

15 novembre 2017

**VADEMECUM
HÉBERGEMENT DES PERSONNES SANS DOMICILE STABLE**

*A l'attention des gestionnaires de structures d'hébergement
pour personnes sans domicile stable suivis par l'unité
départementale DRIHL de Paris*

Table des matières

Préambule.....	3
1) L'accueil et l'entrée dans l'établissement.....	4
Principe d'orientation par le SIAO Paris.....	4
Processus d'admission et d'entrée dans l'établissement.....	4
2) Cadre de l'accueil et l'accompagnement au sein du centre d'hébergement.....	5
Formalisation des règles et du cadre de l'accueil des ménages dans un règlement de fonctionnement.....	5
Contractualisation de l'accueil.....	8
Participation à la vie sociale.....	8
3) La fin de prise en charge.....	8
4) Fonctionnement du dispositif d'accueil hébergement insertion (AHI) sur le département de Paris : rappels de quelques dispositions.....	9
Cadre des relations avec le SIAO Paris.....	9
Mise en œuvre d'un projet d'établissement et d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.....	10
Réception du courrier sur le lieu d'hébergement et production d'une attestation d'hébergement	11
Gestion des évènements indésirables et des réclamations.....	11
<i>Annexe 1</i> : outils de prise en charge soutenant les droits des personnes accueillies : principales dispositions prévues au CASF.....	13
<i>Annexe 2</i> : Fonctionnement des centres d'hébergement n'assurant pas un accueil en continuité et/ou 24h/24.....	18
<i>Annexe 3</i> : Procédure de déclaration de vacance de place d'hébergement auprès du SIAO urgence et insertion.....	19
<i>Annexe 4</i> : Conditions d'application et modalités de calcul de la participation financière.....	20
<i>Annexe 5</i> : Formulaire de signalement de dysfonctionnement grave.....	22
<i>Annexe 6</i> : Procédure de fin de prise en charge, sur décision du responsable du centre d'hébergement, en cas de non-respect du règlement de fonctionnement ou du contrat de séjour	26
<i>Liste des sigles utilisés.....</i>	<i>29</i>

Préambule

L'accueil et l'accompagnement des personnes sans domicile stable est une priorité de l'État. A cette fin, un dispositif d'accueil hébergement insertion (AHI) est mis en place en lien avec un large cercle de partenaires institutionnels et associatifs, avec une exigence de respect des droits des personnes accueillies, et de qualité de leur accueil et de leur accompagnement. L'accueil en hébergement est une réponse à une situation de rupture sociale. L'objectif principal de l'accompagnement proposé vise la sortie du statut d'hébergé vers un accès à une solution d'habitat durable et adaptée dans le cadre d'une insertion sociale effective.

Ce document s'attache à rappeler de manière non exhaustive les principales dispositions légales et réglementaires applicables ainsi que les bonnes pratiques à mettre en œuvre au sein des centres d'hébergement financés par le budget opérationnel de programme (BOP) 177 de l'État et suivis par l'UD 75 de la DRIHL. Il insiste par ailleurs sur certains aspects pour lesquels il a été repéré de manière récurrente des marges d'amélioration dans le fonctionnement des structures d'hébergement suivies par l'UD75 de la DRIHL.

Les dispositions énoncées dans ce Vademecum sont issues des dispositions légales et réglementaires prévues au Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), des instructions et circulaires nationales relatives au secteur accueil hébergement insertion (AHI), des recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par l'Agence nationale de l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM), ainsi que les orientations de l'UD 75 de la DRIHL liés au contexte local de fonctionnement du dispositif AHI du département de Paris et de la particularité de son environnement métropolitain et régional.

Les établissements d'hébergement fonctionnant sous le régime de la déclaration (art. L322-1 CASF) ne sont pas contraints par la réglementation à l'ensemble des mêmes obligations que les établissements autorisés sous statut de centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) ou à titre expérimental. Pour autant, dans la perspective du statut unique des établissements d'hébergement¹, et dans le souci d'assurer aux personnes accueillies une équité en matière de qualité de prise en charge et de respect de leurs droits, les documents soutenant les droits des personnes accueillies ainsi qu'une démarche d'amélioration continue de la qualité doivent être mis en place dans l'ensemble des établissements d'hébergement financés par l'État, indépendamment de leur statut.

L'ensemble des places d'hébergement pérenne avec accueil en continuité relève en régulation soit du volet insertion, soit du volet urgence du parc AHI parisien. Si le socle de règles est commun aux deux volets du parc d'hébergement, certaines règles sont spécifiques. Ces spécificités sont alors précisées dans le Vademecum.

Certains centres d'hébergement n'assurent pas un accueil en continuité et/ou 24h/24. Les règles les concernant sont précisées en annexe 2 de ce Vademécum.

Sont par ailleurs exclus du champ du vademecum les centres d'hébergement migrants et les CHU hivernaux qui font l'objet respectivement d'un vademecum spécifique et du protocole hivernal.

1 Prévus à l'article 32 de la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), 2014

1) L'accueil et l'entrée dans l'établissement

Principe d'orientation par le SIAO Paris

Toute place d'hébergement financée par l'État relève d'une régulation par le SIAO Paris, volet urgence ou volet insertion. Des dérogations pour gestion directe sont exceptionnellement admises. Elles sont alors limitées en nombre de places et dans le temps, explicitement accordées par écrit par l'UD 75 de la DRIHL et transmises pour information au SIAO.

Processus d'admission et d'entrée dans l'établissement

L'admission d'un ménage sur un dispositif d'hébergement relève de la responsabilité de la direction de l'établissement. La délégation éventuelle de cette responsabilité à un autre professionnel doit être formalisée par écrit. L'accueil des ménages orientés est mis en œuvre selon le principe d'inconditionnalité conformément à la législation.

Sur le volet urgence, l'accueil des ménages orientés est inconditionnel et immédiat². L'entrée dans l'établissement doit pouvoir avoir lieu au plus tard dans les 24 heures suivant l'orientation. Un entretien d'accueil peut être mis en place le jour de l'orientation pour présenter la structure et son fonctionnement. Les refus d'admission par la structure ne peuvent dès lors être motivés que sur un motif d'équilibre de peuplement et doivent être transmis par écrit par l'établissement auprès du SIAO urgence. Si nécessaire, le refus est porté à la connaissance de la DRIHL par le SIAO.

Par ailleurs, les admissions directes en urgence prévues par la réglementation ne peuvent intervenir qu'en cas d'impossibilité que l'orientation soit menée par le volet urgence du SIAO (en dehors des horaires d'ouverture du SIAO, urgence particulière pour un accueil immédiat) et font l'objet d'une information motivée par écrit au SIAO. Elles doivent demeurer exceptionnelles.

Sur le volet insertion, l'admission et l'entrée du ménage doivent pouvoir être réalisés dans un délai maximal de 2 semaines suivant l'orientation par le SIAO. Compte tenu des droits des personnes, les refus d'admissions ne sont tolérés que lorsqu'ils sont fondés sur les critères inscrits dans la convention d'aide sociale passée avec l'État ou à défaut le projet d'établissement, ainsi que, au cas par cas, un souci d'équilibre de peuplement. Ils doivent être motivés par écrit par l'établissement auprès du SIAO et faire l'objet d'une information au prescripteur ayant sollicité l'admission. Si nécessaire, le refus est porté à la connaissance de la DRIHL par le SIAO.

Dès leur admission, un livret d'accueil est remis aux ménages accueillis auquel sont annexés la charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement du centre d'hébergement. Les principales dispositions du règlement de fonctionnement sont explicitées oralement aux personnes accueillies afin que l'établissement d'accueil puisse s'assurer de leur bonne compréhension du cadre de leur accueil dans la structure. Lorsque le ménage bénéficie déjà d'un accompagnement social, le processus d'accueil est porté à la connaissance du travailleur social partenaire impliqué, qui peut y être associé.

2 Art. L345-2-2 CASF

Afin de travailler la sortie aussi rapide que possible du ménage, un point doit être réalisé sur l'ouverture des droits de la personne et une première évaluation sociale transmise au SIAO dans un délai maximal de 2 mois suivant l'admission de la personne dans le centre d'hébergement.

2) Cadre de l'accueil et l'accompagnement au sein du centre d'hébergement

Les établissements d'hébergement s'engagent à tout mettre en œuvre pour garantir les droits et libertés individuelles des personnes accueillies prévus notamment à l'article L311-3 du CASF. Ils veillent notamment à assurer le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité de ces personnes.

L'objectif principal de l'accompagnement proposé vise la sortie du statut d'hébergé vers un accès à une solution d'habitat durable et adaptée dans le cadre d'une insertion sociale effective. Pour tous les ménages dont la situation le permet, l'accès à un logement de droit commun, adapté ou spécifique doit être privilégié. Il est donc attendu des gestionnaires que la préparation à la sortie soit rapidement anticipée avec le ménage (personne ou famille). Une sensibilisation des ménages au contexte de forte tension sur le logement en Île-de-France et plus particulièrement à Paris est nécessaire. L'accompagnement socio-éducatif proposé doit également viser à encourager l'acceptation par le ménage d'une demande de logement élargie afin d'augmenter ses chances d'accéder rapidement à un logement. Les bailleurs sociaux et les gestionnaires de résidences sociales / foyers de jeunes travailleurs (FJT), foyers de travailleurs migrants (FTM) disposent d'un contingent propre. Les gestionnaires de structures d'hébergement sont encouragés à développer un partenariat avec ces acteurs du logement afin de diversifier les circuits de relogements.

Formalisation des règles et du cadre de l'accueil des ménages dans un règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement définit les droits et obligations de la personne accueillie nécessaire au respect de la vie collective au sein de l'établissement. Il doit répondre aux exigences de la réglementation en vigueur en cohérence avec les orientations du projet d'établissement de la structure (voir annexe 1).

Certains items doivent par ailleurs figurer dans le règlement de fonctionnement des établissements suivis par l'UD 75 de la DRIHL:

- Modalités d'accompagnement au sein de l'établissement

Certains établissements limitent le règlement de fonctionnement à une série d'interdictions et n'évoquent pas l'accompagnement mis en place auprès des personnes accueillies dans le cadre de leur hébergement. Or celui-ci est au cœur des missions des établissements d'hébergement, dans l'objectif de permettre aux ménages accueillis de recouvrer une autonomie sociale qui se traduira notamment par la sortie de l'établissement vers une solution d'habitat durable. Au-delà des obligations liées à la réglementation (voir annexe 1) : notamment modalités concrètes d'exercice du droit à l'accompagnement individualisé, obligations faites aux personnes accueillies pour permettre la réalisation des prestations qui leur sont nécessaires), il est nécessaire que le règlement de fonctionnement précise a minima :

- la dimension temporaire de la prise en charge qui s'impose à l'établissement et aux personnes accueillies,

- les modalités d'élaboration et de révision du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge (DIPC) : durée, rythme et modalités des rendez-vous...

Le refus par une personne d'une orientation adaptée à sa situation³ est par ailleurs un motif obligatoire de fin de prise en charge sur le volet urgence comme sur le volet insertion. Cette disposition doit figurer explicitement au règlement de fonctionnement comme au contrat de séjour de la personne accueillie.

- Participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien

Nota Bene : La participation financière fait partie des obligations faites aux personnes accueillies dans les centres d'hébergement assurant un accueil 24h/24 en continuité, en fonction des ressources dont elle dispose (voir annexe 4). Le taux de participation au regard des ressources de la personne accueillie applicable par établissement est fixé par arrêté préfectoral pour les CHRS, et par notification écrite de l'UD 75 de la DRIHL pour les autres établissements d'hébergement. Le montant de la participation financière doit être précisé au contrat de séjour de la personne accueillie. La procédure de son recouvrement relève de la responsabilité de la direction de l'établissement et doit faire l'objet d'une délégation formalisée si elle désigne d'autres représentants de l'établissement.

Le non versement de la participation financière peut entraîner une fin de prise en charge, sur décision du responsable du centre d'hébergement. Il ne constitue pour autant pas un motif de fin de prise en charge systématique.

Les principales règles entourant la fixation du montant de la participation financière et la procédure de son recouvrement doivent figurer au règlement de fonctionnement :

- le taux de participation appliqué dans l'établissement au regard des ressources et du reste à vivre,
- les modalités d'établissement du montant des ressources de la personne accueillie et de leur réactualisation régulière,
- la procédure applicable : date et mode de paiement, personnel habilité à percevoir la participation financière,
- le fait que l'établissement délivre un récépissé ou un justificatif de paiement. Ce récépissé comporte, a minima, le cachet de l'établissement, les noms et prénoms de la personne, le montant acquitté et la période de référence. Il est signé par le représentant du CHRS désigné à cet effet.

- Absences tolérées des personnes accueillies

Nota Bene : L'accueil et la prise en charge des personnes accueillies dans le dispositif d'hébergement est financé par l'État au titre de la solidarité nationale du fait de leur situation de détresse. Cette situation génère une obligation d'occupation effective des lieux par les personnes accueillies.

Les absences pour motif personnel sont ainsi tolérées par l'UD 75 de la DRIHL jusqu'à maximum 15 jours consécutifs sur autorisation de la direction de l'établissement ou de la personne habilitée par la direction de l'établissement à cet effet. Le SIAO compétent doit en être

³ Le SIAO s'efforce, en tenant compte de l'offre disponible, de proposer une orientation adaptée à la situation de la personne, notamment en terme de mobilité réduite, difficultés de santé, lieu de scolarisation des enfants...

informé. Toute demande d'absence supérieure à 15 jours consécutifs peut exceptionnellement être acceptée au cas par cas et doit faire l'objet d'une autorisation écrite et motivée de la direction de l'établissement transmise à l'UD 75 de la DRIHL et au SIAO compétent. En cas d'absence non autorisée par l'établissement, cette dernière doit être considérée comme un départ volontaire de la personne après un délai maximal d'une semaine, et donnera lieu à une fin de prise en charge formalisée par le responsable de l'établissement. Pour les couples ou familles, en cas de départ d'un membre du ménage, la situation doit être signalée sans délais au SIAO pour travailler une réorientation adaptée à la situation et à la nouvelle composition du ménage. En cas d'absence non autorisée indépendante de la volonté de la personne (hospitalisation non programmée, incarcération...) d'une durée supérieure à 15 jours, une information du SIAO compétent et de l'UD 75 de la DRIHL doit être réalisée par l'établissement dès que l'information est connue. Les séjours de rupture organisés par l'établissement ne sont pas concernés par ces dispositions.

Les principales règles entourant les absences doivent figurer au règlement de fonctionnement :

- principe d'occupation effective des lieux et cadrage des absences : modalités de demande d'autorisation d'absence, personnel habilité à délivrer une autorisation d'absence, durée maximale autorisée des absences
- modalités et délais au-delà duquel une absence est considérée comme un départ volontaire.
- dispositions en cas d'absence indépendante de la volonté du ménage accueilli.

- Sanctions en cas de non-respect du règlement de fonctionnement

Nota Bene : Le non-respect du règlement de fonctionnement par les personnes accueillies peut donner lieu à l'établissement d'une sanction. Les sanctions relèvent de la responsabilité de la direction de l'établissement. Les personnels qui peuvent prononcer des sanctions doivent donc être formellement habilités à cet effet.

Toute mesure d'exclusion temporaire ou définitive doit faire l'objet d'un entretien préalable et d'une notification écrite précisant le motif de la sanction, les modalités selon lesquelles la personne peut le cas échéant reprendre ses effets personnels et les éléments de son dossier social. Un délai raisonnable doit être laissé au ménage accueilli pour quitter la structure. Cependant, en cas de violences caractérisées à l'encontre d'autres résidents ou du personnel de l'établissement et de mise en cause de la sécurité des personnes, le directeur peut prononcer une fin de prise en charge à effet immédiat. Une information de l'UD 75 de la DRIHL au titre des événements indésirables graves doit par ailleurs être réalisée, ainsi qu'au SIAO Paris.

Le règlement de fonctionnement doit prévoir les différentes sanctions applicables en cas de non-respect des règles qu'il énonce. Doivent ainsi figurer au règlement de fonctionnement :

- l'échelle des sanctions proportionnée à la gravité des actes reprochés (observation orale ou écrite, avertissement, exclusion temporaire ou définitive...)
- la procédure d'établissement de la sanction : personnel habilité à prononcer une sanction, formalisme de la procédure.

Contractualisation de l'accueil

Un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation

de la personne ou de la famille accueillie ou de son représentant légal, sur la base d'un document-type répondant aux exigences réglementaires (voir annexe 1). Il est conclu entre la personne ou la famille accueillie et le représentant de l'établissement, et signé dans un délai maximal d'un mois suivant l'entrée du ménage accueilli dans la structure. Ce contrat, établi pour la durée qu'il fixe, décrit notamment les objectifs de la prise en charge définis avec l'utilisateur ainsi que les conditions de séjour et d'accueil. Il prévoit le montant de la participation financière du ménage, et les modalités applicables en cas d'absence ou d'hospitalisation.

Les objectifs d'accompagnement du ménage font l'objet d'une révision a minima annuelle, formalisée dans le contrat de séjour. Tous les 6 mois au maximum, un bilan est réalisé avec le ménage accueilli de manière formalisée par écrit sur sa situation et la réalisation des objectifs d'accompagnement. Ce bilan est conservé dans le dossier social de la personne accueillie.

Le contrat de séjour doit prévoir une clause indiquant qu'en cas de refus par le ménage d'une proposition de réorientation adaptée à sa situation, il sera mis fin à sa prise en charge. Ce document doit également prévoir que le refus ou le non-respect du contrat d'accompagnement social peut constituer un motif de fin de prise en charge.

Participation à la vie sociale

Le centre d'hébergement institue un conseil de la vie sociale (CVS) ou, à défaut, toute autre forme d'expression et de participation des usagers. Le conseil de la vie sociale se réunit au moins trois fois par an. Le centre d'hébergement organise la tenue de comptes rendus des sessions du conseil de vie sociale.

3) La fin de prise en charge

Le séjour de la personne accueillie prend fin avec la réalisation des objectifs fixés dans le contrat individualisé, l'accès au logement ou la réorientation vers d'autres dispositifs plus adaptés.

Il peut aussi être interrompu :

- sur décision de la personne ou de la famille accueillie,
- sur décision du directeur, en cas de non-respect du règlement de fonctionnement (sanction)
- sur décision du directeur, en cas de refus d'une proposition d'orientation adaptée à la situation du ménage,
- sur décision du directeur, en cas de refus / non-respect du contrat d'accompagnement social par la personne ou de la famille accueillie,
- pour les CHR, en cas de refus motivé de prolongation de l'admission à l'aide sociale par le préfet.

Quel qu'en soit le motif, la fin de prise en charge du ménage accueilli est notifiée par l'établissement et remise à la personne. Elle doit également être signalée au SIAO dès que sa date est connue et au plus tard dans un délai d'un jour ouvré après le départ effectif du ménage.

Le refus par une personne d'une orientation adaptée à sa situation est un motif de fin de prise en charge sur le volet urgence comme sur le volet insertion. Il suppose que la personne a reçu une information claire quant aux conséquences d'un tel refus, qui doit par ailleurs figurer au règlement de fonctionnement et dans le contrat de séjour.

La fin de prise en charge liée à une sanction pour non-respect du règlement de fonctionnement (exclusion définitive) ou à un refus d'une orientation adaptée doit faire l'objet d'un entretien préalable et d'une notification écrite précisant le motif de la sanction, le délai de sa mise en œuvre, les modalités selon lesquelles la personne peut le cas échéant reprendre ses effets personnels et les éléments de son dossier social, les voies de recours contre cette décision⁴. Sauf situation de violences caractérisées à l'encontre d'autres résidents ou du personnel de l'établissement et de mise en cause de la sécurité des personnes, un délai raisonnable doit être laissé au ménage pour quitter la structure. Une information de l'UD 75 de la DRIHL au titre des événements indésirables graves doit par ailleurs être réalisée, ainsi qu'au SIAO Paris. Pour les structures concernées, la fin de prise en charge doit également être signalée avec son motif dans le SI SIAO.

En cas de refus du ménage de quitter la structure suite à la rupture ou au non renouvellement du contrat de séjour, une procédure d'expulsion de droit commun doit être engagée (voir annexe 6).

Afin de limiter les sorties « sèches » et assurer une continuité de suivi, le gestionnaire est invité à signaler la fin de prise en charge auprès du SIAO et à communiquer au ménage accueilli les coordonnées des services sociaux départementaux de droit commun (PSA) correspondant à sa situation. Une fin de prise en charge liée à une sanction n'interdit pas à la personne de présenter une nouvelle demande d'hébergement auprès du SIAO. Elle ne peut cependant donner lieu à une priorisation auprès du SIAO Paris, volet urgence et/ou insertion.

4) Fonctionnement du dispositif d'accueil hébergement insertion (AHI) sur le département de Paris : rappels de quelques dispositions

Cadre des relations avec le SIAO Paris

- Visibilité de l'occupation des places d'hébergement auprès du SIAO

Les places d'hébergement régulées par le SIAO volet urgence doivent faire l'objet d'une visibilité quant à leur occupation via l'outil matrice visibilité (voir annexe 3) transmise quotidiennement au SIAO volet urgence ou à minima une fois par semaine par la structure d'hébergement.

Les places d'hébergement régulées par le SIAO volet insertion doivent faire l'objet d'un peuplement sur le SI SIAO actualisé en temps réel.

Les refus d'admission par la structure ne peuvent être motivés que sur un motif d'équilibre de peuplement et doivent être transmis par écrit par l'établissement auprès du SIAO. Si nécessaire, le refus est porté à la connaissance de la DRIHL par le SIAO.

Les places d'hébergement pour lesquelles une dérogation pour gestion directe a été accordée par l'UD75 de la DRIHL doivent faire l'objet de la même visibilité auprès du SIAO compétent que l'ensemble des autres places.

- Déclaration de toute place vacante (hors dérogation pour gestion directe)

Dès qu'une place est vacante, elle doit être déclarée au SIAO compétent dans un délai maximal de 24 heures, via la matrice visibilité pour les places régulées par le SIAO urgence, via le SI SIAO pour les places régulées par le SIAO insertion doublé d'un courriel (voir annexe 3).

⁴ Recours contentieux : tribunal d'instance pour les gestionnaires de droit privé (associations), tribunal administratif pour les gestionnaires de droit public (CASVP notamment)

Si une place vacante se trouve indisponible du fait de nécessaires rafraîchissements ou travaux légers avant l'accueil d'un nouveau ménage plus de 3 jours, la situation doit faire l'objet d'une information par courriel au SIAO avec copie à l'UD75 de la DRIHL. Par ailleurs, tout événement donnant lieu plus largement à une baisse temporaire des capacités d'accueil doit faire l'objet d'un signalement au titre des événements indésirables en application de l'article L331-8-1 CASF.

- Déclaration des ménages prêts au relogement

Dès lors que leur situation le permet, l'accès au logement doit rester une priorité des accompagnements proposés aux personnes accueillies en centre d'hébergement. Si le ménage ne dispose pas d'une demande de logement social active alors qu'il y est éligible, il doit être accompagné dans les démarches d'obtention d'un numéro unique. Les entretiens réguliers avec l'équipe socio-éducative sont par ailleurs l'occasion de s'assurer de l'actualisation régulière de la demande, a minima une fois par an ; grâce notamment à l'application dédiée (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr>).

Lorsque le ménage est identifié comme étant prêt au relogement, le gestionnaire doit :

- vérifier la cohérence entre le contenu de la demande de logement social (DLS) et la situation actuelle des ménages, notamment en ce qui concerne la composition familiale et les ressources et l'emploi,
- le signaler auprès du SIAO pour l'enregistrement dans SYPLO.

Mise en œuvre d'un projet d'établissement et d'une démarche d'amélioration continue de la qualité

Les obligations des établissements autorisés sont encadrées par le CASF concernant le projet d'établissement et la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité de prise en charge : une telle démarche doit être mise en œuvre sur la base d'une évaluation interne menée tous les 5 ans, retracée annuellement dans le rapport d'activité de la structure, deux évaluations externes de cette démarche devant être mises en œuvre pendant la durée de l'autorisation de fonctionnement des CHRS (15 ans).

Dans le contexte parisien, au vu du déficit de l'offre par rapport à la demande et de l'attractivité du territoire, les projets d'établissement des centres d'hébergement doivent prendre en compte l'hétérogénéité de la population et les besoins repérés sur le territoire. Les projets d'établissement doivent être réévalués en tenant compte à la fois de cette pression et de l'évolution des besoins.

Concernant les établissements sous le régime de la déclaration (non CHRS), l'UD75 de la DRIHL demande la mise en place systématique d'un projet d'établissement ou de service et d'un plan d'amélioration continue de la qualité dont la mise en œuvre est retracée annuellement dans le rapport d'activité, et revue tous les 5 ans sous la forme d'une évaluation interne. L'évaluation interne donne lieu à la production d'un rapport également transmis à l'UD75 de la DRIHL. Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM constituent une référence pour le pilotage de cette démarche.

Le projet d'établissement doit prévoir que l'accueil en son sein constitue une réponse provisoire à une situation de rupture sociale. L'objectif de fond de l'accompagnement proposé aux ménages accueillis vise la sortie du statut d'hébergé vers un accès le plus rapide possible à une solution d'habitat durable et adaptée dans le cadre d'une insertion sociale effective. A cet effet, les modalités

d'accompagnement vers le logement accompagné ou de droit commun, vers une prise en charge médico-sociale si nécessaire doivent y être détaillées.

Ainsi, le projet d'établissement s'inscrit dans une démarche qualitative pour la mise en œuvre de l'accompagnement social tout en tenant compte du contexte spécifique de Paris et de sa métropole.

Réception du courrier sur le lieu d'hébergement et production d'une attestation d'hébergement

L'assurance de recevoir son courrier par la mise à disposition de boîtes aux lettres au sein de l'établissement pour les personnes accueillies ainsi que la remise sur demande d'une attestation d'hébergement est une mission des centres d'hébergement assurant un accueil stable en continuité (à partir de 3 mois). Les centres d'hébergement assurent dès lors la domiciliation des personnes qu'ils hébergent sans qu'il soit nécessaire que ces dernières recherchent une domiciliation à l'extérieur (via un organisme domiciliataire agréé à cet effet ou auprès d'un CCAS). Les personnes hébergées peuvent ainsi obtenir l'ouverture de leurs droits directement en respect du principe déclaratif de l'adresse. Toute difficulté liée à la non-acceptation d'un certificat d'hébergement par certains organismes est ainsi non conforme au droit en vigueur et doit faire l'objet d'un signalement à l'UD75 de la DRIHL.

Gestion des évènements indésirables et des réclamations

Les évènements indésirables doivent faire l'objet d'une procédure de traitement par les établissements d'hébergement, afin que chaque professionnel sache comment réagir selon la nature de l'évènement. Cette procédure doit intégrer le signalement obligatoire de certains évènements à l'UD75 de la DRIHL (voir annexe 5).

Les réclamations des personnes accueillies font l'objet d'un recueil et d'une analyse annuelle dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité propre à chaque structure.

ANNEXES

Annexe 1 : outils de prise en charge soutenant les droits des personnes accueillies : principales dispositions prévues au CASF

Cette revue de réglementation reprend de manière synthétique les principales dispositions du CASF relatives aux outils prévus par la loi 2002-2 applicables aux CHRS et dont le respect est également demandé par la DRIHL75 aux établissements d'hébergement sous le régime de la déclaration. Elle n'est pas exhaustive et n'exonère en aucun cas les gestionnaires d'un respect de l'ensemble de la réglementation applicable..

Projet d'établissement L311-8 CASF	
Article CASF	Obligations
L311-8	Définition des objectifs, notamment en matière de Coordination et coopération Evaluation des activités et de la qualité des prestations Modalités d'organisation et de fonctionnement Etabli pour 5 ans maximum Etabli après consultation du CVS ou autre mode de participation

Livret d'accueil (L311-4 CASF)	
Article CASF	Obligations
L311-4	Remis lors de son accueil à la personne. Y sont annexés : <ul style="list-style-type: none"> - La charte des droits et libertés de la personne accueillie - Le règlement de fonctionnement

Règlement de fonctionnement L311-7 CASF	
Article CASF	Obligations
L311-7 Dispositions générales	Définit : <ul style="list-style-type: none"> - Les droits de la personne accueillie - Les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective Etabli après consultation du CVS
R311-33	Le règlement de fonctionnement est arrêté par l'instance compétente après consultation : <ul style="list-style-type: none"> - des instances représentatives du personnel - du conseil de la vie sociale ou des autres instances de participation Est modifié selon périodicité qu'il prévoit, (max 5 ans).
R311-34	Affiché dans les locaux Remis aux usagers et/ représentants légaux Remis aux personnels intervenant dans l'établissement (bénévoles compris)

Règlement de fonctionnement L311-7 CASF (suite)	
R311-35 Contenu du RF	<ul style="list-style-type: none"> - Indique les principales modalités concrètes d'exercice des droits (L311-3) - Indique l'organisation et l'affectation à usage collectif ou privé des locaux et bâtiments ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation. - Précise les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens - Prévoit les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles - Fixe les modalités de rétablissement des prestations dispensées par l'établissement ou le service lorsqu'elles ont été interrompues.
R311-37	<p>Énumère les règles essentielles de vie collective :</p> <p>Il fixe les obligations faites aux personnes accueillies pour permettre la réalisation des prestations qui leur sont nécessaires, y compris lorsqu'elles sont délivrées hors de l'établissement. Ces obligations concernent, notamment, le respect des décisions de prise en charge, des termes du contrat ou du document individuel de prise en charge, le respect des rythmes de vie collectifs, le comportement civil à l'égard des autres personnes accueillies, comme des membres du personnel, le respect des biens et équipements collectifs. Elles concernent également les prescriptions d'hygiène de vie nécessaires.</p> <p>rappelle que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.</p> <p>rappelle et en tant que de besoin, précise les obligations de l'organisme gestionnaire de l'établissement ou du service ou du lieu de vie et d'accueil en matière de protection des mineurs, les temps de sorties autorisées, ainsi que les procédures de signalement déclenchées en cas de sortie non autorisée.</p>
D311-10 CVS	Les modalités de désignation des représentants du CVS sont précisées dans le règlement de fonctionnement s'ils ne sont pas désignés par élection.
D311-23 Si pas de CVS	Si pas de CVS : le règlement de fonctionnement adapte les modalités de consultation mises en œuvre compte tenu des formes de participations instituées.
D311-24 Si pas de CVS	Les modalités d'établissement et de délibération des comptes rendus de séance des instances de participation autres que le conseil de la vie sociale sont prévues par le règlement de fonctionnement compte tenu des caractéristiques particulières des modes de participation institués.

Contrat de séjour ou DIPC (L311-4 CASF)
--

Article CASF	Obligations
D311 Choix CS ou DIPC	Le contrat de séjour est établi dans le cas d'un séjour continu ou discontinu d'une durée prévisionnelle supérieure à 2 mois. Un DIPC est établi en cas de séjour d'une durée prévisionnelle inférieure à 2 mois ou refus de l'utilisateur de signer le CS.
D311 Modalités d'élaboration du CS ou DIPC	<ul style="list-style-type: none"> - établi lors de l'admission - remis à chaque personne et, le cas échéant, à son représentant légal, au plus tard dans les quinze jours qui suivent l'admission - signé dans le mois qui suit l'admission - établi pour la durée qu'il fixe ; prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. - Modifications validées par avenant dans les mêmes conditions. <p>La participation de la personne admise et si nécessaire de son représentant légal est obligatoirement requise pour l'établissement du contrat ou document, à peine de nullité de celui-ci.</p> <p>Pour la signature du contrat, la personne accueillie ou son représentant légal peut être accompagnée de la personne de son choix.</p>
D311 Contenu minimal	<ul style="list-style-type: none"> - définition des objectifs de la prise en charge et les prestations les plus adaptées qui peuvent être mises en œuvre dès la signature du contrat dans l'attente de l'avenant - conditions de la participation financière ou de facturation, y compris en cas d'absence ou d'hospitalisation - conditions d'application de la demande d'admission à l'aide sociale (prévue L. 111-3-1) <p>Le contrat ou le document individuel comporte une annexe à caractère indicatif et non contractuel relative aux tarifs généraux et aux conditions de facturation de chaque prestation, de l'établissement ou du service. Cette annexe est mise à jour à chaque changement de tarification et au moins une fois par an.</p>
D311 Spécifique contrat de séjour	<ul style="list-style-type: none"> - description des conditions de séjour et d'accueil - avenant précise dans le délai maximum de six mois les objectifs et les prestations adaptées à la personne. - Chaque année, la définition des objectifs et des prestations est réactualisée. <p>Le contrat est établi, le cas échéant, en tenant compte des mesures et décisions administratives, de justice, médicales et thérapeutiques ou d'orientation, préalablement ordonnées, adoptées ou arrêtées par les instances ou autorités compétentes. Dans ce cas, les termes du contrat mentionnent ces mesures ou décisions.</p>
D311 Contrôle	L'établissement doit conserver copie des pièces prévues au présent article afin de pouvoir le cas échéant les produire pour l'application des articles L. 313-13 , L. 313-14 et L. 313-21 , notamment.

CVS (L311-6 CASF) : applicable aux établissements autorisés et déclarés

Article CASF	Obligations
D311-3	<p>Lorsque plusieurs établissements ou services sociaux ou médico-sociaux sont gérés par une même personne publique ou privée, une instance commune de participation peut être instituée pour une même catégorie d'établissements.</p> <p>CVS obligatoire sauf lorsque les durées de la prise en charge sont inférieures à la durée minimum du mandat (1 an). il est alors institué un groupe d'expression ou toute autre forme de participation</p>
D311-5 Composition	<p>Le conseil de la vie sociale comprend au moins :</p> <p>1° Deux représentants des personnes accueillies ou prises en charge ; 2° S'il y a lieu, un représentant des familles ou des représentants légaux 3° Un représentant du personnel ; 4° Un représentant de l'organisme gestionnaire.</p> <p>Le nombre des représentants des personnes accueillies, d'une part, et de leur famille ou de leurs représentants légaux, d'autre part, doit être supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil.</p>
D311-8 Durée mandat	<p>Les membres du conseil sont élus pour une durée d'un an au moins et de trois ans au plus, renouvelable. + dispositions pour remplacement en cours de mandat</p> <p>Le remplacement pour la durée du mandat restante des membres représentant les personnes accueillies peut être assuré par une procédure de désignation. L'accord des personnes désignées est requis.</p>
D311-10	<p>Principe : Les représentants des personnes accueillies sont élus par vote à bulletin secret à la majorité des votants respectivement par l'ensemble des personnes accueillies. Des suppléants sont élus dans les mêmes conditions. Sont élus le ou les candidats ayant obtenu le plus grand nombre de voix. A égalité de voix, il est procédé par tirage au sort entre les intéressés.</p> <p>Aménagement possible : Les représentants des personnes accueillies peuvent être désignés avec leur accord sans qu'il y ait lieu de procéder à des élections. Les modalités de désignation sont précisées par le règlement de fonctionnement.</p>
D311-15 Rôle du CVS	<p>Le conseil donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socio-culturelle et les services thérapeutiques, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.</p>
CVS (L311-6 CASF) : applicable aux établissements autorisés et déclarés	

D311-16	Le conseil se réunit au moins trois fois par an sur convocation du président qui fixe l'ordre du jour des séances. Celui-ci doit être communiqué au moins huit jours avant la tenue du conseil et être accompagné des informations nécessaires. Le conseil est réuni de plein droit à la demande des deux tiers de ses membres ou de la personne gestionnaire.
D311-19	Le conseil établit son règlement intérieur dès sa première réunion.
D311-20	Le relevé de conclusions de chaque séance est établi par le secrétaire de séance, désigné par et parmi les personnes accueillies, assisté en tant que de besoin par l'administration de l'établissement. Il est signé par le président. Il est transmis en même temps que l'ordre du jour en vue de son adoption par le conseil. Il est ensuite transmis à l'instance compétente de l'organisme gestionnaire
D311-21 Formes alternatives de participation	La participation peut également s'exercer: 1° Par l'institution de groupes d'expression institués au niveau de l'ensemble de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil, ou d'un service ou d'un ensemble de services de ceux - ci ; 2° Par l'organisation de consultations de l'ensemble des personnes accueillies sur toutes questions concernant l'organisation ou le fonctionnement de l'établissement, du service ou du lieu de vie ou d'accueil ; 3° Par la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction. Ces enquêtes sont obligatoires pour les services prenant en charge à domicile des personnes dont la situation ne permet pas de recourir aux autres formes de participation prévues par la présente sous-section.
D311-26	L'enquête de satisfaction du D311-21 doit porter notamment sur le règlement de fonctionnement et le projet de service ou d'établissement

Annexe 2 : Fonctionnement des centres d'hébergement n'assurant pas un accueil en continuité et/ou 24h/24

Certains centres d'hébergement ne proposent pas un accueil 24h/24 en continuité. Il est néanmoins demandé à ces centres d'hébergement d'appliquer les dispositions du Vademécum, avec les aménagements suivants :

- aucune participation financière n'est demandée aux ménages accueillis en raison des durées d'hébergement trop courtes,
- en cas d'absence non justifiée de 2 nuits consécutives, la place est rendue au SIAO le 3^{ème} jour au matin au plus tard. Cette règle s'applique en fonction de l'état de la personne, et peut connaître quelques ajustements en lien avec l'orienteur, notamment si la personne est particulièrement désorientée ou fragile.
- la contractualisation de l'accueil n'est pas nécessairement mise en place,
- le centre d'hébergement n'est pas tenu d'assurer la réception du courrier.

Annexe 3 : Procédure de déclaration de vacance de place d'hébergement auprès du SIAO urgence et insertion

Pour le Volet Insertion :

- Peupler la structure en renseignant sur le logiciel SI SIAO les informations des personnes présentes.
- saisir dans le logiciel le départ de chaque personne, en renseignant le motif de ce départ.
- en parallèle, adresser un mail au SIAO (disponibilite@siao75.fr et direction@siao75.fr) pour indiquer la disponibilité nouvelle de cette place ainsi que ses caractéristiques.
- suivre la procédure d'orientation mise en place par le SIAO : <https://siao75.fr/travailleur-social/le-siao/les-missions> - Fiche gestionnaire CHRS CHS

Pour le volet Urgence :

Transmission quotidienne, ou, en accord avec le SIAO urgence, a minima hebdomadaire, de la matrice visibilité sous la forme du tableau ci-dessous (format Calc / Excell, transmission du modèle sur demande à l'adresse visibilitesiaoup@samusocial-75.fr, siaoup.isole@samusocial-75.fr; siaoup.famille@samusocial-75.fr)

ANNEXE 1

SIAO URGENCE de PARIS

Document à remonter actualisé tous les jours, sur l'ensemble des personnes accuei

NOM DU CENTRE : _____ DATE / de la nuit du __/__/__ au __/__/__

Responsable de la remontée des informations :

Coordonnées téléphoniques du responsable :

PLACE	Nom	Prénom	Sexe	Date de naissance ou Age	Orienteur	Date d'entrée	Date de sortie et type de sortie	Personne réinscrite pour la nuit suivante	Précision autour de la situation (Couples...)	Non occupation de la place	Evaluation SIAO Insertion (date de création ou réactualisation)
1											
2											
3											
4											

Annexe 4 : Conditions d'application et modalités de calcul de la participation financière

Les personnes accueillies dans les centres d'hébergement acquittent une participation financière à leurs frais d'hébergement et d'entretien. Cette participation doit être mise en lien avec l'apprentissage ou le réapprentissage à la gestion du budget personnel ou familial.

Elle est fixée selon le barème suivant ⁵ :

Situation familiale	Barème de participation aux frais d'hébergement et d'entretien	
	Hébergement avec restauration	Hébergement sans restauration
Personne isolée, couples et personne isolée avec un enfant	Entre 20 et 40% des ressources	Entre 10 et 15% des ressources
Familles à partir de trois personnes	Entre 20 et 40% des ressources	10% des ressources

Cette participation est due pour tout séjour d'une durée égale ou supérieure à six jours.

Elle n'est pas due dans les cas suivants :

- durant les cinq premiers jours de l'accueil ;
- dans les cas où les ménages accueillis ne peuvent prétendre dans l'immédiat ou à court terme à la perception de ressources.

Constituent des ressources servant de base au calcul de la participation aux frais d'hébergement et d'entretien l'ensemble des revenus perçus et les allocations et prestations légales auxquelles la personne ou la famille peut prétendre. En sont exclues les aides de caractère facultatif, et notamment celles accordées pour apurer une dette constituée avant l'accueil dans le centre.

Le minimum de ressources laissé à la disposition de la personne ou de la famille accueillie après acquittement de sa participation est fixé à :

	Minimum de ressources laissé à disposition du ménage
Personne isolée, couples et personne isolée avec un enfant	30% des ressources
Familles à partir de trois personnes	50% des ressources

Il s'agit d'une somme minimale dont la personne ou la famille peut disposer librement comme elle l'entend, seule, ou, si elle le souhaite, avec l'appui des intervenants du centre.

5- Si l'établissement distribue des produits provenant d'un circuit d'aide alimentaire en provenance du fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD), notamment via la Banque alimentaire de Paris et d'Île-de-France (BAPIF), il s'assurera que ces produits sont mis gratuitement à disposition des personnes accueillies, sans majoration de la participation financière.

Le montant du minimum de ressources ne peut en aucune façon être modulé ou subir des abattements, par exemple pour financer des fournitures ou prestations non conventionnelles offertes par le centre.

Le cas échéant, déduction peut être faite :

- des dépenses afférentes au règlement d'un plan d'apurement des dettes établie par la commission instituée à l'article L. 331-1 du code de la consommation ;
- des dépenses liées au versement d'une pension alimentaire.

La situation familiale et le niveau des ressources sont évalués au jour de l'entrée dans le centre. La personne accueillie est informée sans délai du montant de la participation qu'elle aura à acquitter et du montant des ressources dont elle disposera après acquittement de sa participation.

Lorsqu'il apparaît que la personne n'a pas encore accès aux ressources auxquelles elle pourrait avoir droit, le centre fournira sans délai son appui pour l'établissement des droits sociaux en matière de ressources.

Toute modification de la situation familiale ou du montant des ressources mensuelles entraîne la réévaluation du montant de la participation aux frais d'hébergement et d'entretien à compter du premier jour du mois qui suit ladite modification. En cas de modification de la situation familiale devant entraîner une réduction du montant de la participation, l'établissement apprécie s'il y a lieu de l'appliquer dès le premier jour de la modification.

La participation est notifiée à l'intéressé par le responsable de l'établissement. Elle est acquittée par la personne accueillie directement à l'établissement sous la forme la plus adaptée à sa situation. Cette disposition suppose la mise en place de modalités d'encaissement et la tenue d'un compte spécifique qui sera reporté sur un compte de classe 7 du cadre budgétaire (recettes en atténuation).

L'établissement délivre un récépissé ou un justificatif de paiement à la personne accueillie. Ce récépissé comporte, a minima, le cachet de l'établissement, les nom et prénom de la personne, le montant acquitté et la période de référence. Il est signé par le représentant du centre désigné à cet effet.

Le refus de s'acquitter de la participation peut entraîner, sur décision du responsable du centre et dans le cadre du règlement de fonctionnement, l'exclusion de l'établissement.

L'impossibilité matérielle pour la personne ou la famille de s'acquitter de la participation financière ou de la participation forfaitaire ne peut être un motif de refus d'accueil, ni un motif d'exclusion, si cela résulte de ressources insuffisantes ou d'une baisse des ressources.

Annexe 5 : Formulaire de signalement de dysfonctionnement grave

Document à transmettre à la DRIHL à l'adresse: sah.uthl75.drihl-if@developpement-durable.gouv.fr En cas d'urgence en dehors des horaires ouvrables, contacter l'astreinte DRIHL au 06 82 84 53 27

Établissement	
Date et heure de la déclaration :	Téléphone n°
Nom de la structure :	
Adresse de la structure :	
Nom et qualité du déclarant :	
Autorité(s) administrative(s) informée(s) :	

Nature des faits :
 Les exemples cités dans les catégories ci-après ne constituent pas une liste exhaustive, mais ont vocation à aider la structure à identifier les dysfonctionnements et les évènements qui relèvent de l'article L331-8-1 du code de l'action sociale et des familles.

1. Sinistre ou événement météorologique (par exemple: inondation, tempête, incendie, rupture de fourniture d'électricité, d'eau...)	
2. Accident ou incident lié à une défaillance technique (par exemple: pannes prolongées d'électricité, de chauffage, d'ascenseur...) et événement en santé environnementale (par exemple: épidémie, intoxication; légionelles; maladies infectieuses...)	
3. Perturbation dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines (par exemple: vacance de poste prolongée, notamment d'encadrement, difficulté de recrutement, absence imprévue de plusieurs personnels, turn over du personnel, grève..., mettant en difficulté l'effectivité de la prise en charge ou la sécurité des personnes accueillies).	
4. Décès accidentel ou consécutif à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne	

5. Suicide ou tentative de suicide	
6. Situation de maltraitance envers les usagers (par exemple: violence physique, psychologique ou morale, agression sexuelle, négligence grave, privation de droit, vol, comportement d'emprise...)	
7. Disparition inquiétante (disparition entraînant la mobilisation des services de police ou de gendarmerie pour rechercher la personne)	
8. Comportement violent de la part des usagers envers d'autres usagers ou du personnel, au sein de la structure , (par exemple: agressivité, menaces, violence physique, agression sexuelle...) ainsi que manquement grave au règlement de fonctionnement (par exemple: non-respect des règles de vie en collectivité, pratiques ou comportements inadaptés ou délictueux...) <u>ayant donné lieu à une exclusion temporaire ou définitive</u>	
9. Actes de malveillance au sein de la structure (par exemple: détérioration volontaire de locaux, d'équipement ou de matériel, vol...)	

Circonstances et déroulement des faits :

(Préciser notamment la date et l'heure des faits et de leur constatation)

Nombre de personnes victimes ou exposées

Conséquences constatées au moment de la transmission de l'information

Pour la ou les personnes prises en charge	
Pour les personnels (par exemple: empêchement de venir sur le lieu de travail, arrêt maladie, réquisition...)	

Pour l'organisation et le fonctionnement de la structure (par exemple: difficulté d'approvisionnement, difficulté d'accès à la structure ou sur le lieu de prise en charge de la personne...)	
--	--

Demande d'intervention des secours
(pompiers, SAMU, police, gendarmerie...)

Oui (Préciser)	
Non	

Mesures immédiates prises par la structure

Pour protéger, accompagner ou soutenir les personnes victimes ou exposées	
Pour assurer la continuité de la prise en charge, le cas échéant	
A l'égard des autres personnes prises en charge ou du personnel, le cas échéant (par exemple: information à l'ensemble des usagers, soutien psychologique...)	

Dispositions prises ou envisagées par la structure

Concernant les usagers ou les résidents (par exemple: fin de prise en charge, transfert d'établissement...)	
Concernant le personnel (par exemple: formation, sensibilisation, soutien, mesure conservatoire, mesure disciplinaire...)	
Concernant l'organisation du travail (par exemple: révision du planning, des procédures...)	
Concernant la structure (par exemple: aménagement ou réparation des locaux ou équipements, information ou communication interne et/ou externe, demande d'aide ou d'appui, notamment à l'autorité administrative, activation d'une cellule de crise, activation d'un plan...)	

Suites administratives ou judiciaires

Enquête de police ou de gendarmerie	
Dépôt de plainte	
Signalement au procureur de la République	

Évolutions prévisibles ou difficultés attendues

--

Répercussions médiatiques

Le dysfonctionnement ou l'événement mentionnés à l'article L. 331-8-1 du code de l'action sociale et des familles peut-il avoir un impact médiatique? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	Les médias sont-ils déjà informés de ces faits? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Communication effectuée ou prévue? oui/non Si oui, préciser:	

Annexe 6 : Procédure de fin de prise en charge, sur décision du responsable du centre d'hébergement, en cas de non-respect du règlement de fonctionnement ou du contrat de séjour

→ **En cas de non-respect du règlement de fonctionnement ou du contrat de séjour, la décision de fin de prise en charge est prise par le responsable du centre d'hébergement.**

La notification écrite de la fin de prise en charge relève du gestionnaire du centre d'hébergement. Elle doit comprendre a minima les éléments suivants :

- le motif de la fin de prise en charge, ce dernier devant lui-même au préalable être prévu au règlement de fonctionnement de la structure, visé dans le contrat de séjour et porté à la connaissance du ménage au moment de son arrivée sur le centre d'hébergement;
- les voies de recours contentieux vis-à-vis de cette décision⁶
- le délai laissé pour quitter les lieux, précisant les modalités éventuelles de conservation des effets personnels du ménage, et la possibilité ouverte de reprendre les éléments de son dossier social

La fin de prise en charge doit obligatoirement être signalée au SIAO et renseignée, pour les structures concernées dans le SI SIAO.

→ **En cas de refus du ménage de quitter la structure suite à la rupture ou au non renouvellement du contrat de séjour, une procédure d'expulsion de droit commun doit être engagée**

La personne accueillie doit être mise en demeure de quitter les lieux. Un courrier doit lui être adressé en indiquant les conséquences possibles du refus de quitter les lieux, adressé par LRAR ou par acte d'huissier.

► Acceptation par le Tribunal administratif et le Tribunal d'instance de la remise en main propre contre signature de la mise en demeure de quitter les lieux.

Procédure contentieuse

La procédure d'expulsion doit s'inscrire dans le respect des textes applicables.

→ **Compétence du juge**

La compétence du juge dépend de la nature privée ou publique du domaine sur lequel se trouvent les locaux mais aussi de la personne morale gestionnaire. La compétence peut relever des juridictions civiles (TI) ou des juridictions administratives (TA).

En pratique, lorsque l'organisme gestionnaire est une association loi 1901, le tribunal compétent est le tribunal d'instance du lieu d'hébergement.

Lorsque l'organisme gestionnaire est une personne publique, le tribunal compétent est le tribunal administratif du lieu d'hébergement.

→ **Pièces à produire**

La formalisation des engagements et l'information des personnes hébergées est très importante en cas de contentieux : dans le cadre du règlement de fonctionnement, du contrat de séjour, de la notification de la décision de fin de prise en charge et de la formalisation du refus de quitter la structure.

⁶ Recours contentieux : tribunal d'instance pour les gestionnaires de droit privé (associations), tribunal administratif pour les gestionnaires de droit public (CASVP notamment)

Exemple de pièces examinées par le juge dans le cadre d'un précédent contentieux :

- Courrier de mise en demeure
- Sommation d'huissier
- Règlement de fonctionnement de la structure
- Contrat de séjour

→ Procédures judiciaires d'expulsion

Procédure d'expulsion devant les juridictions civiles (cas pour les centres gérés par des associations)

Le tribunal d'instance compétent est celui du lieu d'hébergement.

La procédure de référé judiciaire permet d'ordonner des mesures provisoires tendant à préserver des droits, à prévenir un dommage ou à faire cesser un trouble manifestement illicite.

Procédure d'urgence : le référé

- Saisine du juge des référés (art 808 et 809 du code de procédure civile)

Deux motifs de saisine du juge sont possibles :

- Le premier suppose l'existence d'une urgence et l'absence de contestation sérieuse. Il s'agit de l'hypothèse dans laquelle le juge des référés est le juge de l'évidence. (art 808)
- Le second suppose l'existence d'un risque de dommage imminent ou d'un trouble manifestement illicite (art 809)

Ex : Le refus d'une personne de quitter le centre et ayant commis des actes de violence,

Ces situations seront soumises à l'appréciation du juge à qui il convient d'apporter tous éléments utiles.

La procédure de saisine du TI peut se faire :

* Par déclaration au greffe (art 843 CPC) : déclaration par formulaire Cerfa, uniquement pour un litige d'un montant inférieur à 4 000€. La demande doit être déposée au greffe du TI avec l'ensemble des pièces que le demandeur souhaite invoquer à l'appui de ses prétentions en autant de copies que de personnes dont la convocation est demandée. Le défendeur est convoqué par LRAR par le greffier.

* Par assignation par acte d'huissier (art 838 CPC) : une fois l'assignation rédigée par l'huissier, le demandeur (association gestionnaire) contacte par téléphone le greffe du TI pour choisir une date d'audience. L'assignation doit être établie et délivrée par un huissier de justice au défendeur (personne accueillie) au moins 15j avant la date de l'audience et une copie est remise au greffe au moins 8j avant.

- Audience : la procédure est orale et contradictoire. Le recours à un avocat n'est pas obligatoire.

- L'ordonnance de référé du juge est exécutoire de plein droit à titre provisoire (appel non suspensif)

- La décision sous forme de commandement à quitter les lieux est signifiée à la personne par acte d'huissier. Une copie doit être envoyée au représentant de l'État dans le département⁷ afin qu'il en informe la commission départementale de coordination des actions de prévention des expulsions locatives.

- Le délai pour quitter les lieux est fixé par le juge : le délai légal qui suit le commandement de quitter les lieux est de 2 mois, mais le juge peut décider de le réduire, le supprimer ou proroger ce délai.

- A l'issue de ce délai, l'huissier, conformément à l'art L153-1 du code de procédure civile d'exécution,

⁷ Art L421-5 du code de procédure civile d'expulsion

procède à l'expulsion de l'occupant ou constate le refus de la personne de quitter les lieux en remettant à la personne un « procès verbal de tentative d'expulsion ou de difficulté »

- A défaut de libération des lieux, le concours de la force publique doit être demandé par le gestionnaire à la préfecture de police.

Lors de l'audience, le juge rend une ordonnance exécutoire immédiatement. Mais il ne se prononce pas sur le fond du litige. Une procédure au fond suivra la procédure de référé.

Procédure d'expulsion devant les juridictions administratives (cas pour les centres gérés par des personnes publiques)

Il existe une procédure au fond et une procédure d'urgence.

Procédure d'urgence : le référé conservatoire (« mesures-utiles ») permet au juge administratif d'ordonner toutes mesures utiles

- Saisine du juge administratif par voie de référé (art L521-3 CJA) : saisine par lettre sur papier libre, remise au greffe du TA compétent ou envoyé en LRAR.

L'administration doit prouver que l'occupant n'a plus le droit de rester dans les lieux, qu'il a fait l'objet d'une décision de sortie dûment notifiée et que son expulsion est destinée à assurer le fonctionnement normal du service dont elle a la charge.

- Les occupants reçoivent une convocation au tribunal par courrier LRAR

- Ordonnance du juge

- Le juge ne peut accorder de délai mais des sursis à expulsion et ordonner l'expulsion sous astreinte (pénalité par jour de retard)

- Notification de la décision par LRAR à l'intéressé

- A défaut de libération des lieux, le gestionnaire mandate un huissier pour procéder à l'expulsion et peut faire appel au concours de la force publique lorsque la personne refuse de quitter les lieux.

Procédure de recours à la force publique

Même en présence d'une décision de justice ordonnant l'expulsion de la personne hébergée, il n'est pas possible de forcer la personne à quitter les lieux, les règles du code de procédure civile d'exécution⁸ doivent être respectées. Un recours à la force publique doit être demandée.

- Demande du concours de la force publique par l'huissier à la Préfecture (Préfecture de Police à Paris) pour exécuter la décision d'expulsion (le délai de 2 mois entre la notification du commandement de quitter les lieux et la demande de concours de la force publique ne tient plus⁹)

⁸ Art L226-2-4 du Code pénal : « *Le fait de forcer un tiers à quitter le lieu qu'il habite sans avoir obtenu le concours de l'État dans les conditions prévues à l'article L. 153-1 du code des procédures civiles d'exécution, à l'aide de manœuvres, menaces, voies de fait ou contraintes, est puni de trois ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende.* »

⁹ Le Conseil d'Etat opère un revirement en considérant qu'une demande prématurée de concours de la force publique est valable (CE, 18 décembre 2013 « Sté Ogif », req. nD363126.)

Liste des sigles utilisés

AHI.....	Accueil, Hébergement, Insertion
ANESM.....	
Agence Nationale de l'Évaluation de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux.	
BOP 177.....	Budget Opérationnel de Programme 177
CASF.....	Code de l'Action Sociale et des Familles
CHRS.....	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CVS.....	Conseil de Vie Sociale
DIPC.....	Document Individuel de Prise en Charge
DLS.....	Demande de Logement Social
FJT.....	Foyer de Jeunes Travailleurs
FTM.....	Foyer de Travailleurs Migrants
UD.....	Unité Départementale
DRIHL.....	Direction Régionale et Interdépartementale à l'Hébergement et au Logement
SIAO.....	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation