** de 2 mois et non une durée déterminée. La plupart des personnes accueillies qui le souhaitent peuvent donc bénéficier du contrat lorsqu'elles sont hébergées.

L'importance de l'écrit

L'utilisation de l'écrit constitue une preuve importante des engagements de chacun et du respect de l'obligation d'information due à l'usager. Le contrat de séjour produit des effets juridiques et son contenu sera examiné par le juge en cas de contentieux. Les structures doivent donc apporter un soin particulier au contenu de ce document. L'absence d'écrit peut être sanctionnée.

[21] Seul le contrat de soutien et d'aide par le travail et aux ressources des travailleurs des établissements ou services d'aide par le travail détient un modèle : Décret du 23 décembre 2006 n° 2006-1752 et le contrat en CADA depuis l'arrêté du 29 octobre 2015 relatif au contrat de séjour type des centres d'accueil pour demandeurs d'asile

Construire le contenu du contrat

La réglementation actuelle ne prévoit pas de document «modèle» que les structures pourraient s'approprier et modifier selon leur fonctionnement^[21]. **La FNARS et l'ANIL ont travaillé sur le contrat de séjour et proposent un document type (annexe)**. En pratique, ce document peut servir de base mais doit être adapté, d'une part pour être en corrélation avec le projet d'établissement, et d'autre part pour être individualisé.

PRECONISATION FNARS

Individualiser et actualiser le contrat

La première forme d'individualisation du contrat est son caractère nominatif. De même, le numéro de chambre ou d'appartement devrait être indiqué.

Le contrat précise qu'un état des lieux qui se trouve en annexe est réalisé. Il vous est conseillé de faire cet état des lieux, et ce de manière contradictoire. D'ailleurs, la loi ALUR du 24 mars 2014 l'a rendu obligatoire dans les établissements pour personnes âgées (Article L.311-7-1 du CASF).

La deuxième forme d'individualisation, et certainement l'une des plus importantes, est

celle du projet d'accompagnement mis en place. Les prestations d'accompagnement adaptées sont citées dans le contrat, puis doivent faire l'objet d'un avenant individualisé plus détaillé, dans les 6 mois suivant la signature du contrat. Une clause doit d'ailleurs être prévue, selon laquelle un avenant détaillant le processus d'accompagnement sera réalisé. Cet avenant est souvent appelé projet personnalisé. Celui-ci étant évolutif, il est actualisable régulièrement (tous les ans selon le législateur). En effet, l'avenant est un complément du contrat, qui peut permettre sa modification sans pour autant réécrire tout le document. Il doit être réalisé avec la personne et signé par l'établissement et par elle, ou son représentant légal. En pratique, l'avenant est daté et éventuellement numéroté afin de savoir lequel doit être pris en considération.

Les clauses résolutoires

Le contrat doit comporter des clauses sur les **modalités de résiliation**, dont éventuellement une clause résolutoire (cf. fiche 14). Cette clause peut par exemple se fonder sur les manquements graves et répétés aux obligations du contrat de séjour, de l'avenant individualisé ou du règlement de fonctionnement.

De même, et au sein de cet article, le lien entre la continuité du contrat et le refus par la personne d'un logement adapté doit être prévu. Le nombre de refus toléré par l'établissement peut être envisagé, ainsi que la procédure à suivre (cf. fiche 15).

Les clauses abusives

Le secteur social, confronté à un public difficile, a eu tendance pour se protéger et protéger la vie collective à introduire de plus en plus de restrictions, qui peuvent parfois être considérées comme abusives. L'enjeu ici est de différencier ce qui est abusif de ce qui correspond à des règles de vie nécessaires au bon fonctionnement des structures et au respect de leur obligation de sécurité.

En sus des textes réglementaires et de la jurisprudence, la commission des clauses abusives peut émettre des recommandations concernant le caractère abusif de certaines pratiques dans des domaines particuliers.

En 1985, la commission a étudié le cas des contrats utilisés dans des établissements hébergeant des personnes âgées, et une partie de l'avis rendu concerne l'ensemble des établissements privés. Elle recommande par exemple de prévoir **le droit de s'absenter chaque année pour une durée inférieure ou égale à celle des congés payés légaux** sans facturer de frais de séjour ainsi que le **droit de recevoir des invités qui payent leurs repas** (cf. partie « liberté d'aller et venir »).

La notion de clause abusive est en lien direct avec le respect des droits et des libertés individuelles. Toute clause ne respectant pas ces notions sera certainement considérée comme abusive. En revanche, le fait

d'imposer des règles ne sera pas forcément considéré comme abusif, d'autant plus dans le cadre de la prise en charge par des établissements sociaux. Seules les interdictions absolues seront considérées comme telles : d'une manière générale, il faut les bannir; toute restriction d'une liberté ou d'un droit doit être **nécessaire et strictement proportionnée à l'objectif poursuivi**.

Par exemple, l'interdiction d'héberger des tiers dans un logement-foyer, tant qu'elle est absolue, est considérée comme abusive. Le législateur a consacré cette possibilité pour la personne hébergée d'accueillir des tiers tout en instaurant une réglementation [Art. L. 633-4-1 et R.633-9 CCH].



FAQ

L'établissement peut-il prendre la décision unilatérale de changer la personne de chambre ?

Le contrat de séjour est individuel et prévoit l'endroit où vit la personne. Le changement devrait dès lors faire l'objet d'un avenant accepté par la personne accueillie. Cette décision doit donc être prise en lien avec elle, et justifiée (enjeu de protection, besoins prioritaires d'autres ménages, bon fonctionnement de l'établissement...).

Le projet personnalisé ne peut-il pas simplement être une annexe ?

Selon l'article D. 311 du CASF, le législateur l'a prévu comme un avenant (c'est-à-dire une modification au contrat, permettant sa réactualisation), afin qu'il ait une véritable portée juridique, l'hébergement et l'accompagnement étant liés. En revanche, l'établissement qui s'engage à accompagner la personne ne s'engage pas à réussir cet accompagnement. Son engagement contractuel n'est pas une obligation de résultat mais bien une obligation de moyens. Le code de l'action et des familles fait ainsi référence à « des objectifs » de prise en charge.

Suis-je obligé de faire un DIPC pour l'accueil en places d'urgence ?

Il faut a minima un DIPC. Par ailleurs, le centre d'hébergement peut tout à fait réaliser un contrat de séjour dès lors que la durée prévisionnelle de prise en charge est d'au moins deux mois.



OUTILS DE RÉFÉRENCE

Modèle générique de contrat de séjour, FNARS/ ANIL, avril 2009 : disponible auprès de la FNARS

TROISIÈME PARTIE

DROITS ET LIBERTÉS FONDAMENTAUX

INTRODUCTION - p.54

FICHE 7 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie - p.55

FICHE 8 : Dignité humaine et intégrité physique et morale – Notion de bientraitance - p.57

FICHE 9 : Respect de la vie privée et familiale et de l'intimité - p.62

9.1 : Vie privée et confidentialité - p.63

9.2 : Le domicile - p.68

9.3 : Vie quotidienne, intimité et vie familiale - p.71

FICHE 10 : La liberté d'aller et venir - p.77

INTRODUCTION

Les droits et libertés fondamentaux sont établis par des conventions internationales, européennes et par la Constitution française^[22]. Ils ont donc, dans la pyramide des normes, une valeur supérieure aux lois.

Ainsi, ils doivent être respectés pour toute personne, quelle que soit sa situation, et donc quel que soit le type de structure dans laquelle elle est prise en charge. La loi de 2002-2 les a réaffirmés dans le cadre de l'hébergement, mais leur champ d'application dépasse ce cadre.

Une interdiction générale et absolue de jouir de ces droits est par conséquent prohibée. Cependant, une restriction apportée à un droit fondamental n'est pas obligatoirement illégale, elle peut se justifier par la mise en œuvre d'autres droits ou obligations. Ces restrictions doivent en conséquence être justifiées par des causes réelles, sérieuses et proportionnées au regard de la situation (nature de la prise en charge...).

Il s'agit de se mettre dans la posture de permettre la mise en œuvre de ces droits, et ensuite de réfléchir aux restrictions inévitables pour faire face aux diverses obligations et contraintes liées au bon fonctionnement de l'établissement.

Nous en verrons des exemples dans cette partie.

[22] Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et du Citoyen, Préambule de la Constitution de 1946, Constitution de 1958, Convention Européenne des Droits de l'Homme

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

La « charte des droits et des libertés de la personne accueillie » figure en annexe du livret d'accueil délivré à la personne lors de son admission. C'est un document général déterminé par l'arrêté du 8 septembre 2003, et mentionnée à l'article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles. Elle rappelle les droits et libertés fondamentaux de la personne accueillie, que le gestionnaire doit appliquer dans toute structure d'hébergement et de logements-foyer.

Elle figure en annexe du présent Guide.

NB : Ces différents droits sont traités au fil du guide, et ne font pas tous l'objet d'une fiche à part entière. Voici les endroits du Guide où vous pourrez trouver des informations relatives à chaque droit :

- **Principe de non-discrimination** (fiche « les voies d'accès à l'hébergement »)
- **Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté** (fiche « consentement éclairé » et fiche « contenu du contrat »)
- **Droit à l'information** (fiche à part entière)
- **Principe du libre choix, du consentement éclairé de la personne et de la participation** (fiche « consentement éclairé » et « participation »)
- **Droit à la renonciation** (pas traité en tant que tel dans ce Guide).

Il s'agit de la possibilité d'abandonner un droit, à la condition d'être libre d'en disposer. Il faut rappeler que cette charte s'applique à de nombreux établissements sociaux et médico-sociaux et que les droits et libertés évoqués n'ont pas le même impact selon le type de structure. La renonciation prend toute sa signification par exemple au sein d'un établissement médical : le droit de renoncer aux soins.

Nous pouvons dissocier deux types de renonciation :

- le fait de renoncer à une liberté reconnue. Par exemple, la liberté d'intégrer un centre d'hébergement. Cette possibilité se fonde à la fois sur la liberté d'aller et venir, la dignité et la renonciation à un droit, celui d'être hébergé. Cela ne signifie pas que la personne perd ce droit par la suite.
- le fait de renoncer à un droit et de s'abstenir d'agir en justice. Attention toutefois, le contrat de séjour ne peut pas comporter une clause prévoyant que la personne hébergée renonce à son droit d'ester en justice en cas de non respect du contrat.

La renonciation étant le corollaire du consentement libre et éclairé, on ne peut renoncer à un droit que lorsqu'il nous est « connu ».

- **Droit au respect des liens familiaux** (fiche vie privée et familiale)
- **Droit à la protection** : cela renvoie à la fois à la confidentialité des informations (fiche « droit à l'information »), à la sécurité - y compris sanitaire et alimentaire, si restauration (fiche « obligation de sécurité »), et à la santé : dans ce cas, sa mise en œuvre dépend de la nature du centre.
- **Droit à l'autonomie** (fiches « liberté d'aller et venir » et « vie privée et familiale »)

- **Principe de prévention et de soutien** (pas traité en tant que tel dans ce Guide)

Il semble que ce principe s'applique surtout aux personnes âgées et/ou malades placées en institution. Il se réfère notamment aux moments de fin de vie. Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération.

Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

- **Droit à l'exercice des droits civiques** (pas traité en tant que tel dans le Guide).

Les droits civiques désignent les protections et privilèges des libertés fondamentales accordés à tous les citoyens d'un pays par la loi dans leurs relations à l'Etat qui doit les protéger pour éviter toute discrimination^[23].

Pour le cas des ESSMS, les établissements peuvent par exemple soutenir et accompagner le droit de vote des personnes hébergées.

RETOUR D'EXPERIENCE

Une campagne de communication pour le vote (SIAO75/ FNARS)

En 2013, le SIAO Insertion de Paris a réalisé, en partenariat avec la FNARS, une campagne de communication, sous forme de flyers et d'affiches largement diffusés dans les structures et points d'accueil de personnes sans domicile, pour inciter les personnes à s'inscrire sur les listes électorales et à aller voter.

Par ailleurs, de nombreuses structures organisent des réunions d'information suite à des élections, ou encore des débats sur les thèmes d'actualité.



- **Droit à la pratique religieuse** (fiche vie privée et familiale)

- **Respect de la dignité et de l'intimité** (fiche dignité humaine et intégrité et fiche vie privée et intimité)

^[23] Les droits civiques en France sont : droit à la vie ; droit de vote, d'élection, d'éligibilité ; droit de porter une décoration ; droit d'exercer une fonction juridictionnelle ou d'être juré-expert; droit de représenter ou d'assister une partie devant la justice ; droit de témoigner en justice autrement que pour y faire de simples déclarations ; droit de faire partie d'un conseil de famille, d'être tuteur (si ce n'est de ses propres enfants), curateur, subrogé tuteur ou conseil judiciaire; droit de port d'armes, de faire partie de la garde nationale, de servir dans les armées françaises; droit d'enseigner et d'être employé dans tout établissement d'instruction à titre de professeur, maître ou surveillant.

DIGNITÉ HUMAINE ET INTÉGRITÉ PHYSIQUE ET MORALE

Notion de bientraitance

○ CE QUE DISENT LES TEXTES

La dignité humaine est une notion ancienne protégée, entre autres, par la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Convention européenne des droits de l'homme, le code civil ou encore le code pénal. Ce dernier dispose d'un chapitre concernant les atteintes à la dignité, composé des points suivants : discriminations, traite des êtres humains, proxénétisme ou encore conditions de travail et d'hébergement.

« Le respect de la dignité humaine vise à protéger les intérêts multiples et interdépendants de la personne, allant de son intégrité corporelle à son intégrité morale et son épanouissement personnel.^[24] »

La loi du 2 janvier 2002 réaffirme l'importance du respect de la dignité des personnes lors de leur prise en charge dans un établissement social ou médico-social. Afin de respecter les droits de la personne accueillie, le législateur a mis en place un certain nombre d'outils : livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, charte des droits et des libertés de la personne accueillie...

Quelques aspects à souligner :

Conditions d'accueil

Les conditions matérielles d'accueil revêtent une importance essentielle au regard du concept de dignité.

Le code pénal incrimine le fait de soumettre une personne vulnérable à des conditions d'hébergement incompatibles avec la dignité humaine [Art. 225-14 CP]. Cet article s'applique à tout type d'hébergement. La responsabilité d'un établissement peut être engagée lorsque les conditions matérielles d'hébergement, notamment en termes d'hygiène, de sécurité, et de respect de l'intimité, sont considérées

comme ne respectant pas la dignité de la personne (cf. fiche 12 obligations des établissements). A titre d'exemple, la responsabilité du logeur a pu être reconnue lorsqu'il n'y avait pas d'eau courante dans les lieux de vie.

La notion de dignité a pu être invoquée contre certaines prisons. C'est l'exemple de la condamnation de la France par la Cour Européenne des droits de l'Homme par un arrêt du 25 juillet 2013 en raison des conditions indignes d'hébergement et du non respect de l'article 3 de la Convention européenne des droits de l'Homme relatif au traitement dégradant.

Sécurité

La sécurité des personnes est un droit fondamental dans les établissements sociaux, exigeant de ces derniers un véritable respect du concept de dignité. Il ne fait aucun doute qu'assurer l'intégrité corporelle et psychique des personnes fait pleinement partie de l'obligation de sécurité qui pèse sur les établissements (cf. fiche 12.3).

La bientraitance et les systèmes d'évaluation

Le respect de la dignité implique notamment la prévention de la maltraitance institutionnelle [Art. L. 311-4 CASF], et au-delà, l'amélioration de la bientraitance des personnes accueillies. La maltraitance fait l'objet depuis les années 2000 d'un plan national qui concerne l'ensemble du secteur social et médico-social. Il a pour objectifs de lutter contre la maltraitance par la mise en place de procédures de signalement et de contrôle et également de développer, de manière préventive, des pratiques professionnelles de bientraitance.

La création, en 2007, de l'Agence nationale

[24] «La notion de dignité humaine dans la sauvegarde des droits fondamentaux des détenus», Aksoy, Emine Eylem, Université de Neuchâtel.

d'évaluation sociale et médico-sociale (ANESM), qualifiée d'agence « de la bientraitance » vise à accompagner les structures et les intervenants dans l'évaluation de leurs actions et dans la mise en œuvre de pratiques professionnelles de bientraitance, notamment en élaborant des recommandations visant à améliorer la qualité des prestations.

L'ANESM définit la bientraitance de la façon suivante : « (...) *une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins* » et émet plusieurs recommandations^[25].

[25] *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre, Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, ANESM, janvier 2012.*

La loi soumet les établissements à des évaluations internes et externes régulières. L'évaluation interne est destinée à évaluer l'activité et la qualité des prestations fournies dans une démarche d'amélioration continue. L'évaluation externe quant à elle est exercée tous les sept ans par un organisme indépendant habilité. Les résultats doivent être communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation. L'évaluation externe permet le renouvellement de l'autorisation. Le décret du 3 novembre 2010 a déterminé le calendrier des évaluations.



TEXTES DE RÉFÉRENCE :

L.311-3 et L. 311-4 du CASF, 225-14 du code pénal

Évaluation et contrôle : *L. 312-8, L. 312-9, L. 313-1 et s. du CASF ; D. 312-197 et s. CASF, circulaire du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités des prestations délivrées dans les établissements sociaux et médico-sociaux.*

Humanisation : *Circulaire du 5 mars 2009 pour la relance relative à l'hébergement, instruction du 3 avril 2009 relative aux modalités d'instruction des dossiers d'amélioration ou d'humanisation des structures d'hébergement.*

CIRCULAIRE N° DGCS/SD2A/2011/282 du 12 juillet 2011 *relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance, au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux relevant de la compétence des services déconcentrés de la cohésion sociale et à la compétence du représentant de l'Etat dans le département au titre de la protection des personnes.*

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

L'humanisation des centres d'hébergement

L'Anah (Agence nationale de l'habitat) s'est vu confiée lors du Plan de cohésion sociale de 2005 la gestion d'un fonds destiné à financer des travaux d'urgence pour la mise en conformité des centres d'hébergement. En 2008, le programme d'humanisation des centres est mis en place afin d'améliorer la qualité des conditions d'accueil.

Humaniser un centre d'hébergement revient à le réhabiliter, à supprimer les dortoirs, créer des chambres individuelles, des unités de vie pour les familles. Après la réalisation des travaux, les chambres disposent plus fréquemment de sanitaires et de blocs cuisines.

Au-delà des espaces privatifs, l'amélioration des conditions d'accueil passe aussi par l'amélioration des espaces collectifs et partagés (espace d'accueil,

de restauration, bagagerie...). Les travaux de « re-conception » des lieux permettent souvent d'augmenter la superficie réservée à ces espaces. Des travaux de rénovation énergétique peuvent également être réalisés. Ils ont un effet direct sur le montant des charges et donc sur les coûts de gestion des centres.

Outre la réalisation des travaux, le programme d'humanisation porte également sur la fonction sociale des établissements, et préconise notamment la révision des règlements intérieurs : « *la conception des prises en charge doit permettre d'en réviser certaines modalités, comme la bonne application du principe de continuité, l'accueil à tout instant (24 h/24), la possibilité de recevoir des tiers, le niveau d'exigences...* »^[26].

[26] *Circulaire du 5 mars 2009 pour la relance relative à l'hébergement*

Depuis 2009, qui marque le début de l'action de l'Anah, 12 299 places d'hébergement ont été humanisées, réparties dans 436 établissements à travers tout le territoire national. On note toutefois un essoufflement du recours à ces crédits. Ainsi en 2014 seulement 5M€ ont été consommés, contre 40M€ en 2009. Or malgré l'effort consenti, force est de constater que certains centres, d'urgence notamment, présentent toujours des conditions d'accueil indignes : dortoirs, manques d'équipements de base, problèmes de sécurité, etc.

Le programme d'humanisation se poursuit via le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. L'objectif de l'Anah pour 2015 était d'humaniser 1 000 places supplémentaires et d'y consacrer un budget de 8 M d'€. Sous l'égide de la DIHAL, l'Anah doit :

- contribuer au recensement des établissements de centres d'hébergement, permettant ainsi de cibler leurs besoins, en cohérence avec les enjeux définis dans les plans départementaux ou locaux d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées.
- simplifier les modalités d'accès aux aides en lien avec le Ministère du Logement.

PRECONISATION FNARS

Se saisir du programme d'humanisation

La Fnars invite ses adhérents à se saisir de cette opportunité. Une enquête a été lancée en décembre 2015 pour faire un état des lieux des besoins en réhabilitation des centres et des difficultés rencontrées, et ce afin de renforcer la communication sur le programme.

Les associations peuvent contacter les représentants de l'Etat dans les territoires (UT-DRIHL, DDCS). Un dossier doit alors être constitué selon les règles définies dans l'instruction nationale. Il est ensuite instruit au niveau local par la Direction Départementale du Territoire par délégation du Préfet, qui représente l'Anah dans le département.

En fonction des projets, des décisions dérogatoires sur les travaux ou les financements peuvent être prises au niveau régional voire national.

Rappel : Les structures éligibles :

- Les centres d'hébergement d'urgence (C.H.U)
- Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)
- Les établissements de lits Haltes soins santé (LHSS)
- Les logements d'urgence
- Les hôtels sociaux
- Les accueils de jour s'ils sont intégrés dans un établissement d'hébergement.

L'intégrité physique et morale

La dignité recouvre une dimension corporelle et morale. Les critères de la maltraitance peuvent aider dans la détermination de la notion de dignité et de respect de l'intégrité physique et morale.

Un rapport du Conseil de l'Europe du 30 janvier 2002 concernant « *la protection des adultes et des enfants handicapés contre les abus* » propose une classification des types de maltraitance. Il s'agit :

- Des violences physiques (enfermement, châtement corporel...)
- Des abus et exploitations sexuels
- Des menaces et préjudices psychologiques (insulte, intimidation, harcèlement, humiliation...)

- Des interventions portant atteinte à l'intégrité de la personne (respect de l'intimité lors des soins par exemple)
- Des abus financiers, fraudes et vols
- Des négligences, abandons et privation d'ordre matériel et affectif (notamment le manque répété de soins, de privation nourriture et de boissons)

La circulaire du 12 juillet 2011 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance dans les établissements et les services sociaux décrit le système d'alerte et le rôle des acteurs institutionnels.

En outre, elle explique le pouvoir de contrôle des autorités administratives. L'autorité qui délivre l'autorisation à l'établissement peut mettre en place un contrôle ayant pour objectif « *d'apprécier l'état de santé, la sécurité, l'intégrité ou le bien-être physique ou*

moral des bénéficiaires accueillis (...) » [Art.L.313-13 CASF]. Un protocole de signalement des événements indésirables et des situations exceptionnelles ou dramatiques dans les établissements sociaux figure en annexe de la circulaire.

PRECONISATION FNARS

Elaborer une politique « bientraitance »

Une véritable politique de bientraitance doit être réfléchie collectivement au sein des établissements, comme le rappelle l'ANESM : « La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. »

TEMOIGNAGE

La prévention de la maltraitance au CHRS la Marcotte,

Œuvre Falret

Le CHRS la Marcotte a mis en place une procédure écrite liée à la prévention de la maltraitance et à la mise en œuvre de la bientraitance. Elle est remise à chaque nouveau salarié (dans le « pack accueil ») et à tout nouvel intervenant (bénévole, intervenant extérieur régulier...) participant à la vie de la structure. Elle rappelle la définition de la maltraitance et les obligations de signalement, et comporte une fiche de procédure de traitement/signalement de situations pouvant relever de la maltraitance. >>

TEMOIGNAGE

La démarche qualité/bientraitance de l'ACSC (Association des Cités du Secours Catholique)

Alice Müller,

Responsable qualité social et médico-social

Dès la fin de la campagne des évaluations internes en 2012, l'ACSC a fait de la promotion de la bientraitance l'un de ses axes de travail prioritaires. Afin de développer une culture associative de vigilance, de prévention de la maltraitance et de questionnement permanent des pratiques, une démarche de sensibilisation a été mise en place à partir des cadres dirigeants de l'association et du Conseil d'Administration, en octobre 2013 ; au premier trimestre 2014, ce sont les chefs de service qui ont profité d'une journée de séminaire entièrement consacrée à ces thématiques.

Afin de déployer cette démarche dans chaque établissement ou pôle d'établissements, plusieurs axes d'accompagnement et de soutien aux professionnels ont été mis en place :

- Depuis 2012, des **référénts bientraitance** sont identifiés dans chaque Cité et leur rôle en tant que personne ressource sur cette question est formalisée au sein d'une lettre de mission. Les référénts bientraitance œuvrent dans leur(s) établissement(s) aux côtés des équipes de direction pour favoriser l'appropriation par les équipes d'une attitude de questionnement des pratiques. L'ensemble des référénts de l'ACSC est réuni deux fois par an pour des journées de formation et d'échanges de pratiques ;

- Un **programme de formation pluriannuel** est également mis en place afin de sensibiliser progressivement le plus grand nombre de salariés de l'association et de pouvoir déployer cette culture auprès de nouveaux collaborateurs ;

- Sur le volet de la prévention de la maltraitance, un groupe de travail réunissant des professionnels de différents établissements et niveaux hiérarchiques a permis d'élaborer les **outils et procédures consacrés à la déclaration des événements indésirables, et plus spécifiquement des faits de maltraitance**. Le service qualité réalise des interventions sur site pour appuyer la diffusion et l'appropriation de ces nouveaux outils associatifs par les équipes.

Sous l'impulsion de ces différentes occasions de rencontre et partage, chaque Cité est aujourd'hui impliquée dans un travail de structuration d'une démarche bientraitance.

Trois axes prioritaires ont été retenus au niveau associatif et ont fait l'objet de **trois groupes de travail réunis au premier semestre 2015 sur les thèmes opérationnels suivants** :

- le projet personnalisé et la place de la personne,
- le partage d'informations entre professionnels et l'accès aux dossiers des personnes,
- la gestion et prévention des interruptions provisoires et définitives d'accompagnement dans le secteur de l'hébergement et du logement accompagnés. >>

Il est intéressant de souligner qu'en matière d'information médicale, l'obligation du médecin d'informer son patient afin d'obtenir un consentement éclairé est liée au respect de la dignité humaine^[27].

Enfin, le concept de dignité couvre la personne elle-même dont son **honneur**. Le fait de ne pas respecter une personne en s'adressant à elle de manière insultante peut contrevenir à sa dignité. Toute **humiliation**, perçue comme telle par la personne est une atteinte à sa dignité.

Dans le cadre de l'attention portée à la bienveillance, une réflexion peut également être menée sur les tâches collectives. Contribuer à la vie de l'établissement peut revêtir un caractère pédagogique, en aidant les personnes accueillies à recouvrer leur autonomie et par ailleurs à sortir de l'isolement. Toutefois, pour ne pas qu'elles soient vécues comme une contrainte voire une forme d'exploitation, leur organisation et l'accompagnement des personnes dans ce cadre, doivent être élaborés collectivement et discutés pour qu'elles y adhèrent.



Un établissement peut-il être condamné pour atteinte à la dignité ?

Oui. Tant au regard de sa responsabilité civile que pénale.

OUTILS DE RÉFÉRENCE

La bienveillance : Définition et repères pour la mise en œuvre, Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, ANESM, janvier 2012.

L'ensemble des recommandations de l'ANESM, disponibles sur son site : www.anesm.sante.gouv.fr

Guide méthodologique d'analyse qualitative des projets d'humanisation des centres d'hébergement, Anah

Questions/réponses : Le rôle de l'Anah dans l'humanisation des structures d'accueil des personnes sans domicile, Anah, 7 avril 2015

[27] Cass. 28 janvier 1942, *Teyssier ou Civ, 1ère*, n° 00-14.564, 9 octobre 2001

LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET FAMILIALE ET DE L'INTIMITÉ

De manière générale, les textes internationaux et nationaux exigent le respect de la vie privée et familiale. La loi de 2002-2 réaffirme cette exigence dans le cadre des missions des établissements sociaux et médico-sociaux.

Toujours dans un souci du respect de la vie familiale, ce même texte, modifié par la loi du 4 mars 2002, impose aux établissements d'hébergement de tout mettre en œuvre pour ne pas séparer les familles.

Le respect de la vie privée et familiale et de l'intimité de la personne se décompose en de nombreuses problématiques. Nous nous attarderons sur quelques-unes d'entre elles :

1. Vie privée et confidentialité : secret professionnel, secret des correspondances
2. Domicile
3. Vie quotidienne, intimité et vie familiale : liens familiaux, droit à l'image et droit à une pratique religieuse



TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Évaluation et contrôle : Respect de la vie privée : Article 9 du code civil et 8 de la Convention européenne des droits de l'homme, L. 311-3 du CASF, charte des droits et des libertés de la personne accueillie.

Respect de la vie familiale : art. 311-9 du CASF

Secret professionnel : Art. 411-3, L. 331-2, L.133-4, L. 133-5 CASF, 221-6, L. 441-2-3 Code de la construction et de l'habitation, Art. 7-3 de la loi du 31 mai 1990, L. 345-2-10 CASF, L. 331-3 CASF, 226-13 et 226-14 du code pénal, 121-6-2 CASF, 223-6, 434-4-1, 226-2-1 CASF

Domicile : Art. 102 du code civil, art. 226-4 et 432-8 du code pénal

Correspondances : Art. 226-15 du code pénal

LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET FAMILIALE ET DE L'INTIMITÉ

Vie privée et confidentialité - Secret professionnel

CE QUE DISENT LES TEXTES

La réglementation dépend du type de dossier concerné.

Les informations détenues par les professionnels sont confidentielles et ne doivent pas être dévoilées sans l'autorisation de la personne concernée. Il s'agit là de l'application des règles du secret professionnel, ou pour le moins de l'obligation de discrétion (qui peut être prévue dans le contrat de travail). Le fait de

divulguer des informations relatives à la vie privée de la personne peut faire l'objet d'une sanction disciplinaire ou civile. Lorsque les salariés sont soumis au secret professionnel, la violation de ce secret pourra conduire à une condamnation pénale.

Sont tenus au secret professionnel :

Au titre de leur profession :

- Les fonctionnaires
- Les assistants sociaux et les étudiants de ces écoles. NB : les éducateurs ne sont pas soumis au secret professionnel du fait de leur profession. En revanche, ils le seront souvent du fait de leur mission ou de leur état de fonctionnaire

- Les membres de la commission de médiation DALO
- Les membres de la CCAPEX
- Les membres du SIAO
- Les personnels des centres d'hébergement et de réinsertion sociale

Au titre de leur fonction ou mission :

- Les personnes qui ont connaissance du registre tenu par les centres d'hébergement
- Les services des affaires sanitaires et sociales qui détiennent des informations nominatives à caractère sanitaire et social, et plus généralement toute personne appelée à intervenir dans l'instruction, l'attribution ou la révision des admissions à l'aide sociale, et notamment les membres des conseils d'administration des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale, toute personne participant aux missions du service de l'aide sociale à l'enfance,
- Les travailleurs sociaux des établissements pénitentiaires,
- Les personnes en charge du contrôle des établissements sanitaires et sociaux (...)

Les informations protégées

Les informations protégées sont multiples. Ce sont tous les éléments parvenus à la connaissance des professionnels, par le fait ou à l'occasion de l'exercice de leur profession. Il s'agit par exemple des informations intimes comme l'état de santé (le secret médical étant largement protégé), la vie amoureuse, la situation administrative ou encore toute information permettant d'identifier une personne.

Dès lors, confirmer la présence d'une personne dans un établissement peut constituer une violation du secret professionnel ou de l'obligation de discrétion. Seuls les agents chargés du contrôle des établissements, ou les services de police dans le cadre d'enquêtes de flagrance ou d'autorisations du juge, sont habilités à demander ces informations.

La révélation d'une information à caractère secret par une personne soumise au secret professionnel soit au regard de sa mission ou de sa profession, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende^[28].

Les différents cas de levée du secret

Il existe des possibilités de levée du secret. NB : dans tous les cas, la personne accueillie doit être informée de la communication des données qui la concernent.

Les obligations

Il existe quelques cas **d'obligations** de rompre le secret professionnel, qui engagent la **responsabilité pénale** du professionnel qui n'intervient pas ou ne signale pas la situation et qui peut également constituer une faute professionnelle :

- Pour les personnes mettant en œuvre la politique de protection de l'enfance ou y apportant leur concours : obligation de transmission sans délai au président du Conseil Départemental de toute information préoccupante sur un mineur en danger ou risquant de l'être [Art. 226-2-1 CASF] :
- L'obligation d'assistance à personne en péril: « *quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 € d'amende. Sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pouvait lui prêter soit par son action personnelle, soit en provoquant un secours.* [Art. 223-6 CP] »
- L'information obligatoire des autorités judiciaires ou administratives si le professionnel a connaissance de la disparition d'un mineur de moins de 15 ans [Art. 434-4-1 CP]
- Tout fonctionnaire qui a connaissance dans l'exercice de ses fonctions d'un crime ou d'un délit [Art. 40 du CPP].

La divulgation d'informations aux autorités administratives et commissions, sous certaines conditions

Afin d'assurer leur mission de contrôle et d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux, les directions départementales de la cohésion sociale (DDCS) peuvent obtenir les informations relatives au nom de la personne prise en charge en CHRS ou CADA et à ses dates d'entrée et de sortie du service ou de l'établissement^[29]. Cependant, l'accès aux données personnelles contenues dans le dossier de la personne n'est pas prévu par le Code de l'action sociale et des familles, sauf dans le cadre du contrôle au titre de la protection des personnes effectué par des inspecteurs de l'action sanitaire et sociale assermentés [Art. L331-1 CASF]. **La demande de renseignements sur une personne accompagnée, par exemple relative à son état de santé ou sa situation administrative au regard du séjour, est donc contraire aux textes**, et la confidentialité peut être opposée. Par ailleurs, il est à noter que les agents appelés à intervenir dans l'instruction, l'attribution ou la révision des admissions à l'aide sociale sont soumis au secret professionnel [Art. L133-5 CASF]. Les données transmises dans ce cadre ne peuvent dès lors être utilisées à d'autres fins.

Certaines instances, comme la commission de surendettement ou la commission de médiation DALO, ont, quant à elles, le droit d'obtenir les informations confidentielles sur la situation d'une personne. Dans le cadre de l'examen des recours DALO, les intervenants sociaux sont ainsi tenus de transmettre aux services chargés de l'instruction des recours amiables les informations confidentielles dont ils disposent. Mais, une fois encore, la loi encadre cette communication : seules les informations « *strictement nécessaires à l'évaluation de la situation du demandeur au regard de ses difficultés particulières* » et permettant « *la détermination des caractéristiques du logement répondant à ses besoins et difficultés* » peuvent être transmises [Art. L 441-2-3 CCH].

Il s'agit donc de communiquer à la commission de médiation uniquement les informations qui apparaissent utiles à l'examen de la demande, et qui pourraient permettre de déterminer par exemple

[28] Cass. 28 janvier 1942, *Teyssier ou Civ, 1ère*, n° 00-14.564, 9 octobre 2001

[29] Articles L331-2 et R314-157 CASF qui prévoient l'obligation de tenir un registre, et pour les CHRS et les CADA la transmission périodique des mêmes informations.

si un accompagnement social peut être préconisé. Les informations sont bien sûr communiquées avec l'autorisation de la personne, et cela doit être mentionné dans le dossier.

Un accès plus large pour les services de police et de gendarmerie

Comme les DDCS, les autorités judiciaires peuvent avoir accès au nom et aux dates d'entrée et de sortie des personnes accompagnées en CHRS. Mais leur pouvoir va au-delà de la communication de ces informations.

La loi du 9 mars 2004 portant adaptation de la justice aux évolutions de la criminalité, dite loi Perben II, a étendu les possibilités de procéder à des réquisitions. Dans le cadre d'une enquête de flagrance, l'article 60-1 du code de procédure pénale prévoit ainsi : *« Le procureur de la République ou l'officier de police judiciaire peut, par tout moyen, requérir de toute personne, de tout établissement ou organisme privé ou public ou de toute administration publique qui sont susceptibles de détenir des documents intéressant l'enquête, y compris ceux issus d'un système informatique ou d'un traitement de données nominatives, de lui remettre ces documents, notamment sous forme numérique, sans que puisse lui être opposée, sans motif légitime, l'obligation au secret professionnel. [...] le fait de s'abstenir de répondre dans les meilleurs délais à cette réquisition est puni d'une amende de 3 750 euros. »*

Il s'agit ici de réquisitions de documents y compris informatisés, qui sont donc désormais possibles à la demande de l'officier de police judiciaire, du procureur de la République ou du juge d'instruction (selon la nature de l'enquête) sans que puisse leur être opposée, sans motif légitime, l'obligation au secret professionnel. L'existence d'un motif légitime à ce refus dépendra de la seule appréciation des juges.

Autorisation de divulguer des informations soumises au secret : choix du professionnel - Essentiellement les situations de maltraitance et de danger

Par ailleurs, dans certains cas les professionnels peuvent choisir de lever le secret. Il ne s'agit pas d'une obligation de dénonciation mais bien d'un

choix pour la personne qui détient l'information. Si elle décide de la révéler dans ce cadre bien précis, elle ne pourra pas être poursuivie ni faire l'objet de mesures disciplinaires. Il s'agit de :

- Signalement des privations ou sévices infligés à un mineur de 15 ans ou à une personne vulnérable aux autorités judiciaires, médicales ou administratives [Art 226-14 CP]
- Signalement par le médecin au Procureur de la République des violences physiques, sexuelles ou psychiques sur mineur de 15 ans ou personne vulnérable
- Signalement de personne dangereuse pour elle-même ou pour la société détenant ou projetant de détenir une arme
- Information du Maire et du Président du Conseil départemental par un professionnel de l'action sociale en cas « d'aggravation des difficultés sociales, éducatives et matérielles » d'une personne. Objectif: faire appel à plusieurs professionnels et éventuellement désigner un coordonnateur [Art L. 121-6-2 CP]
- Dénonciation d'un crime [Art L 434-1 CP]

Le secret partagé

Des dérogations au secret sont encore prévues dans le cadre du **partage** de celui-ci à condition qu'un texte prévoie le partage d'informations. En effet, le secteur social et médico-social, réunissant de nombreux professionnels, devait prévoir la faculté pour ces derniers d'échanger des informations confidentielles, dans le souci d'un meilleur suivi des personnes avec :

- Le président du Conseil départemental et le représentant de l'État dans le département, dans le cadre de leur pouvoir en matière sanitaire et sociale et l'autorité judiciaire
- Le Maire de la commune lorsque le professionnel constate une aggravation des difficultés de la personne
- L'éventuel coordinateur désigné par le Maire
- Les professionnels intervenant auprès d'une même personne
- Le président du Conseil départemental en cas de suspicion de danger pour un mineur
- Entre l'État et le SIAO. Les modalités doivent être définies par un décret en Conseil d'Etat après avis de la CNIL.

Concernant le personnel des CHRS, il est précisé depuis la loi du 24 mars 2014, à l'article L. 345-1 du CASF, qu'ils peuvent échanger entre eux les informations confidentielles dont ils disposent et qui sont strictement nécessaires à la prise de décision.

ou de détourner des correspondances arrivées ou non à destination et adressées à des tiers, ou d'en prendre frauduleusement connaissance, est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende ».

Secret des correspondances

Le secret des correspondances est un droit fondamental protégé par l'article 8 de la Convention Européenne des Droits de l'Homme, et au titre de la vie privée par l'article 9 du code civil. Sa violation est sanctionnée par le code pénal : « *Le fait, commis de mauvaise foi, d'ouvrir, de supprimer, de retarder*

NB : Une sanction civile peut toujours être prononcée au titre du non-respect de la vie privée : ainsi il faut restituer le courrier à une personne après son départ de la structure, ou le remettre à la poste en NPAI. Le service de gestion du courrier du centre d'hébergement doit permettre de répondre à cette obligation de confidentialité.

TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Code pénal : art. 226-13 et 226-14 / art. 434-1 et 434-4-1

CASF : L331-2 et R314-157 : obligation de tenir registre ; L411-3 (secret professionnel pour les assistants de service social) ; L311-3

CCH : L441-2-3

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

Dans le cas du secret partagé, chaque professionnel doit évaluer la pertinence des informations à partager ou non, et ce toujours en consultant la personne.

PRECONISATION FNARS

Une attention quotidienne aux données échangées

Il est important d'informer les personnes dès leur prise en charge des situations dans lesquelles des informations les concernant pourront être divulguées. Il peut être intéressant de prévoir un article du contrat de séjour sur cette problématique, et dans tous les cas il est important d'échanger avec la personne sur les informations qu'elle accepte de communiquer, et à qui.

Au sein d'une équipe, toutes les informations ne doivent pas être échangées : seulement celles qui sont utiles dans le cadre de l'accompagnement. De plus, tous les professionnels ne doivent pas en disposer : simplement ceux qui travaillent avec la personne. En pratique, la question de ce qui est exposé durant les réunions d'équipe et avec des partenaires doit être posée. En effet, l'échange d'une information relative à la vie privée des personnes ne doit pas, au regard des

textes, faire l'objet d'un vaste partage même s'il s'agit de professionnels d'une même structure. La situation des bénévoles est tout aussi difficile à gérer. De nombreuses structures sont aidées par des personnes non salariées qui disposent d'informations sensibles et confidentielles pour lesquelles elles devraient normalement être liées par le secret professionnel.

Lorsque le secret professionnel est lié à la mission, le bénévole peut y être soumis, le cas échéant, le contrat entre l'association et le bénévole doit prévoir l'obligation de discrétion de celui-ci.

S'agissant du bénévole, les positions divergent entre sa soumission au secret professionnel et sa simple obligation de discrétion.

Les données contenues dans le dossier des personnes doivent également faire l'objet d'une attention particulière de la part des intervenants sociaux (cf. recommandations de l'ANESM).

Dans tous les cas, il faut éviter de répondre par téléphone à des sollicitations concernant la vie privée de la personne.

TEMOIGNAGE

Information et confidentialité,

Anne Lissarrague, cheffe de service hébergement, ARAPEJ75

Le règlement de fonctionnement stipule : « *les informations communiquées dans le cadre de votre prise en charge sont confidentielles et ne peuvent être communiquées contre votre volonté, sauf sollicitation des services de police et/ou de justice dans le cadre réglementaire* ».

Lors des sollicitations téléphoniques des services de police, aucune réponse n'est donnée directement afin de s'assurer de l'identité de l'appelant. Le numéro du standard des services appelants est demandé pour rappel téléphonique par le chef de service. >>>

Les évaluations sociales

Les professionnels sont de plus en plus sollicités pour réaliser des évaluations sociales écrites, notamment pour l'orientation vers l'hébergement et le logement. Une grande attention est à porter au contenu des évaluations sociales : si elles doivent comporter les éléments qui peuvent aider la personne dans son parcours, et éclairer les orienteurs, ne doivent y figurer que les éléments nécessaires et adaptés à la prise de décision. Il n'est pas nécessaire par exemple de remonter trop loin dans le parcours de la personne. L'exemple des informations délivrées aux bailleurs sociaux lors d'une demande de logement est assez

éloquent. Le code de la construction et de l'habitation prévoit les pièces nécessaires à une demande de logement [Art. R. 441-2-2 CCH]. En aucun cas, un bailleur ne doit demander des informations confidentielles qui ne seraient pas utiles à la demande de logement. A titre d'exemple, informer le bailleur du handicap du demandeur, imposant de trouver un logement au rez-de-chaussée est nécessaire, alors que l'informer de son alcoolisme n'a rien à voir avec le logement. Dans ce cas, la divulgation de cette information est condamnable.

FAQ

Si un professionnel est convoqué pour témoigner, cela l'oblige-t-il à révéler les informations confidentielles dont il a connaissance ?

La personne est tenue de comparaître. En revanche, elle peut tout à fait opposer le secret professionnel si elle y est soumise (Art. 109 du code de procédure pénale). La jurisprudence a pu affirmer que les assistants sociaux sont dispensés de témoigner mais doivent tout de même comparaître. En revanche, si le professionnel n'est pas soumis au secret professionnel, il est tenu de témoigner.

Un professionnel doit-il dénoncer la situation irrégulière de ses hébergés ?

Les seules obligations de dénonciation sont inscrites au code pénal (cf. plus haut). Dénoncer la situation d'un étranger constituerait une violation du respect de sa vie privée et une violation du secret professionnel. Rappel : l'aide au séjour irrégulier ne s'applique pas aux organismes [Art. 622-4 CESEDA].

OUTILS DE RÉFÉRENCE

Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée, recommandations de l'ANESM, juin 2007.
La Charte sur le secret professionnel et l'information partagée, CCRPA BRETAGNE, FNARS Bretagne, Dihal (annexe 4).

LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET FAMILIALE ET DE L'INTIMITÉ

Le domicile

CE QUE DISENT LES TEXTES

Le domicile est protégé au titre de la vie privée par l'article 7 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne et par l'article 8 de la Convention Européenne des Droits de l'Homme.

L'inviolabilité du domicile a pour objet de protéger l'intimité de la personne.

La Cour Européenne des droits de l'Homme protège le domicile tant des ingérences des autorités publiques que des atteintes portées par les tiers. La jurisprudence européenne a développé une vision étendue du domicile permettant de respecter **tout lieu d'habitation avec lequel la personne a un lien**^[30]. Par exemple, elle a pu considérer la caravane d'une personne comme son domicile^[31].

La loi française ne donne aucune définition précise du domicile. Le code civil explique simplement qu'il s'agit du principal établissement de la personne. Par conséquent, on ne peut avoir qu'un seul domicile. Les juges ont adopté une vision assez large de celui-ci. En effet, au sens du code pénal le domicile est « *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 »^[32].

En conséquence, **le domicile protégé inclut la résidence ou lieu d'habitation de la personne quelle que soit sa forme ou le titre juridique d'occupation**^[33]. Par exemple, les juges ont pu considérer que constituait le domicile d'une personne, la chambre d'hôtel ou encore la chambre d'hôpital^[34]. **Les chambres dans les centres collectifs d'hébergement constituent donc bien le domicile de la personne.**

Le domicile n'est pas défini par rapport à sa durée mais bien comme un lieu de protection de la vie privée des personnes.

La violation du domicile des personnes est sanctionnée pénalement : « *L'introduction ou le maintien dans le domicile d'autrui à l'aide de manœuvres, menaces, voies de fait ou contrainte, hors les cas où la loi le permet, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende* ».



TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Art. 8 de la CEDH

Art. 102 à 111 du code civil

Art. 226- 4 et 432-8 du Code Pénal

[30] CEDH du 18 novembre 2004

[31] CEDH, 18 janvier 2011, Chapman

[32] Criminelle, 22 janvier 1997

[33] Cour de Cassation criminelle du 4 janvier 1977

[34] Cour d'Appel de Paris du 17 mars 1986

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

La difficulté en matière d'hébergement est de conjuguer le respect de la vie privée/du domicile, avec l'obligation de sécurité qui pèse sur les établissements d'une part, et avec le respect des engagements contractuels pris par la personne accueillie d'autre part. Quelques exemples :

Autorisation de fumer dans les chambres

La circulaire du 12 décembre 2006 relative à la lutte contre le tabagisme donne un parfait exemple des limites que les établissements peuvent poser. Il est expressément expliqué que l'interdiction de fumer ne peut pas s'étendre aux chambres des personnes accueillies, malgré l'obligation de protection des personnes qui pèse sur les gestionnaires du centre.

PRECONISATION FNARS

Sur ce sujet, plusieurs règles peuvent être imaginées et inscrites dans le règlement de fonctionnement. Par exemple, il peut être fait interdiction de fumer dans le lit. Par ailleurs, lorsque les chambres sont partagées, l'entente entre les occupants est nécessaire, et un autre espace peut être dédié.

L'entrée dans les chambres sans autorisation

La notion de domicile vient interroger une pratique relativement fréquente : le fait d'entrer dans les espaces privés sans l'autorisation de la personne.

Pour les professionnels, il existe différents enjeux liés à cette pratique :

- la protection des personnes (obligation de sécurité)
- la protection des biens
- l'obligation d'entretien des locaux.

Cela implique également que l'on ne peut empêcher l'accès de la personne à son domicile, sans autorisation préalable du juge. Il n'est donc pas question de changer la serrure d'une chambre/d'un appartement, dans le cas d'une fin de prise en charge où la personne se maintient dans les lieux, sans procédure judiciaire (cf. partie fin de prise en charge).

⊕ PRECONISATION FNARS

Une balance à trouver entre protection des personnes et respect du domicile

Il convient d'établir des règles dans le cadre du règlement de fonctionnement, puis réagir au cas par cas. D'une manière générale, c'est la liberté qui prime, mais elle peut être limitée pour des causes réelles et sérieuses. Celles-ci doivent être évaluées par le professionnel, si possible en prenant un deuxième avis (collègue) et en consignait l'action et ses motifs par écrit. Ainsi, il peut arriver qu'une personne accueillie soit très fragile et que le professionnel en charge de son suivi s'inquiète de son absence de réaction après avoir frappé plusieurs fois à la porte ou téléphoné. Dans cette hypothèse, l'introduction dans le domicile peut se justifier mais il est recommandé de prévoir ces éventualités dans le règlement de fonctionnement avec un mode opératoire. Normalement, le centre devrait téléphoner aux pompiers. Si ce n'est pas le cas, mais que la personne est réellement en danger, il est préférable de respecter un mode opératoire et d'être accompagné d'un collègue.

Pour rappel, la non-assistance à personne en danger est définie de manière très stricte et correspond à des moments bien précis (cf. fiche 12.3). Les professionnels peuvent éventuellement s'inspirer des dispositions inscrites par la loi du 24 mars 2014 à l'article L. 633-2 du CCH et s'appliquant aux logements foyers. Il est stipulé qu'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 doit l'en informer par écrit dans les meilleurs délais.

La protection des biens n'est pas une raison suffisante pour s'introduire dans le domicile des personnes sans leur accord. Elles sont responsables des dégradations, et des sanctions peuvent être mises en place en cas de non-respect des biens, mais cela ne justifie pas que les professionnels entrent de manière discrétionnaire dans un espace privatif. En revanche il peut arriver que l'on suspecte des actes commis à l'intérieur de la chambre pouvant faire craindre pour l'intégrité physique de la personne, dans ce cas cf. ci-dessus.

Les « visites de contrôle » éventuellement souhaitées par les professionnels ne peuvent avoir lieu sans autorisation de la personne.

Les visites à domicile sont évidemment utiles dans le cadre de l'accompagnement des personnes notamment au « savoir habiter ». Toutefois elles doivent se faire en la présence des occupants et avec leur autorisation. NB : rares sont ceux qui refusent ces visites.

S'agissant de la réalisation du ménage, il est conseillé de demander l'autorisation de la personne en amont. En effet, si par exemple le ménage est effectué tous les mercredis matins, l'établissement en informe l'usager lors de l'entretien d'admission et dans le règlement. En revanche, il est difficile d'envisager une autorisation générale sans jour fixe.

FAQ

Le gestionnaire doit-il laisser entrer les services de police dans les chambres sans l'autorisation de l'usager ?

A défaut d'autorisation spécifique ou d'enquête de flagrance, cela constituerait une violation de domicile. Le gestionnaire a le pouvoir de décider de laisser entrer les services de police dans les espaces collectifs mais la personne hébergée doit donner son aval pour qu'ils pénètrent dans sa chambre sauf autorisation d'un juge ou dans le cadre d'une enquête de flagrance.

LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET FAMILIALE ET DE L'INTIMITÉ

Vie quotidienne, intimité et vie familiale

○ CE QUE DISENT LES TEXTES

Vie privée, intimité et vie familiale

S'agissant du droit des personnes accueillies, la loi du 25 mars 2009 est venue ajouter à la notion de respect de la vie privée et familiale celle de ne pas être séparé de sa famille. Dans les hypothèses où le centre ne pourrait pas accueillir toute la famille, un projet doit être mis en place permettant de les réunir le plus rapidement possible.

Vie privée et pratique religieuse

La liberté religieuse est un droit fondamental reconnu par la Déclaration universelle des droits de l'homme, par la Convention européenne des droits de l'homme, la charte des droits fondamentaux de l'UE ou encore par la déclaration de 1789 préambule de la Constitution française. En outre, la charte des droits

et libertés inscrit le droit à la pratique religieuse.

Dans les établissements publics, le personnel doit respecter le principe de neutralité. S'agissant des établissements privés, une délibération de l'ancienne HALDE du 28 mars 2011 recommande au gouvernement d'examiner l'extension du principe de neutralité dans les établissements sociaux et médico-sociaux. Une résolution de l'Assemblée Nationale du 31 mai 2011 et l'application de la circulaire du 5 septembre 2011 concernant la charte de l'aumônerie vont dans ce sens.

Vie privée et droit à l'image

Le respect du droit à la vie privée issu de l'article 9 du code civil impose le droit à l'image des personnes ne permettant pas sa diffusion sans autorisation.

TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Art. 311-3 et 311-9 du CASF

Circulaire du 14 septembre 2011 sur la vidéosurveillance

○ ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

Vie privée et familiale et vie quotidienne

L'hébergement des tiers

Un début de réponse a été donné dans le cadre des logements-foyers. Les interdictions absolues d'héberger des tiers ont été attaquées en justice, et condamnées par les juges, au regard de l'article 8 de la CEDH. Il s'agit donc d'une condamnation sur un fondement général qui pourrait s'appliquer

à d'autres types de structure. Prenant note de ces décisions, le législateur est intervenu en 2006 et a autorisé l'hébergement des tiers dans les logements-foyers tout en prévoyant une procédure d'autorisation. Par conséquent, l'interdiction n'est plus absolue mais l'autorisation est limitée au regard des conditions d'hébergement. La question qui se pose en pratique est celle de la régulation de ces éventuels hébergements, afin de respecter l'obligation de sécurité qui pèse sur chaque centre.

⊕ PRECONISATION FNARS

Acter un cadre pour l'hébergement de tiers

Il est difficile de mettre en place une procédure générale car cela dépend du fonctionnement de l'établissement. Quoi qu'il en soit, une

procédure d'autorisation et de limitation dans le temps doit être réfléchie à l'échelle de l'établissement, puis des modalités établies au cas par cas dans le respect de ce cadre (avec possibilité de contractualisation). Ici tout l'intérêt est de réfléchir avec la personne à la raison de l'acceptation ou du refus de l'établissement d'accueillir un tiers quelques jours.

En lien avec l'accueil d'un tiers et le respect de l'intimité, il est intéressant de noter qu'une Cour administrative d'appel a considéré que l'interdiction générale et absolue d'avoir des relations sexuelles était contraire à l'article 8 de la CEDH et se rattache donc aux droits énoncés par la loi de 2002 (cour administrative d'appel de Bordeaux du 6 novembre 2012).

S'agissant des hébergements en CHRS diffus (appartements), les restrictions aux libertés individuelles ne peuvent généralement pas être justifiées par le respect des règles collectives.

Comme cela a déjà été suggéré, les gestionnaires peuvent s'inspirer des règles instaurées dans le cadre des logements-foyers. Tout en laissant une marge d'appréciation au gestionnaire de la structure, l'article R. 633-9 du CCH prévoit les modalités générales d'hébergement des tiers.

Dans le cadre de logement diffus en colocation, les règles pourront être différentes et plus strictes, en raison de l'obligation de sécurité et de la nécessité pour les personnes hébergées d'être respectueuses de la vie en collectivité.

⊕ PRECONISATION FNARS

Rechercher une organisation pour favoriser l'exercice des droits parentaux

La chambre de la personne étant son domicile, elle doit pouvoir y accueillir sa famille. Le centre peut réglementer l'accueil des enfants mineurs et

demander à en avoir connaissance. En revanche, une interdiction absolue de recevoir son enfant pose question et pourrait porter atteinte au droit au respect de la vie privée et familiale. Des difficultés matérielles peuvent se poser quant à cet accueil, une organisation doit donc être recherchée pour permettre l'exercice des droits parentaux.

◀ TEMOIGNAGE

Des appartements pour accueillir ses enfants : l'expérience du CASVP

Claude Chevrier,
directeur du pôle Rosa Luxemburg

Le Pôle Rosa Luxemburg du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP) regroupe 4 établissements, qui hébergent environ 500 personnes. Un certain nombre d'entre elles sont des parents isolés, hommes ou femmes, qui n'ont pas la garde de leur(s) enfant(s), soit parce que ceux-ci sont placés, soit parce qu'elle a été confiée à l'autre parent. Certains d'entre eux ne font pas valoir leurs droits parentaux, que ce soit par honte suite à un départ, ou par méconnaissance de ces droits.

Les professionnels des établissements proposent dans ce cas un accompagnement à l'accès à ces droits, notamment en lien avec le juge aux affaires familiales, afin de clarifier les situations.

Par ailleurs, le CASVP met à disposition des parents ayant obtenu un droit de visite et d'hébergement deux studios, entièrement équipés (meubles, un lit « parent » et deux lits enfants, ustensiles de cuisine...). Un planning est géré par les cadres socio-éducatifs du Pôle. Cela permet au parent de recevoir ses enfants dans de bonnes conditions, en respectant l'intimité et la vie familiale, sur des durées pouvant aller jusqu'à une semaine. Cela peut également jouer en la faveur du parent dont les enfants sont placés lors de la décision du juge, pour obtenir un droit de visite et d'hébergement. ▶▶

L'accueil des tiers dans la journée

Concernant l'accueil des tiers lors d'un repas, la question a été posée à la commission des clauses abusives, qui a estimé là aussi qu'une interdiction absolue était abusive. Les professionnels doivent poser la question de l'autorisation et de sa limitation éventuelle. S'agissant de l'accueil des tiers dans l'établissement en dehors des repas, la mise en place d'horaires de visites semble se justifier par la régulation de la vie en collectivité.

L'accueil d'animaux

La loi autorise la détention d'animaux, à l'exception de certaines classes d'animaux, dans les lieux d'habitation^[35]. Pour autant, il est nécessaire de prendre en compte le lieu de vie, en fonction de l'existence ou non d'un espace privatif. Lorsqu'il y a un espace privatif, voire un appartement, de nombreux gestionnaires justifient l'interdiction absolue par crainte du manque d'hygiène ou d'éventuelles dégradations. La personne est en effet responsable en cas de dégradation, il faut donc l'en informer. Pour autant, lui interdire de détenir un animal n'est pas légitime. Concernant les structures collectives, la question se pose différemment et l'interdiction peut être justifiée, tout en prévoyant une solution de repli pour la personne (comme un chenil).

PRECONISATION FNARS

Réfléchir à l'adaptation du fonctionnement de la structure

L'accueil de personnes accompagnées de chiens, par exemple, nécessite d'adapter le fonctionnement de la structure au cadre réglementaire (sanitaire notamment), d'ajuster les outils et le projet et de développer des pratiques professionnelles adéquates. De nombreuses expériences montrent qu'il est possible de s'appuyer sur la particularité de la relation homme- animal comme un support à l'action pour l'insertion.

TEMOIGNAGE

L'accueil de personnes avec leurs chiens dans les centres d'hébergement des Enfants du Canal

Charles Lavaud,
responsable hébergement

Le constat de départ de l'association est le rôle positif que joue le chien pour certaines personnes dans leur rapport à eux-mêmes et aux autres : sécurité, compagnonnage bien sûr, mais également facilitateur de relations sociales, et dynamisation de la personne de par les démarches qu'elle effectue pour en prendre soin. Le chien est un soutien pour beaucoup de personnes, pourquoi serait-il un facteur d'exclusion supplémentaire pour celles en situation de précarité ?

Il a donc été décidé de permettre l'accueil de chiens dans les chambres des deux centres gérés par l'association, ainsi que dans quelques appartements partagés. En tout, cela représente actuellement 13 personnes accompagnées de chiens, ce qui se situe en-deçà du quota imposant la mise en place d'un chenil.

Les personnes ont l'entière responsabilité de leur chien, elles doivent fournir un certificat de vaccination et l'assurer. Concrètement, dans l'un des centres, un étage est dédié aux personnes accompagnées de chiens, et ce sont elles qui gèrent le ménage et l'hygiène. Tous les chiens de moyens et gros gabarits doivent obligatoirement porter une muselière pour circuler, et les circulations dans les espaces communs sont limitées aux entrées et sorties.

Des formations et un accompagnement ont été proposés aux maîtres : sur la santé, la bientraitance, le lien à l'animal, et ce grâce à des intervenants bénévoles : vétérinaire comportementaliste, éducateur canin... Les résidents pouvaient se rendre à une permanence de la Fondation Brigitte Bardot.

Le bilan de 9 années de fonctionnement est très positif : un seul incident à déplorer (entre un maître et son chien), pas de nuisances sonores, et le développement de solidarités entre résidents (gardes de chiens en cas d'absence, etc.). Cela permet de placer les personnes en tant que citoyens à part entière. Les personnels quant à eux ont également suivi une formation, et pour toute nouvelle embauche une attention particulière est portée à ce sujet. >>>

[35] Loi du 9 juillet 1970 : « Est réputée non écrite toute stipulation tendant à interdire la détention d'un animal dans un local d'habitation dans la mesure où elle concerne un animal familier. Cette détention est toutefois subordonnée au fait que ledit animal ne cause aucun dégât à l'immeuble ni aucun trouble de jouissance aux occupants de celui-ci(...) ».

L'utilisation des infrastructures par l'usager

Le règlement de fonctionnement doit prévoir les conditions dans lesquelles les espaces collectifs sont utilisés (salle de TV, informatique, cuisine). Aucune réponse générale ne peut être apportée, il s'agit simplement de questionner les pratiques et les intérêts de certaines interdictions ou réglementations.

S'agissant de l'utilisation de la cuisine, certaines structures n'en permettent l'accès qu'à des horaires très restrictifs. Généralement, la raison de ces limitations est le bruit qui peut être généré. Toutefois ces restrictions peuvent poser problème, par exemple aux personnes qui rentrent tard du travail et souhaitent manger. Il peut dès lors être envisagé d'accorder une souplesse horaire, tout en encadrant les nuisances.

Dans de nombreuses structures, l'utilisation d'Internet pose question. Certaines ont fait le choix de l'interdire afin d'empêcher l'accès à des sites pornographiques ou pédophiles par exemple. S'agissant des premiers et dans l'hypothèse où les personnes accueillies sont des adultes, il n'y a rien d'illégal et donc une interdiction semble contrevenir à la liberté des personnes. En revanche, la consultation de certains sites est illicite. Les centres sont face à un dilemme : peuvent-ils être tenus responsables de ce comportement ? Afin de ne pas être inquiétés, ils doivent impérativement faire signer une charte

d'utilisation informatique et l'afficher dans les locaux en inscrivant que la navigation sur tel ou tel site illégal est formellement interdite et qu'ils ne sont pas responsables de ce comportement condamnable pénalement. Ils peuvent prévoir une sanction qui leur est propre.

Il peut être envisagé de bloquer l'accès à certains sites, en lien avec l'obligation de sécurité et du respect de la vie collective.

Consommation d'alcool et de stupéfiants

La consommation de l'alcool est généralement totalement interdite dans les structures collectives. Pourtant, il ne s'agit pas d'un comportement illégal. Certaines inscrivent dans leur règlement l'alcool et les stupéfiants au même niveau. Or l'un est légal et les autres non. Il n'y a donc aucune violation en prévoyant dans le règlement une interdiction absolue de faire entrer ou de consommer des stupéfiants, en revanche pour l'alcool ce n'est pas justifié. **C'est le comportement de la personne sous l'emprise de l'alcool qui peut poser problème et qui pourra être sanctionné.**

En outre, comment savoir si la personne possède de l'alcool ? Les fouilles à l'entrée d'un centre sont interdites.

Enfin, l'interdiction est-elle la meilleure manière d'accompagner les personnes souffrant d'addiction à l'alcool ?

« TMOIGNAGE

Autoriser l'alcool dans l'établissement

Clara Bailly, responsable de la pension de famille « Villa de l'Aube » (Mie de Pain) :

La Villa de l'Aube accueille 45 hommes et femmes âgés de 26 à 68 ans, pour qui le parcours a été difficile et jalonné de ruptures. Pour 60% d'entre eux l'alcool est une béquille avec laquelle ils avancent depuis de longues années.

Plus ou moins importante, plus ou moins acceptée ou reconnue, cette dépendance fait partie intégrante de ce qu'ils sont, et donc indissociable de l'accompagnement que l'équipe assure au quotidien, au même titre que l'emploi ou le logement.

L'interdire c'est en faire « un tabou », qui doit rester caché et ne pas être verbalisé. Dans ces conditions comment en parler librement dans le cadre des entretiens ?

Comment faire accepter à la personne que l'alcoolisme est une maladie, si nous-mêmes le lui présentons comme une dépendance à laquelle il peut « résister » en fonction des espaces et des heures où il se trouve ? Comment l'amener à consulter un médecin pour se soigner, si c'est juste une question de volonté ou de respect du règlement ?

L'équipe a donc fait le choix de ne pas interdire l'alcool dans l'établissement. Seules les déviances liées à l'état d'ébriété sont sanctionnées. Chaque dérive fait l'objet d'un entretien où l'équipe favorise l'accompagnement vers des structures de soins et d'écoute avec lesquelles elle crée des partenariats, des passerelles.

Même si le parcours est long, difficile et semé de rechutes, nombreux sont les résidents qui décident de se soigner. »

Ordinateur et musique

L'utilisation d'un ordinateur ou de tout autre appareil permettant d'écouter de la musique ou de visionner un film ne peut pas être totalement interdite. En revanche, et au titre du respect de la vie collective, elle peut être réglementée. Par exemple, les gestionnaires peuvent imposer le port d'écouteurs.

Vie privée et droit à l'image

Il s'agit pour les structures d'être vigilantes, par exemple si un reportage est réalisé. Dans une affaire concernant des adultes handicapés, la Cour de cassation a réaffirmé le droit à l'image. En l'espèce, le directeur de l'établissement avait autorisé la réalisation d'un film qui devait être diffusé sur une chaîne de télévision. Plus tard, il demande le retrait de sa diffusion, les autorisations des représentants légaux des personnes filmées n'ayant pas été obtenues. La Cour affirme que la reproduction de l'image sans autorisation constitue une atteinte à la vie privée.

Vie privée et pratique religieuse

S'agissant du respect de la pratique religieuse des personnes accueillies, la question des différents types d'alimentation peut se poser. L'établissement doit tout mettre en œuvre pour respecter la pratique religieuse. Par exemple, en cas de cantine collective, l'établissement peut soit prévoir qu'il y ait un choix de viande halal ou casher si certaines des personnes accueillies le souhaitent, soit qu'il y ait possibilité de manger autre chose que de la viande. En revanche, il n'y a pas d'obligation de mettre en place des activités ou des formes de repas particuliers. Le respect de la pratique religieuse correspond à l'obligation de ne pas l'entraver, et non de la faciliter.

Il s'inscrit dans le respect du bon fonctionnement de l'établissement.



L'organisme peut-il interdire l'introduction de médicaments dans le centre ?

La structure peut, par mesure de sécurité, prévoir un lieu fermé à clef pour entreposer les médicaments. Les professionnels doivent être vigilants quant au fait d'administrer ces médicaments^[36]. La possibilité d'administrer des médicaments est réservée à quelques professionnels du monde médical. La circulaire du 4 juin 1999 relative à la distribution des médicaments permet à d'autres personnes que le personnel autorisé, comme un gestionnaire d'un établissement social, d'aider à la prise de médicament. Cette aide est strictement limitée au cas suivant : *« lorsque la prise du médicament est laissée par le médecin prescripteur à l'initiative d'une personne malade capable d'accomplir seule ce geste et lorsque le mode de prise, compte tenu de la nature du médicament, ne présente pas de difficultés particulières ni ne nécessite un apprentissage »*.

L'article L. 313-26 du CASF élargit la possibilité d'aide à la prise au médicament lorsque la personne ne dispose pas d'une autonomie suffisante pour le prendre seule, en la définissant comme une mesure d'accompagnement lorsque celle-ci est prise en charge dans un établissement listé dans l'article L. 312-1 CASF.

L'aide à la prise d'un médicament est limitée en raison du fait qu'il ne présente aucune difficulté dans l'administration et qu'il ne nécessite aucune compétence particulière. Il s'agit par exemple de donner le verre d'eau ou le pilulier.

[36] Art. 4161-1 code de la santé publique définit l'administration de médicament par d'autres personnes que celles qui y sont autorisées comme un exercice illégal de la médecine.

La Cour de cassation a validé un licenciement pour faute d'un agent de service de salle à manger qui refusait de remettre à leurs destinataires les piluliers nominatifs placés sur les plateaux repas qu'elle leur servait dans la chambre^[37].

Puis-je interdire les visites de tiers, notamment de sexe masculin, dans un centre pour femmes victimes de violence ?

Les centres accueillant des femmes victimes de violence ont des modalités de prise en charge particulières, puisque l'adresse des personnes accueillies doit généralement ne pas être dévoilée. L'interdiction absolue semble clairement contrevenir à la vie privée des femmes, mais pour autant les modalités et les éventuelles autorisations peuvent être strictement limitées et travaillées avec celles-ci.

« TMOIGNAGE

Les visites dans un centre pour femmes victimes de violences conjugales

Sylviane Picaud, chef de service CHRS Bizot – pôle insertion collectif, ARFOG-Lafayette

Le CHRS Bizot accueille 22 femmes, majoritairement avec enfants, dans des studios situés dans un bâtiment collectif. 95% d'entre elles ont été victimes de violences conjugales.

Certaines sont tenues « au secret », par nécessité de se protéger ou de leur propre choix : elles ne communiquent leur lieu de résidence à personne. Contrairement à d'autres structures, le choix a été fait d'autoriser les personnes accueillies à recevoir des visites au sein du centre, y compris des hommes, pour leur permettre de maintenir des liens familiaux et sociaux et éviter une stigmatisation à l'égard du sexe masculin. Ces hommes sont majoritairement des pères qui se présentent pour rendre visite à leurs enfants et/ou exercer leur droit d'hébergement, dans le respect des décisions judiciaires.

Une salle de visites et un salon sont mis à la disposition des personnes hébergées selon des plages

horaires définies. La présence d'un gardiennage 24h/24 et d'un travailleur social en semaine jusqu'à 21 heures permettent d'assurer une vigilance sur les conditions de ces visites, notamment lorsqu'il existe des risques de violences, et de garantir une sécurité pour l'ensemble des personnes hébergées.

Un questionnaire diffusé en 2012 à l'ensemble des personnes accueillies avait conduit à satisfaire certaines demandes concernant les visites :

- Elargir les plages horaires des visites pour s'adapter aux contraintes professionnelles des résidentes.
- Améliorer le confort de la salle de visites et du salon.

NB : Sur un autre site de l'association, toujours sur du collectif, les visites (hommes, femmes) se font dans les appartements, avec une amplitude plus importante 8H/23H en semaine ; le WE et jours fériés jusqu'à minuit. Ce CHRS accueille des femmes avec enfants en difficultés sociales, plus récemment des femmes victimes de violences conjugales. »



OUTILS DE RÉFÉRENCE

« Des maîtres et des chiens », Guide pratique pour l'accueil des personnes accompagnées de leur(s) chien(s), FNARS Pays de la Loire (3€ l'exemplaire, possibilité de commande auprès de la Fnars Pays de la Loire (www.fnars.org))

[37] Chambre sociale du 2 décembre 2014 n° 13-28505

LA LIBERTÉ D'ALLER ET VENIR

CE QUE DISENT LES TEXTES

La liberté d'aller et venir est une liberté fondamentale dont les restrictions ne peuvent être que consenties, proportionnées et légitimes. Seule la condamnation pénale ou l'hospitalisation d'office limitent cette liberté sans le consentement de la personne.

S'agissant des établissements sociaux et médico-sociaux, la charte des droits et des libertés de la personne accueillie réaffirme la liberté d'aller et venir des usagers.



TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Art. 311-3 du CASF

Article 8 de la charte des droits et des libertés de la personne accueillies

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

Les horaires d'entrée et de sortie

Lorsque la solution d'hébergement proposée ne comporte pas de vie collective, aucune restriction à la liberté d'aller et venir ne saurait être justifiée.

Dans des établissements collectifs, lorsque que des horaires sont institués, il est nécessaire de réfléchir à la juste mesure dans ces restrictions, pour penser les règles nécessaires à la vie en collectivité et consenties par la personne accueillie. Les restrictions doivent rester exceptionnelles car il n'y pas de réelle raison légitime à limiter les horaires d'accès du centre aux personnes hébergées.

Une interdiction totale d'accès est à éviter, néanmoins le règlement de fonctionnement peut prévoir des horaires raisonnables et un accès restreint aux espaces collectifs. En effet, **rien ne permet de justifier une impossibilité de rentrer chez soi.** Dès lors, il est conseillé de pouvoir laisser entrer les personnes qui résident dans le centre, à n'importe quel moment. La notion d'horaires raisonnables sera à retravailler avec ceux qui ne les respectent pas.

NB : Certains organismes mettent en place des registres nominatifs d'entrée et de sortie du centre.

La loi impose la tenue d'un registre nominatif concernant la durée du séjour, mais il ne s'agit pas des mêmes registres. Il est préférable d'éviter ce genre de document nominatif.

Vidéosurveillance

La circulaire du 14 septembre 2011 impose une autorisation de la CNIL lorsque les enregistrements sont considérés comme des traitements automatisés. Il s'agit des vidéos enregistrées (un simple visionnage en direct ne demande pas d'autorisation de la CNIL) et où le responsable ou le visionneur est en mesure d'identifier les personnes.

Absences et vacances

Une interdiction absolue de s'absenter contrevient au droit des personnes. Pourquoi une personne hébergée ne pourrait-elle pas partir en vacances ? Ou dormir quelques jours chez un ou une ami (e) ou dans la famille ? Le maintien des liens familiaux peut nécessiter des séjours réguliers dans la famille. En revanche, le projet d'accompagnement et d'insertion peut justifier la mise en place d'une procédure permettant d'anticiper et d'encadrer les

absences. La durée d'absence maximale doit être proportionnée à la durée de séjour prévisionnelle, et le centre doit en être informé en amont.

Dans le cadre de l'étude des contrats établis par les établissements de la loi de 1975 (remplacée par la loi de 2002) et accueillant des personnes âgées, la commission des clauses abusives a reconnu la possibilité pour les personnes de partir en vacances pour une durée inférieure ou égale aux congés légaux. Cette commission examine les congés à

travers le prix des hébergements. Elle recommande que les contrats des établissements soumis aux dispositions de la loi du 30 juin 1975 rappellent que le « consommateur » a le droit de s'absenter chaque année pendant une durée inférieure ou égale à celle des congés payés légaux sans que lui soient facturés de frais de séjour. Il ne s'agit que d'exemples qui peuvent être utilisés dans la réflexion menée par les professionnels et les personnes accueillies dans l'établissement du règlement de fonctionnement^[38].

PRECONISATION FNARS

Contractualiser les absences

Il est conseillé de définir dans le contrat une durée maximale pour les absences, afin qu'elles restent compatibles avec la nature de la prise en charge (implication dans l'accompagnement et les démarches) d'une part, et qu'il n'y ait pas

d'incertitude quant à un éventuel abandon du lieu d'hébergement d'autre part. Toutefois, afin de s'adapter à chaque situation particulière il est conseillé de prévoir un écrit, co-signé, pour chaque absence. Des absences plus longues que la durée moyenne prévue peuvent en effet se justifier de manière exceptionnelle. Dès lors, le gestionnaire doit être informé de la date de retour.

FAQ

Si une personne rentre tard et en état d'ivresse, peut-on l'empêcher de dormir dans le centre ?

Non. Mais si la personne est trop bruyante et qu'elle partage son lieu d'habitation avec d'autres, il faudrait imaginer d'autres solutions. Par exemple, si cela est possible prévoir une pièce où elle pourrait se reposer le temps que son état d'ivresse passe. En parallèle, si la personne n'a pas respecté le règlement de fonctionnement par un comportement bruyant, cette question est encadrée par une sanction raisonnable et prévue au règlement.

Que faire en cas d'hospitalisation ou d'incarcération de longues durées ?

L'hospitalisation ou l'incarcération génèrent des absences non souhaitées et non prévisibles. Si leur durée prévisionnelle est trop longue pour permettre de conserver la chambre dans l'attente, il faut également établir un écrit afin de prévoir ce qui sera mis en place au retour. Il faudra s'assurer qu'une place, même si ce n'est pas la même, pourra être mobilisée lors de la sortie.

[38] Recommandation de la commission des clauses abusives n°85-03 du 4 novembre 1985

QUATRIÈME PARTIE

OBLIGATIONS DES PARTIES

FICHE 11 : Obligations des personnes accueillies - p.80

FICHE 12 : Obligations et responsabilités de l'établissement et de son personnel - p.84

12.1 : Mise en place des instances de participation des personnes accueillies - p.88

12.2 : Obligation de sécurité et de protection des personnes - p.92

OBLIGATIONS DES PERSONNES ACCUEILLIES

CE QUE DISENT LES TEXTES

La loi de 2002 fait de la relation entre l'organisme et la personne accueillie une relation négociée et consentie, constituée de droits et d'obligations. Ces dernières sont définies dans le contrat de séjour ou le DIPC et le règlement de fonctionnement de l'établissement. Il s'agit notamment :

- du respect des clauses du contrat de séjour ou du DIPC, dont l'avenant personnalisé relatif à l'accompagnement
- du respect des rythmes de la vie collective dans le cas de structures collectives

- de l'adoption d'un comportement civil et non violent vis-à-vis des autres usagers et du personnel
- du respect des biens et des équipements
- du respect des prescriptions relatives à l'hygiène nécessaire

Le règlement de fonctionnement

Il fait partie des instruments rendus obligatoires dans les établissements sociaux et médico-sociaux par la loi du 2 janvier 2002.^[39]

PRECONISATION FNARS

Généraliser le règlement de fonctionnement à toute structure d'accueil et d'hébergement

Même si la loi 2002-2 ne s'impose qu'à ces établissements, il est néanmoins vivement conseillé d'adopter ce type de document pour toute structure dont l'activité est d'accueillir et d'héberger toute personne en situation de précarité : accueils de jour, centres d'hébergement d'urgence, d'insertion ou de stabilisation sous convention de subvention....

Un règlement de fonctionnement est un acte juridique qui s'adresse à toute personne accueillie, de façon générale et impersonnelle, à la différence du contrat de séjour, qui lui, s'adresse à une personne en particulier. Il définit les droits de la personne accueillie et les obligations nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service. Le conseil de la vie sociale doit être consulté sur son élaboration et sa révision. En l'absence de CVS, une autre forme de participation des personnes doit être mise en place. Le non-respect du règlement de fonctionnement pourra entraîner des sanctions (cf. ci-après) et dans certains cas la résiliation du contrat de séjour individuel. Il pourra également être opposé à l'établissement ou contesté par les personnes accueillies.

A noter : dans le cadre des évaluations internes et externes des établissements sociaux et médico-sociaux, le règlement de fonctionnement peut être demandé et son contenu pourra être examiné en vue de contrôler les conditions d'accueil des personnes au sein de la structure.

Le règlement de fonctionnement doit être porté à la connaissance de toute personne qui va séjourner dans l'établissement.

Concernant le contenu, la FNARS et l'ANIL proposent un **Guide d'élaboration du règlement de fonctionnement**^[40].

[39] Ex : CHRS, Centres d'accueil pour les demandeurs d'asile (CADA), Appartements de coordination thérapeutiques (ACT), Lits haltes soins santé (LHSS), Centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction de risques (CAARRUD), Centres de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA), centres maternels...

[40] Téléchargeable sur le site de la Fnars : fnarsidf.org

La participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien

Concernant les CHRS, le décret du 3 juillet 2001 prévoit les modalités d'accueil et pose le principe selon lequel les personnes hébergées peuvent s'acquitter d'une participation financière à leur frais d'hébergement et d'entretien, à proportion de leurs ressources et des dépenses restant à leur charge. La circulaire du 11 juillet 2002 et l'arrêté du 13 mars 2002 détaillent les modalités de prise en considération des ressources des ménages. Le Préfet du département fixe le montant de la participation sur la base d'un barème, au regard des prestations offertes (accueil, hébergement, restauration). L'arrêté fixe le minimum de ressources laissé à la disposition de la personne après acquittement de sa participation. Il existe des exceptions qui excluent la participation financière notamment pour la période des cinq premiers jours d'accueil et pour les personnes qui sont totalement démunies de ressources. L'établissement doit délivrer un récépissé à la personne à chaque versement. La participation doit répondre à un objectif pédagogique pour favoriser l'apprentissage ou le réapprentissage de la gestion du budget personnel ou familial.

En revanche, **la participation financière des personnes hébergées dans le dispositif d'urgence n'est pas encadrée juridiquement**. Elle n'est pour autant pas exclue a priori, tant qu'elle n'entre pas en contradiction avec les conditions de l'hébergement d'urgence, inconditionnalité notamment.

L'obligation de s'acquitter d'une participation financière doit être prévue par le contrat de séjour. Celui-ci doit définir précisément le montant de cette participation.

Depuis la loi d'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015, il est désormais possible pour l'ensemble des établissements sociaux et médico-sociaux de saisir le juge aux affaires familiales (JAF) pour obtenir le paiement des sommes dues par leurs résidents. En cas d'insolvabilité, cette procédure peut conduire à la récupération des impayés auprès de leurs débiteurs ainsi que des personnes ayant une obligation alimentaire à leur égard (les descendants, le conjoint, les gendres et belles-filles) [Art. L 314-12-1 CASF].

PRECONISATION FNARS

Prévoir les évolutions au contrat

Les modalités de calcul du montant de la participation financière concernant les CHRS peuvent entraîner des changements réguliers. Dès lors, il est nécessaire de prévoir dans le contrat de séjour les modalités de calcul avec un exemple, et de stipuler que le montant de la participation évoluera à la hausse ou à la baisse selon ces modalités. Il est préférable de prévenir les personnes par écrit de cette modification.

NB : Une clause du contrat qui permettrait la modification unilatérale par l'établissement gestionnaire du montant de la participation sans référence au barème serait considérée comme abusive.

Respect du lieu de vie et des personnes

La personne accueillie s'engage à respecter le lieu de vie. Le règlement de fonctionnement prévoit les règles à respecter dans les espaces collectifs et privatifs tout en respectant les libertés fondamentales. La personne accueillie a l'obligation de respecter les biens de la structure et des autres hébergés. Il doit entretenir les espaces privatifs selon les règles déterminées par le règlement ; à défaut, il est tenu pour responsable.

La personne doit respecter les autres hébergés et les différents professionnels. En cas de violence grave, l'usager est prévenu que le centre se réserve le droit de faire appel aux forces de police (cf. partie fin de prise en charge).

Assurance responsabilité civile

La personne doit être assurée. Il faut inscrire dans le contrat que c'est une obligation.

⊕ PRECONISATION FNARS

Contracter une assurance de groupe

L'organisme ne peut pas imposer une assurance en particulier, il peut simplement la proposer. Au regard du coût des assurances, un partenariat avec l'une d'entre elles peut être envisagé.

Si le gestionnaire a contracté une assurance de groupe, il devra remettre à l'utilisateur une notice de cet assureur lors de son admission et s'il souhaite un remboursement de la prime d'assurance par l'utilisateur il doit l'inscrire distinctement dans le contrat (par avenant par exemple).

⚖️ TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Règlement de fonctionnement : Article. L.311-7 CASF et R. 311-37 CASF

Participation financière : Décret n°2001-576 du 3/07/01

Circulaire DGAS/1 A n°2002-388 du 11/07/02

⊙ ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

L'implication de la personne dans l'accompagnement social

La loi du 2 janvier 2002 a lié l'hébergement et l'accompagnement social, et l'une des obligations des personnes hébergées est d'accepter et de s'impliquer dans cet accompagnement. Cela vient interroger le principe de libre adhésion à l'accompagnement, et le fait que l'accompagnement constitue un droit. En pratique, pour les professionnels il est souvent difficile d'envisager de continuer à héberger une

personne qui refuse l'accompagnement. En effet, la prise en charge dans ces dispositifs est indissociable de tout accompagnement. D'autre part ce dernier a un coût pour la collectivité. Mais peut-on mettre au même niveau l'accompagnement et l'hébergement, en termes de droit ? La remise à la rue n'est-elle pas disproportionnée, au vu des conséquences qu'elle peut avoir sur les personnes ?

⊕ PRECONISATION FNARS

Adapter la proposition d'accompagnement

Une non-adhésion à l'accompagnement peut avoir plusieurs motifs. Soulignons l'importance de l'individualisation et de l'adaptation de l'accompagnement proposé à chaque personne. La relation qui s'établit entre un travailleur social et une personne est unique et doit permettre d'instaurer une confiance mutuelle. En général, si cette confiance est acquise, l'adhésion à l'accompagnement se fait beaucoup plus facilement. Dans le cas où la personne est dans le rejet total des propositions qui lui sont faites, une réorientation vers un dispositif plus adapté à ses souhaits doit être travaillée.

◀◀ TMOIGNAGE

Information des nouveaux arrivants pour leur responsabilisation

Anne Lissarague,
responsable hébergement, ARAPEJ75

Dans une volonté d'information et de responsabilisation de la personne accueillie, et afin de favoriser l'adhésion de la personne aux prestations et à l'accompagnement proposé, lors de chaque admission, la chef de service rappelle le financement de l'action par la solidarité nationale.

Au-delà de l'engagement juridique, un contrat moral/social est énoncé, le financement par la Solidarité nécessitant/justifiant une mobilisation du bénéficiaire dans l'accomplissement de son projet d'insertion. La personne accueillie est ainsi reconnue et positionnée comme acteur moteur de sa prise en charge dans une dimension citoyenne. >>>

Les sanctions

Comme il a déjà été indiqué, le règlement de fonctionnement doit prévoir les différentes sanctions applicables en cas de non-respect des règles de vie.

Il est important de réagir vite lorsqu'une transgression a lieu, afin de ne pas laisser le comportement « déviant » s'installer, de chercher à le comprendre et à le faire évoluer, pour éviter d'en arriver à un

conflit ouvert. Un certain nombre de comportements violents résultent en effet d'une escalade dans l'incompréhension, et d'une absence de réponse adaptée au départ.

La réponse à apporter est avant tout un enjeu d'accompagnement socio-éducatif, en parallèle de sanctions adaptées.

PRECONISATION FNARS

Prévoir une procédure pour les sanctions ainsi que des possibilités de recours

Procédure : Il est important, à partir de la constatation d'une transgression, de tracer les faits (écrit). Par la suite, la personne doit être convoquée à un entretien afin de recueillir sa version des faits, avec le travailleur social, si possible accompagné d'un autre salarié. Une analyse de la situation doit être faite par les salariés concernés et la décision envisagée, en

laissant un délai raisonnable pour une décision juste et distanciée. Ensuite le relais doit être passé à un cadre pour notifier et expliquer la sanction.

Recours : En cas de conflit avec la personne, des modalités de médiation peuvent être envisagées, soit en interne (cf. commission de médiation et de recours, FADS, fiche 12) soit en faisant appel à un intervenant extérieur. Cela peut être la « personne qualifiée » prévue par les textes, lorsque la liste a été communiquée par les services de l'Etat, ou à défaut, un médiateur externe comme un conciliateur de justice, qui peut être saisi par un simple courrier.

PRECONISATION FNARS

Graduer et adapter les sanctions

Ces points de vigilance sont issus d'échanges avec des salariés de l'ACSC dans le cadre des travaux de leur démarche autour de la « bientraitance ».

Il est recommandé de prévoir une gradation et une adaptation des sanctions en fonction :

- des motifs de non-respect du contrat/règlement
- de la situation de la personne, de son parcours

Tous les cas de figure ne peuvent être prévus dans le règlement, mais les grands types de « transgressions » peuvent être listés et renvoyer à des niveaux de sanctions.

La sanction doit avoir un sens pour l'institution et pour la personne, et s'accompagner d'un travail sur les raisons de la transgression : elle est un outil du travail d'accompagnement.

Plusieurs remarques :

- Une sanction se réfère à un acte et non à une personne

- 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
- 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 des faits objectivée
 - Discutée à plusieurs (a minima 2)
 - Personnalisée et adaptée au contexte et au parcours de la personne

Elle intervient dans un délai raisonnable par rapport aux actes commis ou aux manquements.

NB : La sanction peut avoir un caractère « positif » ou « participatif », comme par exemple la réparation du préjudice le cas échéant, ou la réalisation d'actions au service du collectif. L'enjeu est de bien penser la proportionnalité et la pertinence par rapport à la transgression.



OUTILS DE RÉFÉRENCE

Guide pratique : « Elaborer le règlement de fonctionnement, ESSMS, FNARS/ANIL, octobre 2013. »

OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE SON PERSONNEL

Généralités

Comme cela a déjà été rappelé, la loi du 2 janvier 2002 impose aux établissements d'assurer à la personne « *le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité* »

[Art. 311-3 CASF]. En découlent des obligations pour lesquelles différents niveaux de responsabilité peuvent être engagés.

CE QUE DISENT LES TEXTES

Le respect des droits des personnes accueillies

La loi de 2002-2 exige une individualisation dans la prise en charge au regard de la volonté et des besoins de la personne accueillie. Elle met en place tout un dispositif comprenant l'élaboration et la remise à la personne de divers documents (livret d'accueil, contrat de séjour, charte, règlement de fonctionnement).

Le régime de sanction administrative applicable en cas de non respect du droit des personnes accueillies a été modifié par la loi Hamon du 17 mars 2014 et codifié au code de la consommation. De manière générale, il s'agit d'amendes administratives. Les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sont à présent compétents pour rechercher et constater les infractions ou manquements concernant certains instruments de protection des usagers, limitativement énumérés. Il s'agit :

- du livret d'accueil et de ses documents annexés
- du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge
- **de la mise en place des instances participatives (cf. fiche suivante)**
- du règlement de fonctionnement

Les agents dressent des procès verbaux de constat des infractions. Ils peuvent enjoindre le gestionnaire d'appliquer la loi dans un certain délai.

Le respect du droit des personnes accueillies impose de travailler, en lien avec les personnes, les différents documents nécessaires au bon déroulement de l'accompagnement et parfois à la vie en collectivité. L'établissement, partie au contrat, doit tout autant que la personne en respecter les termes. S'agissant de l'accompagnement qui doit être individualisé et préparé avec la personne, l'établissement se doit de le mettre en place. En revanche, il ne peut pas s'engager à la réussite de cet accompagnement : il s'agit bien d'une obligation de moyen et non de résultat.

Sécurité et protection des personnes

Ce sujet fait l'objet d'une fiche à part entière (fiche 12.3).

Les différents types de responsabilités de l'établissement et/ou des professionnels

Il existe différents types de responsabilités auxquelles les établissements peuvent être confrontés :

- **La responsabilité civile**, dite délictuelle ou quasi-délictuelle prévue par le code civil. Celle-ci vise le préjudice causé à une personne par suite de la violation d'une obligation légale. Il s'agit par exemple des obligations de sécurité ou de surveillance. La responsabilité peut être mise en jeu en raison d'une faute ou d'une négligence de la personne morale [Art. 1382 code civil] ayant causé préjudice. Cela peut être

également le cas si un dommage est causé par un objet ou par l'intermédiaire d'un objet appartenant à une personne morale.

Cette forme de responsabilité semble peu mise en œuvre et la contractualisation des relations laisse penser qu'elle le sera de moins en moins.

Elle peut aussi être engagée « du fait d'autrui », c'est-à-dire qu'une personne morale peut être considérée comme responsable de faits commis par une personne « dont elle doit répondre » [Art.1384 code civil]. Cela pourrait s'appliquer aux centres qui hébergent des personnes en difficulté, toute la question étant de savoir dans quelle mesure on considère que les personnes hébergées sont sous la responsabilité de la structure. Une décision importante de la Cour de Cassation avait reconnu la responsabilité d'un centre d'hébergement en raison du fait « qu'il avait accepté la charge d'organiser et de contrôler à titre permanent le mode de vie d'un handicapé » (29 mars 1991). Ce type de responsabilité pourra être invoqué pour des personnes handicapées ou des mineurs isolés ou sous mesure de justice. En revanche, pour des personnes sans abri, cela semble plus difficile, d'autant qu'il s'agit ici d'une responsabilité sans faute. Les juges disposent d'un pouvoir d'appréciation relativement important dans ces contentieux.

La responsabilité civile du salarié est plus rare. Pour qu'elle soit en cause, il faut démontrer que celui-ci a agi hors de ses fonctions, sans autorisation et à des fins étrangères à ses attributions^[96].

• **La responsabilité contractuelle**, qui découle du non-respect des termes d'un contrat. L'instauration du contrat de séjour généralise cette responsabilité. L'importance des clauses écrites dans le contrat prend tout son sens. Le non-respect de ces clauses peut entraîner la responsabilité de l'établissement. En revanche, certaines obligations comme celles de sécurité ou de surveillance s'imposent aux établissements, qu'elles soient inscrites ou non au contrat. Il serait dès lors abusif d'inscrire une clause exonérant la structure de toute responsabilité.

S'agissant du DIPC, il faut attendre les premières décisions pour savoir s'il s'agira d'une responsabilité contractuelle ou d'une responsabilité délictuelle.

• **La responsabilité administrative** peut être engagée lorsque les établissements mis en cause relèvent soit de l'État, soit d'une collectivité publique (commune, département, région, syndicats associant différentes collectivités territoriales) et ont un **statut de droit public**. Si l'établissement n'est pas autonome et ne possède pas de personnalité juridique, c'est la responsabilité de la collectivité à laquelle il est rattaché qui sera engagée. Pour ces établissements publics, les tribunaux administratifs sont compétents et le droit administratif s'applique. A titre d'exemple, sont concernés les services de l'aide sociale à l'enfance, les centres communaux d'action sociale (CCAS), ainsi que les établissements sociaux et médico-sociaux publics. Il est intéressant de savoir que la responsabilité sans faute a été reconnue dans des établissements accueillant des mineurs délinquants ou des personnes atteintes de maladie mentales.

• **La responsabilité pénale (crimes et délits)**, qui peut être personnelle ou celle de l'établissement (la personne morale étant responsable pénalement). Le droit commun issu du code pénal s'applique, puisqu'il n'existe pas d'infraction particulière liée au travail social. Par exemple, l'article 223-6 du code pénal consistant à condamner le fait de ne pas empêcher, par son action immédiate, un crime ou un délit.

La responsabilité pénale **personnelle** d'un salarié ou d'un bénévole peut concerner une infraction volontaire ou involontaire (comme l'homicide involontaire). Dans ce second cas, pour que la responsabilité soit reconnue, il est nécessaire de démontrer qu'une faute d'imprudence ou de négligence a été commise par rapport à une obligation de sécurité, et que la personne en cause n'a pas agi « normalement » dans l'exercice de ses fonctions.

Recours en cas de litige

L'article 311-5 du code de l'action sociale et des familles prévoit la possibilité pour la personne hébergée de faire appel à une **personne qualifiée** qu'elle choisit sur une liste établie par le Préfet, le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Départemental, pour faire valoir ses droits.

[41] Cour de Cassation, 19 mai 1988 n° 87-82.654



TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Le respect du droit des usagers : *L. 141-1 code de la consommation*

Protection de l'usager et obligation de sécurité : *L. 311-3 CASF, art. 909 du code civil*

Responsabilité : *Art. 1382 à 1386 du code civil, Art. 1147 du code civil,*

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

En pratique, il est fondamental pour les structures d'avoir connaissance de leurs obligations, leurs droits et leurs responsabilités éventuelles afin de combiner au mieux sécurité et liberté.

Recours en cas de litige

Si la personne accueillie souhaite engager la responsabilité de l'établissement en raison de l'un des différents fondements exposés ci-dessus, il est possible et bien souvent préférable d'envisager une **procédure amiable** de gestion des conflits.

Concernant la personne qualifiée, il s'avère que dans de nombreux départements la liste est inexistante. Une étude du CREAM de 2013 a montré que seules 50 % des listes existaient et a constaté par ailleurs un manque de formation des personnes qualifiées. En Ile-de-France, nous n'avons pas connaissance de ces listes.



PRECONISATION FNARS

Mettre en place des instances de recours amiables et des procédures

En l'absence de personne qualifiée, les établissements doivent prévoir des modalités de recours pour que les personnes accueillies puissent faire valoir leurs droits, au-delà du recours à la justice, qui génère des démarches complexes pouvant être rédhibitoires.

Ces recours doivent faire l'objet d'une procédure, si possible figurant dans le règlement de fonctionnement et/ou dans le contrat de séjour. Une commission peut être mise en place, avec une égalité de représentation des deux parties en litige. Une réflexion peut également être menée sur l'intervention d'un tiers, extérieur à l'établissement.



TEMOIGNAGE

Recours en cas de litiges : la commission mise en place par le CHRS « L'AMIRALE » Major Georgette Gogibus de la Fondation Armée du Salut

Emmanuelle Huthwohl, Directrice du CHRS

En 2012, un travail commun entre salariés et résidents du CHRS a permis d'aboutir à une procédure de recours en cas de litiges entre la structure et les résidents. Elle peut être déclenchée lorsque survient un comportement posant problème vis-à-vis du collectif et du règlement intérieur (violences verbales et/ou physiques, dégradations de matériel, entre résidents, entre résidents et équipe ou avec une personne extérieure).

Elle se décline en 2 étapes :

• Réunion d'une **commission de médiation**, composée de :

- La personne concernée
- Un accompagnateur de son choix
- Le directeur et/ou la cheffe de service
- 1 élu du CVS, résident
- 1 élu du CVS, salarié

Elle a pour but d'échanger autour du comportement « déviant » afin d'éviter une sanction.

Si malgré cela, une sanction est prononcée par la direction, un entretien est organisé suivi d'un courrier notifiant la sanction. Le courrier stipule qu'en cas de désaccord, la personne peut saisir la commission de recours.

- La **commission de recours** a la même composition que la commission de médiation.

Elle étudie les faits incriminés et permet à la personne de se justifier et de solliciter une révision de la décision. La commission en débat ensuite sans la personne, puis lui signifie la décision finale : soit un maintien de la sanction, soit un assouplissement.

Depuis septembre 2012, la commission de médiation n'a jamais été sollicitée, en revanche la commission des recours s'est réunie 4 fois. Cela s'explique en partie par le faible nombre de sanctions « négatives » appliquées, la direction privilégiant les sanctions « positives » (actions de réparation en faveur du collectif).

Dans tous les cas, la commission de recours a abouti à un assouplissement de la sanction.

Deux exemples : un couple ayant refusé deux propositions de logement, dont le deuxième non légitime selon l'équipe. Une échéance définitive a été fixée au contrat de séjour 3 mois plus tard. Les personnes sont parties en vacances (mois d'août) jusqu'à l'échéance du contrat et n'ont entamé aucune démarche. A leur retour, une procédure de fin de prise en charge allait être lancée. Le CVS leur a conseillé de saisir la commission de recours, qui a statué en faveur d'un prolongement du contrat de 3 mois, au motif que la période de vacances estivales n'était pas propice aux démarches. Durant ces 3 mois, les personnes ont eu une proposition de logement et l'ont acceptée.

Deuxième exemple : une fin de prise en charge décidée suite à des violences verbales et physiques d'un résident sous l'emprise de l'alcool. Il a saisi la commission, et a obtenu une dernière chance, en s'engageant à stopper sa consommation d'alcool. >>

OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE SON PERSONNEL

Mise en place des instances de participation des personnes accueillies

CE QUE DISENT LES TEXTES

En plaçant la personne accueillie au cœur du dispositif, la loi de 2002-2 rend obligatoire la mise en place d'instances de participation lorsque l'établissement assure un hébergement, un accueil de jour continu ou une activité d'aide par le travail. La personne accueillie participe à l'élaboration des règles de fonctionnement, ce qui permet un véritable consentement.

L'article 40 de la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové et son décret d'application du 6 novembre 2015^[42] étendent la mise en place d'instances de participation des personnes accueillies (Conseils de Vie sociale ou autres formes de participation) aux établissements et services ne relevant pas du régime de l'autorisation, à savoir les « établissements et services assurant l'accueil, l'évaluation, le soutien, l'hébergement et l'accompagnement des personnes ou familles [sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant] » (art. L311-6).

Le conseil de la vie sociale

Il est facultatif pour :

- l'établissement qui accueille majoritairement des mineurs de moins de 11 ans
- l'établissement qui accueille majoritairement des mineurs faisant l'objet d'une mesure éducative judiciaire

- les lieux de vie et d'accueil qui ne constituent pas des ESSMS
- Les établissements et services prévoyant des durées de prise en charge inférieures à un an :
 - et qui accueillent et/ou accompagnent des personnes en difficulté ou en situation de détresse en vue de leur insertion sociale et professionnelle, ou en vue de leur assurer des soins (LHSS, ACT, LAM, etc.).
 - les CADA
- Les établissements et services accueillant des personnes en difficulté ou en situation de détresse lorsque celles-ci ont besoin d'une traduction
- les services à domicile

NB : Ces établissements et services doivent néanmoins installer une autre forme de participation (cf. plus loin). [Art. D311-3 CASF]

Composition

Le conseil de la vie sociale comprend au moins :

- Deux représentants des personnes accueillies
- Si nécessaire un des représentants légaux (pour les mineurs ou personnes sous mesure de protection)
- Un représentant du personnel
- Un représentant de l'organisme gestionnaire.

Le nombre de représentants des personnes accueillies doit être supérieur ou égal à la moitié du nombre total des participants [Art. D311-4 à D. 311-7]. Lorsque plusieurs structures sont gérées par une même entité, une seule instance de participation peut être constituée.

[42] Décret n°2015-1447 relatif à la participation des personnes accueillies ou accompagnées au fonctionnement des établissements et services du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement et au dispositif de la veille sociale

Comment choisir les représentants ?

En principe, les représentants des personnes accueillies sont élus à la majorité. Lorsque les personnes accueillies ont de grandes difficultés, l'élection n'est pas obligatoire et le représentant peut être désigné. Les modalités de désignation ou d'élection doivent être précisées dans le règlement de fonctionnement.

S'agissant des représentants du personnel, une distinction est opérée selon qu'ils exercent dans un établissement privé ou public. Dans la première hypothèse, ils sont élus par l'équipe salariée alors que dans le deuxième cas de figure, ce sont les organisations syndicales les plus représentatives qui désignent le représentant. Lorsqu'il n'y a pas d'organisations syndicales, ils sont élus parmi les agents exerçant à temps complet. Un décret est venu préciser que le temps de présence dans ces instances est considéré comme du temps de travail [Art. D311-31].

Le fonctionnement

Lors de la première réunion, le Président est élu à la majorité, par et parmi les représentants des personnes accueillies [Art. D311-9] et le règlement intérieur établi. Les membres sont élus ou désignés au minimum pour un an et au maximum pour trois ans [Art. D311-8]. Il doit se réunir au moins trois fois par an sur convocation du président qui fixe l'ordre du jour. Le conseil émet des avis. Ils ne sont valables que si le nombre des représentants des personnes accueillies et des familles est supérieur ou égal à la moitié des membres.

Les missions

Il participe à l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement, il donne son avis sur toutes les questions concernant le fonctionnement de l'établissement, l'organisation de la vie quotidienne, les activités mises en place, les projets de travaux, l'entretien des locaux ...

Les autres formes de participation

Pour les établissements et services pour lesquels le CVS est facultatif, le législateur propose trois types d'instances :

- le groupe d'expression,

- les consultations
- les enquêtes de satisfaction (obligatoires pour les services prenant en charge à domicile).

L'acte d'adoption de l'instance est réalisé par l'organisme gestionnaire, mais des représentants des personnes accueillies et des familles doivent participer (le règlement de fonctionnement fixe les modes d'éligibilité). Cet acte doit préciser la composition et les modalités de fonctionnement de l'instance.

Pour les logements foyers (résidences sociales, pensions de famille...), la loi ALUR impose désormais (depuis mars 2015) que dans chaque établissement soit mis en place un **conseil de concertation et un comité de résidents**.

Le conseil de concertation est composé de représentants du gestionnaire et du propriétaire et, en nombre au moins égal, de représentants des personnes logées désignés par le comité de résidents du foyer concerné. Le conseil se réunit à la demande du propriétaire, du gestionnaire ou des représentants des personnes logées, au moins une fois par an.

Les membres du conseil sont consultés notamment sur l'élaboration et la révision du règlement intérieur, préalablement à la réalisation de travaux, et sur tout projet et organisation, dont la gestion des espaces communs, susceptibles d'avoir une incidence sur les conditions de logement et de vie des occupants.

Le comité de résidents est élu par l'ensemble des résidents du foyer pour une période définie par le règlement intérieur et maximale de trois ans. Il est constitué exclusivement de résidents titulaires d'un contrat et logés à titre de résidence principale dans le foyer dans lequel ce comité est mis en place.

Le comité de résidents représente les personnes logées dans le foyer au sein du conseil de concertation dans leurs relations avec le gestionnaire et le propriétaire de l'établissement. Il désigne en son sein ses représentants qui siègent au conseil de concertation.

Les modalités de fonctionnement et de désignation des membres du comité de résidents doivent être fixées par décret.

Le gestionnaire met à la disposition du comité de résidents un local pour ses réunions selon les modalités définies par le conseil de concertation.

Pour ces mêmes réunions, le gestionnaire donne accès à des moyens de communication adaptés.

TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Droit à la participation : L. 311-6, D. 311-3 et suivants du CASF

CVS : Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles

Comité de résidents en logement-foyer : L633-4 CCH

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

Le droit de participer à la vie de l'établissement est directement en lien avec la contractualisation des relations. L'enjeu est de placer la personne accueillie au cœur du dispositif et de la faire participer à son insertion.

En pratique, les associations sont souvent confrontées à une difficulté à mobiliser les personnes autour des CVS. Cela peut en partie s'expliquer par les nombreuses difficultés/démarches auxquelles elles ont à faire face en priorité, ou dans certains cas par le turn-over, qui ne facilite pas l'implication. D'après une enquête menée par l'Anesm^[43], la participation existe et est vivante au sein des ESSMS. Toutefois, la grande majorité des personnes accueillies reste loin des instances et ne voit pas de changement au sein des établissements. Certaines personnes accueillies

ont du mal à comprendre l'intérêt du CVS et ses enjeux.

Tout en dressant un constat positif, l'Anesm pointe : « (...) un point d'achoppement pour ce qui relève du changement de regard, de la prise en compte complète de la parole, de l'expertise de la personne accueillie. Il ressort donc de cette étude que les outils « techniques » de la participation sont mis en place, la réflexion sur ceux-ci est là. Ils peuvent encore être améliorés, réfléchis, ce qui est d'ailleurs en cours ou bien avancé. L'étape suivante, celle de la reconnaissance complète du rôle et de la place des usagers comme totalement compétents, reste encore à franchir. Le fait que la participation relève dans certains cas davantage de l'information (de la direction vers les usagers) que du dialogue et de la collaboration en est une parfaite illustration.^[44] »

PRECONISATION FNARS

Mettre en place des instances de recours amiables et des procédures

Il est conseillé de mettre en place une instance de participation, quel que soit le type d'établissement géré, la plus proche possible du CVS.

L'adhésion du plus grand nombre implique un travail d'information en amont, pour permettre à tous de saisir les enjeux et objectifs des CVS. Ces objectifs gagneront d'ailleurs à être définis en commun entre personnes accueillies et équipe. Les thématiques abordées doivent également être

déterminées en commun, et ne pas se limiter à des aspects mineurs de la vie du centre. Quelles que soient les formes de participation mises en place, des comptes-rendus doivent être établis.

Des formations peuvent également être proposées, à la fois aux équipes et aux représentants des personnes accueillies, sur les méthodes et outils de la participation.

Enfin, la place des travailleurs sociaux doit aussi être réfléchi, afin qu'ils puissent travailler sur leur positionnement, entre personnes accueillies et direction.

^[43] La participation des usagers au fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux, Recueil des pratiques et témoignages des acteurs, ANESM, août 2014

^[44] Ibid., p.86

« TMOIGNAGE

Une autre modalité de participation :
 « L'arbre à Palabres »

Thierry Brousse, Educateur spécialisé au CHRS Marcotte (Œuvre Falret)

Devant le constat d'un essoufflement des professionnels face à la faible motivation des résidents autour du Conseil de la Vie Sociale, la question de la participation des usagers a été remise au travail dans le cadre de l'actualisation du projet d'établissement. Légalement, l'établissement se situe à la charnière des structures avec ou sans obligation de mettre en place un CVS. Dans le contexte de La Marcotte, dont l'une des caractéristiques est l'hébergement en diffus, il s'écoule souvent plusieurs mois après l'arrivée d'un résident, avant qu'il ne se décide à présenter sa candidature pour être délégué. Son séjour se termine alors presque toujours avant la fin de son mandat. Les candidatures sont rares et les élus se démotivent vite devant la faible résonance de leur engagement auprès des autres résidents, qu'ils connaissent à peine.

Il a été proposé le remplacement du cadre formel du CVS (mis en œuvre depuis 2000) par une autre forme de participation, plus souple. Des réunions mensuelles ouvertes à tous les résidents ont ainsi été instaurées, sur des thèmes définis avec eux et animées par l'équipe éducative (un travailleur social « pilote » - anciennement « référent du CVS » - et un deuxième membre de l'équipe par roulement). La régularité de ces réunions est importante : nous les mettons en place dans un esprit convivial chaque premier mercredi du mois (en soirée). La participation des usagers est facultative.

Une fois par trimestre, l'équipe de Direction et un administrateur de l'Œuvre Falret sont associés à cette rencontre.

La question d'une participation des résidents par délégation, et donc celle d'élections de délégués et la constitution d'un CVS tel que prévu par les textes, ne sera remise à l'ordre du jour qu'à condition qu'une dynamique collective mutuelle soit installée, à laquelle l'activité du CVS pourra s'adosser. Ainsi est né « l'Arbre à palabres ». »

« TMOIGNAGE

Des modalités visant à encourager et faciliter l'implication des résidents en CHRS

Agnès Limouzy, responsable cellule qualité, ARFOG-Lafayette

Pour des raisons de souplesse de fonctionnement comme dans la perspective de rechercher la plus large participation possible des bénéficiaires à la vie de l'institution, l'association a mis en place des « Conseils de résidents », sur les différents sites du CHRS et à proximité des lieux d'hébergement des personnes. Ils sont composés de représentants des résidents, de représentants de la direction et de l'association.

A noter que ces conseils disposent d'une boîte-aux-lettres spécifique, permettant à chaque résident d'adresser des questions ou demandes. Les comptes-rendus écrits des réunions sont diffusés à tous les résidents et affichés dans les différents services.

En outre, une aide à la garde des enfants peut être apportée aux femmes cheffes de famille, membres du conseil qui résident en appartement. Elle est destinée à faciliter leur participation. Elle s'élève à 10€ de l'heure et est remboursée sur justificatifs.

Une aide à une garde groupée peut également être proposée aux membres du conseil, dans les locaux où se tiennent les réunions plénières. En outre, une participation aux frais de transport (bus ou métro) pour les membres du conseil de résidents dans l'exercice de leur fonction, peut être accordée sur justificatifs. Une collation est servie à tous les participants aux réunions préparatoires et plénières du conseil de résidents.

Les membres du conseil ont la possibilité de participer à des groupes de réflexion régionaux ou nationaux organisés par les différentes fédérations ; cette participation restant aujourd'hui ponctuelle. La prise en charge des frais liés à cette participation est possible dans des limites débattues en conseil et précisées par la direction.

Enfin, il est proposé aux membres du conseil, qui le souhaitent, une formation concernant la fonction de « représentant des usagers ». »



OUTILS DE RÉFÉRENCE

La participation des usagers au fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux,

Recueil des pratiques et témoignages des acteurs, ANESM, août 2014.

OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE SON PERSONNEL

Obligation de sécurité et de protection des personnes

CE QUE DISENT LES TEXTES

L'obligation de sécurité qui pèse sur les établissements peut se définir comme le fait de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité physique, psychique et matérielle des personnes accueillies. En matière sociale, c'est une obligation de moyens et non de résultat^[45].

Il s'agit de veiller à ce que les bâtiments soient sécurisés, la sécurité alimentaire assurée ou

l'hygiène respectée. Il s'agit tout autant de veiller à ce que le comportement des personnes accueillies respecte les règles permettant de sécuriser la vie en collectivité.

L'ampleur du dispositif mis en place dépend de l'âge et de l'autonomie des personnes mais aussi de leur état de santé ou de discernement.



TEXTES DE RÉFÉRENCE :

R. 123-2 et suivants du CCH (établissements recevant du public)

Art. 1382 à 1384 du Code civil

Art. 121-1 et suivants du Code pénal

La sécurité physique et psychique

La structure d'accueil est tenue d'assurer la sécurité physique et psychique des personnes qu'elle accueille.

L'employeur est responsable civilement des dommages causés par ses salariés selon les conditions de l'article 1384 du code civil.

Les dommages causés par les bénévoles de la structure sont généralement indemnisés au titre de la responsabilité civile de l'établissement employeur si les bénévoles en cause sont considérés comme des préposés occasionnels.

L'importance de la prévention de la maltraitance mise en avant par le législateur fait partie intégrante de la sécurité des personnes (voir fiche 8 sur la dignité).

L'obligation de sécurité qui incombe à l'association impose parfois un devoir de **surveillance** plus ou moins important selon les caractéristiques des personnes prises en charge. Elle est décrite par la jurisprudence. La responsabilité des établissements au titre du non-respect de l'obligation de sécurité en raison d'un défaut de surveillance varie selon le degré d'autonomie/de dépendance des personnes accueillies, ainsi que de la situation et du contexte. Il faut garder à l'esprit que la loi de 2002-2 s'applique à tous les établissements sociaux et médico-sociaux, qui rencontrent des problématiques différentes et pour lesquels certaines obligations sont plus ou moins éloquentes. Par exemple, les établissements de soins sont plus fréquemment touchés par cette

[45] La cour a pu le rappeler : cour de cassation, 5 juillet 2006 n° 03-12344

forme de responsabilité même si cette obligation reste une obligation de moyens.

Les juges répondent au cas par cas à cette question et les éventuelles condamnations dépendent des circonstances, pour déterminer s'il y a un dysfonctionnement du service ou non.

La non-assistance à personne en danger

Cela soulève la question de la non-assistance à personne en danger, c'est-à-dire le fait d'empêcher une action immédiate, constitutive d'un crime ou délit contre l'intégrité personnelle, que l'on est en mesure d'empêcher. La responsabilité pénale de l'association peut être recherchée au regard de son absence de réactivité alors qu'elle avait connaissance d'une situation dangereuse.

Ainsi, la responsabilité des personnels encadrants a déjà été reconnue. En l'espèce, il s'agissait d'accompagnateurs d'enfants de moins de deux ans qu'ils connaissaient bien et dont ils devaient anticiper les comportements pour prévenir le danger^[46]. De même, le défaut de signalement ou la connaissance d'un crime dont il est encore possible de limiter les effets, ou la connaissance d'abus sur mineur de moins de 15 ans ou sur une personne vulnérable peuvent être condamnés, sauf à opposer le secret professionnel.

Si l'on prend l'exemple du suicide, chaque situation est différente et doit être observée. La cour de Cassation a déjà expliqué que le fait de ne pas avoir empêché un suicide ne pouvait pas être condamné pénalement sur le fondement de la non-assistance à personne en danger (le suicide n'étant pas un crime). Pour les établissements, c'est éventuellement la question du défaut de surveillance et du dysfonctionnement du service que se posera pour discuter la responsabilité civile. Ainsi, dans un cas de suicide de mineur, la responsabilité de l'association a pu être écartée par les juges du fait que le mineur ne présentait pas un caractère d'une particulière dangerosité. Dès lors, la surveillance mise en place était suffisante^[47]. En revanche, le défaut de surveillance et la faute qui en découle a pu

être reconnu dans le cas d'un suicide d'un mineur qui avait échappé à la surveillance des éducateurs. Le conseil d'Etat a estimé que « *Son décès aurait pu être empêché si des recherches avaient été entreprises dès que son absence se fut confirmée au repas du soir à 19 heures. Les recherches n'ayant débuté qu'à 22 heures 30, alors qu'aucune règle applicable dans l'établissement ne s'opposait à ce qu'elles fussent entreprises plus tôt, le suicide de l'enfant était imputable à une négligence constitutive d'une faute* »^[48].

La sécurité matérielle

La première obligation de sécurité de l'établissement recevant du public, se trouve dans le respect des normes de sécurité du bâtiment.

L'obligation de sécurité s'étend aux biens de la personne. La notion de sécurité matérielle apparaît au préambule de la Constitution française. Par ailleurs, l'article 8 de la charte des droits et libertés de la personne accueillie pose le principe du droit de conserver ses effets personnels.

La loi du 6 juillet 1992 a instauré un régime de responsabilité des établissements de santé et aux établissements sociaux ou médico-sociaux hébergeant des personnes âgées ou des adultes handicapés [Art. 1113-1 du CASF]. Cette législation prévoit un régime spécifique du fait des objets déposés par les personnes qu'ils accueillent. Les établissements qui y sont assujettis sont responsables de plein droit, c'est-à-dire sans qu'il y ait besoin de démontrer une faute.

Les établissements non soumis à cette loi ne peuvent être tenus responsables des pertes matérielles qui ne seraient pas causées par leur faute. Ils doivent prévoir dans leur règlement de fonctionnement les termes de leur responsabilité et les conditions dans lesquelles ils déclinent toute responsabilité.

En outre, le code civil protège le patrimoine des personnes, en interdisant aux salariés et aux bénévoles qui interviennent dans les associations de

[46] Cour de cassation Criminelle du 6 mars 2012 n° 11-85.609

[47] Cour de cassation, D janvier 1993 n° 91-15751

[48] Conseil d'Etat, 15 octobre 1975 n° 90977

profiter des dispositions qui seraient faites en leur faveur par des personnes hébergées (de leur vivant ou par testament) dans le ou les établissements qu'elles exploitent ou dans lesquels elles sont employées.

Seules deux exceptions sont prévues :

- les dispositions rémunératoires faites à titre particulier, eu égard aux facultés de la personne accueillie et aux services rendus
- les dispositions universelles, lorsque la personne accueillie gratifie son proche parent jusqu'au 4^e degré inclus.

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES

Sécurité et libertés

Pour les structures, réaliser la conjugaison entre sécurité et liberté des personnes accueillies est un enjeu fondamental. En effet, il arrive qu'au nom de l'obligation de sécurité, les associations exercent un contrôle sur les personnes et leur lieu de vie,

qui interfère avec le respect de la vie privée par exemple. L'équilibre nécessaire est à réfléchir en équipe, en se demandant à chaque fois si le contrôle est indispensable au titre de la sécurité.

Les dommages causés aux salariés

Lorsque les dommages ont été causés par les personnes accueillies, la notion d'accident de travail s'applique, dès lors que le salarié est sur son lieu de travail aux horaires de travail [Art. 411-1 du code de la sécurité sociale].

Le salarié peut demander la réparation des préjudices non indemnisés selon les règles de droit commun contre le tiers qui a causé le dommage. Mais bien souvent les personnes ayant causé le dommage sont insolvables. La jurisprudence a évolué, car la Cour de cassation a reconnu le 24 mars 2009 que la victime pouvait désormais mettre en cause l'association comme étant la personne morale civilement responsable de la personne accueillie qui a causé le dommage.

En principe, le salarié ne peut pas mettre en cause la responsabilité civile de l'établissement ou de l'association pour l'indemnisation des préjudices subis (Art. 451-1 CSS), à partir du moment où l'accident de travail est reconnu. Dans cette hypothèse, l'indemnisation est celle prévue par le régime de la sécurité sociale (forfaitaire), alors que l'indemnisation de droit commun est une indemnisation intégrale des préjudices subis.

Dans cet arrêt, il s'agissait de personnes mineures. Lorsque les personnes sont majeures et non dépendantes, la question sera de savoir si la structure peut être considérée comme civilement responsable des actes de ses accueillis.

CINQUIÈME PARTIE

FIN DE LA PRISE EN CHARGE

INTRODUCTION - p.96

FICHE 13 : Le principe de continuité de l'hébergement - p.97

FICHE 14 : Motifs et conditions de rupture ou de non-renouvellement des contrats - p.99

FICHE 15 : Procédure à respecter suite à une fin de prise en charge - p.105

INTRODUCTION

La question de la fin de prise en charge est un sujet délicat pour les structures d'hébergement. La décision d'une part, et sa mise en œuvre d'autre part, sont difficiles.

En effet, ce type de décision touche au cœur même de leur mission d'accueil et de lutte contre l'exclusion des personnes en situation de précarité : expulser une personne qui a eu un parcours de rue, chaotique, n'est pas une décision facile à prendre.

Toutefois, elle est parfois inévitable, et il est dès lors essentiel de bien maîtriser le cadre juridique qui s'applique à l'hébergement en la matière, cadre qui a récemment été clarifié et renforcé par la loi ALUR.

L'objectif de cette partie est donc de :

- rappeler le cadre juridique qui s'applique en hébergement, en particulier :
 - le principe de continuité de la prise en charge, qui s'applique lors d'une fin de contrat ;
 - le fait qu'on ne puisse pas expulser sans décision de justice ;
- mettre en avant les actions de prévention, à entamer le plus tôt possible lors d'un litige, et pour éviter que la situation ne dégénère et n'en arrive à l'extrémité de la fin de prise en charge conflictuelle.

LE PRINCIPE DE CONTINUITÉ DE L'HÉBERGEMENT

CE QUE DISENT LES TEXTES :

La loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale est venue compléter les droits reconnus aux personnes accueillies dans le dispositif d'hébergement d'urgence et poser un principe essentiel : le « principe de continuité » dans l'hébergement et la prise en charge des personnes sans abri.

En effet, l'article L 345-2-4 du CASF précise que :
« Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir [...] y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation. »

Pour rappel, le dispositif de l'hébergement d'urgence s'adresse à toute personne sans-abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale (article L. 345-2-2 du code de l'action sociale et des familles).

Placé sous l'autorité du Préfet, l'accueil en hébergement d'urgence peut recouvrir différentes formes : centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), centres d'hébergement d'urgence (CHU), appartements financés au titre de l'aide au logement temporaire (ALT), hôtels.

Les personnes hébergées bénéficient dès lors du droit de se maintenir dans la structure d'hébergement dans l'attente qu'une solution d'hébergement pérenne ou

de logement leur soit proposée. Par conséquent, on ne peut pas arguer du manque de places sur certains territoires pour justifier d'une remise à la rue. La juridiction administrative a ainsi pu reconnaître, dans le cadre de la procédure en référé-liberté, qu'une décision préfectorale prononçant la fin de prise en charge d'une personne dans le dispositif d'hébergement d'urgence portait une atteinte grave et manifestement illégale au principe de continuité prévu par la loi^[49].

Dans le cadre de l'hébergement d'insertion, le « droit au maintien » n'est pas posé en tant que tel, mais il découle de la finalité de la prise en charge des personnes en difficulté et des missions mêmes de l'action sociale et médico-sociale [Art. L311-1 CASF]. En CHRS, les personnes sont accueillies au titre de l'aide sociale en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.

La durée initiale de prise en charge prévue par le contrat de séjour est déterminée en fonction des besoins en termes d'insertion et du projet défini avec la personne accueillie. A partir d'une évaluation réalisée au minimum tous les 6 mois, **il sera prolongé si une solution adaptée et pérenne n'a pas été trouvée.**

Ce principe de continuité n'exclut pas pour autant les fins de prise en charge à l'initiative de l'établissement, pour des motifs légaux (manquements graves et répétés au contrat, cf. fiche 14).

TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Hébergement d'urgence : article L345-2-4 du CASF

ESSMS et CHRS : articles L311-1 et L345-1 du CASF

Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale

Circulaire DGAS/1A/LCE n°2007-90 du 19 mars 2007 relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans-abri

[49] Voir notamment TA n°1300311/9 du 11 janvier 2013.

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES :

Principe de continuité en zone tendue et embolie du dispositif d'urgence

La saturation du dispositif d'urgence met le secteur de l'AHF face à des exigences paradoxales : permettre à un maximum de personnes d'accéder à l'hébergement d'urgence et assurer la continuité de la prise en charge.

PRECONISATION FNARS

Sortir de la logique de l'urgence

Depuis plusieurs années, les dispositifs d'urgence, des places de mises à l'abri au recours à l'hôtel, ne cessent de se développer pour répondre à l'augmentation des situations de précarité. Pour rompre avec cette politique coûteuse et inacceptable pour les personnes, la FNARS a proposé aux pouvoirs publics un Pacte pour l'accès au logement des personnes sans-abri, appelant à une responsabilité collective pour sortir de l'urgence vers le logement. Objectif poursuivi : appeler à une mise en œuvre partagée des deux orientations majeures du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, que constituent la fin de la gestion au thermomètre et l'accès prioritaire au logement.

Les engagements du Pacte proposé par la Fnars aux pouvoirs publics en 2016

1. *Garantir l'accès à un chez soi, digne, pérenne et adapté à toutes les personnes sans-abri ou hébergées temporairement*
2. *Adopter une loi de programmation pluriannuelle d'hébergements et de logements très sociaux fondée sur des diagnostics territoriaux des besoins*
3. *Accéder et se maintenir dans le logement grâce à une politique dynamique de prévention et de solvabilisation des ménages modestes*
4. *Instituer un droit à l'accompagnement social*

Informers et orienter les personnes

Lorsqu'aucune orientation vers un hébergement plus stable ou un logement n'a pu être réalisée, d'autres leviers peuvent être mobilisés. A cet égard, les associations ont un rôle à jouer dans l'information et l'orientation des personnes pour exercer leurs droits. L'article L345-2-11 du CASF rappelle que « toute personne prise en charge dans un centre d'hébergement a accès à une information sur ses droits fondamentaux et

les protections particulières dont elle bénéficie, sur les voies de recours à sa disposition et les moyens de les exercer, ainsi qu'à la liste des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement agréées dans le département. »

Ce qui peut être fait :

- Informer les personnes concernées et les aider à adresser aux services de l'État une demande de maintien dans la structure ou d'orientation vers une solution pérenne. Ce recours administratif peut parfois suffire sur certains territoires à mettre fin aux sorties sèches.
- Informer les personnes sur les voies de recours existantes et, le cas échéant, les orienter pour qu'elles soient conseillées et qu'elles puissent utilement exercer un recours, faute d'autre issue envisageable avec l'Etat. (cf. fiche 4). Pour former ces recours, il est nécessaire que la personne apporte tout élément utile sur sa situation personnelle pour qualifier la détresse (situation familiale, niveau de ressources, santé,...) ; qu'elle prouve les sollicitations faites et l'absence de réponses obtenues (attestation du 115/SIAO) ; et enfin qu'elle fournisse des éléments sur la prise en charge en hébergement (contrat, absence de réorientation...).

Des associations et structures peuvent localement aider les personnes à présenter ces recours. La FNARS invite ses adhérents à orienter les personnes menacées d'expulsion vers les associations spécialisées/dispositifs d'accès au droit (maison de justice et du droit, point d'accès au droit) et, si nécessaire, à prendre contact avec les conseils départementaux de l'accès au droit (CDAD) et les ordres des avocats. Les personnes qui souhaitent s'engager dans ces procédures peuvent présenter une demande d'aide juridictionnelle pour être assistées gratuitement par un avocat.

OUTILS DE RÉFÉRENCE

Sortir de l'urgence : Pacte pour l'accès au logement des sans-abri, FNARS, 2016

MOTIFS ET CONDITIONS DE RUPTURE OU DE NON-RENOUVELLEMENT DES CONTRATS

Comme il a été indiqué, le contrat de séjour peut être renouvelé tant qu'une solution adaptée aux besoins de la personne n'a pas été trouvée (sous réserve de renouvellement de l'admission à l'aide sociale). Les choses sont simples en cas de départ de la personne vers une solution adaptée, ou vers une solution de son choix. Dans ce cas, un délai de préavis raisonnable doit avoir été prévu dans le règlement. La difficulté se pose dans le cas où l'organisme gestionnaire ne souhaite pas renouveler le contrat, ou même souhaite y mettre fin pendant la prise en charge. Ces non-renouvellements ou fins sont encadrés par le contrat lui-même, mais également par la loi. Des motifs valables doivent être mis en avant, et des procédures mises en œuvre.

CE QUE DISENT LES TEXTES :

Hébergement d'urgence

La circulaire DGAS/1A/LCE n°2007-90 du 19 mars 2007 relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans-abri, rappelle qu'il ne peut être mis fin au contrat par le gestionnaire que dans les cas suivants :

- La personne hébergée décide, **de son plein gré**, de partir de l'établissement ;
- La personne **ne s'y présente pas pendant une période fixée par le règlement intérieur** ;
- La personne **adopte des comportements dangereux** envers les autres personnes accueillies ou le personnel ;
- La personne **refuse l'entretien social** que lui propose la structure d'hébergement visant à faire valoir son droit à continuer à être hébergée ;

Rappelons néanmoins que la réalisation d'une « première évaluation médicale, psychique et sociale » prévue à l'article L. 345-2-2 du CASF est un droit pour la personne, au même titre que des conditions d'accueil conformes à la dignité ou encore l'accompagnement social, et non une obligation susceptible de conduire à sa remise à la rue en cas de refus.

- **La personne refuse une proposition d'orientation adaptée à ses besoins et à ses capacités.** Ce motif, pour être légitime, nécessite que la personne ait reçu une information claire quant aux conséquences d'un tel refus. Un refus motivé du fait du caractère non-adapté de l'offre, au vu de la situation de la personne, serait légal. Dans tous les cas, la décision mettant fin à l'hébergement de la personne devra être **fondée sur des bases légales, motivée, et portée à la connaissance de la personne.**

ESSMS (Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux)

Pendant la durée du contrat, il peut être mis fin au contrat par le gestionnaire dans les cas suivants :

- Le non-respect des clauses du contrat de séjour ;
- L'abandon du lieu d'hébergement ;
- Les manquements graves et répétés au règlement de fonctionnement à la condition que l'obligation prévue dans le règlement, lorsqu'il s'agit d'une interdiction ou de la restriction d'un droit ou d'une liberté, soit nécessaire et strictement proportionnée à l'objectif poursuivi (pas d'interdiction absolue) ;
- Le refus de prolongation de l'aide sociale par les services de l'État.

Là aussi, dans tous les cas, la décision mettant fin à l'hébergement de la personne devra être **portée à sa connaissance, motivée et fondée sur des motifs légaux**.

NB : Pour certaines catégories d'établissements, il peut y avoir des **règles particulières**. Par exemple, l'hébergement en CADA n'est possible que le temps de la procédure d'asile. Dès que la personne aura reçu une réponse définitive à sa demande d'asile par l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) ou le cas échéant par la Cour nationale du droit d'asile (CNDA), elle devra quitter le centre (prolongation de 3 mois maximum en cas d'obtention du statut de réfugié, et d'un mois maximum en cas de rejet de la demande d'asile).

Le non-renouvellement du contrat

Les raisons légitimes pour un non-renouvellement à l'initiative de la structure, ainsi que la procédure à suivre, doivent être prévues dans le règlement de fonctionnement. Il faut prévenir par écrit la personne dans un délai raisonnable avant l'échéance du contrat. Si la personne n'a pas d'autre solution ou ne souhaite pas partir, elle deviendra occupante sans droit ni titre, et une procédure devra être mise en place. Dans ce cas, ce n'est plus la rupture du contrat qui est demandée mais bien l'expulsion d'un occupant sans droit ni titre (cf. fiche suivante). Attention, selon le temps passé entre la fin du contrat et la mise en œuvre de la procédure d'expulsion, le juge pourrait estimer qu'un contrat a été renouvelé tacitement.



TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Circulaire DGAS/IA/LCE n°2007-90 du 19 mars 2007 relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans-abri



ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES :

Refus du renouvellement de l'admission à l'aide sociale par l'Etat

Lorsque l'aide sociale est refusée et que la personne n'a pas de solution de sortie, une procédure de fin de prise en charge devra être menée (cf. fiche suivante).

Dans cette hypothèse, la personne accueillie peut saisir la commission d'aide sociale (cf. fiche 4) en contestant cette décision de refus. La structure peut d'ailleurs l'accompagner dans sa démarche. Une commission départementale d'aide sociale (CDAS) a ainsi annulé la décision de refus de prolongation d'un Préfet qui arguait d'une irrégularité de séjour (cf. fiche 4). Cette décision a permis la continuité de l'hébergement et de l'accompagnement.

Toutefois, si la CDAS maintient le refus d'admission à l'aide sociale, le contrat n'est pas renouvelé et l'on retombe sur le cas de figure précédent (procédure d'expulsion d'un occupant sans droit ni titre).

Manquements graves et répétés au contrat de séjour et non-respect du règlement

Comme cela a été rappelé, au titre du droit à l'information, le règlement de fonctionnement doit prévoir les différentes modalités de sanctions et les motifs de rupture.

Plusieurs motifs peuvent conduire à une rupture : absences injustifiées prolongées, abandon de domicile, non-paiement récurrent de la participation financière, refus d'une offre de logement adaptée sans motif valable, violences, etc. Toutefois, c'est en général le **cumul de problématiques**, et surtout le refus de la personne de faire évoluer la situation malgré diverses tentatives qui déclenche la décision de fin de prise en charge.

La **non-adhésion à l'accompagnement** par exemple n'est pas nécessairement un motif suffisant pour justifier une fin de prise en charge. A ce jour, nous n'avons pas connaissance de jurisprudences prononçant une rupture du contrat de séjour avec pour seul motif le non-respect de l'accompagnement social. En revanche, certains juges ont pu le prendre en compte comme **l'un des critères parmi d'autres pour résilier le contrat**. Ainsi, un juge a résilié le contrat d'une personne hébergée qui ne réglait pas sa participation financière, qui n'adoptait pas un comportement correct sans violence et ne se rendait pas aux rendez-vous avec le travailleur social, en estimant qu'elle avait manqué à ses obligations contractuelles^[50].

[50] Jugement du TI de Vanves du 5 avril 2012, RG N°11-11-000935

PRECONISATION FNARS

Rechercher des solutions alternatives en amont et mettre en place une procédure

Il est vivement conseillé de prévoir une **procédure, écrite et connue de tous** (figurant au règlement ou affichée dans l'établissement), s'appliquant en cas de litige. Il est également conseillé de toujours laisser une **possibilité de recours** à la personne.

Rappelons que la fin de prise en charge doit répondre à des manquements graves et répétés au règlement. Auparavant, une multiplicité de démarches doivent être entreprises, et ce **le plus tôt possible, dès les premières difficultés**.

Des sanctions peuvent être mises en place rapidement, en parallèle du travail d'accompagnement, pour tenter de régler la situation. Sur les sanctions et leur adaptation, voir fiche 11.

Voici quelques conseils, à adapter à chaque établissement.

Si les avertissements et les éventuelles sanctions n'ont pas eu d'effet et que la transgression se renouvelle (hors cas de violences physiques) :

1. Prévoir un temps de réflexion et d'échanges avec des membres de l'équipe avant la décision.

2. Si une fin de prise en charge est envisagée, **commencer immédiatement un travail de recherche de solutions alternatives d'hébergement**. Les problèmes viennent parfois du fait que le type de prise en charge ne convient pas à la personne. Ce travail doit mobiliser le SIAO, mais également les différents partenaires du territoire.

3. Informer les financeurs de l'ensemble de la situation et leur communiquer les traces des démarches entreprises

4. Notifier par écrit de la fin de prise en charge (mise en demeure), motivée au regard des obligations prévues au contrat / règlement, et indiquant les possibilités de recours pour la personne, et un délai de mise en œuvre de la décision.

5. Prévoir un délai pour le recours éventuel et les modalités de ce recours

6. Si aucune solution alternative n'a fonctionné et que la personne est toujours dans les lieux à la date fixée, lancer la procédure de résiliation devant le tribunal (cf. fiche suivante) et mobiliser des relais au niveau de l'accompagnement social

NB : le fait d'exercer des pressions pour faire partir la personne (ex : suppression de boîte aux lettres, ...) est puni par la loi

TEMOIGNAGE

L'étude des situations « bloquées » par la commission d'orientation du SIAO-93 :

Maxence Delaporte, chef de service insertion – SIAO, Interlogement 93

La Commission partenariale d'orientation (CPO) mise en œuvre par le SIAO-93 étudie les demandes d'hébergement, mais a choisi également de consacrer systématiquement un temps à l'étude de situations considérées comme « bloquées » dans les structures d'hébergement, et ce en raison des sollicitations grandissantes par les structures dans le cadre de fins de prises en charge. En effet, lorsque la rupture est actée par l'institution, il est souvent difficile de trouver un relais.

L'un des objectifs de ce temps de travail est donc d'anticiper les difficultés, d'éviter les ruptures « sèches » et de penser collectivement à d'autres formes d'interventions sociales lorsque le travail avec le ménage se complique ou n'avance pas.

Les participants ont bien souvent des pistes à proposer aussi bien en terme d'actions (exemples : gradation des sanctions, suspension d'accompagnement...), qu'en terme de réorientation vers des partenaires spécifiques (lieu d'écoute, associations spécialisées,...). Sur les 60 situations étudiées dans ce cadre en 2014, 26 ont donné lieu à une réorientation vers une autre structure d'hébergement et 7 ont permis une mise en lien avec des partenaires. Nous ne sommes pas encore en mesure d'évaluer les suites (positives ou négatives) de ces réorientations dans les établissements d'accueil.

Cyril Menin, travailleur social à la Cité Myriam (ACSC)

Les temps d'échanges sur les situations estimées « bloquées » lors des CPO rencontrent un vif succès. Ils semblent répondre à un besoin très partagé par les professionnels des dispositifs du réseau et du département, puisqu'ils se sont saisis de la CPO dans ce sens. L'idée étant de débloquer ou de réamorcer la prise en charge au sein des établissements, de réfléchir

avec le référent ou les équipes à des réponses ajustées et préconiser des alternatives à une fin de séjour ou d'identifier des relais possibles si elle a lieu. Il est rappelé lors de chaque CPO que ces situations, préalablement repérées, doivent avoir fait l'objet de concertations en interne depuis un certain temps (en équipe, avec le responsable de service et/ou de l'établissement, avec les partenaires...). Aussi, une demande auprès du SIAO doit être instruite, voire en cours d'instruction et les ménages informés de cette présentation en commission (même si rupture du lien).

Les professionnels questionnent les éléments de la prise en charge, partagent leurs expériences, ouvrent leurs « carnets d'adresses » permettant l'élargissement des possibilités d'actions, d'interventions et d'orientations. En aucun cas, ce groupe (représentant le SIAO) ne peut se substituer à l'institution qui présente une situation et décider en

son nom, à sa place. Il peut préconiser une action, appuyer une décision ou une orientation. Il est souhaitable que les référents eux-mêmes présentent les situations, et le plus tôt possible afin d'anticiper les propositions, le facteur temps étant primordial. La participation de plus en plus importante en CPO a permis à de nombreuses reprises de répondre aux prises en charges bloquées, faisant se rencontrer davantage de professionnels. Il est proposé aux travailleurs sociaux ayant présenté une situation, de revenir lors d'une prochaine CPO afin de faire un retour sur l'évolution de leurs prises en charge.

Désormais, les professionnels anticipent beaucoup mieux les ruptures avec les ménages et réagissent dès les premiers indicateurs pouvant conduire à un blocage, augmentant ainsi la possibilité de proposer des relais. Toutefois, les préconisations se confrontent à la réalité de l'offre de prise en charge et d'hébergement sur le territoire. >>

Dans la plupart des cas, soit la personne part d'elle-même, soit une solution est trouvée en commun.

La procédure judiciaire doit être mise en œuvre lorsqu'aucune autre solution ne peut être envisagée ou n'a fonctionné (cf. fiche 15).

FIN DU CONTRAT EN HEBERGEMENT / LOGEMENT-FOYER / LOGEMENT DE TRANSITION

Quels droits et obligations pour les personnes et les organismes gestionnaires ?

(Source : Jurislogement - Mars 2015)

	TYPES DE STRUCTURE	CONTRAT ET CADRE JURIDIQUE	DURÉE DE PRISE EN CHARGE	FIN DE PRISE EN CHARGE
HEBERGEMENT D'URGENCE	<ul style="list-style-type: none"> • CHRS • CHU • Appartements financés au titre des ALT • Hôtels 	L. 345-2-2 CASF <ul style="list-style-type: none"> • Contrat de séjour régi par les dispositions du CASF en CHRS • Contrat soumis aux dispositions du Code Civil en CHU et Hôtel 	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 4 Loi DALO du 5 mars 2007 : droit au maintien et principe de continuité • Même si le contrat a une durée limitée il doit être reconduit dans l'attente d'une solution pérenne proposée à la personne 	Circulaire DGAS/1A/LCE n. 2007-90 du 19 mars 2007 : <ul style="list-style-type: none"> • A l'initiative de la personne • La personne ne se présente pas dans la structure pendant une période fixée par le règlement de fonctionnement ou règlement intérieur • La personne adopte des comportements dangereux envers les autres personnes accueillies • La personne refuse une proposition d'orientation adaptée à ses besoins et ses capacités (une information claire doit être faite en amont quant aux conséquences du refus) • La personne refuse l'entretien social que lui propose la structure (la réalisation d'une 1ère évaluation médicale psychique et sociale prévue à l'art. L. 345-2-2 du CASF est un droit pour la personne et non une obligation) <p>Dans tous les cas la décision mettant fin à l'hébergement de la personne devra être portée à la connaissance de la personne, motivée et fondée sur des motifs légaux.</p>
ESSMS	<ul style="list-style-type: none"> • CHRS • CADA • Centre maternel • LHSS • ACT 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrat de séjour (L. 311-4 CASF et D. 311 CASF) : remis dans les 15 jours suivant l'admission et signé dans le mois qui suit l'admission. • DIPC si la durée de la prestation est inférieure à 2 mois • Règlement de fonctionnement (L. 311-7 CASF) : obligations faites aux personnes accueillies (R. 311-35 à 311-37 du CASF) : 	<ul style="list-style-type: none"> • Droit au maintien non consacré en tant que tel dans le CASF. • Durée prévue dans le contrat de séjour fixée avec la personne à partir d'une évaluation de ses besoins et d'une définition de son projet d'insertion. • Renouvellement en fonction de l'évolution de la situation 	<ul style="list-style-type: none"> • Non respect des clauses du contrat de séjour ; • Abandon du lieu d'hébergement ; • Manquements graves et répétés au règlement de fonctionnement, à la condition que l'obligation prévue lorsqu'il s'agit d'une interdiction ou de la restriction d'un droit ou d'une liberté soit nécessaire et strictement proportionnée à l'objectif poursuivi ; • Le refus de prolongation de l'aide sociale par les services de l'Etat <p>Dans tous les cas la décision mettant fin à l'hébergement de la personne devra être portée à la connaissance de la personne, motivée et fondée sur des motifs légaux.</p>

	TYPES DE STRUCTURE	CONTRAT ET CADRE JURIDIQUE	DURÉE DE PRISE EN CHARGE	FIN DE PRISE EN CHARGE
LOGEMENTS-FOYERS	<p>Etablissement destiné au logement collectif à titre de résidence principale : personnes âgées, personnes handicapées, jeunes travailleurs, étudiants, travailleurs migrants, personnes isolées.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résidence sociale • Maison relais • Résidence accueil • FJT • FTM <p>...</p>	<p>Exclus du champ d'application de la loi n. 89-462 du 6 juillet 1989 régissant les rapports entre locataires et propriétaires bailleurs.</p> <p>Statut particulier dérogatoire du droit commun, régi par le CCH (Art. L. 633-1 et suivant du CCH).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrat de résidence, assorti d'un contrat de séjour si l'établissement est soumis à la double obligation des logements-foyers et ESSMS (FJT et foyers pour personnes âgées) • Règlement intérieur <p>Les contrats doivent notamment garantir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le droit au respect de l'espace privatif de l'occupant (respect du domicile) (Art. L. 633-2 CCH) • le droit à l'hébergement temporaire des tiers dans les conditions prévues au règlement intérieur <p>La signature du contrat vaut acceptation du règlement intérieur.</p>	<p>Ce contrat est conclu pour une durée d'un mois et tacitement reconduit si la personne logée le souhaite (Art. L. 633-2 CCH)</p> <p>Attention : les clauses prévoyant une durée maximum (en général 2 ans) sont illégales et abusives > elles peuvent être annulées par le juge</p>	<p>La fin du contrat par le gestionnaire n'est possible que dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inexécution par la personne hébergée d'une obligation lui incombant au titre de son contrat ou d'un manquement grave ou répété au règlement intérieur, sous réserve d'un délai de préavis d'un mois (Art. R. 633-3 CCH prévoit sous quelles conditions un impayé de loyer peut entraîner résiliation); • Cessation totale d'activité de l'établissement sous réserve d'un délai de préavis de 3 mois ; • Cas où la personne cesse de remplir les conditions d'admission sous réserve d'un délai de préavis de 3 mois. <p>La résiliation n'a pas à être prononcée par le juge. Elle est signifiée par huissier de justice ou notifiée par écrit remis contre décharge ou par L RAR. Par contre, la mesure d'expulsion doit être ordonnée par le juge.</p> <p>Art. L 633-2 à 633-3, R633-3 CCH</p>
LOGEMENT EN SOUS-LOCATION	<p>Organismes gestionnaires locataires du logement, le sous-louant à un occupant (intermédiation locative nécessitant un agrément)</p>	<p>Le contrat de sous location est dérogatoire au droit commun. La loi n. 89-462 du 6 juillet 1989 portant sur les rapports locatifs est partiellement applicable. Les régimes et textes varient selon la nature du bailleur (social ou privé) et en fonction du conventionnement APL ou non.</p> <p>Contrat de sous-location de logement sociaux ou privés liés par une convention APL : contrat écrit, état des lieux, dépôt de garantie, congé du locataire, obligations des parties, charges et réparations locatives.</p> <p>Libellé : contrat de sous-location ou convention d'occupation temporaire</p>	<p>Le contrat n'a pas de durée légalement fixée. Temporaire et à durée déterminée en raison de sa vocation d'insertion des personnes. Il peut être renouvelé.</p>	<p><u>Motifs généraux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • fin du contrat de location principal • Logement sous-loué hors des cas prévus par les textes ou non autorisé par le bailleur <p><u>Motifs applicables aux sous-locations dans le parc social ou privé avec conventionnement APL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Décès du locataire ou abandon sans reprise possible par un proche • Non respect des obligations déterminées par le contrat • Défaut d'assurance des risques locatifs • Non paiement du loyer, des charges et/ou du dépôt de garantie • Non respect de l'obligation d'user paisiblement des locaux loués • Refus d'une offre de logement adapté <p><u>Motifs applicables aux sous-locations dans le parc privé non conventionné APL :</u> clauses de résiliations soumises aux dispositions du Code Civil. Pas d'application des dispositions de la loi du 6 juillet 1989.</p>

PROCÉDURE À RESPECTER SUITE À UNE DÉCISION DE FIN DE PRISE EN CHARGE

Comme indiqué dans la fiche précédente, dans les cas où aucune solution amiable n'a pu être trouvée, et si la personne souhaite se maintenir ou n'a pas de solution alternative, il est impératif d'entamer une procédure judiciaire de résiliation du contrat visant à l'expulsion. Il est fondamental de rappeler la nécessité de rechercher toute autre solution d'hébergement alternative en amont et en parallèle de la procédure.

Précisons que ni la loi de 2002-2 ni ses décrets d'application ne sont intervenus pour éclaircir la procédure à mettre en place. Pour autant, la loi ALUR de 2014 instaure une nouvelle infraction au sein du code pénal concernant le fait de forcer une personne à quitter les lieux qu'il habite sans avoir obtenu le concours de l'État/ la force publique. Il est clair que la procédure d'expulsion de droit commun doit s'appliquer.

CE QUE DISENT LES TEXTES :

Pour expulser une personne, il faut nécessairement obtenir une décision de justice, même en hébergement.

« *Sauf disposition spéciale^[51], l'expulsion d'un immeuble ou d'un lieu habité ne peut être poursuivie qu'en vertu d'une décision de justice ou d'un procès-verbal de conciliation exécutoire et après signification d'un commandement d'avoir à libérer les locaux* » [Art. 411-1 CPCE]. Cette disposition est issue de la loi du 9 juillet 1991. Suites à de

nombreuses pratiques illégales, la loi ALUR vient ajouter une nouvelle infraction au sein du Code pénal : « *Le fait de forcer un tiers à quitter le lieu qu'il habite sans avoir obtenu le concours de l'Etat (...) à l'aide de manœuvres, menaces, voies de fait ou contraintes, est puni de trois ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende* ».

La procédure judiciaire de résiliation du contrat de séjour

La procédure judiciaire doit être mise en œuvre lorsqu'aucune autre solution ne peut être envisagée ou n'a fonctionné. Elle est réalisée suite à une mise en demeure de la personne et la saisine du tribunal d'instance du lieu de résidence de celle-ci. En l'absence de problème d'interprétation d'une clause du contrat, la procédure de référé est généralement mise en œuvre. Il s'agit d'une procédure dite d'urgence.

Le contrat de séjour peut prévoir une clause résolutoire (cf. fiche 6). Cette clause permet la

résiliation de plein droit, avec ou sans mise en demeure, lorsque l'une des parties manque à une ou plusieurs obligations contractuelles clairement définies. La clause résolutoire n'empêche pas de devoir saisir le juge, seulement il ne fera que constater que les conditions prévues par celle-ci sont remplies et n'exercera pas son pouvoir d'appréciation.

Par exemple, si un centre prévoit que suite au non paiement successif de la participation financière, le contrat est résilié, le juge ne fera que constater l'acquisition de la clause résolutoire pour résilier

[51] Mesures particulières relatives à l'habitat insalubre

le contrat. En la matière, deux limites doivent tout de même être soulignées. Le juge peut accorder des délais de paiement, et la clause résolutoire ne doit pas être considérée comme abusive (cf. fiche 6). Le juge, tout en reconnaissant la résiliation du contrat, peut aussi accorder des délais pour quitter les lieux.

Le jugement qui est rendu peut :

- rejeter la demande d'expulsion (en cas d'application d'une clause abusive par exemple)
- accorder des délais, en cas de défaut de paiement [Art. 1244 code civil]. Dans cette hypothèse, le contrat est seulement suspendu et non pas résilié, c'est-à-dire que si la personne règle la participation mensuelle et son arriéré, elle peut continuer de résider dans la structure.
- ordonner l'expulsion avec ou sans délais. Les délais sont de trois mois minimum et trois ans maximum.

Lorsque le jugement ordonne l'expulsion, l'établissement doit respecter les délais ordonnés. Une fois ceux-ci écoulés, un commandement de quitter les lieux doit être délivré par huissier de

justice. La loi laisse un délai de deux mois à la personne pour quitter effectivement les lieux. Ce délai peut être supprimé ou réduit par le juge lors du jugement d'expulsion. Si rien n'est dit dans le jugement, ils sont à respecter. L'huissier prévient le Préfet, qui informe la Commission départementale de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX) de l'expulsion, puis une fois le délai de deux mois passé, le concours de la force publique intervient. En outre, la trêve hivernale s'applique entre le 1er novembre et le 31 mars de chaque année. Enfin, la personne peut toujours saisir le juge de l'exécution pour lui demander de nouveaux délais pour quitter les lieux.

Les cas d'abandon de domicile

Pour rappel, même une chambre dans un centre collectif est considérée comme le domicile de la personne. (Cf. fiche 9.2.)

Légalement, seul un huissier de justice peut constater l'abandon du domicile par procès verbal, en respectant une procédure particulière.

TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Article L. 411-1 et suivants et R. 411-1 et suivants code de procédure civile d'exécution

Sanction pénale à l'expulsion par la contrainte : ALUR : art. 26 / Code Pénal : L.226-4-2

L'abandon de domicile : 142-1 et suivants du code de procédure civile d'exécution

Sort des meubles : 433-1 CPCE et R. 433-1-1 et suivants

ENJEUX, FREINS ET PRATIQUES :

Dans le domaine de la rupture du contrat, les « mauvaises » pratiques sont récurrentes : changement de serrure, mise à pied, pression pour quitter les lieux, tout cela sans que la justice

n'intervienne. Pourtant, dans un état de droit où le juge est le garant des libertés individuelles, il devrait intervenir lorsqu'il s'agit de laisser une personne sans toit.

Les difficultés posées par le recours à la justice

En pratique, la saisine du juge est souvent considérée comme une procédure complexe, coûteuse et longue, dans un contexte où d'autres personnes attendent un hébergement, plutôt que comme une manière de faire respecter le droit. En pratique, et avant toute autre remarque, on peut constater que les situations pouvant mener à une telle procédure sont relativement peu nombreuses : en règle générale, les démarches amiables aboutissent.

En outre, la saisine du juge peut aussi permettre de rendre plus visibles les situations de crise difficilement gérables pour les professionnels, voire parfois de pouvoir passer le relais à d'autres professionnels permettant un changement de situation tout en conservant un hébergement.

La question des délais de la justice n'est pas la moindre des difficultés. Le référé est une procédure urgente, qui peut tout même prendre plusieurs

mois dans le contexte de saturation des tribunaux. S'agissant des délais laissés éventuellement par le juge à la personne pour quitter les lieux, tout dépendra de la situation du centre et de la personne.

Mais en pratique, il est certain que rares sont les juges en matière de bail d'habitation (contrat de 3 ou 6 ans) qui laissent plus d'un an de délai.

PRECONISATION FNARS

Bien que l'avocat ne soit pas obligatoire dans ces procédures, il est conseillé de se faire représenter. La question du coût se pose évidemment. Les structures ne peuvent pas bénéficier de l'aide juridictionnelle mais peuvent disposer d'une protection juridique

dans le cadre de leur assurance. Cette protection, mise en œuvre dans des conditions définies par la compagnie d'assurance, peut prendre en charge les honoraires d'avocat. Il est conseillé aux gestionnaires de se renseigner sur ce point. En outre, il est possible de se rapprocher de certaines associations locales, des maisons de justice ou de l'ordre des avocats pour connaître les avocats compétents en la matière.

Cas des comportements dangereux nécessitant un éloignement immédiat

Il est nécessaire d'informer dans le règlement sur les différentes procédures pouvant être mises en place en cas de comportement dangereux mettant en cause l'obligation de sécurité de la structure. La loi de 2002-2 stipule simplement que le règlement de fonctionnement doit rappeler que les violences sur autrui peuvent entraîner des procédures judiciaires ou administratives.

Attention toutefois, si tout comportement violent ou agressif nécessite certainement un éloignement au moment des faits, cela ne signifie pas toujours que la personne doit être expulsée définitivement : en particulier dans le cas des personnes qui décompensent psychologiquement et perdent le contrôle de leurs actes. Même si cela peut être très traumatisant pour l'équipe et les autres personnes accueillies, il faut rappeler que dans ce cas un traitement adapté peut permettre de stabiliser la personne, et éviter que ce type de comportement ne se reproduise.

En cas de danger, la structure doit assumer son **obligation de sécurité et de protection des personnes**. Elle doit donc faire appel aux services de police et éventuellement informer la/les victime(s) de leur possibilité de porter plainte.

Elle doit également rapidement prévenir l'autorité ayant délivré l'autorisation, **via la fiche de signalement d'« événement indésirable »** annexée au protocole passé avec les services de l'Etat^[52].

La police va éloigner la personne temporairement, toutefois là encore, légalement, celle-ci ne peut pas être expulsée immédiatement et définitivement sans décision de justice. On peut estimer que dans certains cas la personne va quitter le centre d'elle-même, mais dans le cas contraire une procédure d'expulsion devra être engagée. Il existe une procédure dite de « **référé d'heure à heure** » (CPC article 485, 2e al.) qui peut être envisagée pour les situations d'urgence. Elle permet d'assigner et d'obtenir une décision d'expulsion de manière très rapide.

PRECONISATION FNARS

En cas de mise en danger, lancer un référé "d'heure à heure"

NB : Cette procédure concerne les cas d'extrême urgence. Nous n'avons pas connaissance d'exemples de lancement de

ce type de procédures par des associations gestionnaires. En revanche, il existe une jurisprudence relative à une expulsion de centre d'hébergement, initiée par l'hébergé, et qui a été traitée en référé d'heure à heure, ce qui prouve que le juge reconnaît cette possibilité pour ce type de contentieux^[53].

[52] CIRCULAIRE N° DGCS/SD2A/2011/282 du 12 juillet 2011 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance, au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux relevant de la compétence des services déconcentrés de la cohésion sociale et à la compétence du représentant de l'Etat dans le département au titre de la protection des personnes.

[53] Arrêt du 25/10/11, CA Lyon, RG n°10/01794

Il est vivement conseillé d'avoir recours à un avocat. La procédure de référé d'heure à heure se fait auprès du Tribunal de Grande Instance et comporte deux étapes :

• **Etape 1 - La requête** : Il est nécessaire dans un premier temps d'obtenir l'autorisation du Président de la juridiction compétente (ici TGI) d'assigner d'heure à heure la partie adverse. Une requête est donc déposée au greffe du Président, à laquelle est jointe l'assignation en référé d'heure à heure. Cette requête expose au Président l'extrême urgence de la situation, le péril imminent et la nécessité d'obtenir une décision le plus rapidement possible. Il est important ici de rappeler l'obligation de sécurité et de protection des personnes qui pèse sur les établissements. A ce stade, la procédure est non contradictoire. Ainsi, le Président rend une décision immédiatement sans que les arguments de la partie adverse n'aient été entendus. Le Président autorise (par ordonnance) ou non à ce

que l'assignation d'heure à heure soit délivrée à la partie adverse et fixe une date d'audience.

• **Etape 2 - L'assignation et l'audience de référé** : L'audience intervient généralement dans un délai moyen de 48h/72h (voir plus tôt si le degré d'urgence le requiert) à compter de l'autorisation d'assigner d'heure à heure. L'assignation et les pièces sont alors immédiatement signifiées à la partie adverse par voie d'huissier. L'affaire est ensuite plaidée lors de l'audience et le délibéré intervient le jour même ou le lendemain.

La décision rendue est exécutoire de plein droit, ce qui signifie qu'il est immédiatement possible de la faire exécuter et ce, même dans l'hypothèse où la partie adverse ferait appel. Il est également possible de demander à ce que le président ordonne que la décision soit exécutoire à compter de son prononcé en cas d'extrême urgence.

La procédure à respecter en cas d'abandon de domicile

Une procédure simplifiée de constat d'abandon de domicile a été mise en place en 2010 pour les locaux d'habitation soumis à la loi du 6 juillet 1989, mais ne s'applique pas aux établissements sociaux et médico-sociaux.

Cette question est particulièrement difficile pour les structures d'hébergement. A la fois, le respect du domicile des personnes accueillies est un droit fondamental, et à la fois il paraît compliqué de mettre en place une procédure judiciaire à chaque abandon de chambre. Une réflexion est à mener sur ce sujet afin d'imaginer une procédure respectueuse du droit des personnes et pertinente pour les établissements.

Les juges de la Cour d'appel de Paris ont pu estimer qu'en cas d'abandon de domicile constaté par huissier, le propriétaire n'avait pas besoin de saisir le juge d'une requête aux fins de résiliation du bail^[54].

La procédure prévoit la mise en demeure de la personne, qui doit répondre dans un délai déterminé. Les éléments permettant de présumer de cet abandon devront être collectés. Dans le cadre des établissements sociaux, les professionnels qui accompagnent les personnes prendront conscience rapidement de l'abandon du domicile et les éléments laissant penser que la personne est partie seront plus facilement recueillis. Les délais dépendent de la durée de l'hébergement. En pratique, la tension est telle dans ce secteur qu'il est difficile d'envisager de garder une chambre vide alors que les professionnels savent pertinemment que la personne est partie. Pour autant, une procédure permettant de respecter le droit des personnes accueillies doit être mise en place. L'établissement doit impérativement prévoir dans son règlement de fonctionnement **la définition qu'il donne à l'abandon de domicile** : le délai d'absence au-delà duquel on considèrera que c'est un abandon (en lien avec le régime des absences et la procédure de constat et de reprise de l'habitation) et les démarches que doit réaliser le gestionnaire pour entrer en contact avec la personne.

[54] Cour Appel de Paris du 10 octobre 2013

⊕ PRECONISATION FNARS

Acter officiellement l'abandon de domicile

Le recours un huissier de justice peut s'avérer lourd et coûteux pour l'établissement, en particulier si les cas d'abandon de domicile

sont réguliers : ces coûts doivent être prévus dans les dotations aux établissements (DGF ou subventions), ils font en effet partie des coûts de gestion. A défaut, nous préconisons au minimum un constat écrit de l'abandon par le gestionnaire, accompagné d'une personne accueillie et du professionnel qui accompagnait la personne.

Le règlement doit aussi prévoir le sort des effets personnels laissés par la personne. La clause résolutoire du contrat de séjour peut prévoir qu'en cas d'abandon de domicile dûment constaté par les règles déterminées au règlement de fonctionnement, le contrat sera résilié de plein droit.

⊕ PRECONISATION FNARS

Réaliser un inventaire des effets personnels

Si la personne a laissé des effets personnels, il est préférable de réaliser un inventaire. Dans les hypothèses d'expulsion, l'huissier est compétent pour dresser cet inventaire. Pour les mêmes raisons qu'exposées ci-dessus, on peut imaginer qu'au minimum le gestionnaire du centre le fasse. L'établissement peut prévoir de les conserver durant un mois et ensuite de les donner, par exemple, à une association. S'agissant des documents personnels, il est préférable de les remettre aux services de police ou de gendarmerie, ou encore à la préfecture.

◀ TEMOIGNAGE

Enlèvement et conservation des effets personnels des résidents

Anne Lissarague,

chef de service hébergement Arapej 75 :

Lors des incarcérations, disparitions ou hospitalisations de longue durée, il est nécessaire d'enlever lesdits effets dans le respect des droits des résidents, tout en favorisant fluidité et occupation du dispositif.

L'Arapej a mis en place d'une procédure de retrait et de conservation des effets personnels garantissant l'information préalable du résident. Ce dernier est invité à communiquer le nom et coordonnées d'une personne de confiance que le service peut solliciter pour stocker les effets préalablement récupérées par les professionnels sur le lieu d'hébergement. >>>

Les pratiques d'exclusions temporaires

De nombreux centres ont recours à cette sanction, lorsque la faute n'est pas suffisamment grave pour justifier une résiliation du contrat, mais qu'un signal fort doit être donné à la personne.

Attention, exclure temporairement revient à mettre la personne à la rue, même si cela ne dure que quelques jours. Les personnes n'ont pas forcément de solutions de repli.

C'est pourquoi il faut éviter ce type de mesures, illégales, et rechercher des sanctions plus adaptées.

⊕ PRECONISATION FNARS

Le droit au recommencement

Si dans certains cas, exclure une personne est indispensable pour mettre fin à des comportements inacceptables, et en vue de protéger les autres personnes hébergées et l'équipe, il est important de rappeler que chacun a droit au recommencement. C'est-à-dire qu'il faut envisager la possibilité de réadmettre la personne au sein de la structure, si cela est possible après un certain temps, ou en tous cas faire en sorte qu'elle ne soit pas exclue des dispositifs d'accès, et puisse faire une demande pour être prise en charge éventuellement dans une autre structure.

Cf. circulaire du 8 avril 2010 : « (...) chaque personne a droit au recommencement, ainsi aucune discrimination ne doit être faite pour une personne étant sortie du dispositif et refaisant une demande. »



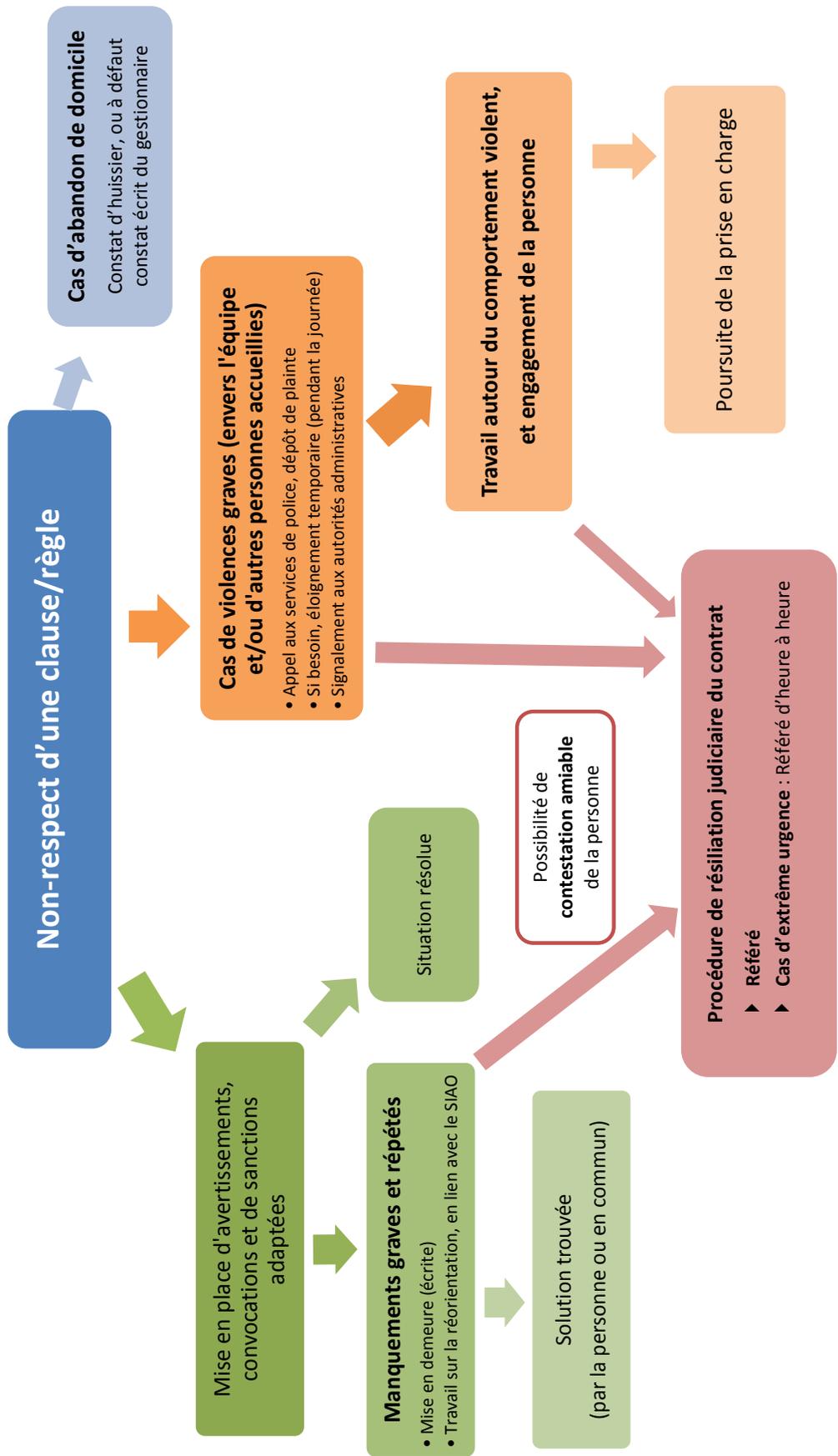
OUTILS DE RÉFÉRENCE

Schéma de la procédure d'expulsion, FAP

« Fin du contrat en hébergement/logement foyer/logement de transition : quels droits et obligations pour les personnes et organismes gestionnaires ? », Jurislogement, mars 2015

Modèle de requête en assignation référé d'heure à heure

LES ACTIONS A MENER EN CAS DE NON-RESPECT DU CONTRAT DE SEJOUR/REGLEMENT



ANNEXES

ANNEXES

1/ Les outils de la loi de 2002-2 - *P.112*

2/ La charte des droits et libertés des personnes accueillies - *P.113*

3/ Modèle de contrat de séjour Fnars/Anil - *P.115*

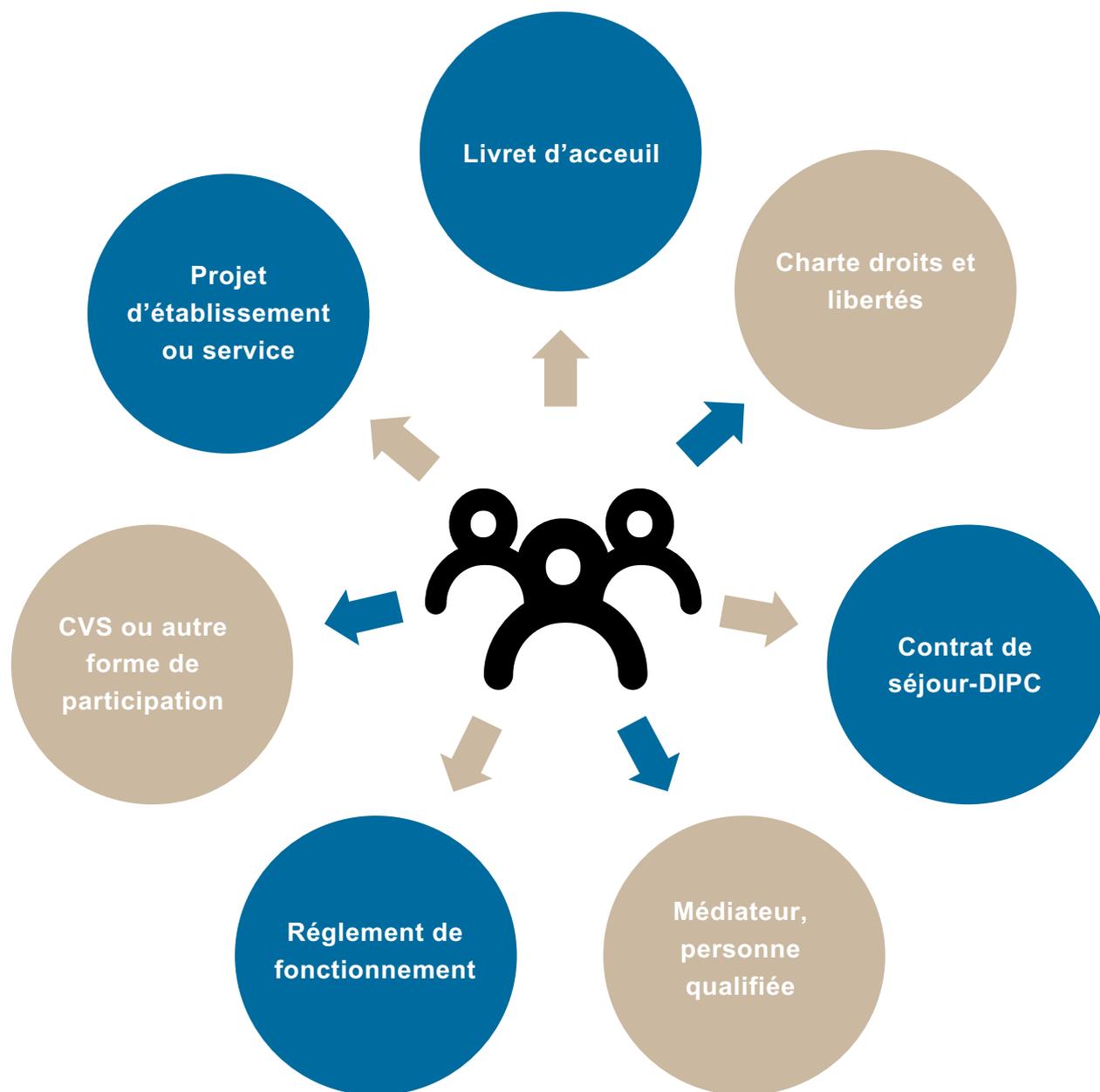
4/ La charte sur le secret professionnel et l'information partagée - *P.121*

GLOSSAIRE - *P.123*

REMERCIEMENTS - *P.125*

ANNEXE 1 :

LES OUTILS DE LA LOI DE 2002-2



ANNEXE 2 :

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

Article 1 - Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2°) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3°) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

ANNEXE 3 :

MODÈLE DE CONTRAT DE SÉJOUR-2



**ANIL / AGENCE
NATIONALE POUR
L'INFORMATION
SUR LE LOGEMENT**



Nous agissons pour l'insertion

MODELE GENERIQUE DE CONTRAT DE SEJOUR

Ce modèle constitue un outil méthodologique d'aide à la rédaction du contrat de séjour.

Il a vocation à être utilisé pour l'hébergement d'insertion, quel que soit le statut juridique du gestionnaire (établissement habilité CHRS ou établissement conventionné), et devra nécessairement être adapté à chaque contexte local.

Une version destinée à l'hébergement d'urgence ainsi qu'une adaptation à la stabilisation sont en cours de réalisation.

Pour chaque clause, des formulations de rédaction sont proposées avec des observations et des commentaires qui explicitent nos préconisations.

Il faut bien relever notre choix d'associer, dans un même document, les engagements qui fondent le service d'hébergement et ceux qui animent le travail social.

En effet, ce modèle ne vise pas à la production d'un simple contrat d'occupation des lieux mais renvoie tout autant aux autres prestations d'accompagnement, toutes choses visant à l'insertion de la personne hébergée.

Cette position repose sur une application littérale des dispositions réglementaires ainsi que sur la volonté de proposer un cadre juridique clair et sécurisé :

- Qu'on relise l'article D.311 V du code de l'action sociale et des familles et l'on constatera qu'après avoir rappelé que le contrat de séjour comporte la définition des objectifs de la prise en charge, le texte place la mention des « prestations d'action sociale ou médico-sociale, éducatives, pédagogiques, des soins et thérapeutiques, de soutien ou d'accompagnement les plus adaptées qui peuvent être mises en œuvre dès la signature du contrat » (dans l'attente de l'avenant d'individualisation), avant la description des conditions d'accueil.
- Par ailleurs, cette intégration de deux prestations spécifiques dans un même contrat permet de relier des obligations de nature différente, autant pour faciliter leur réalisation conjointe que pour sanctionner, éventuellement, leur non-respect.

Lors de l'admission à l'aide sociale, les objectifs de prise en charge et les prestations proposées formalisés dans le contrat seront très génériques. Plus tard, grâce à une analyse plus affinée des besoins de la personne prise en charge, de ses attentes, de ses capacités, un avenant d'individualisation viendra définir plus précisément les objectifs et les prestations les mieux adaptées à la personne hébergée, permettant la construction d'un projet personnalisé.

Contrat de séjour pour un CHRS d'insertion

Préambule

Vous avez sollicité un hébergement au CHRS _____, votre demande a été acceptée par le responsable de l'établissement et une demande d'admission à l'aide sociale a été effectuée (1).

Le présent contrat est conditionné à l'acceptation par le préfet de la demande d'admission à l'aide sociale que vous avez sollicitée (2).

Observations

(1) Selon la réglementation sur les CHRS, la décision d'accueillir la personne est prononcée par le responsable d'établissement, et reste subordonnée à l'admission à l'aide sociale (CASF : R.345-4).

Il est donc important de préciser au contrat qu'il existe deux niveaux d'admission : celui de l'acceptation de l'accueil par le directeur du centre et celui de l'admission à l'aide sociale par le préfet (cf. ci-après).

(2) Concernant l'admission à l'aide sociale, le contrat ne prendra effet que si celle-ci a été acceptée par le préfet, la réponse devant intervenir dans le délai d'un mois.

Toutefois, la demande d'admission à l'aide sociale est réputée acceptée lorsque le représentant de l'Etat dans le département n'a pas fait connaître sa réponse dans un délai d'un mois qui suit la date de sa réception (CASF : art. L.111-3-1).

Lorsque la durée d'accueil n'excède pas 5 jours, l'admission à l'aide sociale est réputée acquise (CASF : art. L.111-3-1).

Entre l'établissement... représenté par... ci-après désigné « l'établissement » et M. X, désigné ci-après « l'hébergé », il a été convenu et arrêté ce qui suit :

Observations

Concernant l'établissement

Pour l'établissement du contrat de séjour, il est important de formaliser la délégation de signature qui concerne essentiellement le directeur de la structure associative.

Concernant l'hébergé

Peuvent être accueillies dans des CHRS les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. (CASF : art. L.345-1).

Article 1 - NATURE DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet :

- d'assurer un hébergement limité dans le temps ne pouvant en aucun cas être assimilé à une location,

- et de mettre en œuvre une démarche d'accompagnement social visant à l'insertion.

Elle implique une participation active de l'hébergé définie dans les engagements passés avec l'établissement.

Observations

D'un point de vue pédagogique, il est utile de rappeler que l'hébergement proposé est temporaire et ne peut être assimilé à un logement définitif. Il est également important de préciser que les services proposés par un CHRS sont liés à une démarche d'insertion qui conditionne l'hébergement (cf. : article 5 « Conditions de la prise en charge »).

L'expression « limité dans le temps » a été préférée à « temporaire » pour éviter les confusions liées au régime de l'ALT (Allocation de logement temporaire) qui prévoit aussi un hébergement temporaire.

Sur la distinction entre hébergement CHRS et ALT voir également fiche ANIL / FNARS

Article 2 - DUREE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée de _____ ; il débute le _____ et prendra fin le _____

Observations

Il est important de rédiger une clause faisant apparaître clairement la durée du contrat et précisant le début et la fin de la prise en charge.

Pour un établissement habilité CHRS, la durée du contrat de séjour doit être calée sur la durée d'admission à l'aide sociale. Cette durée est librement déterminée en fonction d'une première évaluation de la situation de la personne.

Article 3 - RENOUELEMENT DU CONTRAT

Ce contrat peut être renouvelé en fonction de l'avancement du projet de l'hébergé ou en fonction de sa situation. Il fera alors l'objet d'un avenant ou d'un nouveau contrat.

Toutefois, le renouvellement de ce contrat sera conditionné par l'acceptation, par le préfet, de la demande de prolongation de l'admission à l'aide sociale.

Observations
Il est nécessaire de prévoir, le cas échéant, le renouvellement du contrat et d'en fixer les conditions. Le renouvellement intervient après un bilan de l'avancement du projet et de l'adéquation des conditions de l'hébergement à la situation de la personne. Les conditions du renouvellement doivent être précisées dans un document écrit (avenant ou nouveau contrat).

Pour les hébergements habilités CHRS, il est nécessaire de faire référence à la réglementation spécifique à l'admission à l'aide sociale. Ainsi, le renouvellement de la prise en charge est subordonné à la prolongation de l'admission à l'aide sociale. En l'absence de réponse dans le mois qui suit la réception, la demande est réputée acceptée (CASF : art. L.111-3-1).

En cas de non renouvellement du contrat, il est conseillé à l'établissement d'en informer par écrit l'hébergé avec un préavis d'un mois (CASF : art. L.111-3-1).

Article 4 - CONDITIONS D'ACCUEIL ET D'HEBERGEMENT

4-1 Description des lieux

A l'entrée dans les lieux, il est dressé :

- un état des lieux établi entre l'hébergé et l'établissement,
- un inventaire du mobilier mis à disposition de l'hébergé.

Type d'hébergement : (Rayer les mentions inutiles)

- collectif (dortoir) ;
- individuel (chambre dans une structure collective) ;
- individuel éclaté (studio, appartement en dehors de la structure collective)

Situation :

Etage :

Adresse :

.....

- Désignation des espaces privés (chambre individuelle ou partagée, studio, appartement, etc.) :

.....

- Désignation des espaces, équipements et services communs annexes mis à disposition :

- . restauration
- . laverie
- . salle de repassage
- . accès Internet
- . bibliothèque
- . salle de sport
- ...

Observations
Le contrat de séjour comporte « la description des conditions d'accueil et de séjour » (CASF : art. D 311 V).

Il est important :

- de mentionner à l'état des lieux le nombre et l'usage des clés remises à l'hébergé,
- et de préciser dans le règlement de fonctionnement les conséquences en cas de perte de clés.

L'inventaire désignera les équipements à usage privatif (réfrigérateur, kitchenette...) et le mobilier.

4-2 Engagements respectifs relatifs à l'accueil et d'hébergement (1)

Pour l'établissement

L'établissement s'engage à :

- mettre à disposition une chambre, (ou un appartement) en bon état d'usage et effectuer tous les travaux nécessaires à son maintien en bon état ;
- délivrer les équipements en bon état de fonctionnement ;
- assurer à l'hébergé la tranquillité des lieux ;
- souscrire pour le compte de l'hébergé une assurance couvrant les risques : incendie, explosions, risques annexes, dégâts des eaux, bris de glaces, dommages électriques et recours des voisins et des tiers (2).

Pour l'hébergé

L'hébergé est tenu de :

- s'acquitter d'une participation financière (cf. article 6 sur la participation financière) (3) ;
- verser un dépôt de garantie d'un montant de X €, qui sera restitué à l'hébergé, à son départ, déduction faite des sommes restant dues à l'établissement (4) ;
- veiller à ce que la tranquillité de l'établissement ne soit troublée en aucune manière par son comportement personnel ou par celui des personnes qui lui rendent visite ;
- souscrire une assurance responsabilité civile afin de couvrir les dommages causés à autrui (personnes salariées ou hébergées de l'établissement ou personnes extérieures) (5) ;
- de respecter l'avenant d'individualisation (6) ;
- de respecter le règlement de fonctionnement et le règlement intérieur de l'immeuble dont il reconnaît avoir pris connaissance.

Observations
(1) Dans un souci d'équilibre, il est important de formaliser les droits et obligations réciproques de l'établissement et de l'hébergé dans une seule partie du contrat.

(2) L'assurance pour les risques liés à l'occupation des lieux.

La personne hébergée en CHRS doit être assurée à minima au titre des risques incendie, explosions, risques annexes, dégâts des eaux, bris de glaces, dommages électriques et recours des voisins et de tiers (pour le cas où par exemple, elle serait à l'origine de l'incendie et où sa responsabilité pourrait être recherchée).

Toutefois en pratique, fréquemment les CHRS souscrivent une assurance pour le compte des personnes hébergées. Dans ce cas, la cotisation relevant de l'hébergé est prise en charge par le CHRS et les occupants n'ont pas à s'en occuper.

Avantage : l'établissement est certain que les hébergés sont couverts pour d'éventuels risques dont ils seraient à l'origine.

Dans un but pédagogique, il peut être demandé à la personne hébergée de souscrire elle-même l'assurance liée à l'occupation du logement.

Dans ce cas une clause au contrat devra mentionner cette obligation d'assurance imposée à l'hébergé et il est également possible de prévoir les conséquences de son non renouvellement.

Exemple de clause

« L'hébergé est tenu de souscrire une assurance couvrant les risques liés à son occupation, au plus tard au jour de la signature du contrat de séjour. Cette obligation s'impose à l'occupant pendant toute la durée de l'hébergement.

L'hébergé devra en justifier sur simple demande, à la signature du contrat de séjour puis à chaque renouvellement.

A défaut, le contrat sera résilié de plein droit ».

(3) Les modalités de détermination de la participation financière font l'objet d'un article spécifique.

(4) Le versement d'un dépôt de garantie est facultatif. Cependant, il ne peut être exigé que si une clause le prévoit expressément au contrat.

Son paiement peut éventuellement être échelonné sur quelques mois. Il convient, dans ce cas, d'en fixer les modalités au contrat.

Si la mention est sans objet, la supprimer.

(5) L'assurance responsabilité civile

La responsabilité civile entraîne l'obligation, pour toute personne, de réparer les dommages causés à autrui. Cette garantie couvre, par exemple, les désordres causés par les objets que l'on possède, qu'on loue ou que l'on emprunte.

Le rôle de l'assurance est de se substituer au responsable, c'est-à-dire à l'auteur du dommage causé accidentellement, même s'il a commis une faute ou un délit, pour indemniser la victime.

Cette garantie n'est pas obligatoire mais elle est vivement conseillée. Son coût est relativement faible (environ de 20 € par an pour couvrir l'ensemble de la famille et les animaux qu'elle a sous sa garde).

(6) L'avenant peut prendre des intitulés différents : « projet personnalisé », « contrat d'objectifs », « contrat de prestations »... mais ce document doit nécessairement correspondre à l'avenant individualisé adapté à la personne prévu par l'art. D.311- V.

Article 5 - CONDITIONS DE LA PRISE EN CHARGE

5-1 Objectif de la prise en charge

L'objectif de la prise en charge est d'aider l'hébergé à accéder ou à recouvrer son autonomie personnelle et sociale.

Observations

Le contrat de séjour comporte « la définition avec l'usager ou son représentant légal des objectifs de la prise en charge. » (CASF : art. D 311, V).

Il est proposé comme objectif de prise en charge un objectif général d'insertion qui est précisé à la fois par la clause ci-après détaillant les prestations et par l'avenant ultérieur définissant le projet personnalisé.

5-2 Prestations visant à l'insertion

L'établissement propose à la personne hébergée de bénéficier des prestations suivantes, dès la signature du contrat de séjour, afin de favoriser son insertion :

- aide à l'ouverture des droits (sécurité sociale, RMI/RSA...)

Oui Non

- aide à la formation et l'insertion professionnelle (orientation professionnelle, rédaction de CV...)

Oui Non

- aide à l'accès au logement autonome (constitution de dossiers de demande de logement HLM, recherche dans le parc privé, constitution du dossier DALO...)

Oui Non

- aide à l'accès à la santé (orientation vers le droit commun, prévention, groupe de parole...)

Oui Non

- aide à l'accès à la culture

Oui Non

- aide au soutien à la parentalité

Oui Non

- autres (à préciser) :

.....

Un avenant à ce contrat de séjour intitulé :

.....

sera élaboré avec l'hébergé et précisera les objectifs et les prestations les plus adaptés à sa situation. Il sera établi au plus tard dans les six mois suivant la signature du contrat de séjour et devra être contresigné par les deux parties.

Observations

Le contrat de séjour comporte « la mention des prestations d'action sociale ou médico-sociale, éducatives, pédagogiques, de soins et thérapeutiques, de soutien ou d'accompagnement les plus adaptées. Elles peuvent être mises en œuvre dès la signature du contrat de séjour et d'hébergement dans l'attente de l'avenant. » (CASF : art. D 311, V).

Il importe d'indiquer les « prestations » les plus adaptées mises en œuvre dès l'admission parmi l'ensemble des prestations que l'établissement propose dans l'attente de l'avenant d'individualisation établi après un diagnostic plus approfondi et intervenant dans un délai maximum de six mois.

L'avenant définira les objectifs et les prestations individualisés adaptées à la personne prise en charge et qui nécessitent une connaissance particulière de sa situation, de ses attentes et besoins.

Il est important d'indiquer au contrat que ces prestations doivent être définies nécessairement par un avenant qui peut prendre des intitulés différents : « projet personnalisé », « contrat d'objectifs », « contrat de prestations »... mais qui dans tous les cas doit nécessairement correspondre à l'avenant individualisé adapté à la personne prévu par l'art. D.311- V.

5-3 Engagements respectifs relatifs à l'accompagnement**Engagement de l'établissement**

L'établissement s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des prestations définies avec l'hébergé afin de l'aider à atteindre les objectifs définis au présent contrat et dans son avenant d'individualisation.

Engagement de l'hébergé

L'hébergé s'engage à accomplir les démarches nécessaires à la réalisation de son projet d'insertion prévu par l'avenant individualisé.

Observations

Il est important de faire apparaître dans le contrat les droits et les obligations réciproques de la personne accueillie et de l'établissement quant aux démarches d'insertion.

Article 6 - PARTICIPATION FINANCIERE

Conformément à la réglementation, l'hébergé s'engage à régler une participation financière mensuelle représentative des frais de séjour et d'hébergement au plus tard le _____ de chaque mois.

Son montant s'élève à :

..... X % des ressources de l'hébergé soit
..... X€.

La participation pourra être recalculée en fonction de l'évolution des ressources de l'hébergé. Il devra fournir les justificatifs sur simple demande de l'établissement.

Les modalités de calcul de la participation financière figurent dans le règlement de fonctionnement.

Un reçu est remis à l'hébergé.

Observations

Cette participation contribue à l'apprentissage ou au réapprentissage de la gestion du budget personnel ou familial.

La date d'exigibilité de la participation financière est appréciée par l'établissement en fonction des dates de perception de ressources de la personne hébergée.

Le contrat de séjour comporte « selon la catégorie de prise en charge concernée, les conditions de la participation financière du bénéficiaire ou de facturation, y compris en cas d'absence ou d'hospitalisation » (CASF : art. D 311V).

Cependant la réglementation spécifique des CHRS précise (CASF : art. R 345-7) : « Les personnes accueillies dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale acquittent une participation financière à leurs frais d'hébergement et d'entretien. Le montant de cette participation est fixé par le préfet sur la base d'un barème établi par arrêté du ministre chargé de l'action sociale et du ministre chargé du budget. La décision est notifiée à l'intéressé par le directeur de l'établissement. Le barème tient compte notamment :

- des ressources de la personne ou de la famille accueillie ;
- des dépenses restant à sa charge pendant la période d'accueil.

L'arrêté prévu ci-dessus fixe le minimum de ressources laissé à la disposition de la personne ou de la famille accueillie après acquittement de sa participation.

La personne accueillie acquitte directement sa contribution à l'établissement qui lui en délivre récépissé ».

Le montant de cette participation est fixé par le préfet sur la base du barème établi par l'arrêté du 15 mars 2002 qui tient compte des ressources et de la situation familiale de la personne hébergée.

Il est important de renvoyer vers le règlement de fonctionnement pour le détail de la participation (tarification des prestations, part mise à la charge de l'hébergé).

Il est conseillé au responsable de l'établissement d'adresser un avis d'échéance et d'établir systématiquement une attestation des paiements effectués sous forme de reçu.

Article 7 - RESILIATION DU CONTRAT

7-1 Le contrat prend fin au terme défini à l'article 2.

7-2 Avant ce terme, le contrat peut être résilié par l'hébergé ou par l'établissement dans les conditions suivantes :

Résiliation à l'initiative de l'hébergé

L'hébergé peut résilier le contrat de séjour à tout moment. Il s'engage à en informer le responsable de l'établissement par écrit au moins huit jours avant son départ.

Résiliation à l'initiative de l'établissement

Résiliation

L'établissement peut résilier le contrat de séjour en cas de refus par l'hébergé d'une offre de logement adaptée à ses besoins et capacités ou d'une nouvelle offre d'hébergement mieux adaptée à ses besoins et capacités.

La personne hébergée dispose d'un délai de 10 jours pour accepter ou refuser l'offre de logement ou d'hébergement.

En cas de refus de l'offre, les lieux occupés au titre du contrat de séjour doivent être libérés dans un délai de 15 jours.

Clause résolutoire

En cas de manquements graves et répétés aux obligations du contrat de séjour, de l'avenant individualisé ou du règlement de fonctionnement et quinze jours après une mise en demeure d'exécuter demeurée sans effet, le contrat de séjour sera résilié automatiquement.

Si l'hébergé refuse de quitter les lieux au terme de ce délai, l'établissement pourra l'y contraindre par ordonnance de référé rendue par le président du tribunal d'instance.

La mise en demeure devra énoncer la volonté expresse de l'établissement de se prévaloir de la clause résolutoire (1) (2).

Observations

Selon l'article D 311 du CASF, le contrat de séjour « prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient ».

(1) La mise en jeu de la clause résolutoire permet d'obtenir la résiliation automatique du bail ; le juge peut toutefois est saisi d'une contestation, lorsque la clause résolutoire est mise en jeu pour des motifs abusifs.

Le recours à la clause résolutoire constitue l'ultime solution sanctionnant le non respect par l'occupant de ses obligations. Cette démarche doit être réservée aux manquements les plus graves, pour lesquels toutes les démarches amiables, et toutes les sanctions prévues au règlement de fonctionnement sont restées sans effet. Le règlement de fonction-

nement précise les réponses graduées qui peuvent être mises en œuvre en cas de manquements de la personne hébergé.

(2) Sur la résiliation du bail et l'expulsion : voir également fiche ANIL / FNARS

7-3 Conditions de départ

L'hébergé s'engage à :

- libérer les lieux de tous ses effets personnels ;
- nettoyer le lieu d'hébergement mis à disposition afin de le rendre en parfait état de propreté ;
- établir avec l'établissement l'état des lieux et l'inventaire des équipements et du mobilier ;
- restituer les clefs.

Le cas échéant, les dégradations et/ou la disparition constatée de matériel et équipement mis à disposition seront facturées et imputées sur le dépôt de garantie.

- régler le solde de sa participation financière.

Observations

En cas de dégradations dues à un usage anormal par la personne hébergée, le coût de la remise en l'état du lieu d'hébergement est à sa charge et sera retenu, le cas échéant, sur le dépôt de garantie.

Le défaut de remise en état des lieux peut faire l'objet d'une imputation forfaitaire sur ce même dépôt de garantie dont le montant doit être précisé au contrat. Dans ce cas, il convient de l'indiquer dans une clause spécifique.

Exemple de clause

« Le défaut de remise en état des lieux par la personne hébergée entraînera l'application d'une indemnité forfaitaire d'un montant de€ à imputer sur le dépôt de garantie le cas échéant.

A défaut de dépôt de garantie, le paiement de cette somme sera demandé à l'hébergé à son départ ».

Fait à

Le

En exemplaires, dont un remis à l'hébergé.

Signature de l'hébergé :

Signature de l'établissement représenté par :

Liste annexe des documents remis :

- inventaire des équipements et du mobilier ;
- état des lieux ;
- règlement de fonctionnement ;
- extrait du règlement intérieur de l'immeuble (le cas échéant) ;
- livret d'accueil.

ANNEXE 4 :

LA CHARTE SUR LE SECRET PROFESSIONNEL ET L'INFORMATION PARTAGÉE



dihaI
Département de l'habitat, de l'équipement rural, des territoires et de la région



Le Conseil Consultatif
des Personnes Accueillies / Accompagnées



Charte sur le secret professionnel et l'information partagée CCRPA BRETAGNE

Préambule

- La charte sur le secret professionnel, travaillée par le CCRPA Bretagne, est le fruit d'une réflexion et d'une **co-construction entre des personnes accueillies, travailleurs sociaux et représentants des services de l'état notamment.**
- Cette charte est le résultat de **deux réunions plénières du CCRPA Bretagne (Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies et Accompagnées) et de deux journées d'un groupe de travail composé de participants au CCRPA**, abordant la thématique du secret professionnel et de l'information partagée.
- **Le document réalisé a été soumis à la lecture attentive de la juriste de la FNARS.** Les professionnels peuvent ainsi s'appuyer sur le document, au regard notamment des textes juridiques encadrant le secret professionnel.
- Cette charte a **vocation à être communiquée largement à toute structure privée ou publique, institution, intéressées de près ou de loin par la question du secret professionnel et les pratiques en découlant.**

Recommandations entourant l'utilisation de cette charte

- Cette charte doit s'accompagner **d'une discussion ou d'échanges sur les sujets qu'elle aborde, en associant l'ensemble des parties prenantes** : professionnels, directions, personnes accompagnées et/ou accueillies.
- Les structures peuvent s'emparer de cette charte et éventuellement la retravailler en créant par exemple de nouveaux supports. **Pour autant, le CCRPA Bretagne doit être cité à chaque utilisation, il en sera de même lorsque des extraits de la charte seront utilisés.**

LE SECRET PROFESSIONNEL ET LES INFORMATIONS PARTAGEES

Le Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies (CCRPA) a décidé de travailler l'écriture d'une charte où se posent les principes fondamentaux relatifs au secret professionnel et au partage d'informations. Cette charte a pour but d'être un support afin d'améliorer l'accompagnement, en favorisant les relations de confiance et en préservant la vie privée de la personne.

La personne devient ainsi plus impliquée dans son accompagnement.

« La personne accompagnée doit être associée à toutes les informations la concernant, partagées entre elle, les professionnels, et les partenaires. »

SECURISER LES INFORMATIONS ET LES ECHANGES

Tout doit être mis en œuvre pour préserver la confidentialité des informations

- Préserver la confidentialité lors des échanges oraux en toutes circonstances (Fermer les portes, avoir des salles insonorisées etc.)
- Tous les écrits portant des informations confidentielles doivent être mis à l'abri des regards et sécurisés. (Cahier de transmission, dossier individuel, correspondances mails etc.)
- Les données informatiques doivent être protégées par un code d'accès.
- Prévoir une procédure pour l'accès au dossier individualisé des personnes.
- Les notes professionnelles doivent être broyées suite au départ des personnes.
- La personne doit pouvoir récupérer à sa sortie son dossier si elle le souhaite

Les Écrits

« L'écriture professionnelle est un acte rendant compte et caractérisant des faits, des analyses, des diagnostics sociaux. [...] l'écriture professionnelle quotidienne atteste de l'existence d'une personne que l'on cherche à aider, le situe au cœur de l'écrit, l'idéal à atteindre étant l'écriture avec autrui, et de faire de l'écrit un instrument contribuant au lien social. »⁴

LE PARTAGE D'INFORMATIONS

Les informations doivent être partagées et co-construites entre le référent et la personne.

- Le référent doit partager avec la personne toutes les informations la concernant et s'assurer qu'elle en comprend tous les éléments.
- Les informations doivent être centralisées auprès d'un référent ou d'un référent relais en cas d'absence.
- Co-construire une fiche dans le dossier individuel, des informations nécessaires pour le suivi et l'accompagnement de la personne
- La personne doit pouvoir modifier les éléments de son dossier.
- Le professionnel doit avertir la personne que sa situation va être présentée en réunion. La date, le lieu, les personnes présentes et l'objet de cette rencontre doivent lui être transmis. Par la suite, la personne doit être informée des échanges et éventuelles décisions prises à son propos.
- Dans la mesure du possible, la personne doit être invitée aux réunions qui la concernent, si elle le souhaite.
- Durant l'accompagnement, la personne peut décider, avec son référent, de partager ses informations avec des partenaires, en vue de faire avancer sa situation.
- Co-écrire une fiche contenant les informations transmissibles aux partenaires. Cette fiche doit être signée par la personne et doit pouvoir être réactualisée à sa demande.

L'INFORMATION JUSTE ET NECESSAIRE

Il doit être échangé uniquement des informations utiles et nécessaires à l'intérêt de la personne.

- Le référent ne doit pas être trop intrusif sur les données personnelles.
- Ne transmettre que les éléments nécessaires (Cahier de liaison, transmission, mails, réunions etc.)
- Les échanges entre les professionnels et les partenaires doivent s'effectuer dans le respect de la personne en préservant son intimité et sa vie privée
- Les dossiers ne doivent être consultés que par les professionnels concernés par la situation de la personne quand cela est nécessaire.

Le référent

« Le référent est un professionnel qui évalue les besoins et oriente, qui coordonne les interventions autour de la personne qui accompagne et soutient »³

« Ce qui est fait pour moi sans moi, est fait contre moi. »

Nelson MANDELA

Partenariat:

« Système associatif des partenaires sociaux ou [économiques] et qui vise à établir des relations d'étroite collaboration »¹

Réunions d'équipe

« ... permettent à des membres d'un même collectif travaillant régulièrement ensemble de vérifier l'inscription de leur intervention dans le cadre d'un projet global, de service ou d'établissement. »²

Le CCRPA, ça vient d'où ?

Le CCRPA est une instance régionale du Conseil Consultatif des Personnes Accueillies/Accompagnées (CCPA). Le CCPA, a été instauré par le gouvernement via la DIHAL (Délégation Interministérielle pour l'Hébergement et l'Accès au Logement) afin d'associer les personnes en situation de précarité dans la concertation et l'élaboration des politiques publiques.

Cette charte a été élaborée suite aux travaux réalisés lors des CCRPA Bretagne du :
11 Décembre 2014 et 5 Mars 2015



Le Conseil Consultatif
des Personnes Accueillies / Accompagnées



Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale Bretagne

FNARS 10, BOULEVARD CHARNER 22000 ST BRIEUC TEL. 06 17 52 42 15 MAIL : fnars.bretagne@wanadoo.fr

1 - Larousse...

2 - Dictionnaire Pratique du T.S. Laurent Oit, Stéphanie Rullac

3 - CCRPA Bretagne : « Le référent personnel » 8 mars 2012

4 - Brigitte Bouquet, Diversité et enjeux des écrits professionnels, 24 juillet 2009

GLOSSAIRE

AHI (secteur) : Accueil, Hébergement, Insertion

ALUR (loi) : Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové

ALT : Aide au Logement Temporaire

ANAH : Agence Nationale d'Amélioration de l'Habitat

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

ANIL : Agence Nationale pour l'Information sur le Logement

APL : Aide Personnalisée au Logement

CADA : Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile

CASF : Code de l'Action sociale et des Familles

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CCAPEX : Commission départementale de Coordination des Actions de Prévention des EXPulsions locatives

CCH : Code de la Construction et de l'Habitation

CCRPA : Comité Consultatif Régional des Personnes Accueillies

CDAD : Conseil Départemental de l'Accès aux Droits

CDAS : Commission Départementale d'Aide Sociale

CEDH : Convention Européenne des Droits de l'Homme

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence

CIAS : Centre Intercommunal d'Action Sociale

CJA : Code de justice administrative

CNIL : Commission Nationale Informatique et Libertés

COMED : Commission de médiation (DALO)

COMEDE : Comité Médical pour les Exilés

CP : Code Pénal

CPO : Commission Partenariale d'Orientation (mise en place par le SIAO de Seine-Saint-Denis)

CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

CPC : Code de Procédure Civile

CPCE : Code des Procédures Civiles d'Exécution

- CREAI** : Centre régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité
- CVS** : Conseil de la Vie Sociale
- DAHO** : Droit à l'Hébergement Opposable
- DALO** : Droit au Logement Opposable
- DDCS** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- DGAS** : Direction Générale de l'Action Sociale
- DGCS** : Direction Générale de la Cohésion Sociale
- DGF** : Dotation Globale de Fonctionnement
- DIPC** : Document Individuel de Prise en Charge
- DRIHL** : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
- ESI** : Espace Solidarité Insertion (Paris uniquement)
- ESSMS** : Etablissements Sociaux et Médico-Sociaux
- FAP** : Fondation Abbé Pierre
- FJT** : Foyer de Jeunes Travailleurs
- FNARS** : Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale
- FNAVDL** : Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement
- GISTI** : Groupe d'information et de soutien des immigrés
- HALDE** : Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité (remplacée par le Défenseur des Droits)
- LAM** : Lits d'Accueil Médicalisés
- LHSS** : Lits Halte Soins Santé
- NPAI** : N'habite Pas à l'Adresse Indiquée
- PDAHLPD** : Plan Départemental de l'Accueil, de l'Hébergement et du Logement des Personnes Défavorisées
- PLH** : Programme Local de l'Habitat
- RHVS** : Résidence Hôtelière à Vocation Sociale
- SIAO** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- UT-DRIHL** : Unité Territoriale de la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement

REMERCIEMENTS

Ce document a été coordonné par un comité de pilotage sous l'égide de la FNARS Ile-de-France, composé de :

-  **Franck Aschenbrenner**, *travailleur social, Cité Myriam, ACSC*
-  **Katya Benmansour**, *chargée de mission analyse juridique, Fnars*
-  **Thierry Brousse**, *éducateur spécialisé, CHRS la Marcotte, Œuvres Falret*
-  **Michèle Crémieux**, *chargée de mission, FAP IdF*
-  **Perrine Dubois**, *conseillère technique secteur exclusion, Fondation Armée du Salut*
-  **François Fassy**, *administrateur de la Fnars IdF*
-  **Adeline Firmin**, *avocate au Barreau de Lyon et formatrice spécialisée dans le droit de l'action sociale*
-  **Anne Lissarrague**, *cheffe de service hébergement, Arapej 75*

Ainsi que les membres du COPIL élargi :

-  **Gérard Barbier**, *Délégué Général Hôtel Social 93, groupe Abri*
-  **Sébastien Frutieux**, *membre du CCRPA et Président de l'association Dignité*
-  **Claudine Bobis**, *chef de service, Horizon 77*
-  **Marc Deghilage**, *travailleur social, CHRS Buzenval, Habitat & Soins-Groupes SOS*

Le Guide a été co-rédigé par :

-  **Adeline Firmin**, *avocate au Barreau de Lyon et formatrice spécialisée dans le droit de l'action sociale*
-  **Katya Benmansour**, *chargée de mission analyse juridique, FNARS*
-  **Violaine Pinel**, *chargée de mission, FNARS Ile-de-France*

MERCI À TOUS !

Un grand merci également pour leurs témoignages à :

- 👤 **Zohra Azirou**, assistante sociale CHRS Gambetta, Habitat & Soins, groupe SOS
- 👤 **Clara Bailly**, Directrice Pension de Famille/Résidence Sociale « La Villa de l'Aube », la Mie de Pain
- 👤 **Evelyne Bastille**, Directrice Centres d'hébergement Pereire, Emmaüs Solidarité
- 👤 **Bruno Berthelot**, Directeur de Pôle, Œuvre Falret
- 👤 **Céline Brocas**, Coordinatrice hébergement, SIAO 75 et l'équipe du SIAO75
- 👤 **Thierry Brousse**, Educateur spécialisé, CHRS la Marcotte, Œuvres Falret
- 👤 **Claude Chevrier**, Directeur du Pôle Rosa Luxemburg, CASVP
- 👤 **Maxence Delaporte**, Chef de service Insertion - SIAO 93, Interlogement 93
- 👤 **Sébastien Frutieux**, membre du CCRPA et Président de l'association Dignité
- 👤 **Emmanuelle Huthwohl**, Directrice du CHRS « l'Amirale » Major Georgette Gogibus, Fondation Armée du Salut
- 👤 **Agnès Limouzy**, Responsable Cellule qualité, Arfog-Lafayette
- 👤 **Anne Lissarrague**, Cheffe de service hébergement, Arapej 75
- 👤 **Charles Lavaud**, chef de service - responsable du pôle hébergement, Les Enfants du Canal
- 👤 **Christophe Louis**, Directeur, Les Enfants du Canal
- 👤 **Cyril Menin**, Travailleur social, Cité Myriam, ACSC
- 👤 **Chantal Mir**, Directrice Régionale IDF Pôle Social, Habitat & Soins, groupe SOS
- 👤 **Bruno Morel**, Directeur Général Emmaüs Solidarité
- 👤 **Alice Müller**, Responsable qualité social et médico-social, ACSC
- 👤 **Valérie Pélisson-Corlieu**, Directrice du SIAO 95, Espérer 95
- 👤 **Marine Perrot**, Educatrice spécialisée CHRS Hôtel du Marais, Habitat & Soins, groupe SOS
- 👤 **Sylviane Picaud**, Cheffe de Service CHRS Bizot, Arfog-Lafayette
- 👤 **Jérôme Privet**, Conseiller technique, Coallia

Directrice de la publication *Isabelle Médou-Marère*

Coordination du projet *Violaine Pinel*

Rédaction *Adeline Firmin, Katya Benmansour, Violaine Pinel*

Conception graphique *Michel Barreteau*

Impression *Chevillon imprimeur (septembre 2016)*



FNARS
ILE-DE-FRANCE

Avec le soutien de

