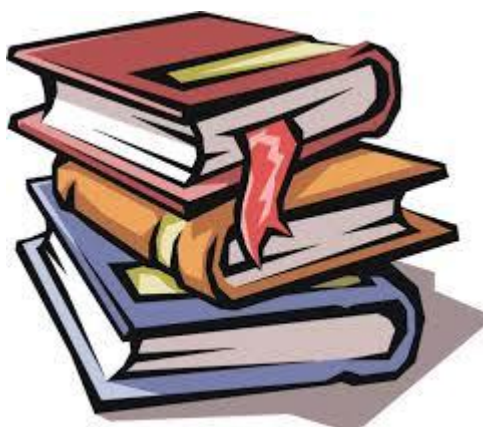




PRÉFET DE LA MANCHE

## Allocation Logement Temporaire (ALT)

### *Guide de bonnes pratiques*



DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA COHESION SOCIALE DE LA MANCHE

2016



# SOMMAIRE

## 1<sup>ère</sup> partie

<i>I – Historique</i>	<b>7</b>
-----------------------	----------

<i>II – Cadre Règlementaire</i>	<b>7</b>
---------------------------------	----------

<i>III – Description</i>	<b>8</b>
--------------------------	----------

1 – Qu'est-ce que l'ALT ?	8
2 – Qui peut en bénéficier ?	8
3 – Quel public est concerné ?	8
4 – Comment est-elle attribuée ?	8
5 – Comment est-elle calculée ?	9
6 – Comment est-elle financée ?	9
7 – Convention – établissement – résiliation	9

## 2<sup>ème</sup> partie

<i>IV – Relation entre l'organisme gestionnaire et la personne accueillie</i>	<b>13</b>
---	-----------

1 – Durée du séjour	13
2 – Contrat de séjour	13
2.1 - conditions d'accueil et d'hébergement	13
2.2 - engagements respectifs à l'accueil et l'hébergement	14
2.3 - participation financière de la personne accueillie	14
2.4 - résiliation du contrat de séjour	15
2.5 - préconisations	16
3 – Règlement de fonctionnement	19
4 – Procédures d'expulsion	21
5 – Accompagnement social	22
6 – Préconisations	24

## 3<sup>ème</sup> partie

### *V – Fiches pratiques*

1 – Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et des familles	<b>29</b>
1.1 – le projet d'établissement ou de service	31
1.2 – le projet individuel	32
1.3 – le dossier de l'usager informatisé	33
1.4 – le livret d'accueil	35
1.5 – le règlement de fonctionnement	37
2 – Procédures d'expulsion dans le cadre d'un hébergement d'urgence ou temporaire	49

## 4<sup>ème</sup> partie

### *VI – Annexes*

1 – Aide à la réalisation du contrat de séjour	61
2 – Aide à la réalisation de l'avenant au contrat de séjour	67
3 – Aide à la réalisation du contrat d'accompagnement	71
4 – Aide à la réalisation du règlement de fonctionnement	75
5 – Charte des Droits et Libertés	81
6 – Service Intégré d'Accueil et d'Orientation	87

## 5<sup>ème</sup> partie

<i>L'ALT dans la Manche</i>	<b>93</b>
-----------------------------	-----------

Glossaire	98
-----------	----



# ***1ère partie***

**Historique  
Cadre réglementaire  
Description**





## I - HISTORIQUE

La loi n°91-1406 du 31 décembre 1991 portant diverses dispositions d'ordre social, dite aussi loi Besson, a introduit dans le code de la sécurité sociale (CSS) une « aide aux associations logeant à titre temporaire des personnes défavorisées » financée par le ministère chargé du logement.

Ce texte a posé les bases de l'ALT, en permettant à des associations d'insertion par le logement, et à des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), de pouvoir mieux répondre aux besoins d'hébergement des personnes en difficultés.

Et ce, plus particulièrement, pour un public qui ne pouvait accéder ni au logement, ni aux aides au logement, sans pour autant relever de l'hébergement dans un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS).

Le dispositif de l'ALT s'est réellement mis en place suite à la circulaire DSS/PFL/93/31 du 19 mars 1993 sous la forme de conventions entre l'Etat et des CCAS, ou encore entre l'Etat et des associations à but non lucratif, d'insertion ou de logement pour des ménages défavorisés.

## II - CADRE REGLEMENTAIRE

Les règles relatives à l'aide aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées sont fixées par les dispositions :

- Loi n°91.1406 du 31 décembre 1991 portant diverses dispositions d'ordre social – Articles L.851-1 à L.851-4, R.851-1 à R.851-7 et R.852-1 à R.852-3 du code de la sécurité sociale,
- Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions,
- Circulaire DSS/PFL/93/31 du 19 mars 1993 relative aux conditions d'attribution de l'aide aux associations logeant à titre temporaire des personnes défavorisées, modifiée par les circulaires DDS/PFL/94/90 du 12 décembre 1994 et DHC/HA n°98.12 du 22 janvier 1998,
- Circulaire UHC/IUH1/23 n°2003-72 du 5 décembre 2003 relative à la programmation de l'aide aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées,
- Circulaire DSS/2B/2004 n°282 du 21 juin 2004 relative aux plafonds de loyers et montants de la majoration forfaitaire représentative des charges applicables pour l'aide aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées prévue à l'article 851-1-I du code de la sécurité sociale,
- Arrêté du 24 décembre 2008 (article 6), relatif à l'aide aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées,
- Code de la sécurité sociale, code de l'action sociale et des familles, code de la construction et de l'habitation, code civil, code pénal.

### 1 – Qu'est-ce que l'ALT et à quoi sert-elle ?

L'allocation de logement temporaire est une aide financière spécifique au logement, versée aux organismes gestionnaires (associations ou centre communal d'action sociale) qui s'engagent, dans le cadre d'une convention passée avec l'Etat, à accueillir temporairement des personnes défavorisées (difficultés financières et/ou sociales) sans logement et ne relevant pas d'un CHRS. L'ALT a été mise en place par la loi n°91-1406 du 31 décembre 1991.

L'ALT a été créée dans le but d'héberger, pour des durées de séjours limités, des personnes défavorisées en situation d'urgence et qui ne peuvent pas être hébergées en CHRS.

Le logement temporaire doit être une étape de transition pour aboutir à un logement durable et autonome. Il nécessite la mise en place d'un accompagnement social afin d'évaluer la situation et de mettre en place les dispositions qui s'imposent.

Il s'agit donc d'un dispositif d'accueil en hébergement. A ce titre, il relève du code de l'action sociale et des familles.

### 2 – Qui peut en bénéficier ?

L'ALT peut-être versée aux associations bénéficiant d'un agrément au titre de l'intermédiation locative « à but non lucratif dont l'un des objets est l'insertion par le logement des personnes défavorisées » ainsi qu'aux centres communaux d'action sociale qui ont conclu une convention avec l'Etat.

L'ALT est versée chaque mois aux organismes gestionnaires des logements par les Caisses d'Allocations Familiales.

### 3 – Quel public est concerné ?

Cet accueil est destiné aux personnes défavorisées sans logement et qui ne peuvent pas être hébergées en CHRS ou dont la situation ne le justifie pas, aux personnes en situation de précarité et/ou confrontés à de grandes difficultés sociales. Les personnes de nationalité étrangère peuvent bénéficier d'une prise en charge en ALT à condition qu'elles soient en possession d'un titre de séjour en cours de validité d'une durée supérieure de trois mois ou d'un récépissé de renouvellement de ce titre.

Les personnes accueillies ne perçoivent ni d'APL ni d'AL.

### 4 – Comment est-elle attribuée ?

Une convention ouvrant droit à l'ALT doit être passée entre l'association ou CCAS et l'Etat.

Elle est annuelle et fixe, pour chaque année civile, mois par mois, la capacité d'hébergement envisagée, en nombre et en type de logements, ainsi que le montant prévisionnel de l'aide qui en résulte.

La convention peut être « renouvelée » par avenant chaque année.



## 5 – Comment est-elle calculée ?

Le montant de l'ALT est fixé chaque année par arrêté. Celui-ci est calculé selon les modalités prévues à l'article R.851-2 du code de la sécurité sociale. Le montant de l'aide mensuelle est égal à la somme d'un plafond de loyer mensuel et d'une majoration forfaitaire au titre des charges.

Les montants mensuels des plafonds de loyer et de la majoration forfaitaire sont fixés au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année selon la capacité d'accueil dans le logement et la zone géographique.

## 6 – Comment est-elle financée ?

Le financement de l'ALT est assuré à 50% par l'Etat (sur le programme 177) et à 50% par la branche famille de la sécurité sociale. L'ALT est versée, via la CAF, aux associations ou CCAS. Toute demande de création de logement ALT, même si elle est payée par la CAF, est validée, conventionnée et contrôlée par la DDCS.

## 7 - La convention

Les mentions qui doivent obligatoirement figurer à la convention, en application de l'article L.851-1 du code de la sécurité sociale sont les suivantes :

- objet de la convention ;
- la description des logements mobilisés et des capacités d'accueil offertes par l'organisme aux personnes défavorisées :
  - o par une annexe 1 relative à la description des locaux possédés directement par l'organisme
  - o par une annexe 2 récapitulant les capacités totales d'accueil correspondant aux locaux visés ci-dessus.
- les conditions financières et comptables ;
- les conditions d'attribution et d'occupation des locaux ;
- le titre d'occupation des usagers ;
- les obligations relatives à la maintenance et à l'entretien des locaux ;
- les obligations à l'égard de la CAF, du Préfet et de la DDCS ;
- la durée de la convention ;
- la clause de résiliation ;
- le contrôle de l'autorité compétente.

Avant la fin de chaque année civile, l'organisme doit adresser au Préfet et à la CAF – Art R.851-6 :

- un bilan d'occupation des 12 derniers mois arrêté au 30 septembre ;
- la capacité d'hébergement envisagée mois par mois, en nombre et en type de logements, pour l'année N+1 ;
- ses comptes à la date du 30 septembre de l'année N.

Au vu de ces documents, le Préfet et l'organisme signent un avenant annuel à la convention, qui prend effet le 1<sup>er</sup> janvier. L'organisme est tenu d'adresser chaque année ses comptes définitifs au Préfet et à la CAF.

### Résiliation de la convention

La convention peut être résiliée par l'une des deux parties sous réserve d'un préavis de 3 mois. Toutefois en cas de méconnaissance des finalités de l'aide au logement des personnes défavorisées, ou en l'absence de production des documents mentionnés à l'article R.851-6, le Préfet peut résilier la convention dans le délai d'un mois après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans tous les cas, le versement de l'aide cesse à compter du premier jour suivant celui de la résiliation.

L'organisme en cas d'évènements exceptionnels peut également résilier la convention dans un délai d'un mois.



# ***2ème partie***

**Relation entre l'organisme gestionnaire  
et la personne accueillie**





### 1 – La durée du séjour

Aucune limite réglementaire n'a été fixée concernant la durée du séjour mais celle-ci doit être « limitée » puisque les personnes sont logées à « titre transitoire ». Ainsi la durée moyenne d'occupation préconisée des logements est de 6 mois. Pour que l'occupation n'excède pas cette durée, des solutions alternatives doivent donc être recherchées. Il peut notamment être envisagé un maintien dans les lieux du ménage en supprimant l'ALT pour le logement concerné et en accordant au ménage un statut locatif de droit commun après passage en commission d'attribution de logement du bailleur social, éventuellement par le biais d'une sous-location, avec bénéfice des aides à la personne.

En effet, les personnes accueillies doivent profiter de ce type d'hébergement pour trouver, en lien avec le gestionnaire ALT, une solution de logement adaptée à leur situation.

Il ne peut être mis fin à l'hébergement avant le terme convenu, mais l'hébergé est tenu de restituer le bien prêté au terme prévu par le contrat sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire. La restitution du logement peut cependant être demandée en justice lorsque l'hébergé ne respecte pas ses obligations.

### 2 – Le contrat de séjour

Les personnes bénéficiant d'un logement temporaire sont « hébergées » ; leur statut est donc régi par les dispositions du code civil portant sur le « prêt à usage ».

L'hébergement ne donne pas lieu à l'établissement d'un bail ou d'un titre d'occupation, toutefois l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles, indique qu'un contrat de séjour doit être établi lorsque le séjour est supérieur à deux mois. Ce contrat ou document individuel définit 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. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

L'article L.633-2 du code de la construction et de l'habitation souligne que ce contrat doit préciser notamment sa date de prise d'effet, ses modalités et conditions de résiliation, le montant acquitté, l'ensemble des prestations comprises dans ce montant ainsi que les prestations annexes proposées et leur prix, le montant du dépôt de garantie, la désignation des locaux et équipements à usage privatif dont la personne hébergée a la jouissance ainsi que les espaces collectifs mis à disposition.

La signature du contrat de séjour par la personne hébergée vaut acceptation du règlement de fonctionnement de l'établissement. Ce règlement est annexé au contrat.

Ce contrat est opposable en droit.

#### **2.1 – Conditions d'accueil et d'hébergement**

A l'entrée et sortie des lieux, il est dressé :

- un état des lieux du logement établi entre l'hébergé et l'établissement ;
- un inventaire du mobilier et appareils mis à disposition de l'hébergé ;
- la désignation des espaces privés (chambre, studio, appartement) ;
- la désignation des espaces, équipements et services communs mis à disposition.

## **2.2 – Engagements respectifs relatifs à l'accueil et l'hébergement**

Pour le gestionnaire :

Le gestionnaire s'engage à :

- remettre un local en bon état d'usage, ne présentant aucun risque manifeste pour la sécurité physique et la santé offrant les conditions d'hygiène et de confort exigées pour une affectation à un usage d'habitation ;
- délivrer les équipements en bon état de fonctionnement ;
- assurer la jouissance paisible des locaux mentionnés au contrat ;
- souscrire une assurance couvrant les risques : incendies, dégâts des eaux, bris de glace...
- rembourser les dépenses urgentes, extraordinaires et nécessaires à la conservation du bien effectuées le cas échéant par l'hébergé (code civil) ;
- répondre des vices dont il a connaissance, mais sa responsabilité ne peut être engagée pour des vices cachés (code civil).

Le gestionnaire ne peut accéder au local privatif du résident qu'à la condition d'en avoir fait la demande préalable et dans les conditions prévues par le règlement de fonctionnement. (art L.633-2 du code de la construction et de l'habitation).

Le gestionnaire peut toutefois accéder au local privatif du résident dans les conditions prévues pour la mise en œuvre de l'accompagnement personnalisé défini dans le contrat de séjour conclu entre la personne accueillie et le gestionnaire en application de l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

En cas d'urgence motivée par la sécurité immédiate de l'immeuble ou des personnes, le gestionnaire peut accéder sans autorisation préalable au local privatif du résident. Il en tient informé ce dernier par écrit dans les meilleurs délais (art L.633-2 du code de la construction et de l'habitation).

Pour l'hébergé :

L'hébergé est tenu de :

- s'acquitter de la participation financière fixée au contrat de séjour ;
- veiller à ce que la tranquillité du voisinage ne soit troublée en aucune manière par son comportement personnel ou par celui des personnes qui lui rendent visite ;
- répondre des dégradations qui surviennent pendant la durée du contrat de séjour dans les locaux privés dont il a l'usage ;
- souscrire une assurance à responsabilité civile afin de couvrir les dommages causés à autrui ;
- respecter le règlement de fonctionnement annexé au contrat de séjour.

## **2.3 – Participation financière de la personne accueillie**

L'hébergement se caractérise par la gratuité du droit d'usage. L'organisme peut fixer une participation financière (ex : participation aux charges tels que l'eau, l'électricité...), son montant est indiqué dans le contrat de séjour signé entre le gestionnaire et l'hébergé. *Elle est alors librement déterminée mais ne doit pas être assimilable à un loyer.*

## **2.4 - Résiliation du contrat de séjour**

### Par la personne hébergée :

La personne hébergée peut résilier à tout moment son contrat de séjour sous réserve d'un délai de préavis de 8 jours.

### Par le gestionnaire :

La résiliation du contrat par le gestionnaire ne peut intervenir que dans les cas suivants :

- inexécution par la personne accueillie d'une obligation lui incombant au titre de son contrat ou manquement grave ou répété au règlement de fonctionnement de la structure sous réserve d'un délai de préavis d'un mois (art R.633-3 du code de la construction et de l'habitation) ;
- cessation totale d'activité de l'établissement ;
- cessation des conditions d'admission de la personne accueillie dans l'établissement, lorsque son état de santé nécessite durablement des équipements ou des soins non disponibles dans l'établissement, après que le gestionnaire s'est assuré que la personne dispose d'une solution d'accueil adaptée ;
- décision de la personne hébergée de quitter de son plein gré l'établissement ;

Le délai de préavis doit-être prévu au contrat.

### **Clause résolutoire**

La clause résolutoire est la clause d'un contrat prévoyant à l'avance sa résiliation automatique dans le cas où l'une des deux parties ne respecte pas une de ses obligations contractuelles. La partie qui a commis ce manquement ne peut pas dans ce cas, contester cette résiliation devant les tribunaux.

A titre d'exemple, on peut imaginer de prévoir des clauses résolutoires pour les motifs suivants :

- le non-paiement de la participation financière ;
- le non-respect de l'obligation d'utiliser paisiblement les lieux et équipements (troubles du voisinage tels que nuisances de bruit, comportement agressif, tapage nocturne...)

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.

### 1 – Participation financière

La participation financière mensuelle est librement déterminée (mais ne doit pas être assimilable à un loyer). Son montant peut-être variable en fonction des ressources de la personne et du barème éventuellement fixé par la structure. Les tarifs appliqués sont (liste non exhaustive) :

- 0€
- 25€ pour un T1
- 40€
- 43,60€ pour une personne seule avec ou sans enfant
- 48,80€ pour une personne seule avec 2 enfants
- 53,90€ pour une personne seule avec 3 enfants
- 58€ pour une personne seule avec ou sans enfant
- 86,20€ pour un couple sans ou avec 1 enfant
- 90€ pour un couple avec ou sans enfant
- 91,30€ pour un couple avec 2 enfants
- 96,40€ pour un couple avec 3 enfants
- 45€ : petit studio
- 69€ : T1
- 102€ : T2
- 117€ : T3
- 15% des ressources, si la personne perçoit le revenu de solidarité active
- Calculé en fonction des ressources financières de la personne ou du ménage

### 2 – Le dépôt de garantie

Le dépôt de garantie n'est pas obligatoire mais la structure peut éventuellement en demander un, pour les raisons suivantes :

- pour pallier à la dégradation du logement et/ou des équipements
- pour constituer une épargne pour l'hébergé

Son montant est librement déterminé et peut-être (liste non exhaustive) :

- 0€
- 7,50€ par mois
- 25€ par mois
- de 65,40€ à 144,60€ en fonction du nombre de personne dans le logement

### 3 – Dégradation du logement et/ou équipement – état des lieux de sortie

#### Grille de vétusté :

Le décret n°2016-382 du 30 mars 2016 fixe les modalités d'établissement de l'état des lieux et de prise en compte de la vétusté des logements à usage de résidence principale. Ce décret définit la notion de vétusté mais aucune grille officielle n'a été élaborée.

La vétusté est définie comme l'état d'usure ou de détérioration résultant du temps ou de l'usage normal des matériaux et éléments d'équipement dont est constitué le logement. Les parties du contrat peuvent convenir de l'application d'une grille de vétusté dès la signature du contrat, choisie parmi celles ayant fait l'objet d'un accord collectif conclu conformément à l'article 41 ter de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986, ou d'un accord collectif local conclu en application de l'article 42 de la même loi. La plupart des bailleurs sociaux ont élaboré leur propre grille de vétusté.



Ci-dessous, un modèle de grille de vétusté à titre indicatif.

Nota : le taux de vétusté appliqué par les assurances « détérioration immobilière » est de 6% par an à compter de la livraison.

Equipement	Franchise	Durée de vie	Abattement	Quote-part résiduelle
Peinture, papiers peints	2 ans	7 ans	18%	10%
Moquette	2 ans	7 ans	18%	10%
Parquet, carrelage sols	5 ans	25 ans	4%	20%
Revêtement plastique	3 ans	10 ans	11%	20%
Faïence murale	10 ans	20 ans	8%	20%
Menuiserie intérieure	5 ans	20 ans	6%	15%
Serrurerie, quincaillerie	2 ans	10 ans	11%	15%
Robinetterie	5 ans	15 ans	9%	15%
Plomberie	5 ans	15 ans	9%	15%
Appareils sanitaires	7 ans	20 ans	6%	20%
Chauffe-eau	3 ans	10 ans	12%	15%
Chaudière	3 ans	15 ans	7%	15%
Ballon d'eau chaude	3 ans	10 ans	12%	15%
Persiennes PVC ou en bois	5 ans	15 ans	8%	20%
Persiennes métalliques	5 ans	20 ans	5%	20%
Volets roulants	3 ans	15 ans	8%	10%
Convecteurs électriques	3 ans	10 ans	12%	15%
Radiateurs	5 ans	20 ans	6%	10%
Organes de réglage du chauffage (brûleurs)	2 ans	10 ans	11%	10%

Exemple de la moquette :

- si la moquette a été détériorée dans les 2 premières années de sa pose, alors le locataire doit prendre en charge l'intégralité du remplacement.
- si la moquette a été posée il y a plus de 5 ans, et qu'elle a été détériorée, le locataire va bénéficier d'un abattement calculé sur trois ans (5 ans – 2 ans de franchise) à savoir :  $3 \times 18 = 54\%$ . Donc le locataire ne supportera que 46% (100-54) du coût de remplacement.
- si la moquette a été posée il y a plus de 7 ans, seulement 10% du coût de remplacement resteront à la charge du locataire.

**Important :** le bailleur a le droit de retenir, sur le dépôt de garantie, des sommes pour couvrir d'éventuelles réparations à la condition qu'une grille de vétusté soit annexée au contrat.

## Barème des réparations locatives :

Ci-dessous, à titre indicatif, un exemple de barème des réparations locatives appliqué par le CCAS d'Avranches pour l'année 2016 :

Peinture – Papier – Vitrerie		Serrurerie - Porte	
Papier peint (m <sup>2</sup> )	14 €	Choc sur porte	30 €
Peinture (m <sup>2</sup> )	14 €	Clé manquante porte logement	6 €
Verre	91 €	Clé manquante spéciale	26 €
Plomberie – Robinetterie		Cylindre de la porte d'entrée	23 €
Evier	182 €	Porte boîte aux lettres	68 €
Refixation évier	37 €	Serrure boîte aux lettres	30 €
Baignoire et douche	sur devis	Volet	
Lavabo	128 €	Manivelle de manœuvre	60 €
Refixation lavabo	51 €	Aimant ou arrêt manivelle	13 €
Siphon	34 €	Lame plastique de volet roulant	50 €
Bouchon évier, lavabo, baignoire	14 €	Lame plastique	37 €
Robinet	50 €	Clôture	
Flexible de douche	26 €	Grillage clôture, le mètre	7 €
Pomme de douche	18 €	Portillon	500 €
Remplacement matériels		Electricité	
Miroir salle de bain	10 €	Prise de courant, télévision	14 €
Tablette de lavabo	15 €	Sonnerie	30 €
Rideau de douche	5 €	Interphone	sur devis
Poubelle salle de bain	5 €	WC	
Poubelle cuisine	18 €	Remplacement abattant WC	30 €
Matelas 90 x 190	120 €	Mécanisme chasse d'eau	51 €
Matelas 140 x 190	45 €	Détartrage cuvette WC	25 €
Housse matelas 90 x 190	25 €	Nettoyage du logement	
Housse matelas 140 x 190	45 €	Service technique et entretien	17€/h + fourniture
Alèze 90 x 140	25 €	Désinsectisation du logement	sur devis
Alèze 140 x 190	34 €	Divers	
Couverture lit 1 personne	34 €	Carte communauté de commune (déchets)	3 €
Couverture lit 2 personnes	44 €	Badge Manche Habitat (ouverture porte)	6 €
Dessus de lit	53 €	BIP portail	43 €
Réfrigérateur	175 €		
Autres matériels : prix meuf moins vétusté (6% par an)			

Les grilles de vétusté existantes dans le cadre d'un accord collectif de location sont surtout concentrées sur l'immobilier et ne mentionnent pas le mobilier. Elles n'aident donc pas à déterminer qui doit supporter le coût de la réparation ou du remplacement d'une table, d'un four à micro-ondes ou d'un lit...

## 4 – La résiliation du contrat de séjour – échelle de sanction

Avant de résilier un contrat de séjour, une échelle de sanction peut être appliquée :

- avertissement oral
- courrier écrit pour rappeler les obligations de l'hébergé, le règlement de fonctionnement...
- convocation pour entretien avec le chef de service, directeur, élu...
- exclusion de quelques jours (3 jours)

### **3 – Le règlement de fonctionnement**

Le règlement de fonctionnement fait partie des instruments rendus obligatoires par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 et permettant d'assurer l'effectivité des droits des personnes. Il est règlementé par le code de l'action sociale et des familles (articles L.311-4, L.311-9 et R.311-33 à R.311-37).

Il est inséré, dans le code de l'action sociale et des familles, l'article L. 311-7 ainsi rédigé :  
« *Dans chaque établissement et service social ou médico-social, il est élaboré un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service* ».

#### **Procédures d'élaboration et de révision du règlement de fonctionnement :**

##### **Article 1**

Le règlement de fonctionnement est arrêté par l'instance compétente de l'organisme gestionnaire, après consultation des instances représentatives du personnel de l'établissement ou du service et du conseil de vie sociale ou des autres instances de participation instituées en application de l'article L.311-6 du code de l'action sociale et des familles.

Il est modifié selon une périodicité prévue. Celle-ci ne peut être supérieure à cinq ans.

##### **Article 2**

Le règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux de l'établissement ou du service, remis à chaque personne (ou à son représentant légal) qui y est prise en charge ou qui y exerce, soit à titre de salarié ou d'agent public, soit à titre libéral, ou qui y intervient à titre de bénévole. Ce règlement peut être annexé au livret d'accueil.

#### **Dispositions relatives aux dispositions obligatoires du règlement de fonctionnement :**

##### **Article 3**

Le règlement de fonctionnement indique les principales modalités concrètes d'exercice des droits énoncés au code de l'action sociale et des familles, notamment de ceux mentionnés à l'article L.311-3. Il précise, le cas échéant, les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement ou du service.

##### **Article 4**

Le règlement de fonctionnement fixe les modalités de rétablissement des prestations dispensées par l'établissement ou le service lorsqu'elles ont été interrompues.

##### **Article 5**

Le règlement de fonctionnement précise 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.

##### **Article 6**

Le règlement de fonctionnement précise les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur.

##### **Article 7**

Le règlement de fonctionnement prévoit les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles.

## Article 8

Le règlement de fonctionnement précise les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens.

## Article 9

Dans le respect des dispositions de la charte arrêtée en application des dispositions de l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles, le règlement de fonctionnement énumère les règles essentielles de vie collective. A cet effet, il fixe les obligations faites aux personnes accueillies ou prises en charge 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 de séjour 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 ou prises en charge, comme des membres du personnel, le respect des biens et équipements collectifs. Elles concernent également les prescriptions d'hygiène de vie nécessaires.

## Article 10

Le règlement de fonctionnement rappelle que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Il rappelle également, 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.

## 4 – Procédure d'expulsion de la personne accueillie pendant ou à la fin de son contrat de séjour

Les associations gestionnaires peuvent être contraintes d'envisager une procédure d'expulsion à l'encontre des personnes qu'elles hébergent. Dans ce cas, un gestionnaire est soumis aux mêmes règles que les propriétaires ou bailleurs.

Des solutions doivent être proposées pour tenter de trouver un accord à l'amiable. En cas d'échec, le refus de maintien dans la structure doit être formalisé par une mise en demeure de quitter les lieux adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par acte d'huissier de justice.

Il est également envisageable de recourir à la mise en demeure en rappelant les dispositions du contrat de séjour qui est, opposable en droit.

Lorsqu'il est mis fin au contrat de séjour pour des motifs légitimes et que les personnes ne quittent pas les lieux, la structure doit engager une procédure d'expulsion. En effet, si la fin de prise en charge et la résiliation du contrat de séjour est légale et si les occupants se maintiennent dans les lieux, ils deviennent occupants sans titre.

La procédure d'expulsion garantit les droits des occupants, même lorsqu'ils ont signé un contrat de séjour et non un contrat de bail.

En cas d'échec, le recours à la procédure judiciaire sera nécessaire. Elle se déroule en deux temps :

- une demande de résiliation du contrat d'occupation est présentée au juge,
- une phase expulsion dont l'objet est de contraindre l'occupant à quitter les lieux.

En cas de non-respect par l'hébergé de ses obligations, l'intervention du juge sera nécessaire pour résilier le contrat de séjour. La démarche est allégée puisqu'elle ne nécessite aucun des préalables imposés en droit locatif au bailleur. Une mise en demeure préalable à l'assignation est cependant souhaitable.

Comme pour un contrat de location, cette résiliation peut avoir deux fondements :

- la mise en jeu d'une clause résolutoire expresse (code civil art 1183)
- le non-respect du contrat (code civil art 1184)

Toute expulsion sans décision de justice serait illégale et la structure commettrait une voie de fait.

***Des pratiques telles que le changement des serrures, le retrait des affaires personnelles du logement occupé, ainsi que toute autre forme de pression ou menace pour quitter les lieux sont illégales et peuvent engager la responsabilité de la structure (article 226-4-2 du code pénal).***

Si l'hébergement est un statut particulier en matière d'occupation, il n'en est pas de même pour ce qui relève des procédures de restitution du logement ou de la chambre occupée par le résident. En effet, ce sont les règles de droit commun en matière d'expulsion qui s'appliquent et l'intervention du juge est nécessaire pour garantir la sécurité juridique de la procédure de récupération du local occupé.

Toutefois le contrat de séjour établi à l'entrée offre une garantie pour la structure, lui permettant de justifier la procédure d'expulsion.

Enfin, il est préférable de trouver une solution à l'amiable avec les bénéficiaires concernés avant le recours à la mise en demeure, y compris par voie d'huissier de justice pour rappeler les obligations du résident et l'informer des éventuelles suites judiciaires.

## 5 – L'accompagnement social

### Préambule

L'accompagnement social instauré par la loi n°90-449 du 31 mai 1990 s'inscrit dans le cadre du principe du droit au logement. L'accès au logement ou le maintien est un facteur d'insertion pour les ménages en situation de précarité ou d'exclusion.

L'accompagnement social lié au logement est un outil que les travailleurs sociaux doivent pouvoir mobiliser pour favoriser, faciliter et accélérer l'insertion du ménage dans son logement.

L'accompagnement social est l'une des déclinaisons du champ de l'accompagnement comme référé à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui définit les droits fondamentaux des usagers notamment : « *prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé* » et « *participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement* ».

La construction avec la personne d'un projet personnalisé porte sur différents axes :

- Une relation de proximité et de libre adhésion

Elle se caractérise par l'écoute et la mise en confiance. La relation est profondément individualisée, mais peut être complétée par des temps collectifs.

- Une approche globale de l'individu

Les diverses dimensions sont à appréhender, en prenant en compte l'impact des unes sur les autres. L'accompagnateur ne se contente pas de traiter les symptômes, mais se préoccupe des causes, de façon à éviter les phénomènes d'assistance à répétition. L'accompagnateur assure un rôle de pivot et coordonne les différentes interventions.

L'accès aux droits est une constante de l'accompagnement, dès les premières étapes.

- Un diagnostic social

Clé de voûte de l'accompagnement, il permet de connaître la personne, de collecter des informations précises sur sa situation, ses problèmes, son histoire et ses potentiels. Il se construit à partir d'entretiens individuels. Il s'enrichit et s'actualise en continu.

- Un travail en réseau

En mobilisant les diverses ressources du territoire, l'accompagnement social s'appuie sur les partenariats noués par les associations, les établissements, les services et intervenants sociaux. Le rapprochement et la coordination de ces réseaux permettent la continuité et la complémentarité de l'accompagnement.

- Une action dans la durée

L'intensité de l'accompagnement varie selon les moments. La temporalité ne peut pas être fixée à priori. Les parcours ne sont pas linéaires. Cette action dans la durée doit offrir à la personne un « droit au recommencement » et un droit au « non abandon ».

- Une co-évaluation de l'accompagnement

Elle doit être réalisée conjointement par le travailleur social et la personne accompagnée.

### Le cadre de référence de l'accompagnement social en lien avec le logement

L'accompagnement social doit permettre d'aider les personnes fragilisées à prévenir ou résoudre toute forme d'exclusion au regard du logement. En conséquence, les mesures d'accompagnement social doivent pouvoir être mobilisées à tout moment du parcours résidentiel, en tant que de besoin, en amont de l'accès au logement, au moment de l'entrée dans les lieux et dans le cadre du maintien dans le logement, en cas de difficulté.

## **Objectifs de l'accompagnement**

Cette mesure est destinée aux ménages qui rencontrent des difficultés pour accéder à un logement ou s'y maintenir. A cet effet un contrat d'accompagnement est signé qui peut prévoir :

- l'aide et l'accompagnement dans la recherche et l'accès d'un logement autonome adapté ;
- la construction d'un processus d'accès à un logement adapté ;
- l'aide à la gestion du budget pour le maintien dans le logement ;
- la prévention des expulsions locatives.

A travers ces buts à atteindre, l'accompagnement social visera à redynamiser les personnes démobilisées par les échecs, à les revaloriser par la prise de conscience de leurs possibilités et à les rendre acteurs de leur projet d'insertion et autonomes.

Les actions décrites ci-dessous ne doivent pas être nécessairement travaillées systématiquement et dépendront de la problématique du ménage accompagné.

Domaines d'intervention et objectifs	Objectifs opérationnels à atteindre (en lien avec la personne) Liste non exhaustive
	<b>ACCES</b>
Définir le projet logement avec le ménage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- analyser la situation sociale</li> <li>- évaluer les besoins en lien avec le ménage</li> <li>- inscrire la demande de logement dans un projet réalisable en adéquation avec l'offre disponible et la situation matérielle et sociale du ménage.</li> </ul>
Aider aux démarches administratives	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accompagner à la demande de logement</li> <li>- effectuer le suivi des dossiers en favorisant les rencontres avec les bailleurs</li> </ul>
Permettre l'accès aux droits	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aider la personne à constituer les dossiers A.L ou A.P.L</li> <li>- solliciter les dispositifs d'aides favorisant l'accès au logement</li> <li>- mobiliser les dispositifs de solvabilisation</li> </ul>
Aider à l'appropriation du logement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aider à préparer les démarches liées au déménagement : ouverture, fermeture des compteurs, recherche d'une assurance...</li> <li>- accompagner le ménage dans l'état des lieux</li> <li>- présenter et expliquer le contrat de location</li> <li>- informer sur les droits et devoirs des locataires</li> <li>- apprendre à utiliser les parties communes et les équipements (chauffe-eau, chauffage...)</li> <li>- favoriser l'appropriation du logement et de son environnement (lien avec le voisinage, accès aux équipements et services)</li> </ul>
Assurer la médiation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assurer ou établir la relation entre le bailleur et le locataire</li> <li>- permettre à la personne de s'inscrire dans son environnement</li> <li>- sensibiliser aux règles de vie sociale</li> <li>- assurer l'interface avec les travailleurs sociaux, les bailleurs, les élus locaux, le voisinage...</li> </ul>
Organiser la fin de mesure	<ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer la mise en place des relais à la fin de la mesure d'accompagnement social lié au logement</li> </ul>

### 1 – Les formes d'intervention

Pour atteindre les objectifs fixés, il est indispensable de rencontrer le bénéficiaire. Ces rencontres peuvent se dérouler **au domicile de la personne et/ou au bureau de la structure**. Elles doivent être régulières tout au long de l'accompagnement et à un rythme soutenu en début d'accompagnement.

### 2 – Le rythme des rencontres

Celui-ci est à définir en fonction du projet, des besoins de la personne, des démarches à effectuer. Il peut-être de l'ordre de (enquête réalisée auprès de l'ensemble des gestionnaires de la Manche, premier semestre 2016 ) :

- Tous les jours
- Une fois par semaine
- Tous les 10 ou 15 jours
- Une fois par mois (en incluant éventuellement la visite du logement)

### 3 – Un travail en réseau

Le profil des intervenants sociaux pour l'accompagnement peut être multiple et varié :

- Assistant(e) social(e)
- Conseillère en économie sociale et familiale
- Educateur spécialisé
- animateur ou animatrice
- Référent logement
- Chef de service/responsable pôle social CCAS
- Directeur
- Agent des services techniques et/ou d'entretien
- Professionnels de la santé

### 4 – L'articulation des partenaires

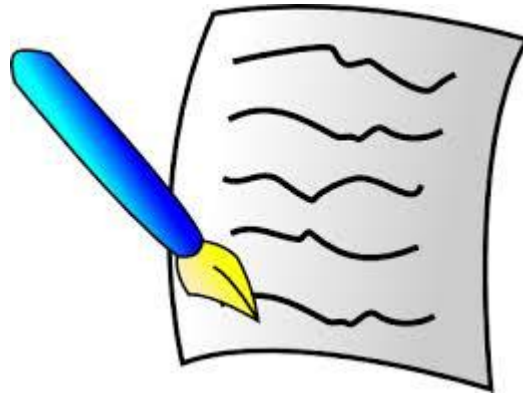
Cet accompagnement doit s'articuler avec un réseau existant. L'accompagnateur doit donc s'attacher à mener son action en liaison avec l'ensemble des partenaires concernés (liste non exhaustive) :

- Bailleur social
- Conseil départemental
- Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés
- Centre médico-social
- Centre médico-psychologique
- Etablissement psychiatrique
- Service d'addictologie
- Hôpital de jour
- Permanence d'accès aux soins de santé
- Accueil emploi
- Mission locale
- Caisse d'allocations familiales
- Caisse primaire d'assurance maladie
- Pôle emploi
- Service tutélaire
- Mandataire individuel
- Protection judiciaire de la jeunesse
- Service logement des villes
- Etablissement scolaire
- Centre de développement pour l'habitat et l'aménagement des territoires
- Service pénitentiaire d'insertion et de probation



# ***3ème partie***

## **Fiches pratiques**





**1 - Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant  
l'action sociale et des familles**

***Fiches pratiques***



## **La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale fixe de nouvelles règles relatives aux droits des personnes**

La loi réaffirme la place prépondérante des usagers, entend promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté. Une charte des droits et libertés de la personne accueillie existait antérieurement, évoquant le droit au respect des liens familiaux ou à l'exercice des droits civiques. Mais de nouvelles obligations pour les établissements sont apparues : livret d'accueil décrivant l'organisation de la structure, contrat de séjour définissant les obligations réciproques, règlement de fonctionnement, conseil de la vie sociale, personne qualifiée à laquelle tout usager pourra faire appel pour faire valoir ses droits. En outre, un projet d'établissement ou de service doit pouvoir présenter les objectifs généraux poursuivis.

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 s'articule autour de 4 grands axes :

- Renforcer le droit des usagers ;
- Elargir les missions de l'action sociale ;
- Mieux organiser et coordonner les différents acteurs du domaine médico-social et social ;
- Améliorer la planification.

Cette loi rappelle, précise et organise des droits, mais avant tout, elle cherche à assurer l'accès effectif de ces droits. Pour ce faire, **la loi énumère et rend obligatoire** des documents, des instances, des procédures d'évaluation, des sanctions.

### **Les droits des usagers**

L'article 7 assure des droits généraux à l'utilisateur :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé, sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- La confidentialité des informations le concernant ;
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont il bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- 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 le concerne.

### **Les documents rendus obligatoires**

- **Le livret d'accueil** : permet au futur « usager » de connaître de façon précise les services mis à sa disposition ;
- **La charte des droits et libertés** : porte sur « les principes éthiques et déontologiques » : non discrimination, droit à une prise en charge, droit à l'information, libre choix, droit à renoncer, droit au respect des liens familiaux, droit à la protection, droit à l'autonomie, droit à la pratique religieuse, respect de la dignité et de l'intégrité ;

- **Le règlement de fonctionnement** : définit « les droits et les obligations de la personne accueillie ».

Pour permettre une bonne utilité et une bonne compréhension de ce document, l'implication des usagers, à la rédaction de ce document pourrait être un bon moyen de les responsabiliser ;

- **Le contrat de séjour** : détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel ;
- **Le projet d'établissement** : définit les objectifs de l'établissement ou du service « notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que les modalités d'organisation et de fonctionnement ». Il est établi pour une durée de cinq ans.

## **Les instances prévues par la loi**

La loi prévoit deux instances :

- Le médiateur/conciliateur qui va permettre à la personne prise en charge de faire appel à une personne qualifiée pour l'aider dans différentes démarches ;
- Le conseil de vie sociale, instance qui va être consultée sur le contenu du règlement de fonctionnement.

## LE PROJET D'ETABLISSEMENT OU DE SERVICE

**Le projet d'établissement ou de service du social et médico-social a été généralisé par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002. Il constitue aujourd'hui un document de référence pour les équipes qui contribuent régulièrement à sa révision.**

L'article L.311-8 du CASF stipule que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, 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. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation ».

Son élaboration doit être basée sur la participation de l'ensemble des parties prenantes : les professionnels, les usagers et/ou leurs représentants légaux, les partenaires, voire le cas échéant, les bénévoles.

Ce document permet de positionner la structure dans son environnement institutionnel et d'indiquer les évolutions en termes de public et de missions. Il n'a pas vocation à synthétiser l'ensemble des documents relatifs au positionnement, au pilotage de la structure, ni à remplacer les outils de suivi de la vie de la structure.

Le projet d'établissement traite généralement des thématiques suivantes, de manière plus ou moins approfondie, selon les enjeux propres à la structure et à son secteur d'activité :

- L'histoire et le projet de l'organisme gestionnaire ;
- Les missions ;
- Le public accueilli ou suivi ;
- La relation avec les parents, la famille et l'entourage ;
- La nature de l'offre de service et son organisation ;
- Les principes d'intervention ;
- Les professionnels et les compétences mobilisées ;
- Les objectifs d'évolution, de progression et de développement.

## LE PROJET INDIVIDUEL

**Conformément à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, chaque établissement assure aux usagers un accompagnement individualisé. Le projet individuel est un document personnalisé définissant l'accompagnement professionnel, social et médico-social. Il est rédigé sous forme contractuelle en impliquant l'utilisateur lui-même.**

Le projet individuel est pour chaque usager la traduction opérationnelle du projet d'établissement : c'est un processus qui identifie les étapes et les moyens pour optimiser les ressources professionnelles et matérielles de l'établissement au profit de la personne accueillie. Il précise également les modalités d'évaluation de la situation de la personne. Le projet individuel est donc une vue dynamique institutionnelle sur l'accompagnement alors que le dossier usager enregistre lui la situation en cours d'évolution de l'utilisateur. La satisfaction des besoins et des attentes de la personne accueillie procède d'une mobilisation de l'équipe pluri professionnelle autour du sens et de la cohérence des modalités d'accompagnement (analyse des pratiques, démarche d'évaluation, écrits professionnels, réunion de projet...)

### **Le référent de projet individuel**

Il est chargé de veiller à la dynamique du projet individuel dans le cadre d'une délégation déterminée en réunion d'équipe. Il est assisté d'un cadre qui assure la responsabilité du respect du contrat d'accompagnement. La durée de sa mission est réévaluée régulièrement.

En pratique, il :

- Participe à l'accompagnement du quotidien de la personne au même titre que les autres membres de l'équipe ;
- Est l'interlocuteur privilégié mais pas exclusif avec la personne accueillie, la famille, les partenaires professionnels ;
- Rédige les comptes-rendus d'entretien, de réunion de projet, les conclusions et prises de décisions concernant la personne accueillie ;

### **L'évaluation de projets individuels**

L'évaluation est une étape importante au sein du processus du projet individuel. L'objectif est d'améliorer la prise en charge des usagers. La démarche d'évaluation des projets individuels permet de s'assurer non seulement de la cohérence ou de l'adéquation entre les objectifs et les résultats, mais aussi de l'adaptation du service éducatif à la prise en charge des usagers.



## LE DOSSIER DE L'USAGER INFORMATISE

**La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant le code de l'action sociale et des familles a introduit l'obligation pour les établissements du social et médico-social de constituer un dossier usager unique.**

Dans ce dossier usager doit se trouver l'ensemble des informations qui le concerne, consultables selon certaines conditions d'accès.

### **Le contenu du dossier usager**

Le dossier usager est un outil nécessaire à la conception, la conduite et l'évaluation des actions (activités et prestations). Il recueille toutes les données et écrits professionnels utiles pour rendre compte de la situation et de la problématique d'un usager afin de faciliter la compréhension, l'émergence d'un diagnostic, la conception de propositions et de plans d'action, et leur évaluation.

Généralement, il comprend :

- le volet administratif : documents constitués lors de l'admission (contrat de séjour, document individuel de prise en charge, fiche de renseignements, jugement de protection juridique, relevés de décisions d'orientation, courriers administratifs, documents spécifiques liés à l'histoire de l'usager, etc...).
- le volet technique : comptes-rendus et synthèses des réunions, projet individuel, évaluations, courriers échangés avec l'usager et les familles, etc...

Le contenu du dossier dans un logiciel informatisé devra retracer dans le détail les différents volets de la prise en charge de l'usager : administratif, famille, formation...

### **Le dossier usager papier et informatisé**

Un dossier centralisé informatisé permet de créer un espace de travail commun, de rassembler toutes les données à un même endroit tout en garantissant aux intervenants un accès permanent (disponibilité 24h/24) et sécurisé. Les impressions sont faites pour un besoin immédiat (réunions, consultations) puis détruites. Néanmoins, l'informatisation du dossier ne peut aboutir à la disparition du dossier papier amené à contenir pour le moins les documents officiels originaux (ordonnance, courrier...). La généralisation de la numérisation de ces documents est difficilement envisageable. Il faut donc établir une procédure de coexistence entre dossier informatisé et dossier papier afin d'éviter les écueils du doublon d'information. En pratique il est recommandé :

- la saisie dans le dossier informatisé des données utiles au quotidien à la conception, la conduite et l'évaluation des actions.
- une liste informatisée référençant les documents format papier existants en précisant leur localisation dans l'établissement.
- l'archivage des documents originaux, c'est-à-dire l'ensemble des documents officiels ou leurs copies, certifiées conformes dans le dossier papier.

Le dossier usager doit être clairement distingué des notes, brouillons, cahier de liaison ou de transmission. Les documents de type cahier de liaison, ou notes « volantes » n'ont pas vocation à être conservés et ont un intérêt temporaire, pour une circulation d'informations conjoncturelles. Si un événement prend du sens au regard du projet personnalisé, il est repris dans le dossier usager. Les écrits intermédiaires des professionnels, tels que les brouillons ou notes ont également vocation à être détruits (s'ils sont conservés à des fins d'étude, ils sont anonymisés). Chaque établissement devra tenir des règles explicites pour les notes personnelles (provisaires, non partagées, non réutilisables) à détruire régulièrement. Seul le document finalisé est intégré au dossier. Ces documents peuvent être consultés dans le cadre d'un contrôle ou d'une procédure judiciaire.

## **La consultation du dossier usager**

Les obligations s'appuient sur des lois ou des textes réglementaires : loi n°78-753 du 17 juillet 1978 (communication par tout organisme de service public des documents administratifs d'un usager, s'il en formule la demande), et pour les dossiers informatisés (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés), loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, décret du 15 mars 2002 pour les dossiers judiciaires (lecture directe de son dossier par l'utilisateur ou ses représentants, au greffe du Juge des Enfants). Chaque établissement doit lui-même définir et gérer cette procédure de consultation. Les règles de consultation doivent être inscrites dans le règlement de fonctionnement communiqué aux usagers et après avoir recueilli l'avis du conseil de la vie sociale.

Il peut arriver que les données contenues dans un dossier soient susceptibles de perturber l'utilisateur, voire d'aggraver son état. C'est la raison pour laquelle l'arrêté du 8 septembre 2003 prévoit que « la communication des informations ou des 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 ».

## **L'implication de la consultation du dossier usager**

Les éléments du dossier usager (papier ou informatisé) étant susceptibles d'être lus par l'utilisateur, cela induit pour les professionnels, d'une part, des qualités rédactionnelles particulières (précision, neutralité, clarté, lisibilité) et d'autre part, la traçabilité (modes de classement et d'archivage) des dossiers opérationnelle.

## **Les préalables à l'informatisation du dossier**

Le dossier étant individualisé, la déclaration auprès de la CNIL est obligatoire et son avis recueilli avant la mise en place de l'informatisation. C'est auprès du responsable du traitement de l'information, clairement identifié, que s'exerce le droit d'accès et de modification des données individualisées. Une réflexion institutionnelle doit être menée dans le cadre du projet d'établissement sur :

- le partage de l'information par les professionnels et plus généralement la sécurisation du système informatisé ;
- le contenu du dossier et le formatage des données (textes, liste à choix multiples, champs obligatoires, etc...) ;
- l'intégration des données antérieures à l'informatisation ;
- l'archivage des données ;
- la coexistence avec un dossier papier.

## LE LIVRET D'ACCUEIL

**La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant le code de l'action sociale et des familles a introduit l'obligation pour les établissements du social et médico-social de constituer un livret d'accueil.**

Conformément à cette loi, dans chaque établissement, service social ou médico-social et lieu de vie et d'accueil, un livret d'accueil doit être remis à la personne prise en charge ou à son représentant légal lors de l'accueil. Ce livret comporte les documents que cite l'article L.311-4 : la charte des droits et libertés des personnes accueillies et le règlement de fonctionnement.

Les établissements ou services ou lieux de vie et d'accueil adaptent le contenu, la forme et les modalités de communication du livret d'accueil en tenant compte, notamment, de leur organisation générale, de leur accessibilité et de la nature de leur activité sociale ou médico-sociale ainsi que de la catégorie de personnes prises en charge.

La liste ci-dessous est un aperçu indicatif et non exhaustif des éléments pouvant figurer dans le livret d'accueil. Certains éléments pourront être intégrés sous forme d'annexes pour permettre une actualisation plus aisée.

### **Des éléments d'information concernant la structure**

- La situation géographique de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et les différents sites qui le composent, leurs voies et moyens d'accès ;
- Les noms du directeur ou de son représentant et, le cas échéant, du ou des responsables des différentes annexes ou sites concernés, du président du conseil d'administration ou de l'instance délibérante de l'organisme gestionnaire ;
- Le cas échéant, des éléments d'information sur les conditions de facturation des prestations ;
- L'organisation générale de la structure, ou son organigramme. Le cas échéant, les coordonnées et les missions du service social de l'établissement ou service, notamment celles relatives aux démarches administratives et à l'accès à certaines aides financières ;
- Les garanties souscrites en matière d'assurance contractées par la structure ainsi que celles qui relèvent de la personne accueillie ou bénéficiaire de prestations ou services, ou de ses représentants légaux ;
- La liste des personnes qualifiées, les modalités pratiques de leur saisine et les numéros d'appel des services d'accueil et d'écoute téléphonique, adaptés aux besoins de prise en charge, ainsi que le cas échéant, les coordonnées de l'autorité judiciaire à l'origine de la mesure éducative dont bénéficie l'utilisateur.

### **Des éléments d'information concernant la personne prise en charge et ses représentants légaux**

- Les principales formalités administratives d'admission, de prise en charge, d'accompagnement, de règlement des frais et les principales dispositions relatives aux dépôts d'argent, de valeurs et objets personnels ;
- Les possibilités et conditions d'accueil et d'hébergement, éventuellement proposées par l'institution aux proches ou aux représentants légaux ;
- Les formes de participation des personnes accueillies et de leurs familles ou représentants légaux.

## Eléments complémentaires

Le livret d'accueil peut également préciser que :

- Les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 précitée ;
- Les données médicales sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement ou service et sont protégées par le secret médical et que les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les personnels sociaux ou soignants autres que ceux relevant du corps médical précité ainsi que le personnel administratif ou représentant des autorités habilitées en vertu de dispositions propres ;
- La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire ;
- La possibilité lui est donnée de contacter les personnes habilitées susmentionnées en cas de contestation ou de réclamation.

# LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant le code de l'action sociale et des familles a introduit l'obligation pour les établissements du social et médico-social de constituer un règlement de fonctionnement.

## 1 – Objet du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement vise à définir, d'une part, les droits de la personne accueillie et, d'autre part les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service. Pour éviter tout risque de confusion (notamment avec le règlement intérieur prévu par le code du travail), la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 a changé le nom de ce règlement, désormais dénommé « règlement de fonctionnement ».

## 2 – Nature juridique

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. C'est un document écrit qui permet de poser des règles et d'apporter une marche à suivre face à une difficulté éventuelle.

Il constitue ainsi un cadre de référence des droits et des devoirs de chacun. Le non-respect du règlement de fonctionnement pourra entraîner dans certains cas la résiliation du contrat de séjour. Il pourra également être opposé à l'établissement ou contesté par les personnes accueillies.

Ce règlement doit être porté à la connaissance de toute personne qui va séjourner dans l'établissement. Au-delà de son simple affichage à un emplacement visible de tous, l'équipe des intervenants sociaux doit pouvoir prévoir un temps d'explication auprès des personnes pour qu'elles s'en approprient le contenu.

## 3 – Contenu

Les articles R.311-35 à R.311-37 du code de l'action sociale et des familles fixe le contenu obligatoire du règlement de fonctionnement.

Le règlement de fonctionnement doit ainsi prévoir :

→ Les principales modalités d'exercice des droits des personnes accueillies, et, le cas échéant, les modalités pratiques d'association de leur famille à la vie de l'établissement ou du service.

### ***Quels sont ces droits ?***

- le respect de la dignité de la personne, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- le libre choix parmi les prestations adaptées qui lui sont offertes (lien avec la charte des droits et des libertés de la personne accueillie) ;
- une prise en charge et un accompagnement individualisés de qualité adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché ;
- la confidentialité des informations la concernant ;
- l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge ;
- l'information sur ses droits fondamentaux et protections prévues par la loi ou par contrat ainsi que les voies de recours à sa disposition ;
- la participation directe à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil ou d'accompagnement qui la concerne.

→ 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 ;

→ Les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens ;

→ Les mesures à prendre, en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles ;

→ Les modalités de rétablissement des prestations dispensées par l'établissement ou le service lorsqu'elles ont été interrompues ;

→ Les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, à l'exécution des prestations à l'extérieur de l'établissement (art R.311-36 du CASF).

Dans le respect des dispositions de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement fixe les règles essentielles de vie collective et notamment les obligations faites aux personnes pour permettre la réalisation des prestations qui leur sont nécessaires.

Ces obligations que les personnes accueillies doivent respecter concernent :

- le respect des décisions de prise en charge, des termes du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge ;
- le respect des rythmes de vie collectifs ;
- le comportement civique à l'égard des autres personnes accueillies ou prises en charge, comme des membres du personnel ;
- le respect des biens et équipements collectifs ;
- les prescriptions d'hygiène de vie nécessaires.

Ce règlement doit également rappeler que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives ou judiciaires.

Il doit être cohérent dans sa rédaction. Son contenu doit aussi être élaboré en tenant compte des autres documents existants :

- contrat de séjour ou document individuel de prise en charge ;
- livret d'accueil ;
- charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- projet d'établissement.

*Dans tous les cas où l'accueil s'accompagne d'un hébergement ou d'une location, il est préférable d'annexer le règlement de fonctionnement au contrat de séjour et d'insérer dans ce dernier une clause indiquant que sa signature vaut acceptation du règlement de fonctionnement. Pour être certain de cette acceptation, il est conseillé que la personne accueillie paraphe chaque page du règlement. Celui-ci devient alors un élément contractuel, dont les droits et les obligations peuvent être invoqués par la structure.*

## I – LES DROITS FONDAMENTAUX DE CHAQUE PERSONNE

<b>Droit à la dignité</b>	<b>Référence</b>	Article L.311-3-1 du CASF
	<b>Points à définir</b>	→ Préciser qu'il est demandé à chacun, d'une part, un comportement respectueux à l'égard des autres et d'autre part, de veiller à sa propre hygiène ; → Fixer les obligations de l'établissement en matière de respect de la dignité des personnes.
	<b>Clause recommandée</b>	Il est demandé à chaque personne accueillie, salarié ou bénévole un comportement respectueux et civil à l'égard des autres. L'établissement s'engage à fournir des conditions d'accueil conformes aux normes du règlement sanitaire départemental. Par respect pour soi-même et envers l'ensemble des personnes présentes sur le lieu, il est demandé à chacun de veiller à sa propre hygiène et de porter une tenue vestimentaire décente dans les espaces collectifs.
<b>Droit au respect de la vie privée et droit à l'intimité</b>	<b>Référence</b>	Article L.311-3-1 du CASF
	<b>Précision</b>	Le logement mis à disposition de la personne constitue un espace personnel protégé où s'exerce le droit à l'intimité et le droit au respect de sa vie privée. Par principe, l'accès aux espaces privés, sans autorisation de son bénéficiaire, reste prohibé à toute personne de la structure. Le fait de pénétrer dans les locaux privés des personnes hébergées sans leur autorisation constitue une atteinte au respect de la vie privée et une violation de domicile sanctionnée pénalement (art 226-4 du code pénal). Il peut ouvrir droit à réparation. Il convient de s'assurer de ce que le comportement du personnel et/ou l'organisation de l'établissement ne conduisent pas à des intrusions injustifiées dans la sphère privée.
	<b>Points à définir</b>	→ Rappeler que cette intrusion est exceptionnelle et qu'elle doit être réalisée avec l'accord de la personne ; → Lister précisément, dans le cadre d'une intrusion au domicile de la personne sans son accord, les situations d'intrusion, la qualité des personnes habilitées à intervenir (du service technique par exemple) et de les justifier pour que cette possibilité soit proportionnée aux objectifs poursuivis ; → Prévoir également la procédure et les modalités d'information des personnes. Dans chacune de ces circonstances, s'attacher précisément à définir les raisons de la visite, ses modalités et ses conséquences.
	<b>Clause recommandée</b>	L'hébergé s'engage à laisser exécuter dans les locaux privés mis à sa disposition les travaux d'entretien ou d'amélioration commandés par l'établissement. Il sera prévenu par avance (préciser les délais) de la nécessité de permettre l'accès à l'espace privé pour les travaux. En cas d'absence de la personne et dans les situations d'urgence (ex : incendie, dégât des eaux, urgence médicale...), seul le personnel mandaté et/ou l'établissement peut pénétrer dans les lieux.
	<b>Clause à proscrire</b>	Les clauses prévoyant la possibilité d'accéder au logement « à tout moment », en présence du résident ou d'un représentant de l'établissement en cas de « surveillance propreté », pour veiller « au respect des règles d'hygiène » ou pour s'assurer de « l'adéquation du comportement de la personne avec les objectifs de prises en charge » (contrôle de présence d'alcool ou de produits stupéfiants, contrôle de la bonne tenue de l'appartement par exemple) sont manifestement excessives.

<b>Droit à la sécurité et à la sûreté des personnes</b>	<b>Référence</b>	Articles L.311-3-1 et R.311-35 du CASF
	<b>Points à définir</b>	<p>Les consignes de sécurité :</p> <p>→ Décrire les mesures prises pour assurer la sécurité de tous et le rôle de chacun au bon fonctionnement : un certain nombre d'outils de prévention et d'accompagnement doivent être mis en place pour assurer leur sécurité tant physique que psychique.</p> <p>Les biens et valeurs personnels :</p> <p>→ L'établissement n'est pas responsable des biens personnels des hébergés ;</p> <p>→ Un service de consigne peut éventuellement être mis à disposition. Dans cette hypothèse, préciser les modalités de dépôt et de reprise des objets. Dans le cadre d'un contrat de dépôt, même à titre gratuit, l'établissement peut être déclaré responsable de la perte de ces objets.</p>
	<b>Clause recommandée</b>	Afin de préserver la sécurité des personnes, il vous est expressément demandé de prendre connaissance et de vous conformer aux consignes de sécurité affichées dans l'établissement.
<b>Droit à la confidentialité des informations</b>	<b>Référence</b>	Article L.311-3-4 du CASF
	<b>Points à définir</b>	<p>L'accompagnement des personnes accueillies nécessite de recueillir des données et renseignements les concernant et donc de constituer un dossier personnel. Il est donc essentiel que le règlement de fonctionnement précise la manière dont cette confidentialité est respectée.</p> <p>A l'exception des procédures de contrôle et de signalement, la personne accueillie doit donner son consentement à la communication des informations qui la concernent.</p> <p>→ Prévoir que l'établissement s'engage à assurer la confidentialité des informations concernant la personne accueillie. Une charte de confidentialité ou d'engagement peut être proposée à la signature par l'établissement ;</p> <p>→ Préciser que l'ensemble du personnel est soumis à un devoir de réserve, à une obligation de discrétion, et que certaines personnes sont tenues au secret professionnel ;</p> <p>→ Préciser les conditions dans lesquelles les stagiaires, les travailleurs sociaux et les bénévoles peuvent être amenés à connaître des informations relatives des personnes et à les accompagner. Prévoir la possibilité pour la personne accueillie de refuser cette intervention (la personne ne devant pas être mise devant le fait accompli) ;</p> <p>→ La protection des données médicales doit être garantie selon les modalités de la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 sur le droit des malades : constitution et communication du dossier médical ;</p> <p>→ L'informatisation des données recueillies est soumise aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 « relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés » qui protège les droits et les libertés individuelles en matière de protection des données personnelles.</p>
<b>Droit d'accès au dossier de la personne accueillie</b>	<b>Référence</b>	Article L.311-3-5 du CASF
	<b>Points à définir</b>	<p>→ Informer la personne accueillie qu'elle dispose d'un droit d'accès aux informations la concernant ;</p> <p>→ Préciser les modalités d'accès à son dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la procédure pour formuler cette demande : courrier ? délai de réponse ?</li> <li>- le lieu : une salle est-elle disponible pour la consultation du dossier ? les horaires ?</li> <li>- l'accompagnement d'un travailleur social à la consultation est-il prévu ?</li> </ul> <p>→ Préciser qu'aucun document ne pourra être accessible à des personnes extérieures (famille, employeur sauf accord de la personne ou réquisition judiciaire) ;</p> <p>→ Prévoir également les modalités de récupération par la personne de son dossier social en cas de fin de prise en charge par la structure.</p>



<b>Droit d'expression et participation des personnes accueillies</b>	<b>Référence</b>	Article L.311-3-7 du CASF
	<b>Précision</b>	La personne accueillie doit être partie prenante du projet d'insertion défini avec l'établissement d'accueil ou d'hébergement. La loi oblige également les établissements à permettre la participation des personnes accueillies au fonctionnement de l'établissement. A cette fin, le code de l'action sociale et des familles prévoit la création d'un « conseil de vie sociale », ou la mise en place de groupe d'expression ou de toute autre forme de participation (art L.311-6 et D.311-3 à D.311-32).
	<b>Points à définir</b>	→ Préciser les modalités d'expression des personnes accueillies : conseil de vie sociale ou d'autres formes de participation (groupe de paroles, enquêtes de satisfaction...) ; →Préciser pour chaque instance son rôle et son fonctionnement.
<b>Droit à un accompagnement individualisé</b>	<b>Référence</b>	Article L.311-3-3 du CASF
	<b>Précision</b>	La personne accueillie doit participer directement à la conception et à la mise en œuvre de son projet d'accompagnement. Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge sont les deux outils prévus par la loi pour permettre l'individualisation de l'accompagnement. Un contrat de séjour doit obligatoirement être conclu « dans le cas d'un séjour continu ou discontinu d'une durée prévisionnelle supérieure à deux mois » (art D.311 du CASF). Il est établi et remis à la personne au plus tard dans les 15 jours de l'admission. Le contrat est signé dans le mois qui suit l'admission. Un avenant fixant les objectifs et les prestations adaptées à la personne est ensuite établi.
	<b>Points à définir</b>	→ Les modalités d'élaboration et de révision du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge (durée, rythme des rendez-vous, modalités...) ; → Les prestations dispensées ou délivrées par l'établissement ainsi que leurs modalités de mise en œuvre et de facturation, en lien avec les engagements issus du contrat de séjour.
<b>Droit à une information sur les droits fondamentaux, les protections et les voies de recours</b>	<b>Référence</b>	Le règlement de fonctionnement doit préciser « les informations sur les droits fondamentaux de toute personne prise en charge et les protections particulières, légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition » art L.311-3-6 du CASF. Article L.311-5 du CASF : toute personne prise en charge peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du conseil général après avis de la commission départementale consultative mentionnée à l'article L.312-5 du CASF.
	<b>Précision</b>	Les droits doivent être clairement portés à la connaissance des personnes accueillies. Une information claire et spécifique doit leur être donnée afin de garantir un droit de recours en cas de litige avec la structure.

## II - LES REGLES DE LA VIE COMMUNE

<b>Vie Quotidienne</b>		
<b>Les entrées et les sorties</b>	<b>Principe</b>	La liberté d'aller et venir est un droit fondamental. Les restrictions à la liberté d'aller et venir ne sont acceptables que si elles sont justifiées par la protection de la personne contre elle-même ou autrui, précisées et connues.
	<b>Précision</b>	La détermination des horaires et des conditions d'entrée et de sortie de l'établissement peut conduire, dans certaines situations, à une atteinte à la liberté d'aller et venir des personnes accueillies. Or, seule la loi peut prévoir de telles restrictions qui peuvent constituer un enfermement contre la volonté des personnes.
	<b>Points à définir</b>	→ Pour l'hébergement collectif, préciser les conditions d'accès et de sortie de l'établissement ; → La restriction à la liberté fondamentale d'aller et venir ne pourra intervenir qu'en lien avec le contrat de séjour personnalisé.
	<b>Clause recommandée</b>	L'établissement est ouvert 24/24h, 365/365j. La porte d'entrée est équipée d'un système d'ouverture sécurisée entre 19h00 et 7h00. Seules les personnes hébergées et le personnel présent peuvent entrer et sortir de l'établissement. Les absences et sorties peuvent faire l'objet d'une information préalable.
<b>Les conditions d'accès aux espaces collectifs</b>	<b>Principe</b>	Le règlement de fonctionnement doit préciser les conditions générales d'accès et d'utilisation des locaux à usage collectif (art R.311-35 du CASF).
	<b>Précision</b>	La loi prévoit que le règlement de fonctionnement fixe l'organisation et l'affectation des locaux et bâtiments ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation. Il s'agit donc de bien distinguer les espaces privatifs dont l'accès est réservé au seul bénéficiaire (sauf exceptions strictement limitées et précisément définies) et les espaces collectifs qui sont accessibles à tous.
	<b>Points à définir</b>	→ Lister les espaces collectifs (espace télévision, bibliothèque, salle de jeu...) mis à disposition de l'hébergé et préciser les conditions particulières d'accès et d'utilisation (horaires, planning, clefs...).
<b>Les repas</b>	<b>Points à définir</b>	→ Préciser les modalités d'organisation des services de restauration collective (lieux, horaires des repas, dérogations possibles en dehors des plages horaires...); → Préciser (le cas échéant) les conditions selon lesquelles les résidents peuvent inviter des personnes extérieures : délai de prévenance, conditions de facturation pour les personnes extérieures...
<b>Le courrier</b>	<b>Principe</b>	Le respect de la confidentialité de la correspondance est impérativement assuré à toute personne accueillie. Ce principe découle du droit au respect de la vie privée. Aucun courrier ne peut donc être ouvert sans le consentement de la personne. Toute personne hébergée a le droit de recevoir son courrier à l'adresse de la structure.
	<b>Points à définir</b>	→ Prévoir les modalités de distribution du courrier aux personnes accueillies (horaires, retrait des accusés de réception, boîtes aux lettres...); → Prévoir les modalités de délivrance d'une attestation d'hébergement.
	<b>Clause recommandée</b>	Le courrier est mis à disposition pendant les horaires de bureau. Une attestation d'hébergement est délivrée sur demande à toute personne hébergée par la structure.

<b>Les absences</b>	<b>Principe</b>	L'obligation d'occupation effective des lieux entraîne pour la personne hébergée certaines obligations en cas d'absence.
	<b>Précision</b>	En pratique, il arrive que la personne ne soit plus présente au sein de la structure pendant une période plus ou moins longue et pour des raisons diverses (accident, départ volontaire, raisons familiales, incarcération...). Il est important que la personne ait bien eu connaissance des démarches à effectuer auprès de l'établissement notamment en termes de délai de prévenance.
	<b>Points à définir</b>	→ Pour l'hébergement collectif, préciser les modalités et le délai au-delà duquel une absence pourra être considérée comme un départ volontaire ; → En cas d'absence de courte durée (durée à définir), indiquer de quelle manière la structure doit être informée, préciser les situations indépendantes de la volonté de la personne où l'information lui est impossible (garde à vue, hospitalisation d'urgence...) → Préciser qu'en cas de non-respect de ces procédures le départ pourra être considéré comme volontaire.
	<b>Clause recommandée</b>	Vous devez informer _____ (préciser le nom et la fonction de la personne auprès de laquelle l'information doit être communiquée) pour toute absence supérieure à ___jours (préciser la durée). Certaines situations exceptionnelles peuvent ne pas imposer l'obligation d'information de la structure (garde à vue, hospitalisation en urgence). Pour toute absence supérieure à ___mois (préciser la durée), vous devez demander une autorisation préalable auprès de _____ (préciser le nom et la fonction de la personne auprès de laquelle l'autorisation devra être demandée). En cas de non-respect de ces obligations, votre départ sera considéré comme définitif et votre contrat de séjour sera résilié de plein droit.
<b>Le départ de la personne</b>	<b>Principe</b>	Les règles pour restituer la chambre ou l'appartement doivent être prédéfinies et portées à la connaissance des personnes accueillies par l'établissement. Lorsque le départ n'est pas volontaire et qu'il résulte d'une exclusion définitive de la personne hébergée, l'établissement devra respecter les règles en matière de résiliation du contrat de séjour.
	<b>Précision</b>	Si la personne refuse de quitter les lieux, l'intervention d'une décision de justice prononçant l'expulsion est impérative. Les règles en la matière doivent être définies et insérées dans le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge.
	<b>Points à définir</b>	→ Préciser les obligations auxquelles est tenu l'hébergé lors de son départ ; → Prévoir les modalités d'organisation de la fin de l'hébergement (ex : réalisation d'un état des lieux d'entrée et de sortie établi contradictoirement) ; → Restitution du dépôt de garantie ; → Préciser les modalités de conservation et de liquidation des objets abandonnés à la sortie.
	<b>Clause recommandée</b>	A son 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 la structure l'état des lieux et l'inventaire des équipements et du mobilier ; - restituer les clés ; - régler le solde de sa participation financière.

<b>Conditions d'utilisation des espaces privés</b>		
<b>Espace privé</b>	<b>Principe</b>	Le règlement de fonctionnement doit préciser les conditions générales d'accès et d'utilisation des locaux à usage privé (art R.311-35 du CASF).
	<b>Points à définir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Préciser que l'espace privé doit être occupé par la personne accueillie ;</li> <li>→ Lister les règles de conduite à respecter afin de ne pas porter atteinte à la tranquillité des résidents et permettre le bon fonctionnement et l'harmonie de la vie collective ;</li> <li>→ Préciser les dispositions particulières concernant les apports de mobilier et d'effets personnels ;</li> <li>→ Préciser les éventuelles restrictions (faire référence aux normes de sécurité et d'hygiène) ;</li> <li>→ Préciser que l'hébergé est responsable de l'entretien et de la propreté de son espace privé.</li> </ul>
	<b>Clause recommandée</b>	<p>Afin de préserver la quiétude de chacun, il est recommandé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision ;</li> <li>- de respecter la tranquillité des voisins ;</li> <li>- de jeter ses déchets dans les containers mis à la disposition des personnes accueillies ;</li> <li>- de ne pas détenir d'appareils dangereux, bruyants ou incommodants, ni de produits explosifs, inflammables ou corrosifs ;</li> <li>- de ne pas entraver, encombrer, modifier, neutraliser ou détériorer par quelque moyen que ce soit les dispositifs de sécurité (notamment sécurité incendie et installations électriques, ventilations, aération) ;</li> <li>- de ne pas procéder à des branchements électriques présentant un danger ou de nature à endommager l'installation ;</li> <li>- de ne pas installer d'équipements de chauffage individuels ou de plaques chauffantes sans l'accord de l'établissement.</li> </ul>
<b>Les visites de personnes extérieures</b>	<b>Principe</b>	Le droit de visite est un droit essentiel garantissant le respect de la vie privée et familiale. La personne hébergée doit avoir la possibilité de recevoir des personnes extérieures.
	<b>Points à définir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Définir les modalités du droit de visite : procédure (information), délai de prévenance éventuel, horaires, lieux réservés pour les visiteurs. Les visiteurs doivent respecter le règlement de fonctionnement et les consignes de sécurité ;</li> <li>→ Prévoir la non utilisation des espaces collectifs en l'absence de l'hébergé qu'ils sont venus voir.</li> </ul>
	<b>Clause recommandée</b>	<p>Vous pouvez recevoir des visiteurs à des heures compatibles avec la vie collective de l'établissement (à partir de ____h et jusqu'à ____h) et dans le respect des autres occupants.</p> <p>Ou</p> <p>Tout visiteur doit avoir quitté les lieux au plus tard à ____h. Le visiteur doit être accueillie par la personne hébergée à la porte d'entrée de l'établissement et raccompagné dans les mêmes conditions.</p> <p>Les visiteurs devront se conformer au règlement de fonctionnement affiché dans les espaces communs. Il est interdit aux visiteurs d'accéder aux parties communes ou de les utiliser en l'absence de l'hébergé qu'ils sont venus voir.</p>

<b>Les animaux</b>	<b>Principe</b>	L'article 10 de la loi n°70-598 du 9 juillet 1970 prohibe toute clause interdisant la détention d'un animal familier dans un local d'habitation.
	<b>Précision</b>	Ce texte a été aménagé, et sont désormais valides les clauses tendant à interdire la détention d'un chien d'attaque (catégorie I). Pour l'hébergement en diffus : aucun texte de loi ne limite la possibilité d'accueillir un animal domestique, la loi n°70-598 du 9 juillet 1970 s'appliquant à « tout local d'habitation ».
	<b>Points à définir</b>	→ Lorsqu'un chenil extérieur permet l'accueil d'un animal domestique, il convient de préciser ses modalités d'utilisation, sans que l'usage de celui-ci soit obligatoire pour les animaux des personnes accueillies. → Lorsque la configuration des locaux ne le permet pas (ex : hébergement collectif sans espaces privés), préciser que les nécessités de la vie collective imposent d'interdire la présence de tout animal qui entraînerait des problèmes d'hygiène, de dégradation des locaux ou de respect de la tranquillité des occupants et de leur sécurité.
	<b>Clause recommandée hébergement collectif</b>	Si vous êtes accompagné d'un animal, celui-ci peut être accueilli dans le chenil extérieur mis à disposition. Les modalités d'accès à ce chenil sont les suivantes (remises des clefs, alimentation...). Les chiens de catégorie I sont interdits. Le port d'une laisse et d'une muselière est imposé pour les animaux de catégorie II. Les carnets de vaccination de l'animal doivent être tenus à jour et produits sur demande de l'établissement.
	<b>Clause recommandée hébergement en diffus ou individuel</b>	L'accueil d'un animal familier peut être envisagé dans le logement mis à votre disposition. Le propriétaire de l'animal est tenu de faire en sorte que celui-ci ne crée aucune dégradation dans les parties privatives et collectives ni aucun trouble de jouissance aux autres occupants. La personne sera cependant tenue pour responsable de tout dégât ou trouble de jouissance occasionné par l'animal. Les chiens de catégorie I sont interdits.
<b>Les obligations légales Les produits licites</b>	<b>Points à définir</b>	Le tabac : → Lister les lieux où il est possible de fumer (distinguer les espaces communs spécialement dédiés et les parties privatives où la liberté est totale). L'alcool : → Prévoir l'interdiction absolue de commercialiser l'alcool au sein de la structure. Ne prévoir une clause d'interdiction totale de consommation que si elle est justifiée pour des raisons de santé et de sécurité. L'interdiction d'alcool doit être déterminée au cas par cas, en fonction de la situation des personnes accueillies. Cette restriction peut être légitime par exemple pour un établissement pour des personnes dépendantes type « postcure ». La restriction est justifiée pour des raisons de santé et au regard du sens du projet de l'établissement. En revanche, une interdiction générale et automatique n'apparaît pas justifiée ni légale. Il conviendra alors de sanctionner non pas le principe de consommation mais des éventuelles violences ou dégradations liées à une consommation d'alcool.
	<b>Clause recommandée</b>	L'usage excessif de l'alcool peut être prohibé s'il provoque des comportements portant atteinte aux droits des autres personnes accueillies. La répétition de tels comportements peut être de nature à entraîner des sanctions pouvant aller jusqu'à l'impossibilité de garder la personne au sein de la structure.

<b>Les obligations légales Les produits ou objets illicites</b>	<b>Principe</b>	Il s'agit d'un simple rappel à la loi dans le règlement de fonctionnement (ex : produits stupéfiants, armes...)
	<b>Points à définir</b>	Concernant la drogue : → Prévoir une clause d'interdiction pure et simple de la détention et de la consommation dans l'établissement.
<b>Les faits de violence</b>	<b>Points à définir</b>	→ Préciser que les personnes accueillies autant que les membres du personnel sont passibles de sanctions face à tout acte de violence et de maltraitance.
	<b>Clause recommandée</b>	Il est rappelé à chacun que tout acte de violence sur autrui est susceptible d'entraîner des procédures administratives et judiciaires (dépôt de plainte, actions en responsabilité...). Dans ces situations, le responsable de l'établissement pourra faire appel à la police ou à la gendarmerie.

### III – LES CONSEQUENCES DU NON-RESPECT DES OBLIGATIONS

<b>Principe</b>	Toute situation de départ d'un lieu d'hébergement ou toute rupture des services sans l'accord de la personne accueillie nécessite la plus grande clarté pour respecter le droit des personnes accueillies.
<b>Précision</b>	La sanction peut conduire à une exclusion de la structure. Il doit s'agir du dernier recours et elle ne doit sanctionner que les faits les plus graves. Lorsque la personne est hébergée, la procédure d'expulsion devra être respectée.
<b>Points à définir</b>	En cas de non-respect des dispositions du règlement de fonctionnement, il appartient à celui-ci de préciser et de prévoir : → L'échelle des sanctions proportionnées à la gravité des actes reprochés (observation, avertissement, exclusion temporaire pour les manquements les plus graves...); → Une procédure contradictoire permettant à chacun de présenter ses observations/justifications concernant les manquements constatés au règlement de fonctionnement ; → Les modalités de la procédure disciplinaire : convocation de l'hébergé, ses moyens de défense (possibilité d'être accompagné, recours à une personne qualifiée), ses voies de recours (ex : mise en place d'une commission de recours, « droit d'appel » de la décision prise), l'instance de décision compétente et sa composition.

## **2 – Procédures d'expulsion dans le cadre d'un hébergement d'urgence ou temporaire**

***Fiches pratiques***





# L'INTERDICTION D'EXPULSER SANS DECISION DE JUSTICE

## 1 - L'obligation pour les structures d'engager une procédure d'expulsion pour faire quitter les lieux aux personnes qui se maintiennent.

Les personnes morales, les propriétaires ou gestionnaires de logements/hébergements (associations, bailleurs sociaux, CCAS, etc...) qui souhaitent contraindre des occupants sans titre à quitter les lieux (centre d'hébergement, foyer, logement, etc...) doivent engager une procédure d'expulsion (art 61 de la loi n°91-650 du 9 juillet 1991). En effet, si la fin de la prise en charge et la résiliation du contrat est légale et que les occupants se maintiennent dans les lieux, ils deviennent occupants sans titre.

Cette procédure garantit les droits des occupants, même pour les signataires d'un contrat de séjour. Depuis la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), « *le fait de forcer un tiers à quitter les lieux qu'il habite sans avoir obtenu le concours de l'Etat dans les conditions prévues à l'article L.153-1 du CPCE (code des procédures civiles d'exécution), à l'aide de manœuvres, menaces, voies de fait ou contraintes, est puni de 3 ans d'emprisonnement et de 30.000€ d'amende* ».

### Quel est le juge compétent ?

La compétence du juge judiciaire ou administratif dépend de la nature privée ou publique du domaine sur lequel se trouvent les locaux mais aussi du gestionnaire, de la nature de la mission confiée à la structure.

Le tribunal des conflits considère que les tribunaux de l'ordre judiciaire sont compétents pour connaître les litiges entre particuliers et organisme qui poursuit une mission d'intérêt général puisqu'elle n'en demeure pas moins une personne privée (TC, 25/01/1982, n°2206), et ce même si l'association occupe des locaux sur le domaine public (TC, 15 mars 1999, n°3080).

## 2 - Le déroulé de la procédure d'expulsion devant les juridictions civiles.

Lorsqu'il est mis **fin à la prise en charge** (expiration de la durée du contrat de séjour sans renouvellement pour différents motifs : fin d'admission à l'aide sociale, non-respect des obligations de l'occupant, etc...) et que **le contrat de séjour est résilié sur des bases légales**, et que **les personnes ne quittent pas les lieux**, la structure ne peut expulser les occupants sans une décision de justice. Elle doit alors engager une procédure d'expulsion. En matière civile, l'article L.411-1 du code des procédures civiles d'exécution prévoit :

*« sauf disposition spéciale, 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 ».*

**Toute expulsion sans décision de justice serait illégale et la structure commettrait une voie de fait. Le changement de serrures, le retrait des affaires personnelles, ou toute pression, menace pour quitter les lieux sont illégales et engagent la responsabilité de l'établissement.**

### Les procédures d'expulsion devant le juge civil :

Le tribunal d'instance compétent est celui du lieu de l'hébergement/logement. Si un accord intervient en cours de procédure, le juge valide son contenu et établit un procès-verbal de conciliation. Sinon, la structure peut engager différentes procédures :

→ **La procédure d'urgence (référé)** : s'il y a urgence à expulser, le propriétaire saisit le juge des référés auprès du tribunal d'instance (articles 808 et 809 du code de procédure civile). Dans le cadre de ces procédures d'urgence, le juge n'apprécie pas la situation au fond mais recherche si le maintien dans les lieux constitue un trouble manifestement illicite ou si cela risque de créer un dommage imminent ou encore s'il y a urgence en l'absence de contestation sérieuse. La décision que le juge rendra est appelée ordonnance de référé et est exécutoire (article 514 alinéa 2 du code de procédure civile) ce qui signifie notamment que l'appel n'est pas suspensif.

→ **La procédure au fond** : s'il n'y a pas urgence à expulser, le propriétaire saisit le juge par une procédure au fond, ou après obtention d'un renvoi au fond.

### **L'appréciation par le juge des motifs d'expulsion :**

Le juge, dans l'appréciation des motifs d'expulsion invoqués, tient compte de la situation de la personne pour ordonner ou non l'expulsion avec ou sans délais, lorsque le relogement des occupants est impossible ou lorsque la situation personnelle de l'occupant l'exige, en prenant en compte la bonne ou mauvaise volonté de l'occupant dans l'exécution de ses obligations, des situations respectives du propriétaire et de l'occupant au regard de l'âge, l'état de santé, la situation de famille ou de fortune, les circonstances atmosphériques, les démarches de relogement... (article L.412.4 du code des procédures civiles d'exécution).

### **La décision de justice prononçant l'expulsion :**

Le jugement d'expulsion est signifié par huissier de justice. La personne peut faire appel de ce jugement. Lorsque le juge prononce l'expulsion, il peut octroyer des délais aux occupants pour quitter les lieux (de 3 mois à 3 ans). A l'expiration de ces délais, l'occupant reçoit un commandement de quitter les lieux. L'expulsion ne peut être exécutée entre le 1<sup>er</sup> novembre et 31 mars (trêve hivernale).

### **L'octroi de délais par le juge de l'exécution :**

A compter de la délivrance du commandement de quitter les lieux, le juge de l'exécution peut, sur demande, accorder des délais supplémentaires pour libérer le logement.

### **L'exécution de la décision de justice :**

A défaut de libération des lieux 2 mois après la délivrance du commandement de quitter les lieux, ou à l'expiration des délais supplémentaires accordés par le juge de l'exécution, le concours de la force publique doit être demandé à la préfecture et s'il est accordé, l'expulsion sera réalisée en présence de l'huissier de justice et d'un représentant des services de police.

Les préfets ne doivent pas mettre en œuvre le concours de la force publique afin d'expulser un ménage reconnu prioritaire par la commission de médiation DALO (droit au logement opposable), tant qu'un relogement ou un hébergement ne lui a pas été proposé.

### 3 – Le déroulé d'une procédure d'expulsion devant les juridictions administratives.

Les occupants bénéficient de garanties légales moins protectrices que dans le cadre de la procédure civile.

#### Les procédures d'expulsion devant le juge administratif :

→ **La procédure d'urgence (référé)** : le propriétaire saisit le tribunal par voie de référé, l'article L.521-3 du code de justice administrative dispose : « *en cas d'urgence et sur simple requête, recevable même en l'absence de décision administrative préalable, le juge des référés peut ordonner toutes autres mesures utiles sans faire obstacle à l'exécution d'aucune décision administrative* ».

Les occupants ne sont pas assignés, mais reçoivent une convocation au tribunal par un courrier en recommandé avec accusé de réception, par le greffe du tribunal administratif.

→ **La procédure au fond.**

#### La décision de justice prononçant l'expulsion :

Le juge ordonne ou non l'expulsion, dans un délai relativement rapide. Le juge peut ordonner l'expulsion sous astreinte. Les occupants doivent alors verser une somme d'argent par jour de retard s'ils quittent le logement au-delà de la date fixée. La décision de justice n'a pas à être notifiée par huissier de justice, elle fait l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

#### L'exécution de la décision de justice :

Le propriétaire n'est pas obligé de recourir aux voies d'exécution, telles qu'en procédure civile (pas de commandement de quitter les lieux). Suite à la notification de la décision de justice, il doit mandater un huissier de justice pour procéder à l'expulsion. Si la tentative d'expulsion échoue, l'huissier de justice demande le concours de la force publique.

Les préfets ne doivent pas mettre en œuvre le concours de la force publique afin d'expulser un ménage qui aurait été reconnu prioritaire par la commission de médiation DALO, tant qu'un relogement ou hébergement ne lui a pas été proposé.

#### Quelques rappels :

→ **Droit à l'information pour l'accès aux droits et à la justice** : les centres d'hébergement, quels qu'ils soient, doivent informer la personne prise en charge de « *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 que la liste des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement agréées dans le département* ». (art L.345-2 du code de l'action sociale et des familles, crée par la loi Alur). A ce titre, elles doivent assurer l'orientation des personnes en situation de fin de prise en charge vers tout intervenant afin de les aider dans leurs démarches d'accès au droit.

→ **Droit à la défense et bénéfice de l'aide juridictionnelle** : les personnes se maintenant, sans titre, dans les lieux pourront être convoquées au tribunal par voie d'assignation. Il s'agit d'un acte d'huissier de justice dans lequel le propriétaire invite les occupants à se présenter au tribunal, il précise également les motifs pour que le juge prononce l'expulsion. Il est délivré à la personne concernée dans les conditions prévues aux articles 653 à 661-1 du code de procédure civile. Dès lors, la procédure d'expulsion débute. L'occupant doit préparer sa défense. Il est préconisé de se faire assister par un avocat. Les personnes à faibles revenus peuvent bénéficier de l'aide juridictionnelle.

→ **Les juridictions judiciaires**, sont compétentes pour juger les litiges (de nature civile et commerciale) opposant deux personnes privées, et pour sanctionner les infractions aux lois pénales.

→ **Les juridictions administratives**, sont compétentes pour juger les litiges opposant une personne privée à l'Etat, à une collectivité territoriale, à un établissement public ou à un organisme privé chargé d'une mission de service public.

**Important** : L'ensemble de la procédure d'expulsion est effectué par un huissier de justice, ce qui signifie que la structure **doit obligatoirement** faire appel à ce professionnel qui se chargera de la rédaction des actes en fonction des situations.

**Valable pour la fin de prise en charge dans tous les types de structures :**

Des solutions doivent être proposées pour tenter de trouver un accord à l'amiable. En cas d'échec, le refus de maintien dans la structure doit être formalisé par une mise en demeure de quitter l'établissement adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par acte d'huissier de justice.

Lorsqu'il est mis fin à la prise en charge pour des motifs légitimes et que les personnes ne quittent pas les lieux, la structure doit engager une procédure d'expulsion.

	HEBERGEMENT D'URGENCE	ETABLISSEMENT SOCIAL/MEDICO-SOCIAL	LOGEMENT FOYER	SOUS-LOCATION
<b>FORMES</b>	<p>Pour toute personne sans-abri en détresse médicale, psychique ou sociale, sous l'autorité du préfet. L'accueil peut se présenter sous différentes formes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS),</li> <li>- centres d'hébergement d'urgence (CHU),</li> <li>- appartements financés au titre de l'aide au logement temporaire (ALT).</li> <li>- hôtels.</li> </ul>	<p>Pour les personnes en situation de précarité relevant de la réglementation des établissements sociaux et médico-sociaux (ESSMS) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS),</li> <li>- centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA),</li> <li>- centres maternels, lits halte-soins santé (LHSS),</li> <li>- appartements de coordination thérapeutique (ACT).</li> </ul> <p>Des règles propres s'appliquent à chaque catégorie d'établissement, sous réserve du respect des droits des personnes (dignité, respect du domicile...)</p>	<p>Établissement destiné au logement collectif à titre de résidence principale de personnes âgées, handicapées, jeunes travailleurs, étudiants, travailleurs migrants ou personnes défavorisées. Il existe plusieurs types de logements-foyers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- résidences sociales,</li> <li>- maisons-relais,</li> <li>- foyers de jeunes travailleurs (FJT),</li> <li>- foyers de travailleurs migrants (FTM)...</li> </ul> <p>Les occupants bénéficient d'un statut particulier dérogatoire du droit commun, régi par le code de la construction et de l'habitation.</p>	<p>Certains organismes (associations ou CCAS) sont locataires de logements dans le parc privé ou public, dans le but de les sous-louer à des ménages défavorisés, pour sécuriser la relation propriétaire/locataire par l'intermédiaire d'un tiers. Ce sont les :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'intermédiation locative et à la gestion locative sociale,</li> <li>- organismes déclarés ayant pour objet de sous-louer à titre temporaire, à des personnes âgées, handicapées ou de moins de 30 ans.</li> </ul>
<b>CADRE JURIDIQUE</b>	<p>Contrat conclu avec la personne hébergée, soumis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à une réglementation particulière (contrat de séjour, conclu avec les personnes accueillies en CHRS),</li> <li>- au code civil, notamment pour les personnes hébergées dans un CHU ou dans un hôtel,</li> <li>- au droit administratif si le centre d'hébergement est géré par une personne morale de droit public (CCAS).</li> </ul>	<p>Contrat de séjour conclu entre la personne accueillie et le directeur de l'établissement définissant « <i>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</i> ». Il contient les mentions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- durée, conditions, modalités de résiliation ou de révision ou de cessation des mesures contenues ;</li> <li>- description des conditions de séjour et d'accueil ;</li> <li>- conditions de la participation financière du bénéficiaire ;</li> <li>- conditions d'admission à l'aide sociale.</li> </ul> <p>Le règlement de fonctionnement définit « <i>les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement</i> ».</p>	<p>Le « <i>contrat de résident</i> » est établi par écrit, et contient les mentions suivantes : date de prise d'effet, modalités et conditions de résiliation, montant acquitté, prestations comprises et annexes, dépôt de garantie, désignation des locaux privatifs et collectifs. Il peut s'accompagner d'un « <i>contrat de séjour</i> ».</p> <p>Les droits des personnes doivent être garantis (<i>respect de l'espace privatif, droit à l'hébergement temporaire de tiers...</i>).</p> <p>La signature du contrat vaut acceptation du règlement de fonctionnement.</p>	<p>Le contrat de sous location est dérogatoire au droit commun. Les textes applicables varient selon la nature du bailleur (social ou privé) et du conventionnement APL :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>sous-locations du parc privé conventionnées APL</u> régies par certaines dispositions de la loi du 6/7/89 ;</li> <li>- <u>sous-locations du parc privé non conventionnées APL</u> régies par le code civil ;</li> <li>- <u>sous-locations du parc social</u> soumises à certaines dispositions de la loi du 6/7/89.</li> </ul> <p>Les contrats de sous-location du parc social ou privé liés par une convention APL, sont partiellement soumis aux dispositions de la loi du 6/7/89, notamment pour : contrat écrit, état des lieux, clauses non-écrites, dépôt de garantie, congé locataire, obligations des parties, charges et réparations locatives.</p>
<b>DUREE</b>	<p>La loi « DALO » reconnaît à la personne bénéficiant d'un hébergement d'urgence un « <i>droit au maintien</i> ». Le non-respect de ce droit engage la responsabilité du représentant de l'Etat dans le département.</p> <p>Ce « <i>principe de continuité</i> », signifie que la personne accueillie doit pouvoir rester dans la structure, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce que lui soit proposée une orientation adaptée à ses besoins vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement.</p>	<p>Contrairement à l'hébergement d'urgence, il n'existe pas de droit au maintien dans la structure. L'accueil des personnes rencontrant de graves difficultés, notamment en CHRS, a pour finalité d'aider la personne à recouvrer son autonomie. La durée prévue dans le contrat doit être fixée à partir d'une évaluation des besoins et d'une définition du projet d'insertion.</p>	<p>Contrat conclu pour une durée d'un mois, tacitement reconduit si la personne logée le souhaite.</p>	<p>Le contrat n'a pas de durée légalement fixée. Il est temporaire, renouvelable et à durée déterminée en raison de sa vocation d'insertion des personnes.</p> <p>Il peut s'agir d'un « <i>bail glissant</i> », qui d'une sous-location deviendra au terme d'une durée déterminée une location.</p>
<b>FIN DE PRISE EN CHARGE</b>	<p>Il peut être mis fin au contrat par le gestionnaire dans certains cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la personne hébergée décide de partir de l'établissement ;</li> <li>- la personne ne s'y présente pas pendant une période fixée par le règlement de fonctionnement ;</li> <li>- la personne adopte des comportements dangereux envers les autres personnes accueillies ;</li> <li>- la personne refuse une proposition d'orientation adaptée à ses besoins et capacités ;</li> <li>- la personne refuse l'entretien social que lui propose la structure d'hébergement.</li> </ul> <p>La décision mettant fin à l'hébergement de la personne devra être fondée sur des bases légales, motivée, et portée à sa connaissance.</p>	<p>Pendant la durée du contrat, il peut y être mis fin par le gestionnaire en cas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- non-respect des clauses du contrat de séjour ;</li> <li>- abandon du lieu d'hébergement ;</li> <li>- manquements graves et répétés au règlement de fonctionnement,</li> <li>- refus de prolongation de l'aide sociale.</li> </ul> <p>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>	<p>Il peut être mis fin au contrat par le gestionnaire dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- inexécution par la personne hébergée d'une obligation lui incombant ou manquement grave ou répété au règlement de fonctionnement, sous réserve d'un préavis d'un mois ;</li> <li>- cessation totale d'activité de l'établissement, sous réserve d'un préavis de trois mois ;</li> <li>- cas où la personne logée ne remplit plus les conditions d'admission dans l'établissement, sous réserve d'un préavis de 3 mois.</li> </ul> <p>La résiliation du contrat n'a pas à être prononcée par le juge. Elle est signifiée par huissier ou notifiée par écrit contre décharge ou LRAR. La mesure d'expulsion des personnes du lieu d'habitation doit en revanche être ordonnée par un juge.</p>	<p>Plusieurs causes peuvent mettre fin au contrat de sous-location.</p> <p><i>*Motifs de résiliation applicables à tous les types de sous-location :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fin du contrat de location principal mettant fin à la sous-location ;</li> <li>- un logement sous-loué hors cas prévus par les textes ou non autorisé par le bailleur entraînant la résiliation du bail ;</li> </ul> <p><i>*Motifs de résiliation applicables aux sous-locations dans le parc social ou privé conventionnées APL :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- décès du locataire ou abandon sans reprise possible ;</li> <li>- non-respect des obligations du contrat ;</li> <li>- défaut d'assurance des risques locatifs ;</li> <li>- non-paiement du loyer, des charges et/ou du dépôt de garantie ;</li> <li>- non-respect de l'obligation d'usage paisible des locaux ;</li> <li>- refus d'une offre de logement adapté.</li> </ul> <p><i>*Motifs de résiliation applicables aux sous-locations dans le parc privé hors conventionnement APL.</i></p> <p>Les clauses de résiliation doivent être conformes au code civil. Le juge peut apprécier la légalité des motifs de résiliation.</p>

**Valable pour la fin de prise en charge dans tous les types de structures : des solutions doivent être proposées pour tente de trouver un accord amiable. En cas d'échec, le refus de maintien dans la structure doit être formulé par une mise en demeure de quitter l'établissement adressée par LRAR ou par acte d'huissier de justice. Lorsqu'il est mis fin à la prise en charge pour des motifs légitimes et que les personnes ne quittent pas les lieux, la structure doit engager une procédure d'expulsion.**

## LOGEMENT ABANDONNE PAR LE LOCATAIRE

(loi n°2010-1609 du 22 décembre 2010 dit « Loi Béteille » et décret n°2011-945 du 10 août 2011)

### Comment reprendre possession du logement ?

Jusqu'au mois d'août 2011, le propriétaire qui voulait récupérer un logement dont le locataire était parti, sans donner congé et sans restituer les clés, devait avoir recours à une procédure d'expulsion longue et coûteuse.

Afin de favoriser la reprise des locaux abandonnés par le locataire, la loi n°2010-1609 du 22 décembre 2010, relative à l'exécution des décisions de justice, a allégé la procédure permettant au bailleur de faire constater que le logement est abandonné et d'obtenir la résiliation du bail. Cette procédure a été précisée par le décret n°2011-945 du 10 août 2011, entré en vigueur le 13 août 2011.

Désormais, le bailleur a la possibilité de former cette demande par requête. Il disposera d'une procédure simple et rapide pour récupérer son logement. Plusieurs conditions d'application :

- l'existence d'éléments laissant supposer l'abandon du logement par le locataire ;
- la délivrance d'une mise en demeure par acte d'huissier de justice ;
- le constat d'abandon du domicile et l'inventaire des biens laissés sur place par l'huissier de justice ;
- la saisine du juge pour constater la résiliation du bail ;
- la signification de la décision rendue par le juge ;
- le procès-verbal de reprise des lieux.

### 1 - Présomption d'abandon du logement

Avant toute action du bailleur, la présomption d'abandon doit être avérée par tous moyens. Le bailleur doit avoir tenté de rentrer en contact avec le locataire (courrier de relance, appels...). Ces démarches étant effectuées, il convient de faire procéder au constat d'abandon du domicile qui seul justifie que soit entamé une procédure de récupération du logement.

### 2 - La délivrance d'une mise en demeure au locataire

Concrètement, lorsque le bailleur possède les éléments suffisants qui lui laissent supposer que le logement est abandonné par son ou ses locataires, il sollicite un huissier de justice qui met en demeure le locataire de justifier qu'il occupe ledit logement dans le délai d'un mois.

Cette mise en demeure est nécessairement signifiée par un huissier de justice. Pour ce faire, l'huissier de justice se déplace au domicile du locataire.

Lorsque le locataire a réellement quitté les lieux et que l'huissier de justice ne connaît pas sa nouvelle adresse, il adresse une copie de la mise en demeure à la dernière adresse connue par lettre en recommandée avec accusé de réception qui vaudra signification à la date d'envoi de la LRAR (lettre recommandée avec accusé de réception).

Le locataire dispose d'un mois à compter de cette signification pour justifier qu'il occupe effectivement le logement.

### 3 - Le constat d'abandon du domicile

Si le locataire ne se manifeste pas ou ne justifie pas qu'il réside dans le logement dans le mois suivant la signification de la mise en demeure, l'huissier de justice (mandaté par le propriétaire des lieux) peut pénétrer dans les lieux (au besoin avec le recours d'un serrurier) pour constater l'état d'abandon du logement et de dresser éventuellement un inventaire des biens laissés sur place.

Les conditions dans lesquelles ce dernier peut entrer dans le logement sont extrêmement strictes. Ainsi, il ne peut pénétrer dans le logement qu'en présence :

- du maire de la commune, d'un conseiller municipal ou d'un agent municipal habilité ;
- d'une autorité de police ou de gendarmerie ;
- ou de deux témoins majeurs qui ne sont au service ni du créancier, ni de l'huissier de justice.

L'huissier de justice peut alors constater que le logement est abandonné, il dresse alors un procès-verbal ainsi que l'inventaire des meubles laissés sur place avec l'indication de leur valeur marchande.

#### 4 – La nécessaire intervention du juge

L'établissement d'un constat d'huissier de justice d'abandon du logement n'est pas suffisant. Il faut ensuite, saisir le juge afin qu'il constate la résiliation du bail.

L'huissier de justice dépose une requête devant le juge d'instance du lieu de situation de l'immeuble concerné. Cette requête, sollicitant la résiliation du bail, est accompagnée du contrat de bail, de la mise en demeure et du procès-verbal d'abandon.

#### 5 - La décision du juge

Le juge d'instance statue par ordonnance. S'il estime que la requête est fondée, il :

- constate la résiliation du bail ;
- ordonne la reprise des lieux ;
- statue sur la demande de paiement en cas d'impayés ;
- désigne les biens ayant une valeur marchande sur la base de l'inventaire dressé par l'huissier de justice ;
- autorise leur vente aux enchères.

Attention : si le juge rejette la requête, sa décision est sans recours pour le bailleur qui conserve toutefois la possibilité d'engager une procédure d'expulsion classique.

Dans les deux mois qui suivent la décision du juge, celle-ci doit être signifiée par l'huissier de justice au locataire. Ce dernier dispose d'un délai d'un mois pour former opposition auprès du greffe.

#### 6 – Le procès-verbal de la reprise des lieux

Une fois l'ordonnance passée en force de chose jugée, le bailleur peut reprendre son bien. L'huissier de justice dresse un procès-verbal de reprise des lieux qu'il signifie au locataire ayant abandonné le logement.

Si des biens ont été laissés dans les lieux et que le juge a statué sur leur sort (vente aux enchères ou déclarés abandonnés), le procès-verbal comportera un inventaire de ces biens, l'indication du lieu et les conditions d'accès au local où ils ont été entreposés. Le locataire disposera de 15 jours pour les retirer. Les papiers et documents personnels du locataire sont placés sous enveloppe scellée et conservés pendant deux ans par l'huissier de justice.

S'il s'avère à l'occasion des opérations de reprise des locaux que ceux-ci sont à nouveau occupés par la personne expulsée (ou toute autre personne de son chef), l'huissier de justice peut procéder à leur expulsion sans avoir à obtenir un nouveau titre d'expulsion et sans avoir à délivrer un commandement de quitter les lieux (la signification de la décision ordonnant la reprise des lieux tenant lieu de commandement d'avoir à libérer les locaux).





# ***4ème partie***

## **Annexes**





## **1 – Aide à la réalisation du contrat de séjour**

### ***Annexes***



# CONTRAT DE SEJOUR

*Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge, définit 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 nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.*

**Ce contrat de séjour est conclu entre :**

L'établissement (nom) \_\_\_\_\_, représenté par M. \_\_\_\_\_ ci-après désigné « l'établissement »

Et

M. \_\_\_\_\_, désigné ci-après « l'hébergé ».

L'établissement (nom) \_\_\_\_\_ propose à l'hébergé un logement temporaire et des services associés, le présent contrat fixe les objectifs des parties à ce contrat et définit les engagements réciproques de l'établissement et de l'hébergé.

**Il est convenu et arrêté ce qui suit :**

## **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 ;
- de mettre en œuvre une démarche d'accompagnement social visant à l'insertion.

Ceci implique une participation active de part et d'autre définie dans les engagements passés avec l'établissement.

## **Article 2 – DUREE ET RENOUVELLEMENT DU CONTRAT**

Le présent contrat est conclu pour une durée de \_\_\_ mois ; il débute le \_\_\_\_\_ et prendra fin le \_\_\_\_\_.

Au terme du contrat et au regard de la situation et du projet de l'hébergé, un avenant de renouvellement au contrat pourra être signé.

## **Article 3 – CONDITIONS D'ACCUEIL ET D'HEBERGEMENT**

### **3.1 – Description des lieux**

L'hébergé occupe une chambre ou un appartement situé à : (indiquer l'adresse)

Un état des lieux ainsi qu'un inventaire du mobilier et des équipements mis à disposition est fait au moment de l'accueil. La clé du logement est remise à l'hébergé.

### *Observations*

*Il est important :*

- de mentionner à l'état des lieux, le nombre et l'usage des clés remises à l'hébergé ;
  - de préciser dans le règlement de fonctionnement les conséquences en cas de perte des clés.
- L'inventaire désignera les équipements à usage privatifs (réfrigérateur, kitchenette...) et le mobilier.*

### 3.2 – Engagements respectifs relatifs à l'accueil et d'hébergement

Pour l'établissement :

L'établissement s'engage à :

- mettre à disposition une chambre ou un appartement, et des équipements en bon état et à effectuer tous les travaux pour maintenir leur bon état ;
- assurer à l'hébergé la tranquillité des lieux ;
- souscrire, pour le compte de l'hébergé, une assurance couvrant les risques : incendie, explosions, dégât des eaux, bris de glaces, dommages électriques et recours des voisins et de tiers.

Pour l'hébergé :

L'hébergé s'engage à :

- s'acquitter d'une participation financière (cf. article 5) ;
- veiller à ce que la tranquillité du voisinage ne soit troublée en aucune manière par son comportement personnel ou par celui des personnes qui lui rendent visite ;
- respecter le règlement de fonctionnement annexé au contrat de séjour, dont il reconnaît avoir pris connaissance ;
- respecter les engagements pris dans le cadre du contrat d'accompagnement individualisé ;
- souscrire une assurance à responsabilité civile afin de couvrir les dommages causés à autrui (l'établissement peut contracter l'assurance pour l'hébergé et lui facturer le coût) ;
- répondre des dégradations qui surviennent pendant la durée du séjour dans les locaux privatifs dont il a usage.

### Article 4 – CONDITIONS DE LA PRISE EN CHARGE

#### 4.1 – Objectif de la prise en charge

L'objectif de la prise en charge est d'aider l'hébergé à accéder ou recouvrer son autonomie sociale, familiale et professionnelle.

#### 4.2 – Avenant au contrat de séjour

Un avenant à ce contrat de séjour, intitulé « contrat d'accompagnement individualisé » sera élaboré avec l'hébergé et précisera les objectifs et les prestations les plus adaptées à la situation.

Des référents sociaux sont désignés afin d'assurer cet accompagnement :  
Madame/Monsieur \_\_\_\_\_

#### *Observations*

*L'avenant définira les objectifs et les prestations individualisées adaptées à la personne prise en charge et qui nécessiteront une connaissance particulière de sa situation, de ses attentes et de ses besoins.*

*Il est important d'indiquer au contrat de séjour que les prestations doivent être définies nécessairement par un avenant qui peut prendre des intitulés différents : « projet personnalisé, » « contrat d'objectifs », « contrat d'accompagnement individualisé »... mais qui dans tous les cas doit nécessairement correspondre à l'avenant individualisé adapté à la personne prévu par l'article D.311-V du CASF.*

### 4.3 – 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 contrat d'accompagnement individualisé.

#### Engagement de l'hébergé

L'hébergé s'engage à accomplir les démarches nécessaires à la réalisation de son projet d'insertion prévu au contrat d'accompagnement 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 5 – PARTICIPATION FINANCIERE

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 \_\_\_\_€.

### Article 6 – RESILIATION DU CONTRAT

#### 6.1 – le contrat prend fin au terme défini à l'article 2.

**6.2 – Avant ce terme, l'hébergé peut résilier** le contrat de séjour après en avoir informé l'établissement par écrit au moins \_\_\_\_\_ jours avant son départ.

L'hébergé s'engage alors à :

- libérer les lieux de tous ses effets personnels ;
- rendre le logement mis à disposition en parfait état de propreté ;
- régler le solde de sa participation financière, ou établir un échéancier pour prévoir le remboursement de celui-ci.

Un état des lieux ainsi que l'inventaire des équipements et du mobilier seront établis avant la restitution des clés. En cas de dégradations et/ou de disparition de matériel, les réparations et/ou le remplacement lui seront facturés.

#### *Observations*

*En cas de dégradations dues à un usage anormal par la personne hébergée, le coût de la remise en état du lieu d'hébergement est à sa charge et lui sera facturé.*

**6.3 – Avant ce terme, l'établissement peut résilier** le contrat de séjour en cas d'inexécution par l'hébergé d'une obligation lui incombant au titre de son contrat ou manquement grave et répété au règlement de fonctionnement, en respectant le délai de préavis (à définir).

### Article 7 – CLAUSE RESOLUTOIRE

La résiliation du contrat de séjour peut intervenir à l'initiative de l'établissement en cas :

- d'inexécution par l'hébergé de l'une de ses obligations lui incombant au regard du contrat de séjour et d'accompagnement, ou manquement grave et répété au règlement de fonctionnement.

Si l'hébergé se refusait de quitter les lieux après que la résiliation du titre soit acquise à l'établissement, celui-ci pourra, si bon lui semble, se pourvoir devant le juge des référés du tribunal de grande instance, pour voir constater cette résiliation, son occupation sans droit ni titre et ordonner son expulsion.

### **Article 8 – REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

Le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement est remis à M. \_\_\_\_\_. Il atteste par la présente en avoir pris connaissance et s'engage à le respecter.

Fait à \_\_\_\_\_ Le \_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_ exemplaires, dont un remis à l'hébergé.

Signature de l'établissement (nom et prénom)

Signature de l'hébergé (nom et prénom)

Liste annexe des documents remis :

- état des lieux et inventaire des équipements et du mobilier ;
- livret d'accueil et charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- règlement de fonctionnement.



## **2 – Aide à la réalisation de l'avenant au contrat de séjour**

### ***Annexes***



# AVENANT AU CONTRAT DE SEJOUR

AVENANT N° \_\_\_\_\_ AU CONTRAT DE SEJOUR

DE M. \_\_\_\_\_

Date du contrat initial : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Il est conclu entre, d'une part l'établissement \_\_\_\_\_ représenté par M \_\_\_\_\_ ci après désigné « l'établissement »

et, d'autre part, l'hébergé nommé ci-dessus, ce qui suit.

## Article 1 – Durée du séjour

Pour remplir les objectifs du séjour, il est conclu que le séjour initialement prévu jusqu'au \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ pourra se prolonger jusqu'au \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.

## Article 2 – Objectifs du séjour et démarches

Les objectifs du séjour de l'hébergé sont les suivants (*les inscrire tous ou la mention « pas de changement » le cas échéant*) :

- 
- 
- 
- 
- 

Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_ exemplaires, dont un remis à l'hébergé

Signature de l'établissement (nom et prénom)

Signature de l'hébergé (nom et prénom)



### **3 – Aide à la réalisation du contrat d'accompagnement**

#### ***Annexes***



# CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT

## Entre les soussignés :

L'établissement \_\_\_\_\_ représenté par M \_\_\_\_\_ fonction  
(directeur/chef de service/chef de projet/intervenant social...) \_\_\_\_\_

Et

M. (nom et prénom du bénéficiaire) : \_\_\_\_\_ hébergé (indiquer  
adresse) \_\_\_\_\_

Date d'entrée dans le dispositif : \_\_\_\_\_.

## 1 - Objet du contrat :

Le présent contrat a pour objet de fixer les conditions du dispositif d'accompagnement social personnalisé. Celui-ci entre dans le cadre du dispositif d'aide au logement temporaire.

Cet accompagnement social est confié à M. \_\_\_\_\_, fonction  
\_\_\_\_\_.

## 2 - Objectif de l'intervention :

L'objectif est de soutenir la personne en difficulté dans ses démarches dès qu'elle entre dans le dispositif de l'accompagnement.

Pour ce faire, un accompagnement social personnalisé est proposé par un référent qui, en accord avec vous, établira les étapes indispensables à :

- la compréhension et l'analyse de votre situation ;
- la négociation d'un plan d'action personnalisé ;
- le suivi et les conseils dans vos démarches ;
- des bilans réguliers concernant la réalisation des objectifs ;
- les perspectives préparant la sortie du dispositif.

Cet accompagnement se réalise au travers de contacts réguliers :

- *indiquer les rythmes des rencontres avec la personne concernée*

**3 - Les objectifs retenus**, leurs dénominations, déclinaisons et moyens à mettre en œuvre sont précisés ci-dessous :

1. \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

#### 4 - Les engagements réciproques :

M. (indiquer le nom et prénom du bénéficiaire) \_\_\_\_\_ s'engage à accepter l'accompagnement social proposé, et de mettre tous les moyens en œuvre afin de réaliser les objectifs tels que définis dans le projet :

- respecter les rendez-vous fixés et prévenir en cas d'empêchement ;
- accepter de recevoir le référent à domicile ;
- effectuer les démarches nécessaires à la réalisation des objectifs.

L'établissement \_\_\_\_\_ s'engage à mettre en œuvre les prestations proposées dans le cadre de l'accompagnement social. Pour ce faire, le référent s'engage à :

- effectuer des visites à domicile ;
- vous recevoir au bureau de l'établissement ;
- avoir des contacts réguliers avec les partenaires ;
- assurer le lien avec les différents services concernés ;
- fournir des évaluations régulières.

#### 5 – Durée du contrat :

Ce présent contrat prend effet le \_\_\_\_\_ pour une durée initiale de \_\_\_\_\_ mois, à l'issue de laquelle un bilan sera effectué avec la personne concernée pour s'assurer de la pertinence et de la reconduction ou de la sortie du dispositif.

#### 6 – Conditions de résiliation du contrat :

Le non respect du présent contrat pourra entraîner l'arrêt anticipé de l'accompagnement social, et par conséquent, le contrat de séjour sera résilié.

Le secret professionnel garantit la confidentialité de toutes les informations vous concernant. Ces données seront informatisées et protégées conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés : vous avez la possibilité de vous opposer au traitement de données vous concernant. Vous avez également un droit d'accès et de rectification de ces données.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ ; en \_\_\_\_\_ exemplaires

Nom, fonction et signature de l'établissement

Nom, prénom et signature de l'intéressé



## **4 – Aide à la réalisation du règlement de fonctionnement**

### ***Annexes***



# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

*Le règlement de fonctionnement vise à définir, d'une part, les droits de la personne accueillie et, d'autre part les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de la structure. Le non respect du règlement de fonctionnement peut entraîner la résiliation du contrat de séjour.*

## Article 1 – Droits et libertés

La structure garantit à toute personne accueillie, les droits et libertés individuels énoncés par l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles et par la charte des droits et des libertés de la personne accueillie :

- droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- droit à un accompagnement individualisé, à la participation et à l'élaboration de son projet personnalisé ;
- droit à la confidentialité des informations la concernant ;
- droit à l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge.

Afin de garantir ces droits, la structure s'engage à :

- remettre à toute personne accueillie le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et des libertés de la personne accueillie ;
- signer le contrat de séjour avec la personne accueillie ;
- élaborer le projet individualisé d'accompagnement à partir des besoins et attentes de la personne accueillie ;
- garantir la consultation du dossier de la personne accueillie selon une procédure établie au sein de la structure ;
- proposer un accompagnement personnalisé.

## Article 2 – Obligations individuelles et collectives

### 2.1 – Le respect du règlement et des contrats

En signant le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour et son projet individuel, la personne s'engage à les respecter.

### 2.2 – Comportement civil

Les personnes accueillies doivent faire preuve d'un comportement respectant les personnes et les biens, il est donc interdit :

- d'agresser verbalement ou physiquement les autres personnes ;
- de dégradation volontaire ou le vandalisme ;
- de proférer des insultes, des obscénités, ou des menaces ;
- d'absorber des substances mettant leur santé ou celle d'autrui en danger (alcool, drogue...)
- de dégrader les locaux et équipements ;
- de détenir et consommer de la drogue ;
- de détenir des armes ;
- de dérober le bien d'autrui.

### 2.3 – Règles de vie

Il est demandé de respecter les règles de vie de la collectivité :

- respecter les rythmes de vie collective de chacun (limiter toutes nuisances sonores en général) ;
- avoir un comportement respectueux à l'égard des autres ;
- respecter les équipements et biens ;
- respecter les règles d'hygiène individuelle et collective ;
- se conformer aux consignes de sécurité.

## **2.4 – Assurance**

La personne hébergée est tenue de souscrire une assurance à responsabilité civile, couvrant en particulier les dégâts causés à autrui.

## **Article 3 – Obligations de la personne hébergée**

### **3.1 – Occupation du logement**

La structure met à la disposition de l'hébergé un logement, celui-ci est exclusivement réservé à son usage habitation. La personne hébergée s'engage, tout au long du séjour, à maintenir le logement propre et en bon état.

Il est établi à l'entrée et à la sortie du logement, un état des lieux et un inventaire des équipements et du mobilier mis à disposition. En cas de dégradations dues à un usage anormal, le coût de la remise en état des lieux, pourra être facturé à l'hébergé.

Une clé est remise à l'hébergé au moment de son entrée dans le logement, cette clé ne doit en aucun cas être cédée ou prêtée à une tierce personne. Toute perte de clé devra être signalée dans les meilleurs délais et son remplacement pourra être facturé à l'hébergé.

La personne hébergée s'engage à signaler tous dysfonctionnements techniques qu'elle constate au sein de son logement (fuites d'eau, problèmes électriques, dégradations diverses...).

L'utilisation d'appareils électriques ou l'installation de mobiliers autres que ceux mis en place dans les logements sont interdites, sauf accord de l'établissement.

Afin de préserver la tranquillité de chacun, il est recommandé :

- d'user avec discrétion des appareils de radio et télévision ;
- de respecter la tranquillité des voisins ;
- de jeter ses déchets dans les containers prévus à cet effet ;
- de ne pas détenir d'appareils dangereux, bruyants ou incommodes, ni de produits explosifs, inflammables ou corrosifs ;
- de ne pas entraver, encombrer, modifier, neutraliser ou détériorer par quelque moyen que ce soit les dispositifs de sécurité (incendie et installations électriques, ventilations, aérations) ;
- de ne pas procéder à des branchements électriques présentant un danger ou de nature à endommager l'installation ;
- de ne pas utiliser d'équipements de chauffage individuels ou de plaque chauffante sans l'accord de la structure.

### **3.2 – Conditions d'occupation :**

La personne hébergée s'engage à :

- utiliser le logement à un usage exclusif d'habitation ;
- ne pas modifier les locaux et équipements mis à disposition ;
- veiller à ce que la tranquillité d'autrui ne soit troublée en aucune manière du fait de son comportement personnel et de ceux qui lui rendent visite.

### **3.3 – Droits d'accès dans les logements**

L'accès au logement par la structure est autorisé dans les cas suivants :

- entretien, réparations et interventions pour travaux (après en avoir informé la personne) ;
- en cas d'urgence quant il y a perception d'un danger, l'établissement pourra accéder au logement même en cas d'absence de la personne hébergée.

### **3.4 – Visites et hébergement**

La personne accueillie a le droit de recevoir de la visite mais l'utilisation du logement est exclusivement réservée aux signataires du contrat de séjour. Aucune autre personne n'est autorisée à rester dans l'appartement en l'absence des personnes accueillies.

La personne accueillie n'a pas le droit d'héberger qui que ce soit (ami, parent...) sous peine de rupture de contrat. L'hébergé ne peut mettre son logement à la disposition d'une tierce personne, il doit y habiter régulièrement, sans pouvoir y exercer une activité professionnelle.

### **3.5 – Absences**

En cas d'absence du logement, une autorisation préalable de l'établissement est nécessaire.

### **3.6 – Animaux**

Aucun texte de loi ne limite la possibilité d'accueillir un animal domestique (loi n°70-598 du 9 juillet 1970). L'accueil d'un animal peut être envisagé dans le logement mis à disposition. Le propriétaire de l'animal est tenu de faire en sorte que celui-ci ne crée aucune dégradation dans les parties privées et collectives, ni aucun trouble de jouissance aux autres occupants. Le carnet de vaccination de l'animal doit être tenu à jour et produit sur demande de l'établissement. Le port d'une laisse et d'une muselière peut être imposé pour les chiens de catégorie II.

Les chiens de catégorie I sont strictement interdits.

### **3.7 – Comportement**

Tout comportement violent, et qu'il soit physique, verbal ou psychologique, est interdit et peut entraîner une rupture du contrat de séjour et/ou un dépôt de plainte auprès de la gendarmerie.

### **3.8 – Départ de la structure**

Au départ de chaque personne hébergée, l'état des lieux, avec l'inventaire des équipements et du mobilier, est réalisé en sa présence. Les éventuelles réparations pour dégradations et les heures de ménages pour le manque de propreté seront facturées à l'hébergé. Les objets manquants dans le logement devront faire l'objet d'un remplacement ou d'un remboursement.

Les effets personnels laissés dans le logement ne pourront être conservés par la structure que pendant 1 mois. Passé ce délai ils seront détruits. Le courrier sera conservé ou réexpédié à une nouvelle adresse et ce pendant une période ne pouvant excéder 6 mois.

## **Article 4 – Droits de la personne admise**

**4.1** Toutes les personnes accueillies pourront jouir des droits et libertés énoncés dans la charte applicable aux structures d'hébergement et maintenue à leur disposition dans le service où elles sont accueillies. Les douze articles de la charte concernent :

- le principe de non-discrimination ;
- le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté ;
- le droit à l'information ;
- le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne ;
- le droit à la renonciation ;
- le droit au respect des liens familiaux ;
- le droit à la protection ;
- le droit à l'autonomie ;
- le principe de prévention et de soutien ;
- le droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie ;
- le droit à la pratique religieuse ;
- le respect de la dignité de la personne et de son intimité ;

### **4.2 L'accompagnement social**

Les personnes accueillies ont droit à un accompagnement individualisé de qualité. Cet accompagnement pourra recouvrir une ou plusieurs thématiques suivantes :

- l'accès aux droits pour la santé, les ressources et la justice ;
- le budget et la gestion de la vie quotidienne ;
- la prise en charge des problèmes psychiques ;
- l'insertion socioprofessionnelle ;
- l'accès au logement autonome ;
- l'accès aux activités culturelles ;
- le soutien à la parentalité ;

La personne accueillie participe à la conception et à la mise en œuvre de son projet d'accompagnement.

## Article 5 – Sanction

Les obligations découlant du présent règlement de fonctionnement s'imposent à la personne accueillie. Tout manquement au règlement de fonctionnement entraînera une sanction prononcée par l'établissement en fonction de la gravité des faits.

La sanction peut être de diverses natures : du simple avertissement oral ou écrit jusqu'à l'exclusion de quelques jours voire la rupture du contrat de séjour.

L'accueil en hébergement temporaire ne soustrait nullement la personne accueillie au respect général de la loi. A ce titre, les faits les plus graves sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et/ou judiciaires.

## Article 6 – Prise de connaissance et acceptation du règlement de fonctionnement

Toute personne hébergée est tenue de prendre connaissance du présent règlement de fonctionnement dont il se verra remettre un exemplaire à son arrivée. Son accord sur les articles qui le composent et son engagement à le respecter seront concrétisés par la signature du titre d'occupation le liant à la structure.

Délivré le \_\_\_\_\_

Signature de la personne accueillie

Signature de la structure

## **5 – Charte des Droits et Libertés**

### ***Annexes***





## **CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

(annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles)

### **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 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 la 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 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 d'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.

## **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 est garanti.  
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.



## **6 – Service Intégré d’Accueil et d’Orientation (SIAO)**

### ***Annexes***



# LE SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION (SIAO)

L'existence juridique des SIAO est consacrée par la loi n°2014-366 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) du 24 mars 2014.

## 1 – Qu'est-ce qu'un service intégré d'accueil et d'orientation ?

Le service intégré d'accueil et d'orientation, défini initialement par la circulaire du 8 avril 2010, constitue un élément structurant du service public de l'hébergement et de l'accès au logement qui repose sur trois principes :

- la continuité de la prise en charge des personnes ;
- l'égalité face au service rendu ;
- l'adaptabilité des prestations aux besoins des personnes.

La mise en réseau des différents dispositifs d'accueil, d'hébergement, d'insertion et d'accès au logement doit favoriser la transition de l'urgence vers l'insertion et garantir la nécessaire fluidité vers le logement. Ce service devient, par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014, l'instrument légal de la politique de prise en charge des personnes sans abri ou risquant de l'être, ou mal logées. Le SIAO est désormais l'instance de coordination départementale du dispositif de veille sociale (art L.345-2 du code de l'action sociale et des familles).

Le SIAO repose sur trois principes fondamentaux :

- l'inconditionnalité de l'accueil et la continuité de la prise en charge : chaque personne et famille sans domicile fixe en situation de détresse ou risquant de l'être, ayant besoin d'un hébergement, doit pouvoir y accéder, en urgence, si nécessaire, et y demeurer jusqu'à son orientation vers une proposition adaptée ;
- le « logement d'abord » : l'hébergement ne doit pas être une étape indispensable, et lorsque la situation du ménage le permet, l'accès direct au logement adapté ou ordinaire doit être privilégié, avec un accompagnement si nécessaire. Chaque personne ou famille accueillie dans un hébergement ne doit y rester que le temps nécessaire et accéder au logement dans les meilleurs délais dès lors qu'elle y est prête ;
- l'accès au service public : toute personne doit pouvoir trouver un service de l'accueil et de l'orientation en tout point du territoire, sans discrimination et apportant une réponse à ses besoins.

## 2 – Quelle est la mission d'un SIAO ?

Un SIAO oriente les personnes « sans abri ou en détresse », repérées par le dispositif de veille sociale, « vers les structures ou services qu'appelle leur état ». Il s'adresse ainsi aux « personnes ou aux 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 ».

Les missions du SIAO sont de :

1. **Recenser** toutes les places d'hébergement (CHRS, ALT...), les logements en résidence sociale (maison relais, résidence accueil) ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative ;
2. **Gérer** le service d'appel téléphonique pour les personnes ou familles sans domicile fixe en situation de détresse ou risquant de l'être ;

3. **Veiller** à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire ;
4. **Suivre** le parcours des personnes ou familles prises en charge, jusqu'à stabilisation de leur situation ;
5. **Contribuer** à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ;
6. **Assurer** la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale prévu à l'article L.345-2 du CASF et, lorsque la convention prévue au premier alinéa du présent article le prévoit, la coordination des acteurs mentionnés à l'article L.345-2-6 du CASF ;
7. **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 ;
8. **Participer** à l'observation sociale.

### 3 – Quels sont les objectifs d'un SIAO ?

La création des SIAO par la circulaire du 8 avril 2010 poursuit quatre objectifs :

- ▶ **Simplifier les démarches** d'accès à l'hébergement ou au logement, qu'il soit ordinaire ou adapté pour les personnes sans domicile ou risquant de le perdre, et simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent ;
- ▶ **Traiter avec équité les demandes** en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante et orienter la personne en fonction de ses besoins et non seulement en fonction de la disponibilité de telle ou telle place, afin de construire des parcours individualisés d'insertion ;
- ▶ **Coordonner** les différents acteurs, de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité entre l'hébergement et le logement ;
- ▶ **Participer à la constitution d'observatoires** locaux, afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées. Le recueil de données alimentera les travaux du PDALHPD, ainsi que l'analyse des besoins sociaux des centres communaux d'action sociale.

### 4 – A quelles obligations sont soumis les partenaires d'un SIAO ?

Dans le cadre de leur partenariat, les organismes financés par l'Etat mettent à disposition du SIAO leurs places d'hébergement. Ils l'informent des places vacantes ou susceptibles de l'être, mettent en œuvre les propositions d'orientation du SIAO ou lui indiquent le motif d'un refus d'admission. Ils peuvent, en urgence, admettre des personnes non orientées par le SIAO en le prévenant (art L.345-2-7 du CASF). Les organismes d'intermédiation et de gestion locative sociale, les logements-foyers et les résidences hôtelières à vocation sociale disposent d'une marge de manœuvre plus grande et peuvent mettre en œuvre les propositions du SIAO selon les procédures qui leur sont propres (art L.345-2-8 du CASF).

Par ailleurs, les personnes intervenant dans le cadre d'un SIAO sont soumises aux obligations de secret professionnel mais peuvent échanger entre elles les informations confidentielles nécessaires à une prise de décision (art L.345-2-10 du CASF).



# LE SYSTEME D'INFORMATION DU SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION (SI-SIAO)

## 1 – Présentation de l'application

L'application SI-SIAO a été mise en place afin d'offrir aux services intégrés de l'accueil et de l'orientation et à leurs partenaires un outil de gestion permettant à :

- **La constitution d'une « plateforme unique »**, traitant de l'urgence, de l'insertion et du logement de transition, fonctionnant sans interruption et accessible à toute personne, organisme ou collectivité ;
- **La réception de l'ensemble des demandes de prise en charge** ;
- **La disposition d'une vision exhaustive de l'offre**, avec les disponibilités du parc d'hébergement, de stabilisation, d'insertion et pour tout ou partie du parc de logement adapté ;
- **L'accès au logement**, dès que possible, en passant le cas échéant par des solutions transitoires de logement intermédiaire : résidences sociales, pensions de familles, résidences hôtelières à vocation sociale ;
- **L'amélioration de la prise en charge des personnes** en facilitant l'évaluation sociale par les travailleurs sociaux et un meilleur suivi des parcours ;
- **La gestion des demandes** : centralisation des demandes, enregistrement des décisions prises en commissions, orientation des demandes vers des places, affectation des places après décision d'admission, information des entités d'accueil sur l'affectation, information sur les débuts et fins de séjours, gestion des mises à jours des demandes, gestion des demandes incomplètes ;
- **Le recensement des disponibilités en places** en temps réel ;
- **L'édition d'indicateurs de suivi** d'activité des SIAO, des structures et de disponibilité des places ;
- **L'alimentation de la base de données d'observation sociale**, qui est un entrepôt de données alimenté par des données anonymisées issues des différents logiciels SIAO existants et qui a vocation à améliorer la connaissance des publics et de leurs parcours ;

## 2 – Etapes de la gestion d'une demande

Le schéma ci-dessous présente le processus de gestion séquentielle d'une demande, en indiquant pour chaque étape, les différents intervenants.

**Utilisateur premier accueil → Opérateur SIAO → Utilisateur hébergement/logement**

► **Utilisateur d'une structure de premier accueil :**

Les utilisateurs d'une structure de premier accueil peuvent saisir des demandes, les transmettre au SIAO compétent et suivre les demandes qu'ils ont saisies.

► **Opérateur SIAO :**

Les opérateurs SIAO reçoivent les demandes transmises par les structures de premier accueil. En fonction des informations saisies, ils orientent les demandes vers des structures d'hébergement/logement puis suivent la vie des demandes. Ils peuvent aussi orienter des demandes vers d'autres SIAO.

► **Utilisateur d'une structure d'hébergement/logement :**

Les utilisateurs d'une structure d'hébergement/logement peuvent consulter les orientations réalisées à leur égard par les SIAO, confirmer l'arrivée et le départ des personnes dans leur structure.

Création	Analyse	Orientation	Acceptation	Arrivée	Départ
<p>► Utilisateur premier accueil</p> <p>- saisie des informations relatives au demandeur</p> <p>- saisie des préconisations</p> <p>- transmission au SIAO compétent</p>	<p>► Opérateur SIAO</p> <p>- analyse de la demande</p>	<p>► Commission SIAO</p> <p>- recherche d'une place en structure adaptée</p> <p>- orientation vers la place disponible</p> <p>- inscription sur liste d'attente</p> <p>- gestion des décisions de commissions</p>	<p>► Utilisateur hébergement/logement</p> <p>- consultation des orientations réalisées par l'opérateur SIAO vers sa structure</p> <p>- décision d'acceptation ou de refus de l'orientation vers la place</p> <p>- proposition de nouvelles places</p>	<p>► Utilisateur hébergement/logement</p> <p>- saisie de la date d'arrivée dans la structure</p>	<p>► Utilisateur hébergement/logement</p> <p>- saisie de la date de départ de la structure</p>

### 3 – Coordonnées SIAO 50

SIAO Manche  
60 Rue Robert Lecouvey  
50100 CHERBOURG  
siao@adseam.asso.fr

# ***5ème partie***

## **L'ALT DANS LA MANCHE**

(suite au retour du questionnaire adressé aux structures)





## I – Les demandes d’hébergement

<p><b>Qui vous sollicite ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centre Communal d’Action Sociale</li> <li>- Centre d’Hébergement et de Réinsertion Sociale</li> <li>- Conseil Départemental</li> <li>- Caisse d’Allocations Familiales</li> <li>- Centre de Développement pour l’Habitat et l’Aménagement des Territoires</li> <li>- Accueil de Jour</li> <li>- Union Départementale des Associations Familiales</li> <li>- Action Educatrice en Milieu Ouvert</li> <li>- Centre d’Accueil des Demandeurs d’Asile</li> <li>- Lit Halte Soins Santé</li> <li>- Accompagnement Vers et Dans le Logement</li> <li>- Droit au Logement Opposable</li> <li>- Direction Départementale de la Cohésion Sociale</li> <li>- 115</li> <li>- Centre Médico-Psychologique</li> <li>- Protection Judiciaire de la Jeunesse</li> <li>- Direction de l’Intégration Emploi et Logement</li> <li>- Centre Hospitalier</li> <li>- Maison Parentale</li> <li>- Mission Locale</li> <li>- Structure Educatrice</li> <li>- L’intéressé lui-même</li> </ul>
<p><b>Les modalités d’admission</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rencontre avec l’intéressé</li> <li>- Evaluation sociale</li> <li>- Revenus de l’intéressé</li> <li>- Commission d’admission de la structure</li> </ul>
<p><b>Les critères de refus d’une demande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le comportement de la personne</li> <li>- La non adhésion à l’accompagnement</li> <li>- La non adhésion au règlement de fonctionnement</li> <li>- L’absence de ressources financières</li> <li>- Les problèmes d’addiction et/ou de santé</li> <li>- Le manque de projet d’insertion</li> <li>- Les animaux</li> <li>- Le manque de place disponible dans la structure</li> </ul>

## II – Les contrats

<b>Un contrat de séjour est-il établi, signé et remis à l'hébergé ?</b>	Oui
<b>Un contrat d'accompagnement est-il établi, signé et remis à l'hébergé ?</b>	Oui
<b>Le règlement de fonctionnement de la structure est-il signé et remis à l'hébergé ?</b>	Oui
<b>La charte des Droits et Libertés est-elle remise à l'hébergé ?</b>	Oui
<b>Le livret d'accueil est-il remis à l'hébergé ?</b>	Oui
<b>Demandez-vous une assurance à responsabilité civile à l'hébergé ?</b>	Oui
<b>Pour quel motif la durée du séjour est renouvelée ?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nouvelle évaluation sociale</li><li>- Temps imparti lors du premier contrat n'a pas été suffisant pour résoudre les problématiques de l'hébergé</li><li>- Objectifs partiellement atteints</li><li>- Comportement respectueux de la part de l'hébergé</li><li>- Logement bien entretenu</li></ul>
<b>Combien de fois le contrat de séjour peut-être renouvelé ?</b>	De 2 à 4 fois

### III – La participation financière

<p><b>Le montant demandé à l'intéressé</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 25€ pour un T1</li> <li>- 40€ par mois</li> <li>- 43,60€ personne seule ou avec 1 enfant</li> <li>- 48,80€ personne seule avec 2 enfants</li> <li>- 53,90€ personne seule avec 3 enfants</li> <li>- 58€ pour une personne seule avec ou sans enfant</li> <li>- 86,20€ pour un couple sans ou avec 1 enfant</li> <li>- 90€ pour un couple avec ou sans enfant</li> <li>- 91,30€ pour un couple avec 2 enfants</li> <li>- 96,40€ pour un couple avec 3 enfants</li> <li>- 45€ pour un petit studio</li> <li>- 69€ pour un studio</li> <li>- 102€ pour un T2</li> <li>- 117€ pour un T3</li> <li>- 15% des ressources (si perception du RSA)</li> <li>- En fonction des ressources financières de la personne ou du ménage</li> <li>- Pas de participation financière demandée</li> </ul>
<p><b>A quoi contribue cette participation ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aux charges du logement (eau, électricité, chauffage, assurance...)</li> <li>- A une démarche éducative (acquérir le réflexe de payer un loyer, marquer le non assistanat)</li> <li>- A justifier auprès des bailleurs lors des démarches de relogement</li> </ul>
<p><b>Un dépôt de garantie est-il demandé ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 7,50€ par mois</li> <li>- 25€ par mois</li> <li>- De 65,40€ à 144,60€ (en fonction du nombre de personne par logement)</li> <li>- Pas de dépôt de garantie demandé</li> </ul>
<p><b>Qui paye les fluides ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La structure</li> <li>- Les occupants</li> </ul>
<p><b>A quel nom sont ouverts les compteurs (eau, électricité...) ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La structure</li> <li>- Les occupants</li> </ul>
<p><b>Augmentation annuelle</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas d'augmentation</li> <li>- 1€ tous les deux ans</li> <li>- 2% pas an</li> </ul>

## IV – L'accompagnement social

<b>Les rythmes des rencontres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tous les jours si besoin</li> <li>- Une fois par semaine</li> <li>- Tous les 10 ou 15 jours</li> <li>- Une fois par mois, avec visite du logement</li> </ul>
<b>La fréquence des rencontres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En fonction des besoins</li> <li>- En fonction des démarches à effectuer</li> <li>- En fonction de l'évolution du projet</li> </ul>
<b>Où se déroulent les rencontres ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Au domicile de l'intéressé</li> <li>- Au bureau de la structure</li> </ul>
<b>Les difficultés rencontrées avec l'hébergé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'absence aux rendez-vous</li> <li>- La non réalisation des démarches prévues</li> <li>- Le manque de rigueur</li> <li>- La non adhésion au contrat d'accompagnement</li> <li>- Problèmes de santé (addiction)</li> </ul>
<b>Les intervenants sociaux et/ou professionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseillère en économie sociale et familiale</li> <li>- Assistant(e) social(e)</li> <li>- Educateur spécialisé</li> <li>- animateur ou animatrice</li> <li>- Référent logement</li> <li>- Chef de service/responsable pôle social CCAS</li> <li>- Directeur</li> <li>- Agent des services techniques et d'entretien</li> <li>- Professionnels de la santé</li> </ul>
<b>Les partenaires établis localement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bailleur social</li> <li>- Conseil Départemental</li> <li>- Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés</li> <li>- Centre Médico-Social/Centre Médico-Psychologique</li> <li>- Etablissement psychiatrique</li> <li>- Service addictologie</li> <li>- Hôpital de jour</li> <li>- Accueil Emploi</li> <li>- Mission Locale</li> <li>- Caisse d'Allocations Familiales</li> <li>- Caisse Primaire d'Assurance Maladie</li> <li>- Pôle Emploi</li> <li>- Services tutélaires protection des majeurs</li> <li>- Mandataire individuel</li> <li>- Protection Judiciaire de la Jeunesse</li> <li>- Service logement des villes</li> <li>- Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation</li> <li>- Etablissement scolaire</li> <li>- Permanence d'Accès aux Soins de Santé</li> <li>- Centre de Développement pour l'Habitat et l'Aménagement des Territoires</li> </ul>



## V – La personne hébergée

<p><b>Les difficultés rencontrées avec l'hébergé</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non paiement de la participation financière</li> <li>- Manque d'entretien du logement</li> <li>- Nuisances sonores</li> <li>- Dégradation du logement</li> <li>- Non respect du règlement de fonctionnement</li> <li>- Surconsommation de fluides</li> <li>- Apport de mobilier</li> <li>- Personnalisation du logement</li> <li>- Animaux</li> </ul>
<p><b>Les demandes de l'hébergé</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande de garde meuble</li> <li>- Demande d'apporter des meubles</li> <li>- Demande de personnaliser le logement</li> <li>- Demande d'accueils animaux</li> </ul>

## VI – Résiliation du contrat de séjour

<p><b>Echelle de sanction</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avertissement oral</li> <li>- Courrier écrit</li> <li>- Convocation</li> <li>- Exclusion de 3 jours</li> </ul>
<p><b>Motifs de résiliation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non implication dans l'accompagnement et/ou absence aux rendez-vous</li> <li>- Non paiement de la participation financière</li> <li>- Non respect du règlement de fonctionnement</li> <li>- Non respect du personnel</li> <li>- Troubles du voisinage</li> <li>- Nuisances sonores</li> <li>- Violence</li> <li>- Dégradations des lieux</li> <li>- L'hébergé a quitté lui-même la structure</li> </ul>
<p><b>Procédures utilisées</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocation de la personne pour lui rappeler les manquements aux contrats (séjour, accompagnement ou règlement de fonctionnement)</li> <li>- Convocation de la personne pour lui signifier la résiliation du contrat de séjour</li> <li>- Procédure d'expulsion avec concours de la force publique</li> </ul>

## GLOSSAIRE

AL :	Allocation Logement
ALT :	Allocation Logement Temporaire
APL :	Allocation Personnalisée au Logement
ALUR :	Accès au Logement et un Urbanisme Rénové
ACT :	Appartement de Coordination Thérapeutique
CADA :	Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile
CAF :	Caisse Allocations Familiales
CASF :	Code de l'Action Sociale et des Familles
CCAS :	Centre Communal d'Action Sociale
CHRS :	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CNIL :	Commission Nationale Informatique et Liberté
CHU :	Centre d'Hébergement d'Urgence
CSS :	Code de la Sécurité Sociale
CPCE :	Code des Procédures Civiles d'Exécution
DALO :	Droit au Logement Opposable
DDCS :	Direction Départementale de la Cohésion Sociale
DDCSPP :	Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations
DGSC :	Direction Générale de la Cohésion Sociale
DRIHL :	Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
ESSMS :	Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux
FJT :	Foyer des Jeunes Travailleurs
FTM :	Foyer de Travailleurs Migrants
LHSS :	Lits Halte Soins de Santé
PDALHPD :	Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
SIAO :	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SI SIAO :	Système d'Information du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
TC :	Tribunal des Conflits