

SOLIDARITÉS

ACTION SOCIALE

Exclusion

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DE L'ÉNERGIE,
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA MER,
EN CHARGE DES TECHNOLOGIES VERTES
ET DES NÉGOCIATIONS SUR LE CLIMAT

MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DE LA SOLIDARITÉ
ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

Direction générale de la cohésion sociale

Sous-direction de l'inclusion sociale,
de l'insertion et la lutte contre la pauvreté

Bureau de l'urgence sociale
et de l'hébergement

Circulaire DGCS/1A n° 2010-271 du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion

NOR : MTSA1019083C

Date d'application : immédiate.

Résumé : cadre général et objectifs poursuivis par le référentiel national des prestations du dispositif accueil, d'hébergement, d'insertion ; texte de transmission des volets 1 et 2 du référentiel.

Mots clés : référentiel – prestations – dispositif – accueil – hébergement – insertion.

Annexe : Référentiel national des prestations du dispositif accueil, hébergement, insertion.

Le ministre d'État, ministre de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer, et le secrétaire d'État chargé de l'urbanisme et du logement à Mesdames et Messieurs les préfets de région (directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement d'Île-de-France, direction régionale de La Réunion [pour exécution]); à Mesdames et Messieurs les préfets de département (directions départementales de la cohésion sociale, directions départementales de la cohésion sociale et protection des populations, directions de la santé et du développement social [pour exécution]).

Le 10 novembre dernier, le secrétaire d'État chargé de l'urbanisme et du logement a annoncé la refondation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion. Celle-ci s'organise autour de deux principes directeurs :

- la mise en place d'un véritable service public de l'hébergement et de l'accès au logement assurant l'égalité des usagers face au service, la continuité de la prise en charge et l'adaptabilité des prestations aux besoins ;
 - la priorité accordée à l'accès au logement, y compris pour les publics les plus vulnérables.
- Dans ce cadre, plusieurs réformes importantes ont déjà été lancées :
- la création du service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO), qui vise à mieux accueillir et orienter les personnes sans abri ou mal logées en fonction de leurs besoins et des caractéristiques de l'offre ;
 - l'élaboration des plans départementaux de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (PDAHI) pour mieux évaluer les besoins à l'échelle des territoires et programmer l'évolution de l'offre dans la perspective du « logement d'abord » ;
 - la poursuite du programme d'humanisation des structures, qui vise à supprimer les dortoirs et à adopter dans l'hébergement l'application des normes du logement-foyer ;
 - la mise en œuvre du principe du « logement d'abord » par la prévention renforcée des expulsions, la fixation d'objectifs de sorties de l'hébergement vers le logement, la renégociation des accords collectifs, la mobilisation effective du contingent préfectoral et du contingent « action

logement », le renforcement du programme de pensions de famille, le développement de l'intermédiation locative (Solibail), et celui des mesures d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL).

L'enjeu transversal à l'ensemble de ces évolutions consiste à optimiser la qualité des prestations proposées aux personnes prises en charge, tout en maîtrisant les dépenses.

LE RÉFÉRENTIEL NATIONAL DES PRESTATIONS, PREMIÈRE ÉTAPE DANS LA CONSTRUCTION D'UN RÉFÉRENTIEL DES PRESTATIONS ET DES COÛTS

La présente circulaire vous transmet les volets 1 et 2 du référentiel national relatifs aux prestations. Elle précise les objectifs qui ont guidé leur élaboration et définit les conditions de leur mise en œuvre immédiate.

Seront abordés successivement :

- le cadre et les objectifs généraux ;
- les volets relatifs aux prestations ;
- sa mise en œuvre.

I. – LE CADRE ET LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX

1. Les principes

Le référentiel s'appuie sur des principes tels que la priorité au droit commun en matière de prise en charge, l'inconditionnalité de l'accueil, le caractère global de la prise en charge et, désormais, le principe du « logement d'abord », les principes constitutifs du service public de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées, la territorialisation des actions, la participation des usagers...

L'ensemble de ces principes a été regroupé et explicité en « préambule » du référentiel.

2. Le périmètre

Le référentiel couvre l'ensemble du champ de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion.

En conséquence, il couvre tous les établissements et services habituellement regroupés dans ce qu'il est convenu d'appeler le « dispositif d'accueil, hébergement, insertion » : les établissements et services assurant la veille sociale, l'hébergement sous toutes ses formes, le logement adapté (pensions de famille, résidences accueil) et le champ de l'accompagnement vers et dans le logement.

Un groupe de travail, piloté par le chantier national prioritaire pour l'hébergement et l'accès au logement, a défini la notion de « référent personnel », qui est prise en compte dans le référentiel diffusé.

La direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages en partenariat avec les associations et opérateurs élabore un référentiel distinct et complémentaire sur l'accompagnement vers et dans le logement. Ces travaux ont vocation à être intégrés au référentiel national.

3. Un travail partenarial

Le référentiel des prestations et des coûts est élaboré dans un cadre partenarial. Les volets 1 et 2 du référentiel, qui font l'objet de la présente transmission, ont été élaborés dans le cadre d'un groupe de travail national associant des représentants de l'État, des fédérations nationales, des grands organismes associatifs et des opérateurs de terrain.

Le conseil consultatif national des personnes accueillies porté par la fondation Armée du salut a été consulté.

Ce cadre de travail a permis d'élaborer un document utile à chacun des partenaires et contribue à la diffusion de références communes. Il illustre la rénovation des relations entre État et opérateurs, appelée par la refondation.

4. Un objectif de clarification et d'harmonisation des prestations pour améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur

Le référentiel répond à un besoin de clarification et de simplification, en décrivant les prestations délivrées au sein du dispositif et leurs modalités de mise en œuvre.

L'approche par prestation permet de proposer une vision harmonisée de l'ensemble des actions menées dans le dispositif, au-delà de la diversité des catégories juridiques, des appellations associatives, des procédures et des sources de financement, en retenant une approche centrée sur la réponse aux besoins de prise en charge des personnes sans abri ou mal logées.

Pour autant, le référentiel n'entend pas épuiser la diversité des pratiques et des actions, ni aboutir à une normalisation du secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion.

Il participe à la construction d'un langage et d'une culture partagés par l'ensemble des acteurs concernés. C'est pourquoi il n'a pas de caractère réglementaire. Il n'est pas juridiquement opposable. Mais, élaboré de façon partenariale, le référentiel des prestations apporte des repères à partir desquels pourront être définis en commun des objectifs d'amélioration de la qualité dans les dialogues de gestion entre l'État et les opérateurs.

Ce sera également l'objet d'un volet 3, consacré à la connaissance des coûts, en cours d'élaboration, qui viendra le compléter. Il prendra en compte la description des prestations réalisées et des conditions de délivrance décrites par le référentiel des prestations.

II. – LES VOLETS RELATIFS AUX PRESTATIONS

Volet 1 : la liste des prestations

La liste des prestations délivrées a été élaborée par un groupe de travail national placé sous la responsabilité de Gildas Le Coz, inspecteur général des affaires sociales, missionné par le secrétaire d'État au logement et à l'urbanisme pour définir le cadre général du référentiel national des prestations et des coûts.

Ces prestations sont de deux ordres :

- une première liste contient les dix-sept prestations délivrées directement aux personnes (volet 1A) ;
- une deuxième liste contient les trois prestations « support » nécessaires à la délivrance des dix-sept prestations ci-dessus (volet 1B).

L'ordre de présentation des prestations ne constitue aucunement un « circuit obligé » pour les personnes accueillies, les prestations délivrées étant adaptées au besoin de chacun des usagers.

À la suite de la définition de la liste des prestations, le groupe de travail, placé cette fois sous la responsabilité du directeur général de la cohésion sociale, a eu mission de préciser les éléments de délivrance des prestations juridiques et qualitatifs de celles-ci (volet 2).

Volet 2 : les éléments de délivrance des prestations

Le volet 2 du référentiel regroupe les éléments de délivrance des prestations.

Pour chacune d'elles ont été rappelées les « normes et dispositions juridiques existantes », dans la mesure où les conditions de délivrance des prestations sont généralement définies en premier lieu par des éléments de nature réglementaire.

Ensuite ont été regroupées les « dispositions qualitatives » résultant de l'ensemble des travaux déjà menés dans ce domaine, des propositions du conseil consultatif des personnes accueillies, du secteur associatif, de la direction générale de la cohésion sociale et du chantier national prioritaire.

Pour chaque prestation, ces dispositions sont organisées par grands objectifs qualitatifs à atteindre dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Une place particulière a été donnée aux recommandations publiées les deux dernières années par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM). D'autres apports ont aussi été pris en compte, notamment le référentiel « CHRS+ » élaboré en Aquitaine en 2004 dans un cadre partenarial État-associations, le premier « référentiel national de l'accueil de l'hébergement et de l'insertion » de 2005, les conclusions de la conférence de consensus organisée par la FNARS « Sortir de la rue » de 2007 et des travaux menés par différents réseaux associatifs dans certains champs spécifiques (santé, aide alimentaire, emploi, logement).

Enfin, des éléments relatifs aux compétences et qualifications des intervenants ont été introduits de manière non exhaustive dans ce document et feront l'objet de travaux complémentaires dans les mois à venir.

III. – LA MISE EN ŒUVRE DU RÉFÉRENTIEL NATIONAL DES PRESTATIONS

Le référentiel est d'application immédiate dans les domaines suivants :

- d'ores et déjà, il permet de décrire les prestations délivrées par les opérateurs et d'évaluer les éléments de leur délivrance ;
- à ce titre, les établissements et structures s'en inspireront pour construire ou faire évoluer leurs projets d'établissements et/ou associatifs. Il sera un outil en matière d'évaluation interne et externe. Il sera aussi un élément dynamisant pour accroître la participation des usagers ;
- le référentiel constitue un outil essentiel dans le cadre des dialogues de gestion et de l'élaboration des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens entre les opérateurs et l'État. Chaque organisme appelé à contracter avec l'État doit être désormais invité à décrire les prestations pour lesquelles il sollicite le concours de l'État, et leur niveau de qualité en se rapportant directement aux éléments contenus dans le référentiel ;
- il doit être tenu le plus grand compte des recommandations et exigences de ce référentiel dans le cadre du programme d'humanisation des structures ;
- à l'échelle territoriale, le référentiel constitue un ensemble de recommandations et d'exigences de nature à nourrir les travaux de programmation, dont la mise en œuvre des PDAHI ;
- vous le prendrez en compte dans l'instruction des dossiers présentés dans le cadre des procédures d'appels à projets ;
- enfin, il peut servir de référence pour la mise en place de partenariats avec d'autres acteurs que ceux du domaine de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion, les bailleurs sociaux par exemple, ou dans le dialogue avec les collectivités locales.

Au plan national, la mise en œuvre du référentiel fera l'objet d'un suivi régulier par le comité national de la refondation.

Ce référentiel revêt un caractère évolutif. Il sera régulièrement adapté et enrichi pour tenir compte des évolutions continues du secteur et des besoins des personnes accueillies : sont programmés des compléments sur l'accompagnement vers et dans le logement, les compétences et qualifications requises pour les intervenants et les éléments de délivrance se rapportant aux prestations « supports ».

Enfin, le référentiel des prestations sera complété d'un volet 3 sur les coûts.

La clarification, la simplification et l'harmonisation des prestations et des coûts répondent à un objectif général d'amélioration de la qualité des prestations délivrées aux usagers, dans un contexte budgétaire contraint et la recherche d'une plus grande efficacité.

Dans ce cadre, en 2009, Michel Peltier, inspecteur général des affaires sociales, et Hervé Thouroude, contrôleur général des finances et de l'économie, ont fait réaliser une enquête sur les coûts, couvrant pour la première fois l'ensemble des établissements et structures du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion.

Ces travaux ont apporté des éléments de connaissance importants, qu'il importe néanmoins d'approfondir pour dégager dans ce domaine complexe à des repères partagés. C'est pourquoi un comité de pilotage associant l'État et les associations a été installé en mai 2010.

Une étude nationale des coûts sera réalisée à l'automne 2010. Basée sur un échantillon représentatif de structures volontaires, elle permettra de déterminer des repères de coûts partagés, tenant compte des activités réalisées.

Cette étude sera étendue à l'ensemble des établissements et services pour leur permettre, dès 2011, de comparer leurs propres coûts et activités à ceux de l'étude nationale. Ces éléments viendront nourrir le dialogue de gestion entre services déconcentrés et opérateurs.

Je vous demande en conséquence d'assurer dès à présent la diffusion et la présentation la plus large du référentiel national auprès des associations, des organismes gestionnaires et des collectivités locales en insistant sur son caractère structurant.

Le bureau urgence sociale et hébergement se tient à votre disposition pour toute information complémentaire (cyrille.martin@sante.gouv.fr ; pascal.noblet@sante.gouv.fr).

Pour les ministres et par délégation :
Le directeur général de la cohésion sociale,
F. HEYRIÈS

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL NATIONAL DES PRESTATIONS DU DISPOSITIF ACCUEIL, HÉBERGEMENT, INSERTION

(Juillet 2010)

PRÉAMBULE

Le dispositif « accueil, hébergement, insertion » (AHI) est destiné aux personnes en grande difficulté sociale nécessitant une aide globale pour leur permettre d'accéder au logement et de retrouver leur autonomie.

Il s'inscrit dans un service public de l'hébergement et d'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées visant à garantir à toute personne concernée des prestations adaptées à ses besoins pour lui permettre d'accéder dans le meilleur délai à un logement de droit commun.

Dans ce cadre, il respecte les principes d'un service public :

- la continuité de la prise en charge, impliquant la non-remise à la rue, l'existence d'un référent personnel et le droit au recommencement ;
- l'égalité devant le service, qui requiert l'organisation des territoires au travers des PDAHI, l'harmonisation des prestations et des coûts entre structures, la juste orientation des personnes par le SIAO au regard de leurs besoins et l'application du principe de non-discrimination à l'égard des usagers ;
- l'adaptation des prestations à la demande sociale des publics accueillis, pour suivre l'évolution des besoins et faire une place à l'innovation ;
- la neutralité, qui veut que le service public soit guidé par l'intérêt général et les valeurs qu'il impose aux différents acteurs.

Dans ce but, le dispositif « AHI » apporte aux personnes en situation de grande difficulté sociale :

- une aide immédiate, inconditionnelle et de proximité ;
- une aide respectueuse des droits des personnes et favorisant leur participation ;
- une aide globale, qualifiée et adaptée aux besoins des personnes.

Priorité au droit commun

Le principe est « l'accès de tous aux droits de tous », dans l'esprit de la loi de 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions. Dans ce cadre, le service public de l'hébergement et d'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées doit garantir l'accès effectif aux droits fondamentaux.

En conséquence, il n'est recouru au dispositif « AHI » qu'après mobilisation des ressources offertes par l'ensemble des autres dispositifs sociaux de droit commun, notamment de prévention. Le respect de ce principe conditionne l'efficacité et la fluidité du dispositif.

Il appartient aux pouvoirs publics de garantir l'accès aux prestations de droit commun.

Les services sociaux, ceux des conseils généraux et des communes, ainsi que les organismes de protection sociale, par les prestations qu'ils gèrent et l'action sociale qu'ils conduisent, sont à même d'intervenir en amont afin de prévenir les situations de recours au dispositif AHI.

Par ailleurs les délégués du Médiateur de la République peuvent être saisis lorsque sont constatées des difficultés dans l'accès effectif aux droits fondamentaux des personnes les plus exclues (prestations sociales, prise en charge des soins, droit au logement, domiciliation...).

Le logement d'abord

Le dispositif « AHI » est un dispositif de prise en charge transitoire orienté vers l'accès au logement, selon le principe du « logement d'abord ».

Chaque fois que cela est possible, l'accès direct au logement ordinaire (le cas échéant avec le soutien d'un accompagnement social spécialisé) ou au logement intermédiaire (résidences sociales, maisons relais, logements captés en intermédiation locative, résidences hôtelières à vocation sociale) doit être privilégié par rapport à une orientation vers l'hébergement. Le principe est qu'il n'y a pas de passage obligatoire par l'hébergement (structure collective ou statut d'hébergé), sauf à ce que la situation de la personne le justifie. Ce principe s'applique aussi bien aux personnes qui sont proches de l'autonomie qu'aux plus vulnérables.

La référence à la notion de « chez soi » prime également dans l'hébergement afin de placer les personnes hébergées dans les conditions les plus proches du logement ordinaire.

La priorité est également donnée à l'hébergement dans le diffus chaque fois que les capacités d'autonomie des personnes le permettent.

Une aide immédiate, inconditionnelle et de proximité

Immédiate et inconditionnelle, l'intervention en urgence ne peut pas se limiter à la mise à l'abri.

Une aide immédiate

À l'échelle d'un territoire, l'accessibilité au dispositif exige que l'accueil soit effectif à tout moment, au besoin en allant au-devant des personnes.

L'obligation générale d'accueil immédiat en urgence et, dans un second temps, de réponse adaptée aux besoins est une responsabilité qui incombe à chacun des acteurs du dispositif ; elle porte une exigence d'organisation collective à l'échelle de chaque territoire.

Un accueil inconditionnel

Le seul critère de l'accueil est celui de la détresse sociale. Aucune exigence particulière ne peut être invoquée pour contourner l'obligation générale d'accueil. Il importe de rappeler en particulier que l'aide sociale à l'hébergement ne requiert pas la régularité du séjour sur le territoire. Tous les publics sans discrimination aucune doivent pouvoir être informés, accueillis et orientés.

Une aide de proximité

La répartition des services constitutifs du dispositif « AHI » doit permettre une bonne couverture territoriale des besoins.

Le plan départemental d'accueil, d'hébergement et d'insertion, s'appuyant sur l'observation et la connaissance territoriale des besoins, en constitue l'outil.

Une aide respectueuse des droits des personnes et favorisant leur participation

Égalité de traitement

L'égalité de traitement implique :

- le respect du principe d'égalité en matière de conditions de prise en charge ;
- l'application du principe général de non-discrimination ;
- le respect de la laïcité ;
- l'accessibilité des services aux personnes en situation de handicap ;
- l'équité en matière de participation financière demandée aux personnes accueillies.

Respect des droits

Les conditions d'accueil respectent les libertés et les garanties accordées à tous les citoyens : liberté d'aller et de venir ; conditions matérielles d'accueil dignes et confortables ; droit à l'intimité et à un espace privé ; droit à la sécurité ; droit à une vie familiale (principe de non-séparation des familles et prise en compte des besoins spécifiques des parents et des enfants).

La reconnaissance du droit à une vie personnelle passe par la reconnaissance du couple et de la sexualité.

Les personnes ont droit à être accueillies avec un animal de compagnie.

Les règles de fonctionnement des organismes d'accueil et d'hébergement respectent et encouragent l'autonomie des personnes accueillies, particulièrement en ce qui concerne les règles d'entrée-sortie, les horaires, les déplacements, les visites, la garde et l'usage des biens personnels...

L'exigence d'un respect des règles de vie collective, à condition que celles-ci fassent l'objet de règlements de fonctionnement transparents, publics, discutés avec les personnes accueillies et validés par les pouvoirs publics, est partie intégrante du maintien de la citoyenneté. Cette exigence implique en retour des moyens de médiation et de recours, en cas de manquement de la part des personnes comme de la part des personnels.

L'accueil de personnes confrontées à des problèmes d'addictions implique, en liaison avec des équipes spécialisées, une approche adaptée des règles de fonctionnement.

Participation des usagers

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a consacré la reconnaissance des droits d'expression des usagers et de leur participation.

Les personnes participent directement à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement les concernant.

La parole des usagers individuelle et collective est prise en compte par tout moyen approprié : conseils de la vie sociale, groupes de parole, groupes projet, enquêtes de satisfaction.

La participation des usagers est un élément essentiel dans le cadre de l'évaluation interne et externe des structures.

Une aide globale, qualifiée et adaptée

Une aide globale

Dès le premier accueil, des compétences multiples, sociales, sanitaires et psychologiques sont à mobiliser pour prendre en compte l'ensemble des besoins.

Cette approche pluridisciplinaire capable d'assurer finement le diagnostic et l'orientation requiert une mutualisation des moyens dans ce qui constitue à l'échelle territoriale le « service intégré de l'accueil et de l'orientation ».

L'accompagnement couvre tous les aspects de la vie sociale : prestations d'accompagnement vers le logement, la formation et l'emploi, mais aussi prestations d'accès aux soins, à la citoyenneté, à la culture et à la vie sociale sous tous ses aspects.

La diversité des prestations ne doit pas pour autant conduire à un morcellement de la prise en charge. Un référent, le référent personnel, reconnu comme tel par l'ensemble des acteurs et par la personne ou la famille aidée, est désigné.

Une aide qualifiée

La diversité des prestations concourant à l'autonomie impose un objectif de qualification des pratiques à tous les niveaux du dispositif.

Dans ce but les formations initiales et continues dispensées aux professionnels concourant à ces actions doivent s'enrichir de la connaissance des publics de l'exclusion, de leurs besoins et des nouvelles pratiques mises en œuvre dans l'approche et le traitement des problèmes. Les bénévoles, dont le concours est essentiel, doivent également être formés, notamment aux pratiques de l'accueil, de l'écoute et de l'accompagnement dans la durée.

L'intervention sociale d'intérêt collectif est le complément indispensable de l'accompagnement social individuel.

Une aide adaptée

Il est tenu compte du temps nécessaire à la formulation d'un projet. D'abord, la personne doit pouvoir « se poser » et reprendre des forces.

Passé le moment du premier accueil, une proposition de prise en charge sociale plus durable et adaptée doit être élaborée dans tous les cas où ne peut pas être immédiatement envisagée une solution d'accès au droit commun.

Le mode de prise en charge choisi est réexaminé à l'occasion d'évaluations régulières, partagées entre l'usager et le ou les professionnels assurant le suivi de son projet.

À l'occasion de ces évaluations régulières, il est décidé avec la personne s'il convient de poursuivre le même mode de prise en charge ou de le faire évoluer.

La personne n'a pas à franchir successivement toutes les étapes d'un parcours préétabli.

Une aide aussi longtemps que nécessaire

La loi sur le droit au logement opposable a reconnu le droit de la personne à demeurer dans un hébergement d'urgence tant qu'une orientation vers un hébergement stable, une prise en charge adaptée ou un logement ne lui a pas été proposée.

Il est tenu compte du temps nécessaire à la recherche de solutions pérennes.

Le principe d'une aide apportée aussi longtemps que nécessaire équivaut à une obligation de non-abandon et à un droit au recommencement.

Les allers-retours entre différents types de prise en charge, fréquents chez les personnes les plus désinsérées, doivent être compris et analysés.

L'existence d'un référent doit permettre d'éviter les ruptures et de travailler les interfaces entre structures et modalités de prise en charge.

Le droit d'accès d'une personne en situation d'exclusion aux prestations du dispositif « AHL » ne s'interrompt que le jour où la personne a retrouvé son autonomie.

Des acteurs pilotés par l'État dans un cadre partenarial renoué

La coordination et le pilotage sont placés sous l'égide de l'État, à qui il appartient, au niveau déconcentré, de prendre l'initiative de réunir autour de lui l'ensemble des acteurs du dispositif « AHL » afin d'établir les règles de coopération au sein du dispositif et d'évaluer, avec ces acteurs, le dispositif AHL selon les principes du service public définis ci-dessus.

Ce partenariat piloté par l'État s'illustre en premier lieu dans l'élaboration du plan départemental d'accueil, hébergement, insertion et dans l'organisation du service intégré de l'accueil et de l'orientation.

Les acteurs du dispositif AHL s'inscrivent dans des partenariats multiples, en fonction du contexte géographique et institutionnel de leur intervention. Ils formalisent des engagements réciproques avec les conseils généraux, les communes, les hôpitaux, les bailleurs, l'administration pénitentiaire..., soit dans le cadre de rapports bilatéraux, soit, mieux encore, dans un cadre multipartenarial. En particulier, les centres d'hébergement mutualisent leurs ressources pour se donner une capacité d'action en direction des bailleurs publics et privés.

Les acteurs du dispositif AHL sont impliqués dans l'élaboration des politiques sociales territorialisées. Dans l'exercice du partenariat avec les pouvoirs publics, il est reconnu aux opérateurs associatifs un droit à l'innovation.

VOLET 1

LES PRESTATIONS

PARTIE A

PRESTATIONS À LA PERSONNE ET MODALITÉS

(Les prestations nécessaires aux personnes sans-abri
et sans-logement sont ici décrites indépendamment du mode de financement et du financeur.)

PRESTATIONS	MODALITÉS (composantes, formes)
a) Alimenter.	<p>Repas (1 à 3), petit déjeuner, collation... Territorialisation des prestations en lien avec les besoins. Adaptant ses horaires aux réalités de vie des personnes. Lieux ouverts toute l'année.</p> <p style="text-align: right;">Restauration</p> <p>Collective : - cuisine interne, livraison de repas... ; - restauration à bas prix. Individuelle : faire la cuisine soi-même.</p> <p style="text-align: right;">Distribution</p> <p>De produits alimentaires. De bons alimentaires, tickets restaurant... Accès à des produits alimentaires</p> <p>À coût réduit. Issus de l'autoproduction.</p>
b) Mettre à l'abri et/ou offrir « un chez-soi ».	<p>Organisation territoriale permettant un accueil immédiat et inconditionnel (dont possibilité d'accueillir des animaux) par des équipes pluridisciplinaires.</p> <p style="text-align: right;">Abris de jour et/ou de nuit</p> <p>Lieux chauffés pour se reposer le jour et la nuit. Règlement de fonctionnement adapté. Mise à disposition de sanitaires. Couverture 24 h/24 à l'échelle d'un territoire.</p> <p style="text-align: right;">Nuitée d'hôtel</p> <p>Pour les situations d'exception/de danger. Durée de séjour limitée. Ré-orientation rapide vers une solution adaptée.</p> <p style="text-align: right;">Hébergement ou autre forme expérimentale de logement ou d'hébergement en collectif, semi-collectif ou éclaté</p> <p>Accès 24 h/24 au lieu d'hébergement, avec présence de salariés. Lieux sécurisés, y compris la nuit, garants de la protection des personnes et des biens. Chambres individuelles meublées (unité de vie pour les familles) garantissant l'intimité. Sanitaires et coins cuisine privatifs. Espaces collectifs. Règlement de fonctionnement adapté.</p>
c) Aider matériellement et/ou financièrement.	<p>Regroupement géographique des différents types d'aide et structures.</p> <p style="text-align: right;">Espaces offrant</p> <p>Consignes et bagageries faciles d'accès et sécurisées, liées ou non à un hébergement. Distribution de vêtements, couvertures, duvets... Accès immédiat à des prestations de base de la vie quotidienne : photocopie, téléphonie, accès internet... Des horaires adaptés aux réalités de vie des personnes.</p> <p style="text-align: right;">Aides directes</p> <p>Financières. Liées au transport. Diverses (prêts, dons, avances...).</p>
d) Procurer un accès à l'hygiène et/ou à des soins immédiats.	<p style="text-align: right;">Lieux proposant</p> <p>Douches individuelles, baignoires et sanitaires gratuits. Des espaces pour se changer préservant l'intimité des personnes. Machines à laver, sèche-linges, matériel de repassage. Vêtements propres. Prestations liées au bien-être et à l'image de soi. Lieux facilement accessibles, dont les horaires sont adaptés aux réalités de vie des personnes.</p>

PRESTATIONS	MODALITÉS (composantes, formes)
	Distribution De kits ou de produits d'hygiène. Accès à des soins immédiats, sans condition Transport et accompagnement immédiat vers médecine de ville ou hôpitaux (interventions directes ou en lien avec les pompiers, le SAMU...) Orienter et/ou délivrer les premiers secours et/ou les premiers soins. Assurer le lien avec les équipes mobiles de psychiatrie.
e) Aller vers.	Dans l'objectif : d'informer, d'écouter, de soutenir, d'orienter... Maillage territorial. Coordination des équipes sur les territoires. Intervention à l'année sur de larges plages horaires.
f) Accueillir.	Premier contact Temps dédié permettant notamment l'admission, la présentation du lieu/service et de ses modalités de fonctionnement. Espaces conviviaux de proximité. Confidentialité des échanges. Physique ou par téléphone. Horaires d'ouverture cohérents avec le réseau des partenaires. Horaires adaptés aux besoins des personnes.
g) Informer.	Lieux, services Physiques ou téléphoniques. Répondant aux interrogations/demandes des personnes et les guidant dans leurs recherches. Mise à disposition d'outils d'information (internet, supports culturels, documentation...) Possibilité d'accès à l'information 24 h/24 sur chaque territoire. Permanences assurées par des partenaires (administrations et organismes sociaux tels que CAF, sécurité sociale, Pôle emploi...) Information individuelle ou collective. Expliquer, dire le droit.
h) Écouter/soutenir.	Lieux, services Physiques ou téléphoniques. Démarche individuelle (entretiens) et/ou collective (groupes de paroles ou d'échanges). Permettant de créer ou recréer de la confiance et du lien en favorisant l'expression. Garantissant la confidentialité. Accessibles 24 h/24, sans obligation de rendez-vous. Maillage territorial.
i) Évaluer et proposer/orienter vers une solution immédiate.	Entretiens individuels Physiques ou téléphoniques. Permettant d'apprécier, avec la personne, les besoins immédiats. Maillage territorial. Garantissant la confidentialité. Proposer une solution immédiate Réponse rapide à la demande. Orientation vers une solution adaptée à la situation et à la demande de la personne. Orientation par des personnes physiques ou par téléphone. Orientation possible à tout moment du jour et de la nuit. Présentation succincte du lieu vers lequel on oriente. Accompagner physiquement les personnes si besoin.
j) Diagnostiquer et proposer/orienter vers une solution adaptée ou procéder à une réorientation.	Entretiens individuels Physiques ou téléphoniques. Permettant d'apprécier, avec la personne, ses besoins dans la durée. Dans des espaces conviviaux. Garantissant la confidentialité. Allant au devant des personnes : - sortant des institutions (prison, hôpital, aide sociale à l'enfance...); - dans des habitats précaires ou en voie d'expulsion, en proposant notamment des enquêtes sociales. Rendre opérationnel le droit au recommencement. Créer des commissions multi partenariales d'admission ou de recours (en hébergement ou logement) sur chaque territoire, permettant au demandeur d'être entendu.

PRESTATIONS	MODALITÉS (composantes, formes)
k) Faire émerger et/ou élaborer un projet de vie.	<p style="text-align: center;">Élaborer un projet de vie co-construit avec chaque personne à partir</p> <p>D'un diagnostic social actualisé régulièrement. De temps de rencontre permettant une définition en commun de l'objectif et du projet, incluant l'ensemble des domaines (emploi, logement, santé, parentalité, autres aspects de la vie sociale...).</p> <p>D'une intervention sociale d'une durée et d'une intensité variable selon les situations individuelles. D'entretiens individuels ou d'animations collectives.</p>
l) Domicilier.	<p>Services permettant aux personnes sans domicile stable, en habitat mobile ou précaire, d'avoir une adresse administrative pour faire valoir leurs droits civils, civiques et sociaux. Les services, qui assurent cette domiciliation, assurent la réception du courrier.</p> <p style="text-align: center;">Lieux</p> <p>Permettant le stockage et la remise du courrier, proposant autant que faire se peut, un accès à sa propre boîte aux lettres. Adaptant ses horaires aux réalités de vie des personnes. Proposant une aide à lecture, à l'écriture. Garantissant la confidentialité. Accueillants. Proposant un entretien sur les droits et les devoirs qu'entraîne la domiciliation (prévu par la réglementation).</p>
m) Rendre les droits effectifs.	<p style="text-align: center;">Aide à l'ouverture ou la récupération effective des droits en matière</p> <p>D'état-civil. De citoyenneté (inscription sur les listes électorales...).</p> <p>D'accès aux prestations sociales : minima sociaux, allocations chômage, allocations familiales, retraite, indemnités. D'accès au logement social. De litiges relatifs au travail. D'accès aux aides facultatives (fonds d'aide, cantines, transports, loisirs...).</p> <p>De questions relatives aux conditions de séjour et au statut des personnes étrangères. De questions en relation avec la justice. De questions en relation avec le droit de la famille. D'accès aux services bancaires. De consommation et de surendettement. De droit au logement opposable.</p> <p style="text-align: center;">Par</p> <p>L'aide à la compréhension des démarches, des procédures et des droits. L'aide à la constitution de dossiers. L'accompagnement physique si nécessaire. La mise en place de permanences par des organismes publics spécialisés (CPAM, CAF, Pôle emploi, services sociaux territoriaux...).</p>
n) Soutenir la gestion de la vie quotidienne.	<p style="text-align: center;">(Re)mobilisation de la personne sur</p> <p>La gestion de son budget. La participation financière. Les actes du quotidien. La compréhension des règles de la vie en société. La prévention des risques domestiques.</p> <p style="text-align: center;">Par</p> <p>Du conseil à la consommation. Entretiens individuels et animations collectives. Accompagnement des personnes dans les démarches diverses (banque, CAF, opérateurs téléphoniques...).</p>
o) Accompagner au vivre ensemble.	<p style="text-align: center;">Favoriser la socialisation</p> <p>Incitation à / redonner le goût de « aller vers les autres ». Apprentissage des conduites sociales. Respect des règles de vie en collectivité. Respect du voisinage. Explicitation des droits et devoirs. Prévention des violences.</p> <p style="text-align: center;">Par</p> <p>L'existence de règlements de fonctionnement et de leur explicitation. La mise en place d'espaces collectifs conviviaux (bibliothèques, lieux de rencontre informels...).</p> <p>Des animations d'activités collectives (moments festifs, sorties, ateliers...).</p> <p>Des entretiens individuels, des temps d'échanges communs.</p>

PRESTATIONS	MODALITÉS (composantes, formes)
<p>p) Favoriser la participation des usagers.</p>	<p style="text-align: center;">Favoriser l'expression et la prise de responsabilité</p> <p>Faire vivre les instances de consultation et d'expression (CVS, groupes de participation, groupes projet et enquêtes de satisfaction). Sensibiliser sur le conseil de vie sociale, son rôle et son intérêt. Associer les usagers à l'évaluation des prestations et établissements par les personnes accueillies. Accompagner les usagers volontaires à participer à la vie de quartier (conseils de quartier...) Accompagner (inciter, former...) les usagers volontaires à participer au pilotage, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques.</p> <p style="text-align: center;">Par</p> <p>La mise à disposition des moyens matériels et techniques, de lieux, favorisant les capacités d'expression. Implication de l'ensemble des salariés, bénévoles, administrateurs. La co-formation des intervenants sociaux et des usagers à la démarche participative. La mise en place de temps de co-construction (groupes de travail...).</p>
<p>q) Accompagner vers l'autonomie, en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions.</p>	<p style="text-align: center;">Garantir le suivi et la cohérence du parcours en permettant à chaque personne d'avoir un référent</p> <p>En s'assurant que toute personne bénéficie d'une orientation la mieux adaptée possible à sa situation et à ses besoins, sans parcours « obligé », et de l'effectivité de cette orientation aux différentes étapes de son parcours. En suivant la personne sur l'ensemble de son parcours, jusqu'à, a minima, l'accès au logement autonome pour garantir la continuité du parcours de la rue vers le logement, mais aussi dans le logement (le périmètre exact de fin de suivi sera défini au terme des travaux du groupe AVDL). En appliquant le principe de non abandon. En incluant le droit au recommencement.</p> <p style="text-align: center;"><i>Accompagner la personne pour l'aider à se construire/se reconstruire sur la base</i></p> <p>D'un diagnostic partagé, régulièrement revisité, entre professionnels et usagers (sur sa situation, l'origine de celle-ci...).</p> <p>D'un accompagnement à la prise de conscience par l'utilisateur de sa situation et à la restauration de l'image de soi. D'une réévaluation régulière du projet de vie. D'une intervention sociale d'une durée et d'une intensité variables selon les situations individuelles. D'entretiens individuels, d'information ou d'animations collectives. De relations de proximité. D'une possibilité de proposer des séjours de rupture (et non d'exclusion), en cas de difficulté particulière de la personne. Du droit au recommencement. De l'articulation avec les divers dispositifs d'accompagnement de droit commun, notamment le dispositif RSA.</p> <p style="text-align: center;"><i>Accompagner globalement en s'appuyant sur des possibilités d'accompagnements spécifiques</i></p> <p>Mettre en lien la personne avec de multiples acteurs dans et hors du dispositif AHL afin de mettre en œuvre son projet de vie :</p> <p style="text-align: center;"><i>Accompagnement vers l'emploi</i></p> <p>Traiter les difficultés matérielles, sociales et psychologiques qui handicapent le retour au travail (ex. illettrisme, « français-langue étrangère », apprentissage du vocabulaire technique...).</p> <p>Mettre en activité/au travail (réentraînement à l'effort, au respect des horaires, réunions d'information sur l'accès à l'emploi...).</p> <p>Orienter et accompagner, y compris physiquement, vers « Pôle emploi », vers les structures d'insertion par l'activité économique (IAE), vers les missions locales, vers les organismes de formation et les employeurs, vers les services sociaux, notamment dans le cadre du revenu de solidarité active (RSA).</p> <p>Orienter et accompagner pour aider à la création de sa propre entreprise. Soutenir les personnes reprenant un travail. Offre de médiation entre formateurs et stagiaires ou employeurs et employés.</p> <p style="text-align: center;"><i>Accompagnement vers et dans le logement (AVDL)</i></p>

PRESTATIONS	MODALITÉS (composantes, formes)
	<p>(Ce paragraphe doit être interprété à la lumière des travaux du groupe de travail consacré à l'accompagnement vers et dans le logement [AVDL].)</p> <p>Préparer à l'accès au logement et à la prise de décision en cas d'offre. Aide à la constitution d'un dossier de demande, voire accompagnement. Aide à la recherche d'un logement. Mobilisation des aides au logement. Mettre en place un diagnostic partagé de la capacité à intégrer un logement (autonome ou accompagné). Définir le cas échéant la mesure d'AVDL : à graduer en intensité et en durée selon la situation de la personne. Formaliser un contrat entre la personne, le décideur de l'accompagnement, le prestataire de l'accompagnement et le logeur, articulant la mesure d'accompagnement avec une solution de logement. Faciliter l'installation dans le logement (mobilisation des aides au logement et aide aux autres démarches) et l'insertion dans l'environnement du logement et, le cas échéant, accompagnement social dans le logement. Aider au respect des règles de vie en habitat collectif, à l'entretien du logement et au paiement du « reste à charge ». Gérer les incidents de parcours en assurant une fonction de médiation. Articulation de l'accompagnement à la gestion locative adaptée quand l'association sous loue et pratique l'intermédiation locative. Aide à la reconnaissance des droits des locataires et à la constitution de dossiers de recours le cas échéant. Bénéficier d'un service de suite.</p> <p style="text-align: center;"><i>Accompagnement à la santé et aux soins</i></p> <p>Accompagner pour lever les freins de l'accès à la santé et aux soins : Éduquer à la santé (prévention et promotion) : animations collectives... Créer le climat de confiance nécessaire à l'acceptation d'une démarche de soins. Proposer de faire des bilans de santé renouvelés régulièrement. Orienter et accompagner, y compris physiquement, vers des prises en charge sanitaires adaptées (psychiatrie, addictions...). Offrir des lits de soins. Assurer un suivi des personnes malades et un accompagnement de proximité dans leur traitement.</p> <p style="text-align: center;"><i>Accompagnement à la parentalité</i></p> <p>Aider les parents à reconstruire un lien avec les enfants dont ils sont séparés : rendre effectif et organiser les droits de visite. Aide éducative : animations collectives, groupes de parole, conseil individualisé... Orienter et accompagner vers les professionnels sociaux et sanitaires de la petite enfance (crèches, assurer la garde des enfants en cas d'hospitalisation du/des parent(s), d'horaires atypiques, de démarche administratives...). Aide à la scolarisation.</p> <p style="text-align: center;"><i>Accompagnement à la vie sociale (culture, loisirs, sports)</i></p> <p>Ateliers d'écriture et d'expression. Organisation de temps collectifs : ateliers artistiques, vacances, sorties culturelles, sport... Accompagnement personnalisé tenant compte des situations d'anxiété et de non demande. Mise à disposition d'outils de communication interne concernant la vie sociale de l'établissement ou de son environnement.</p>

PARTIE B
PRESTATIONS SUPPORT

(Les prestations nécessaires aux personnes sans-abri et sans-logement sont ici décrites indépendamment du mode de financement et du financeur.)

PRESTATIONS	MODALITÉS (composantes, formes)
a) Administrer/gérer/manager (siège et établissement).	<p style="text-align: center;">Gestion des ressources humaines</p> <p>Organisation du travail. Planification des tâches. Temps de régulation pour les équipes, réunions de supervision. Instances représentatives du personnel et du droit d'expression des salariés. Formation des personnels et des bénévoles (dans et hors plan annuel d'utilisation des fonds de formation [PAUF]). Entretiens professionnels annuels. Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Veille documentaire au profit des équipes et des usagers.</p>

PRESTATIONS	MODALITÉS (composantes, formes)
	<p style="text-align: center;">Gestion financière</p> <p>Élaboration des budgets prévisionnels. Des comptes administratifs. Négociation avec les établissements financiers. Contrôle de gestion. Participation financière des usagers: enregistrement comptable des participations, lettres de relance, quit-tancement, lien avec les travailleurs sociaux référents... Procédures contradictoires et recours.</p> <p style="text-align: center;">Taches administratives</p> <p>Gestion des transports pour les personnels et les usagers (billets de train, hôtels...) Secrétariat. Suivi des entrées et des sorties, constitution et suivi des dossiers des usagers. Gestion des agendas. Organisation des diverses réunions, rencontres... Rédaction et diffusion de comptes-rendus, synthèses...</p> <p style="text-align: center;">Maintenance/entretien</p> <p>Des équipements de bureautique (ordinateurs, photocopieurs, fax, téléphone...) Du parc automobile. Du parc immobilier (entretien du bâti, rénovation, mise en conformité...) Entretien des locaux. Gestion des réseaux informatiques.</p> <p style="text-align: center;">Démarche qualité</p> <p>Réunions dédiées à la mise en œuvre et au suivi de la démarche qualité. Évaluation interne et externe. Écriture/réécriture des projets d'établissement. Mise en place et suivi des outils prévus par la loi du 2 janvier 2002.</p> <p style="text-align: center;">Obligations statutaires légales</p> <p>Rédaction des rapports d'activité, rapports financiers... Vie des instances statutaires (bureau, conseil d'administration, assemblée générale).</p>
b) Coordonner/animer des réseaux sur les territoires.	<p style="text-align: center;">Gestion de projets</p> <p>Réponses coordonnées à des appels d'offres/appels à projet.</p> <p style="text-align: center;">Partenariats</p> <p>Organisation/construction de partenariat avec les différents acteurs du et hors secteur AHI (administration pénitenciaire, acteurs de la santé, bailleurs...) Conventionnement/formalisation. Suivi/évaluation. Prospection, démarchage, vigilance sur les prestations, sur la sécurité, la négociation des tarifs... notamment dans le cadre de l'intermédiation locative, hôtelière. Participation à des instances de pilotage partenariales: instances de coordination/de pilotage des PDAHI, des PDALPD, des comités départementaux de veille sociale, SIAO... Participation aux systèmes d'informations correspondants.</p> <p style="text-align: center;">Animation d'un réseau de professionnels</p> <p>Élaboration d'outils de travail commun (charte d'accueil, grille d'évaluation des situations, fiches navettes entre acteurs...) Diffusion des outils et actions d'accompagnement pour leur appropriation par les acteurs. Organisation d'une information mutuelle sur l'activité et les modes opératoires de chacun (organisation de formations communes, réunions de travail thématiques...) Mise en adéquation offre/demande.</p>
c) Observer et participer à l'évolution des politiques publiques.	<p style="text-align: center;">Participation à l'observation sur le territoire</p> <p>Renseigner les systèmes d'information. Analyser et exploiter les données. Réponse aux enquêtes diverses.</p> <p style="text-align: center;">Rôle de veille, d'alerte et de propositions vis-à-vis des pouvoirs publics</p> <p>Sur les évolutions sociologiques, les difficultés d'accès aux droits sur les territoires... Participation à des instances de réflexion: colloques, groupes de travail...</p>

VOLET 2

LES ÉLÉMENTS DE DÉLIVRANCE DES PRESTATIONS

A. – ALIMENTER

Normes et dispositions juridiques existantes

Respect des normes d'hygiène

Normes HACCP (respect des consignes d'hygiène et des préconisations de la commission vétérinaire, respect de la chaîne du froid, procédures formalisées de traçabilité des aliments, existence de contrats d'entretien et/ou de maintenance...).

Arrêté du 29 septembre 1997 fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social.

Règles d'hygiène dans la distribution alimentaire.

Accessibilité personnes en situation de handicap

Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation.

Dispositions qualitatives

Assurer l'équilibre nutritionnel

Assurer l'accès à des produits sains et frais, pas de produits lyophilisés.

Proposer des repas de qualité et équilibrés, tels que définis dans le programme national nutrition santé (PNNS) 2006-2010.

Assurer une régularité de la distribution, quelle qu'en soit la forme.

Rendre possible le choix du plat principal.

Prendre en compte les besoins nutritionnels, les particularités culturelles et les interdits alimentaires, les goûts et les dégoûts, les régimes particuliers.

Proposer des repas améliorés lors d'occasions festives.

Participer à des campagnes de prévention et au programme national alimentation-insertion.

Assurer une configuration et une organisation respectueuses de la dignité des personnes

Agencer la salle de restauration de telle manière qu'elle soit calme, claire, confortable aux points de vue sonore, visuel et olfactif.

S'assurer de la propreté des lieux, du matériel et des ustensiles.

Limiter les délais d'attente.

Pour les lieux de distribution alimentaire :

– favoriser les distributions dans des lieux chauffés en hiver, « en dur », non stigmatisants et favorisant les échanges ;

– distinguer les lieux de stockage et de préparation des lieux de distribution.

Adapter les horaires des repas lorsque les activités d'une personne la contraignent par rapport au rythme collectif.

Adapter des horaires aux particularités culturelles.

Adapter le lieu de restauration, le matériel de cuisine, le mobilier aux familles avec enfants.

Respecter le choix de place faite par la personne.

Signaler, à l'extérieur, le lieu de restauration.

Afficher les menus.

Privilégier une vaisselle non jetable.

Faire de l'alimentaire un support de l'autonomisation des personnes

Favoriser, selon les attentes et le degré d'autonomisation de la personne, un mode d'organisation qui lui permette de faire sa propre cuisine (référentiel 2005).

Favoriser la mise en place d'activités sociales, éducatives et d'insertion.

Apprendre la confection de repas simples et équilibrés : accompagnement dans la confection, ateliers cuisine, activités d'éveil au goût, partage et apprentissage de recettes en commun.

Donner des conseils en hygiène de vie et en nutrition.
Impliquer les professionnels dans la dimension conviviale et sociale du temps de repas, y compris en leur demandant de prendre leur repas avec les personnes accueillies.
Mettre en place des commissions menu/questionnaires de satisfaction.

Éléments relatifs aux compétences et qualifications des intervenants

Formation des intervenants :
– dans le domaine de l'hygiène alimentaire et de la diététique ;
– à l'accueil, à l'information, à l'orientation et à l'écoute.
Présence de (ou partenariat avec) des conseillers en économie sociale et familiale.
Présence de (ou partenariat avec) un cuisinier.
Veiller à la qualité de la formation, du suivi et de l'accompagnement des personnes qui travaillent dans les ateliers d'insertion et les jardins d'insertion en contrat aidé.
Formation sauveteur-secouriste du travail.

B. – METTRE À L'ABRI ET/OU OFFRIR UN « CHEZ-SOI »

Normes et dispositions juridiques existantes

Rendre effectif le droit à l'hébergement et appliquer le principe d'inconditionnalité

« Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence.

Cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale, réalisée au sein de la structure d'hébergement ou, par convention, par des professionnels ou des organismes extérieurs et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée par son état, notamment un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, un hébergement de stabilisation, une pension de famille, un logement-foyer, un établissement pour personnes âgées dépendantes, un lit halte soins santé ou un service hospitalier (cf. art. L. 345-2-2 du code de l'action sociale et des familles modifié par la loi de mobilisation pour le logement du 25 mars 2009). »

Rendre effectif le principe de continuité

« Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins ou vers un logement, adaptés à sa situation (cf. art. 4 de la loi DALO, codifié art. L. 345-2-3 du code de l'action sociale et des familles). »

Normes d'hébergement

Respect des normes du logement décent et du logement foyer (en matière de douches, sanitaires, surfaces, volume, ventilation, éclairage, isolation phonique et thermique). Le principe est celui de l'hébergement individualisé (chambre individuelle ou chambre double pour un couple, unité de vie pour une famille) (cf. logement décent : décret n° 2002-120 du 30 janvier 2002 [art. 2, 4 et 5] et logement foyer : annexe III de l'arrêté du 10 juin 1996).

Normes des établissements recevant du public : accessibilité aux personnes en situation de handicap et normes de sécurité : cf. décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation.

Respect des dispositions de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale relatives aux droits des usagers

Remise de la charte des droits et libertés et du règlement de fonctionnement (art. L. 311-4 et L. 311-9 du code de l'action sociale et des familles, art. R. 311-33 à R. 311-37 du CASF).

Remise du contrat de séjour ou contrat de résidence (art. L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles).

Information sur les procédures de défense et de recours (saisine de la personne qualifiée ; saisine du représentant du Médiateur de la République dans le cadre du protocole national entre le secrétariat chargé de l'urbanisme et du logement et le Médiateur de la République).

Remise du règlement de fonctionnement.

Non-séparation des membres d'une même famille

Article 134 de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions de 1998.

Participation financière des hébergés à leurs frais d'hébergement

Articles L. 345-1 et R. 345-7 du code de l'action sociale et des familles.

Dispositions qualitatives

Principe d'individualisation de l'espace

À appliquer dans tous les projets d'humanisation ou de réhabilitation.

Dans l'attente de la mise en œuvre du principe de la chambre individuelle, le principe de l'espace de vie individualisé requiert un aménagement intérieur susceptible de limiter la promiscuité (placard ou armoire dont la clé est remise à la personne, identification d'un espace personnel, cloisons amovibles ou claustras aveugles).

S'efforcer de recueillir l'accord de la personne sur son compagnon ou sa compagne de chambre lorsqu'une chambre doit être partagée, en veillant au risque d'emprise.

Principe de l'espace de vie individualisé : logement ou chambre individuelle (chambre double pour un couple, unité de vie pour une famille), qui n'interdit pas la possibilité d'un regroupement souhaité de deux personnes. Veiller toutefois au risque d'emprise.

Assurer les conditions du confort ordinaire

Proposer des lieux :

- accueillants, régulièrement réhabilités, repeints et décorés ;
- avec une signalétique adaptée permettant aux personnes accueillies de se repérer dans les locaux ;
- avec un niveau d'isolation thermique et phonique respectueux du confort (locaux d'hébergement/de logement) ;
- privilégiant le fonctionnement en petites unités de vie ;
- accessibles facilement et/ou situés à proximité des services publics et des commerces (moyens de transport).

Assurer un entretien régulier :

- assurer une vigilance constante dans le champ de la propreté des lieux, du bon état et de l'entretien des équipements, qui doivent faire l'objet de contrôles systématiques selon une fréquence définie ;
- entretenir et renouveler régulièrement la literie ;
- fournir les draps et les changer selon une fréquence définie, possibilité d'entretenir le linge ;
- mettre à disposition des packs de literie individuels.

Assurer des conditions d'hébergement proches d'un « chez-soi »

Occupation/appropriation de l'espace privatif :

- dispositions entérinant le caractère privatif de la chambre/logement (l'usager possède sa clé ; les professionnels n'y pénètrent pas en son absence ; les personnels frappent et attendent avant d'entrer dans les chambres ; signe de reconnaissance apposé sur la porte de la chambre/logement) ;
- donner la possibilité de créer son univers propre ou de personnaliser son univers (photos, décoration, objets personnels [en fonction des contraintes d'espace, d'entretien et de sécurité]) ;
- prévoir, dans chaque chambre, un espace de rangement sécurisé pour les affaires personnelles.

Modalités de fonctionnement :

- privilégier l'hébergement dans le diffus, tout en prévoyant des espaces collectifs afin de favoriser le lien social et tenir compte des capacités d'autonomie des personnes accueillies ;
- entrer et sortir librement, dans le respect des heures d'ouverture ;
- possibilité d'occuper l'hébergement nuit et jour ;
- reconnaître un droit de visite (les visites ne sont limitées que par les obligations liées au respect d'autrui et aux conditions de voisinage [bruit], sauf autre disposition prévue dans le projet personnalisé, les noms et qualité des visiteurs ne sont pas demandés) ;
- reconnaître le droit de visite des enfants de l'usager (organisation d'un lieu, le cas échéant d'un espace d'hébergement spécifique [unité de vie]) ;
- aménager des possibilités d'accueil permettant aux usagers d'être hébergés en compagnie de leurs animaux domestiques.

Respecter la sphère privée et la confidentialité : isolation phonique permettant le respect du confort et de l'intimité.

Garantir la sécurité et la protection des personnes

Assurer la sécurité, y compris la nuit.

Garantir une vigilance particulière à la protection des plus vulnérables (enfants, femmes victimes de violence, personnes plus âgées, personnes souffrant d'un handicap).

Élaborer et formaliser des procédures visant la sécurité des personnes, s'assurer de la connaissance par les intervenants et les usagers de ces procédures.

Mettre en place des partenariats avec les services de police et de gendarmerie de proximité.

Prévenir la maltraitance et développer une démarche de bienveillance : identification des incidents, protocole de signalement, mettre en place des outils de prévention de la maltraitance.

Garantir la régulation de la vie collective

Donner la possibilité à l'usager d'être entendu et de se faire assister.

Formaliser les procédures de respect du règlement de fonctionnement et du contrat de séjour avec les personnes accueillies et les porter à la connaissance de tous.

Informers les personnes accueillies des modalités et des recours en cas de désaccord : affichage de la procédure de défense et de recours, entretien individualisé, registre, recueil des doléances.

Éléments relatifs aux compétences et aux qualifications

Personnel formé à la gestion des conflits, des tensions et de la violence pour assurer la régulation et le respect des règles de la vie collective.

Personnel formé à la bienveillance.

C. – AIDER MATÉRIELLEMENT ET/OU FINANCIÈREMENT

D. – PROCURER UN ACCÈS À L'HYGIÈNE ET/OU À DES SOINS IMMÉDIATS

Normes et dispositions juridiques existantes

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation.

Assurer une prise en charge psychiatrique adaptée pour les personnes à la rue

Interventions des équipes mobiles spécialisées en psychiatrie : circulaire du 23 novembre 2005 relative à la prise en charge des besoins en santé mentale des personnes en situation de précarité et d'exclusion et à la mise en œuvre d'équipes mobiles spécialisées en psychiatrie (cahier des charges).

Assurer une répartition territoriale adaptée aux besoins de l'offre de soins et des actions de prévention en matière de santé à l'égard des personnes en situation de précarité

Dispositif des programmes régionaux d'accès à la prévention et aux soins (PRAPS) : prévus initialement par l'article 71 de la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, les PRAPS visent à protéger les personnes qui vivent dans une situation précaire et qui connaissent des difficultés d'accès aux services sociaux et de santé.

Circulaire du 7 décembre 2007 relative au programme régional d'accès à la prévention et aux soins des personnes les plus démunies (PRAPS).

Article L. 6112-6 du code de la santé publique : dans le cadre des programmes régionaux pour l'accès à la prévention et aux soins des personnes démunies (PRAPS), les établissements de santé assurant une ou plusieurs des missions de service public mettent en place des permanences d'accès aux soins de santé (PASS), qui comprennent notamment des permanences d'orthogénie, adaptées aux personnes en situation de précarité, visant à faciliter leur accès au système de santé, et à les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits. Ils concluent avec l'État des conventions prévoyant, en cas de nécessité, la prise en charge des consultations externes, des actes diagnostiques et thérapeutiques ainsi que des traitements qui sont délivrés gratuitement à ces personnes.

Démarche territorialisée de l'accès à la prévention et aux soins : ateliers santé ville dans le cadre de la programmation régionale des PRAPS.

Dispositions qualitatives

Favoriser le lien social

Organiser les locaux de manière à disposer d'un coin accueil pour les bénéficiaires.

Assurer la possibilité d'une orientation vers un accompagnement social.

Organiser les modalités de réponses apportées par les équipes aux besoins primaires des personnes et préserver leur intégrité physique.

Assurer le respect de la dignité et de l'intimité des personnes

Adapter les équipements de manière à protéger les personnes du regard des autres.

Mettre à disposition des toilettes (groupe de travail associatif).

Éviter les injonctions en matière d'hygiène.

Disposer de lieux propres, régulièrement repeints, respectant des normes d'espace, de ventilation et de volume, offrant un cadre convivial.

S'assurer de la qualité des aides proposées (propreté des vêtements et autres produits distribués).

Accepter le libre choix des personnes.

Adapter le fonctionnement aux réalités de vie des personnes sans abri ou mal logées (horaires, souplesse de la durée pendant laquelle la personne peut laisser ses affaires [CCPA]...).

Assurer la complémentarité entre l'intervention sociale et l'intervention santé à l'égard des personnes en situation de précarité

S'articuler, dans les actions menées, avec les équipes mobiles de psychiatrie chargées de favoriser l'accès aux soins et la prise en charge des publics en situation de précarité et d'exclusion.

S'articuler avec des interventions de personnels de santé par le biais de vacations.

Élaborer et diffuser une liste à jour des partenaires médicaux pour favoriser l'orientation.

Éléments relatifs aux compétences et aux qualifications

Intervenants formés à l'accueil et à l'écoute.

Disponibilité, sens de la communication.

Disponibilité, sens de la communication des personnels.

Formation de professionnels de santé aux problématiques des personnes en grande exclusion.

E. – ALLER VERS

Normes et dispositions juridiques existantes

Article D. 348 du code de l'action sociale et des familles :

Dans chaque département il est mis en œuvre un « dispositif de veille sociale » qui comprend :

- (...)
- et, selon les besoins du département, une ou plusieurs équipes mobiles chargées d'aller au contact des personnes sans abri
- (...)
- (...)

Dispositions qualitatives

Garantir une intervention sur l'ensemble du territoire

Nombre d'équipes et personnels suffisants pour assurer un réel maillage territorial, possibilité d'intervention dans les plus grosses agglomérations mais aussi possibilités d'interventions dans le rural (habitat de fortune, cabane, caravane) et régularité de l'intervention.

Adaptation des moyens humains aux aléas climatiques (canicule, grand froid).

Articulation avec les services de SAMU, pompiers, gendarmerie, police secours.

Garantir une prise en charge qualifiée

Capacité des intervenants à opérer un premier diagnostic adapté de la situation.

Connaissance des intervenants du protocole grand froid (lien avec les urgences sanitaires) (circulaires hivernales).

Possibilité de développer des expérimentations d'équipes mobiles mixtes (experts du vécu, travailleurs sociaux, bénévoles).

Garantir une offre de solution adaptée

Capacité des intervenants à proposer un hébergement et à le rendre effectif ; mise en lien avec les autres services du dispositif AHI.

Participation des équipes à la coordination sur un même territoire.

Éléments relatifs aux compétences et aux qualifications

Équipes d'intervenants salariés et bénévoles formés à la spécificité de cette approche.

Équipes si possible pluridisciplinaires.

Intervenants salariés et bénévoles qualifiés dans la relation d'aide : au-delà de l'intervention en urgence, construction d'une relation d'aide parfois au long cours pour parvenir à une sortie de la rue dans des conditions acceptées et souhaitées par la personne.

Pour les bénévoles : fiches de mission, charte des bénévoles, formation, cahier de coordination.

F. – ACCUEILLIR

G. – INFORMER

H. – ÉCOUTER/SOUTENIR

Normes et dispositions juridiques existantes

Assurer une coordination territoriale de l'accueil

Article L. 345-2 du code de l'action sociale et des familles :

« Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'État, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse (...) ».

Garantir la continuité de service

Article L. 345-2 du code de l'action sociale et des familles.

Ce dispositif fonctionne sans interruption et peut être saisi par toute personne, organisme ou collectivité.

Organiser un dispositif de veille sociale

« Article D. 345-8 du CASF : le dispositif de veille sociale comprend un service d'appels téléphoniques pour les sans-abri dénommé "115". En outre, il comprend selon les besoins du département, identifiés par le préfet :

« 1° Un ou des accueils de jour ;

« 2° Une ou des équipes mobiles chargées d'aller au contact des personnes sans abri ;

« 3° Un ou des services d'accueil et d'orientation (SAO).

« Ces services fonctionnent de manière coordonnée sous l'autorité du préfet du département, dans le cadre de conventions qui précisent l'activité de chaque service, son mode de financement et les indicateurs d'évaluation de son action. »

Numéro d'appel d'urgence 115

Circulaire du 30 mai 1997 : apporter par voie téléphonique, sur chaque département, à tout moment et sans délai, une première écoute attentive et humaine.

Accessibilité des personnes en situation de handicap

Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation.

Admission en structure d'hébergement

Article L. 311-4 : afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :

a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à l'article L. 6121-7 du code de la santé publique ;

b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L. 311-7.

Dispositions qualitatives

Garantir un accès continu à l'accueil, l'écoute et l'information

Assurer une accessibilité au numéro d'appel d'urgence 115 :

– assurer 365 jours par an, 24 heures sur 24, une réponse téléphonique par une coordination entre les acteurs ;

– dédier des moyens humains et matériels adaptés à l'activité ;

– réduire le plus possible le délai d'attente.

Adapter le fonctionnement des dispositifs aux fluctuations structurelles et conjoncturelles des besoins afin de proposer une réponse en temps réel :

– adapter les moyens techniques et humains au flux des sollicitations ;

– renforcer les moyens en période d'affluence.

Proposer sur chaque bassin de vie des lieux d'accueil physique aisément accessibles (notamment des SIAO et des lieux d'accueil de jour) :

- larges plages horaires ;
- adaptés aux besoins des personnes ;
- coordonnés avec les autres dispositifs AHI du territoire.

Garantir la confidentialité des échanges

Mettre en place une organisation qui garantisse que les échanges relevant de la sphère privée ne soient pas divulgués.

Précaution prise par les professionnels pour ne pas être entendu dans les échanges oraux concernant une personne accueillie.

Possibilité pour les personnes qui le désirent de garder l'anonymat.

Les intervenants connaissent les règles de confidentialité.

Respecter la dignité des personnes et favoriser l'instauration d'un lien de confiance

Assurer une réponse attentive et humaine ; proscription des répondeurs.

Proposer des espaces/lieux à bas seuil d'exigences.

Espaces offrant la surface, le confort et la convivialité nécessaires pour accueillir un public mouvant, en grande difficulté sociale.

Espaces permettant de préserver la sécurité et l'intégrité des personnes accueillies.

Lieux favorisant la libération de la parole.

Les intervenants aident l'utilisateur à exprimer et formuler sa ou ses demandes sans *a priori* et sans discrimination.

Possibilité d'assurer un suivi social.

Proposer une information ciblée et pertinente par des intervenants ayant une bonne connaissance des caractéristiques du dispositif et des ressources mobilisables par les personnels.

Assurer un accueil, une admission dans des conditions bienveillantes

Au moins une personne de l'équipe est dédiée à la fonction « accueil », il sera l'interlocuteur privilégié de la personne pendant la phase d'intégration.

Formaliser une procédure d'accueil, de présentation du lieu/service, régulièrement actualisée : présentation des équipements, état des lieux, inventaire des biens personnels, règles d'occupation explicitées.

Présenter à l'utilisateur les conditions de son admission : durée initiale du séjour, possibilité d'un renouvellement, prestations, règlement de fonctionnement, conditions de participation financière.

Concevoir les outils de la loi n° 2002-2 (livret d'accueil, charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement) et les procédures d'admission simples, facilement compris par toute personne accueillie (traduction, pictogramme...), et accueillant.

Associer des personnes accueillies à l'accueil du nouvel usager pour aider le nouvel arrivant dans l'appropriation des repères spatio-temporels inhérents à la structure.

Éléments relatifs aux compétences et aux qualifications

Intervenants formés à l'accueil et à l'écoute.

Intervenants disposant d'une bonne connaissance des ressources disponibles dans l'environnement.

Présence de traducteurs.

Disponibilité, sens de la communication.

I. – Évaluer et proposer/orienter vers une solution immédiate

J. – DIAGNOSTIQUER ET PROPOSER/ORIENTER VERS UNE SOLUTION ADAPTÉE
OU PROCÉDER À UNE RÉORIENTATION

Normes et dispositions juridiques existantes

Territorialisation

Article L. 345-2 du code de l'action sociale et des familles.

« Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'État, un dispositif de veille sociale chargé (...) de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appellent leur état ».

Continuité de service

Article L. 345-2 du code de l'action sociale et des familles.

Ce dispositif fonctionne sans interruption et peut être saisi par toute personne, organisme ou collectivité.

Service intégré de l'accueil et de l'orientation

Circulaire du 8 avril 2010 définissant les objectifs et principes d'organisation des SIAO.

Régulation/mutualisation de l'attribution des places d'hébergement

Les établissements mentionnés au 8° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles informent de leurs places vacantes le représentant de l'État, qui répartit en conséquence les personnes accueillies.

Admission en structure d'hébergement

Article R. 345-4. « La décision d'accueillir, à sa demande, une personne ou une famille est prononcée par le responsable du centre d'hébergement et de réinsertion sociale désigné à l'administration. La décision tient compte de la capacité du centre, des catégories de personnes qu'il est habilité à recevoir ainsi que des activités d'insertion qu'il est habilité à mettre en œuvre et qui sont mentionnées dans la convention citée à l'article R. 345-1. Elle est prise pour une durée déterminée, après évaluation de la situation de la personne ou de la famille. La situation de la personne et de la famille accueillie fait l'objet d'un bilan au moins tous les six mois. »

Article L. 345-2-2 du CASF.

Assurer une orientation adaptée

Créé par la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 (art. 73).

Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence.

Cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale, réalisée au sein de la structure d'hébergement ou, par convention, par des professionnels ou des organismes extérieurs et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée par son état, notamment un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, un hébergement de stabilisation, une pension de famille, un logement-foyer, un établissement pour personnes âgées dépendantes, un lit halte soins santé ou un service hospitalier.

Article L. 311-9 du CASF.

Modifié par la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 (art. 69).

En vue d'assurer le respect du droit à une vie familiale des membres des familles accueillies dans les établissements ou services mentionnés aux 1°, 8° et 13° du I de l'article L. 312-1, ces établissements ou services doivent rechercher une solution évitant la séparation de ces personnes ou, si une telle solution ne peut être trouvée, établir, de concert avec les personnes accueillies, un projet propre à permettre leur réunion dans les plus brefs délais, et assurer le suivi de ce projet jusqu'à ce qu'il aboutisse. Dans ce but, chaque plan départemental d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile évalue les besoins en accueil familial du département et prévoit les moyens pour y répondre.

Procédure de recours

Le recours amiable devant la commission départementale de médiation : article 7 de la loi DALO, devenu L. 441-23 du code de la construction et de l'habitat. Le recours contentieux devant la juridiction administrative, article 9 de la loi DALO, codifié L. 441-2-3-1 du CCH.

Accès aux données individuelles

Les bénéficiaires ont un droit d'accès permanent aux données d'ordre individuel les concernant et de rectification. Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Dispositions qualitatives

Proposer à toute personne une évaluation/diagnostic global de sa situation

Afin de proposer à la personne l'orientation la mieux adaptée à sa situation, il est indispensable de prendre en compte l'ensemble de ses problématiques (familiale, sociale, sanitaire, professionnelle, administrative...) :

- associer les usagers à l'évaluation/diagnostic ;
- garantir un diagnostic approfondi et pluridisciplinaire (bilan de compétences, bilan de santé...);

- utiliser des grilles d'évaluation/diagnostic communes élaborées conjointement par des professionnels des champs AHI, hors AHI et des usagers ;
- aller au devant des personnes prises en charge dans des institutions (hôpital, prison...), y compris physiquement, pour prévenir les risques de mise à la rue.

Proposer à toute personne une orientation adaptée à sa situation

À partir de l'évaluation/diagnostic global, proposer l'orientation la mieux adaptée :

- assurer la lisibilité sur l'offre d'hébergement ou de logement disponible sur chaque territoire par une information régulière des places disponibles et des procédures mutualisées d'attribution ;
- offrir la possibilité aux personnes demandeuses d'être entendues par l'instance collégiale de la décision d'orientation ;
- informer la personne, par écrit ou lors d'un entretien, de la proposition d'orientation qui lui est faite ;
- mettre à sa disposition des documents présentant le lieu d'orientation ;
- expliquer aux personnes dont la demande n'a pas été satisfaite les raisons de la décision, et les informer sur les voies de recours, en leur proposant une autre solution.

Assurer la confidentialité

Assurer la confidentialité des échanges : proposer des lieux chaleureux, avec une isolation phonique.

Assurer la confidentialité des données :

- par le recours à un logiciel, outil de travail pour les intervenants, garantissant l'anonymisation du traitement statistique des données collectées ;
- par une information communiquée oralement et faisant l'objet d'une note d'information affichée sur l'accès aux données individuelles et aux possibilités de rectification.

Éléments relatifs aux compétences et aux qualifications

Personnels professionnels du travail social formés capables d'assurer un premier diagnostic, une analyse des besoins de la personne et d'identifier la réponse à apporter.

Personnels disposant d'une bonne connaissance des ressources possibles dans l'environnement. Disponibilité, sens de la communication.

K. – FAIRE ÉMERGER ET/OU ÉLABORER UN PROJET DE VIE

Normes et dispositions juridiques existantes

Coconstruire le projet individualisé entre la personne accueillie et l'établissement

Loi n° 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale :

- participation directe de la personne aidée à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement la concernant ;
- information de l'utilisateur sur son droit à faire évoluer le projet, sur les conditions de son renouvellement (loi du 2 janvier 2002).

Dispositions qualitatives

Faire renaître la confiance

Faire renaître la confiance en soi-même, dans les autres et les institutions.

Faire émerger chez les personnes la conscience de leur corps, de leur santé et l'envie d'en prendre soin.

Prendre en compte le stress des personnes vivant dans la grande précarité (activités, ateliers travaillant sur le corps, relaxation).

Adapter l'implication des personnes à leurs compétences

Définir un premier niveau d'engagement avec la présentation et signature du contrat de séjour : respect des règles de fonctionnement, participation à des tâches collectives ou, dans le cadre d'un logement dans le diffus, respect du voisinage.

Réapprendre des codes.

Repérer et valoriser les potentialités

Identifier les savoir-être et les savoir-faire : lors des entretiens individuels, dans les récits de vie, dans le cadre de groupes d'expression ou à l'occasion d'activités.

Redécouvrir les goûts, les acquis, la personnalité.

Amener les personnes à se projeter à nouveau dans l'avenir : briser le repli sur soi, maîtriser des situations anxiogènes, s'exprimer en public (groupes d'expression, jeux de rôles).

Valoriser les efforts faits et les progrès réalisés (pédagogie de la réussite).

Faire émerger un projet

Respecter le rythme de la personne, lui donner le temps nécessaire.

Se placer dans la perspective du logement d'abord, mais garantir le maintien d'un soutien, si nécessaire.

Mettre en place des objectifs atteignables définis en commun en matière de :

- santé, d'hygiène de vie, de socialisation et de participation à des activités collectives (phase de stabilisation) ;
- formation, d'emploi et/ou d'accès au logement (contrat d'insertion).

Éléments relatifs aux compétences et aux qualifications des intervenants

Intervenants salariés et bénévoles formés à la prise en compte des difficultés des personnes sortant de la rue qui ont besoin de se poser, de reprendre des forces avant de s'engager dans un projet.

Intervenants salariés et bénévoles formés aux allers-retours, au caractère souvent discontinu d'une sortie de la rue et d'une entrée dans le logement impliquant une rupture dans le mode de vie et les relations antérieurs. Ceci fonde le droit au recommencement.

L. – DOMICILIER

Normes et dispositions juridiques existantes

Personnes concernées

« Les bénéficiaires du droit à la domiciliation sont les personnes sans domicile stable » - article L. 264-1 du code de l'action sociale et des familles.

« Toute personne qui ne dispose pas d'une adresse lui permettant d'y recevoir ou d'y consulter son courrier de façon constante » – circulaire du 25 février 2008 relative à la domiciliation des personnes sans domicile stable.

Dispositions spécifiques pour certains publics

Gens du voyage et ressortissants étrangers : circulaire du 25 février 2008.

Personnes sous curatelle : article 108-3 du code civil.

Personnes détenues : articles 30 et 13 de la loi pénitentiaire du 24 novembre 2009.

Prestations sociales légales, réglementaires, conventionnelles et les droits

Articles L. 264-1 et suivant du code de l'action sociale et des familles.

La même domiciliation permet de justifier d'une adresse pour la délivrance d'un titre national d'identité, l'inscription sur les listes électorales, les demandes d'aide juridique, l'ouverture de droits aux prestations légales, réglementaires et conventionnelles et l'accès à des services essentiels tels que l'accès à un compte bancaire ou à une assurance légalement obligatoire – loi du 5 mars 2007 relative au droit au logement opposable.

Agrément des organismes

Généraliste : circulaire du 25 février 2008.

Spécifique pour les demandeurs d'asile : décret du 30 juin 1946, modifié par la loi du 4 août 2004.

Spécifique pour l'aide médicale État : article L. 252-2 du code de l'action sociale et des familles.

Modalités des agréments : décret n° 54-883 du 2 septembre 1954 modifié ; article L. 264-7 du CASF ; circulaire du 27 septembre 2005 et circulaire du 25 février 2008.

Obligation de la structure

L'entretien lié à la demande d'élection de domiciliation : article D. 264-2 du CASF.

Durée de l'élection de domicile et résiliation

Circulaire du 25 février 2008.

Obligations de la personne domiciliée

Retirer régulièrement son courrier – au moins tous les trois mois : article D. 624-3 du CASF.

Informé du changement de sa situation.

Respecter le règlement de domiciliation de la structure.

Pilotage et coordination territoriale

Articles L. 264-1 et suivants du CASF (loi DALO) visant à ce que chaque personne sans domicile stable puisse accéder à une domiciliation proche de son lieu de vie.

Cahiers des charges départementaux relatifs aux conditions de fonctionnement de la domiciliation : article L. 264-14 du CASF : dans le cadre du dispositif de veille sociale « le préfet du département s'assure de la couverture des besoins sur l'ensemble du territoire et du bon fonctionnement du service en matière de domiciliation ».

Dispositions qualitatives

Garantir la confidentialité des échanges et l'individualisation de la prestation

Assurer la réception, le classement, le stockage et la distribution du courrier de manière individualisée : lieux et mobilier adaptés.

Avoir des locaux chaleureux, confortables, avec une isolation phonique, spécifiquement dédiés à cette activité.

Favoriser une bonne gestion de la réception et de la distribution du courrier à l'aide d'un matériel informatique/bureautique.

Formaliser et présenter aux personnes un règlement de domiciliation, précisant la durée de l'élection de domicile et les modalités de résiliation.

Formaliser et faire connaître aux intervenants les procédures concernant la remise du courrier : s'assurer de l'identité de la personne, l'utilisation de procurations.

Formaliser et faire connaître aux intervenants les procédures concernant la réception, la conservation du courrier et la résiliation de la domiciliation.

Faciliter l'accès à ces services sur les territoires

Permettre un accès de proximité et l'harmonisation des pratiques grâce à une organisation territoriale adaptée.

Assurer une large information sur les modalités de fonctionnement du dispositif de domiciliation.

Associer les usagers à l'organisation et l'évaluation du service

Solliciter régulièrement l'avis des usagers sur le fonctionnement du service.

Associer les usagers à l'élaboration ou l'évolution du règlement de domiciliation.

Éléments relatifs aux compétences et aux qualifications des intervenants

Intervenants formés à l'accueil et à l'écoute.

Capacité d'écoute, de dialogue, sens de l'organisation, maîtrise de soi. Qualités de discrétion et de convivialité.

Formation des intervenants à l'utilisation des outils informatiques.

Traducteurs.

Connaissance des dispositifs sociaux généralistes ou spécialisés et des partenaires sur les territoires.

M. – RENDRE LES DROITS EFFECTIFS

Normes et dispositions juridiques existantes

Accéder aux droits fondamentaux de manière inconditionnelle sur l'ensemble du territoire

« La lutte contre la pauvreté et les exclusions (...) tend à garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance » (art. L. 115-1 du CASF).

Par ailleurs, le dernier alinéa de l'article R. 345-4 du CASF précise que : « Le CHRS fournit sans délai son appui aux personnes accueillies pour l'établissement de leurs droits sociaux, en particulier en matière de ressources et de couverture médicale ».

Le code de l'action sociale et des familles établit la législation applicable en matière de droits des usagers accueillis dans l'ensemble des établissements sociaux et médico-sociaux. L'article L. 311-3 précise les droits et libertés individuelles.

Mettre en œuvre les outils assurant l'effectivité des droits

Loi n° 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Afin de garantir l'exercice effectif des droits, l'article L. 311-4 prévoit que soit remis à la personne accueillie le livret d'accueil, ainsi que la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour.

À cet égard, différentes sources juridiques doivent alimenter l'établissement des documents précités :

- l'arrêté du 8 septembre 2003, dont l'annexe établit la charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- les articles R. 311-33 à R. 311-37 se référant au règlement de fonctionnement (qui précisent entre autres que le règlement doit être affiché dans les locaux et l'obligation de sécurité des personnes) ;
- l'article D. 311-0-1 portant sur le contrat de séjour ;
- la circulaire DGAS n° 138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil.

L'article L. 311-5 prévoit la possibilité pour la personne accueillie de faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits.

Enfin, les articles L. 311-8 et D. 311-38 traitent du projet d'établissement ou de service, outils garants des droits des usagers.

Dispositions qualitatives

Accompagner la personne pour qu'elle prenne conscience de ses droits et mobilise sa capacité à les exercer

Accompagner le contrat de séjour et tous les actes réalisés dans le cadre du suivi d'informations au préalable et au long du suivi, en personnalisant les outils de mise en œuvre effective du droit. Expliquer les démarches liées à l'état civil et à la citoyenneté.

Mettre en lien avec les administrations et les services compétents et avec les référents spécialisés en matière de santé, d'emploi et de logement dans le dispositif AHL.

Orienter vers les référents spécialisés en matière de droits des femmes, de vie familiale et de la protection de l'enfance.

Aider à l'acquisition de la nationalité française.

Orienter vers les services compétents en cas de manquement manifeste aux droits et libertés individuelles.

Informé sur la couverture médicale.

Aider au remplissage des dossiers administratifs, d'inscription, formulaires...

Accompagnement physique à des rendez-vous (médicaux, administratifs etc.).

Accompagner des personnes déboutées du droit d'asile : démarche pour tenter d'obtenir une régularisation et/ou engagement d'une démarche de retour au pays.

Éléments relatifs aux compétences et aux qualifications des intervenants

Intervenants capables d'informer sur les droits des usagers et de les orienter vers les services compétents, quels que soient les droits à faire valoir, ainsi que vers les services compétents en cas de nécessité de recours à la justice.

Intervenants ayant des connaissances minimum en matière de droits des femmes et de droit civil (séparations, divorce, familles).

Personnels chargés de l'accueil des usagers formés aux spécificités des publics accueillis.

Chacun des membres du personnel des établissements et services est concerné par l'exercice effectif des droits, dans sa pratique et dans la discipline qui est la sienne (accueil, médical ou paramédical, social, pédagogique, artistique etc).

Traducteurs, y compris en langue des signes.

N. – SOUTENIR LA GESTION DE LA VIE QUOTIDIENNE

Normes et dispositions juridiques existantes

Participation financière des usagers

L'article R. 345-7 régit la participation financière des usagers à leur hébergement et leur entretien.

Il est complété par la circulaire DGAS n° 2002-388 du 11 juillet 2002 relative à la participation financière des personnes accueillies dans les CHRS à leurs frais d'hébergement et d'entretien. Elle apporte des précisions concernant les points suivants : barème permettant la fixation du montant de la participation, fixation par le préfet du département du montant de la participation, versement de la participation financière, dispositions particulières applicables lorsque la personne ou la famille est concernée par un plan d'apurement des dettes ou le versement d'une pension alimentaire, situations ne donnant pas lieu à versement d'une participation. L'arrêté du 13 mars 2002 établit le barème servant de base à la fixation de la participation et fixe le minimum de ressources laissé à la disposition des personnes ou des familles après acquittement de leur participation.

Dispositions spécifiques pour certains publics

Accompagnement de la personne en matière sociale et budgétaire concernant les majeurs protégés : articles L. 271-1 à L. 271-8 ainsi que R. 271-1 à R. 271-3, D. 271-2 et D. 271-5 du CASF.

Dispositions qualitatives

Permettre à la personne de maîtriser tous les aspects financiers de la vie courante

Aider à la gestion du budget :

- conseils pour mieux dépenser ;
- conseils pour hiérarchiser les actes courants de la vie quotidienne ;
- conseils en matière de consommation, de crédit, de jeux ;
- fourniture d'outils succincts de gestion du budget familial.

Aider à la gestion de la participation financière à l'hébergement.

Informar sur les prestations sociales, familiales, et les allocations auxquelles l'usager peut prétendre et l'orienter vers les services compétents.

Aider, le cas échéant, au montage de dossier de surendettement et orienter vers les services compétents.

Permettre à la personne d'organiser sa vie domestique et personnelle

Développer des actions de prévention en matière de risques domestiques :

- distribution de livrets pédagogiques ou de guides édités par les instituts et autres organisations de prévention ;
- information sur les situations potentiellement à risque dans un logement.

Instaurer des actions d'accompagnement dans l'organisation de l'accessibilité aux différents services de la vie courante : transports, garde d'enfants, école, loisirs par le biais de partenariats socioculturels.

Accompagner la personne vers une meilleure estime d'elle-même

Travailler, au sein des structures, sur le bien-être et l'estime de soi.

Mettre en place des groupes de parole et d'expression.

Éléments relatifs aux compétences et aux qualifications des intervenants

Intervenants qui ont une capacité à susciter chez les usagers la possibilité d'apporter sa contribution à la vie collective dans ses aspects matériels : tâches ménagères, préparation et service des repas, rangement, décoration, jardinage.

Intervenants spécialisés dans l'action sociale et familiale, ayant une connaissance des dispositifs relatifs aux minimas sociaux, aux prestations familiales et aux mesures d'accompagnement social personnalisé pouvant être parallèlement mises en place dans le cas de personnes protégées.

O. – ACCOMPAGNER AU VIVRE ENSEMBLE

Normes et dispositions juridiques existantes

« L'ISIC (intervention sociale d'intérêt collectif) envisage les conditions d'existence d'une "population", sur un territoire déterminé ; elle se donne pour objectifs la prise en compte d'intérêts collectifs, entendus comme des facteurs susceptibles de faciliter la communication sociale des divers groupes, et par là d'aider à la maîtrise de la vie quotidienne, dans ses diverses dimensions » (rapport CSTS [Conseil supérieur en travail social], 1998).

Dispositions qualitatives

Mettre en place un agencement des lieux qui favorise le vivre ensemble

Organiser les lieux avec des espaces modulables à usages multiples.

Développer des espaces de convivialité de petite taille permettant aux personnes de se retrouver en petit groupe pour des activités ou du repos.

Faciliter la mixité tout en permettant de s'isoler avec l'un ou l'autre.

Permettre à la personne de bénéficier de la dimension collective de l'accueil

Recueillir des habitudes de vie spécifiques de la personne à prendre en compte dans l'organisation collective : rythmes, modalités de la toilette, du lever, coucher, rituels personnels....

Évoquer les sujets sensibles, notamment par rapport au regard des autres usagers (sexualité, liens familiaux...) ou encore à la vie collective (habitudes de vie qui pourraient avoir des effets perturbateurs...).

Participer à la vie collective de l'établissement :

- sortir en groupe ;
- participer à la confection des repas, à l'entretien des locaux etc. ;
- participer à la vie de l'établissement, en instituant des échanges dans l'organisation des lieux et de la vie quotidienne, des règles de vie commune etc.

Organiser des moments de convivialité.

Développer des actions en interne comme en externe favorisant la création de lien social

(Ré)apprendre des conduites sociales (valeurs, règles, comportements en groupe, avec le voisinage, l'employeur, présentation de soi).

Former, justifier/expliciter les règles imposées par la vie collective.

Présenter dès l'admission les procédures de sanction prévues en cas de non-respect du règlement de fonctionnement et des possibilités de recours ; rappel régulier des règles de fonctionnement.

Sensibiliser aux notions d'égalité homme-femme.

Mettre en place des moyens d'expression individuels et collectifs impliquant la direction, les équipes et l'usager ou son représentant pour tout problème concernant la mise en œuvre du règlement de fonctionnement.

Développer des interventions en matière de respect de l'autre et de rappel des obligations et des devoirs (CHRS+).

Mettre en place un système permanent de suivi des réclamations et des plaintes ; analyse et discussion systématique de ces plaintes par les professionnels et les usagers (réf CHRS +).

Favoriser le maintien des liens des personnes avec leurs proches (possibilité d'espace et de temps dédié, règlement de fonctionnement adapté...).

Favoriser les actions qui développent les liens avec l'environnement, font connaître la structure aux « voisins » et font connaître aux personnes accueillies et aux professionnels la vie du voisinage.

Inciter les personnes accueillies à participer à des réunions locales organisées pour mobiliser les initiatives des habitants ou régler les différends.

Faciliter les déplacements pour permettre aux personnes accueillies d'accéder à l'ensemble des services et prestations organisés sur un bassin de vie.

Développer les possibilités de relation de réciprocité entre les personnes accueillies.

Informers les personnes accueillies des temps d'activité et de réunion en interne comme en externe.

Veiller à la connaissance et au respect du droit dans les structures.

Mettre en place des temps de formation et de sensibilisation pour les professionnels et les personnes accueillies sur la gestion de la violence.

Développer la mutualisation des expériences et les échanges de pratiques entre les structures.

Éléments relatifs aux compétences et aux qualifications des intervenants

Personnels formés :

- à la gestion des conflits et à la prévention des situations de violence ;
- à mettre en place de groupes de parole ; organisation de débats ;
- à organiser de moments festifs et de rupture du quotidien (sorties, spectacles, vacances), ainsi que des repas organisés et pris en commun, pique-niques ;
- à développer l'information et l'éducation civique ; la connaissance de la société française ;
- à mettre en œuvre des projets collectifs : animations, ateliers ;
- à la dynamique de groupe et à un travail social de type communautaire.

Intervenants sociaux, de santé et bénévoles qualifiés pour apporter pour développer un travail social de type communautaire : formation à l'ISIC, mise en place d'ateliers d'activités manuelles, culturelles, rencontres et sorties.

P. – FAVORISER LA PARTICIPATION DES USAGERS

Normes et dispositions juridiques existantes

(loi du 2 janvier 2002, décret n° 2005-1367 du 2 novembre 2005)

Faire participer la personne accueillie à l'élaboration et la mise en œuvre de son projet

Article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles : « L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés : [...]

3° 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. À défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ; [...]

7° 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.»

Faire participer les personnes à la vie et au fonctionnement des établissements

Article L. 316-6 du code de l'action sociale et des familles : il est mis en place un conseil de la vie sociale « lorsque l'établissement ou le service assure un hébergement ou un accueil de jour continu ».

L'organisation de l'élection des membres du CVS se fait selon les dispositions d'usage en matière d'élections : organisation de la « campagne électorale », élections à bulletins secrets. Les membres du conseil sont élus pour une durée d'un an au moins et de trois ans au plus, renouvelable.

Le président du conseil est élu au scrutin secret et à la majorité des votants parmi les membres représentant les personnes accueillies.

Le directeur ou son représentant siège avec voix consultative.

Le CVS se réunit au moins trois fois par an.

D'autres formes d'expression et de participation des accueillis sont possibles :

- groupes d'expression ;
- groupes projet ;
- enquêtes de satisfaction.

Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement.

Le CVS est obligatoirement consulté sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement.

*Faire participer les personnes accueillies à l'élaboration
et la mise en œuvre des politiques et dispositifs publics qui les concernent*

Circulaire DGAS/LCE1A n° 2009-351 du 9 décembre 2009 relative à la planification territoriale de l'offre d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile, en liaison avec la politique d'accès au logement.

Circulaire SIAO.

Dispositions qualitatives

Favoriser un positionnement du professionnel respectueux du droit des personnes

Le projet de service ou d'établissement est un outil garant des droits des usagers en ce sens qu'il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure.

La personne accueillie n'est pas seulement un bénéficiaire, objet de soins ou de sollicitude, elle devient une actrice de son propre projet. Elle possède une certaine expertise sur sa propre situation et demeure un sujet de droit(s) qu'il s'agit de respecter. Le professionnel devient essentiellement un accompagnant, possédant une expertise spécifique. Ainsi, le positionnement du professionnel doit refléter cette réalité.

Coconstruire le projet personnalisé

Adopter une posture d'alliance, supposant « un croisement des savoirs et des pratiques qui sans supprimer les statuts, permette à chacun une reconnaissance ».

Le projet personnalisé est une démarche dynamique et coconstruite.

La coconstruction du projet personnalisé est issue d'un dialogue régulier.

Rechercher la participation la plus forte de la personne, en tenant compte de ses capacités d'expression et/ou d'élaboration intellectuelle.

Repérer et respecter le temps dont la personne a éventuellement besoin pour se poser et entamer un dialogue avec les professionnels.

Permettre à la personne d'alterner temps d'échanges avec les professionnels et temps de réflexion personnel afin de lui permettre de se forger une opinion.

Intégrer et respecter les habitudes de vie.

La personne participe aux temps de suivi de son projet personnalisé.

Mettre en œuvre une organisation dans l'espace et dans le temps favorisant l'expression des personnes.

Évaluation conjointe du projet personnalisé par la personne elle-même, les professionnels, les partenaires et selon les souhaits de la personne associer ses proches.

Permettre aux personnes accueillies de devenir actrices des établissements

Susciter, au sein de l'institution, une volonté de favoriser la participation des usagers, notamment à l'aide d'une réflexion générale de l'équipe.

Inscrire la démarche dans la durée par-delà les aléas qui peuvent à un moment ou à un autre affecter le bon fonctionnement du dispositif.

Mettre en place les quatre formes organisationnelles d'expression et de participation (CVS, groupes de participation, groupes projet et enquêtes de satisfaction).

Accompagner les acteurs dans la mise en place des outils.

Mettre à disposition les moyens matériels et techniques favorisant les capacités d'expression, notamment pour le fonctionnement du CVS, voire la constitution d'une ligne budgétaire.

Impliquer et faire participer des parents à l'organisation et à l'animation des actions en faveur de la petite enfance.

Accompagner et former si nécessaire les personnes accueillies à la fonction représentative.

Rappeler le droit pour l'utilisateur de ne pas participer, l'expression et la participation ne relevant en aucun cas d'une injonction.

Favoriser la convivialité.

Favoriser les temps de rencontre entre les CVS.

Le conseil de la vie sociale :

- accompagner les résidents dans la compréhension et la mise en œuvre de la démarche de participation représentative (information, organisation de la « campagne électorale », élections à bulletins secrets...);
- soutenir les représentants des usagers dans leur fonction représentative pour garantir un fonctionnement démocratique ;
- organiser la représentation (panneau d'affichage, publicité du calendrier des réunions du conseil, réunions préparatoires, préparation des ordres du jour) ;
- élaborer et diffuser régulièrement les comptes rendus du CVS ;
- soutien éventuel d'un « salarié ressources » ;
- s'assurer de la compréhension des écrits par les résidents ;
- assurer le suivi des conclusions des débats ;
- expliciter la prise en compte ou non des avis des usagers ;
- revoir régulièrement le contenu du règlement de fonctionnement ;
- confronter les pratiques participatives de l'établissement à celles d'autres institutions et professionnels ;
- ouvrir le CVS à des partenaires extérieurs, échanges d'expériences interétablissements.

Les groupes d'expression, complémentaires du CVS :

- organiser leur tenue (préparation de l'ordre du jour, définition d'une fréquence des réunions, taille réduite du groupe, organisation de la prise de parole, organisation de débats thématiques avec des intervenants extérieurs) ;
- rendre clair le mode de décision après concertation ;
- permettre l'expression des conflits liés à la vie en groupe en évitant l'expression des conflits personnels ;
- apporter des réponses précises aux questions posées ;
- rencontrer les élus.

Les groupes projet ou groupes d'initiative :

- organiser le recueil des propositions d'activités ;
- privilégier des activités ouvertes sur l'extérieur ;
- favoriser les pratiques d'auto-organisation ;
- accorder des moyens matériels de fonctionnement.

Dispositifs de recueil d'opinions :

- cibler les questions sur des aspects pratiques et concrets liés à des prestations identifiables ;
- lire les questionnaires ;
- intégrer aux questionnaires des questions ouvertes ;
- garantir l'anonymat des réponses ;
- accompagner si besoin la démarche de réponse ;
- assurer le retour d'informations ;
- apporter des réponses concrètes aux problèmes posés.

Associer les personnes à l'élaboration et à la construction des politiques publiques

Former les personnes accueillies à la représentation dans des instances territoriales.

Sensibiliser les partenaires à la participation des personnes accueillies.

Organiser la participation aux réunions de ces instances (diffusion, explicitation de l'information, vigilance sur l'adaptation de la parole, prendre du temps en amont et en aval pour la préparation de cette participation dans les établissements).

Soutenir et accompagner les personnes accueillies dans ces instances.

Contribuer à l'échelon des territoires à une organisation structurée de la représentation des personnes accueillies.

Faciliter les déplacements.

Éléments relatifs aux compétences et aux qualifications des intervenants

Personnels salariés et bénévoles formés à la posture d'alliance, aux techniques d'animation.

Coformation entre personnes accueillies et salariés sur :

- la représentativité ;
- la prise de parole ;
- la citoyenneté ;
- la participation.

Compétences nouvelles inscrites dans les fiches de poste de l'ensemble du personnel.

Q. – ACCOMPAGNER VERS L'AUTONOMIE

EN PRENANT EN COMPTE LA PERSONNE DANS TOUTES SES DIMENSIONS

Normes et dispositions juridiques existantes

Accompagnement individualisé de qualité

(art. L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles)

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés : [...]

3° 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. À défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.

4° La confidentialité des informations la concernant.

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ; [...]

7° 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.

Article L. 345-2-3 (créé par la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009, art. 73) :

Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation.

Formaliser les conditions du séjour et de l'accompagnement des usagers :

- contrat de séjour (art. D. 311 du code de l'action sociale et des familles) ;
- document individualisé de prise en charge ;
- droit de l'usager à consulter son dossier pendant et après son séjour (dossier conservé par la structure durant au moins deux ans) ;
- droit à la confidentialité des informations concernant les personnes prises en charge en établissement ou service social et médico-social (art. L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles) ;
- article L. 311-3 sur l'exercice des droits et libertés individuels.

Secret professionnel et secret partagé

Article 226-13 du code pénal.

Références aux conditions d'exercice du travail social

Formation des travailleurs sociaux : articles L. 451-1 à 451-4 du code de l'action sociale et des familles.

Déontologie : référence des professionnels du travail social.

Aspects législatifs et réglementaires sur l'accueil d'enfants : guide pratique de l'accueil de la petite enfance – ministère de la santé et des solidarités.

Accompagnement vers l'emploi

Définition des missions de l'adaptation à la vie active – articles R. 345-3 et R. 345-4.

Assurer la complémentarité entre l'intervention sociale et l'intervention sanitaire à l'égard des personnes en situation de précarité

Les lits halte soins santé (LHSS) sont des structures médico-sociales visées au 9° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, offrant un accompagnement médico-social temporaire à des personnes sans domicile qui ont besoin de soins.

Textes réglementaires relatifs aux LHSS : articles D. 312-176-1 et suivants du code de l'action sociale et des familles.

Offre de lits de soins (lits halte soins santé, lits d'accueil médicalisé) pour des personnes ne nécessitant pas ou plus d'hospitalisation (circulaire DGAS/SD1A n° 2006-47 du 7 février 2006 relative à l'appel à projet national en vue de la création de structures dénommées « lits halte soins santé »).

Qualification des directeurs d'établissement

Décret n° 2007-221 du 19 février 2007.

Circulaire DGAS/ATTS/4D n° 2007-179 du 30 avril 2007.

Dispositions qualitatives

Personnaliser la prise en charge

Adapter, en fonction de leur parcours et de leur degré d'autonomie, l'accompagnement, au besoin, de la personne ou de la famille en termes de :

- durée, en poursuivant si besoin l'accompagnement social au-delà de l'accès effectif à certains droits (logement, emploi...);
- intensité et réactivité ;
- rythme ;
- réalités de vie (présence d'un animal, famille ou isolé, femme enceinte...).

Garantir la confidentialité

Permettre l'effectivité du respect de la vie privée et de l'intimité des personnes (droits et libertés individuels).

Stricte inaccessibilité du dossier personnel aux autres usagers.

Précautions prises par les professionnels pour ne pas être entendus dans les échanges oraux concernant une personne accueillie.

Espaces dédiés pour les entretiens, avec une isolation phonique.

Garantir le suivi du parcours

Introduire le principe dit de « de référent personnel » afin de garantir le suivi du parcours de la personne vers l'autonomie, parcours qui, à chaque étape, doit être cohérent et adapté à sa situation, sans rupture de prise en charge, et intégrant d'éventuels retours en arrière (droit au recommandement), et ce jusqu'à une insertion durable.

Cette fonction est complémentaire de l'accompagnement « au quotidien » de la personne, notamment celui organisé au sein des structures.

Mobiliser l'ensemble des ressources du domaine AHI et faire le lien avec les autres dispositifs d'insertion pour assurer à la personne la réponse la plus adaptée possible.

Animer un réseau de professionnels et de structures à même de proposer les prises en charge (offre d'hébergement ou de formule de logement intermédiaire, accompagnement, accès aux droits, accès direct au logement avec ou sans accompagnement).

Contribuer à l'observation et au repérage des manques de réponses adaptées soit quantitativement, soit qualitativement, et concourir à l'évolution des réponses apportées.

Prendre en compte l'ensemble des difficultés de chaque personne de son admission à sa sortie et assurer la cohérence des interventions en lien avec le droit commun

Afin d'assurer un accompagnement personnalisé de qualité :

- désigner au sein de l'établissement un référent pour chaque usager :
 - qui articule accompagnement social et accompagnements spécifiques ;
 - qui coordonne les interventions de l'ensemble des professionnels de l'équipe pour assurer la mise en œuvre du projet de vie ;
- informer la personne du (ou des) professionnel(s) désigné(s) pour l'accompagner dans son parcours ;
- déterminer un nombre maximum de personnes ou familles suivies par intervenant social ;
- orienter l'usager vers le droit commun :
 - prendre appui sur des partenariats formalisés (conventions, protocoles) avec les services sociaux, les organismes de délivrance des documents administratifs et des prestations sociales, les partenaires de l'emploi, de logement, de la santé, de la justice, de la petite enfance, de l'éducation nationale, de la culture, du sport et des loisirs ;
 - favoriser la participation des partenaires aux réunions de synthèse concernant le suivi des personnes ou familles accompagnées ;
- développer le cas échéant des dispositifs adaptés aux problématiques des personnes au sein du secteur AHI dans la perspective d'une orientation vers les solutions de droit commun (vacations de personnels sanitaires et parasanitaires dans les établissements, équipements petite enfance...).

Favoriser l'inscription de la personne dans son environnement

Aider la personne à s'inscrire dans des activités renforçant son intégration dans la vie sociale :

- favoriser des pratiques collectives telles que l'organisation de débats sur l'actualité, de réunions thématiques, etc. ;
- susciter l'implication des personnes accompagnées dans des activités diverses (sports, activités culturelles et associatives, vacances...) et accompagner, le cas échéant, cette implication.

Permettre à la personne d'être actrice de son projet

Favoriser et soutenir la participation des personnes à la mise en œuvre de leur projet :

- définir l'objectif et élaborer le contenu de l'accompagnement avec l'utilisateur ;
- associer et informer la personne accueillie (et/ou sa famille, son représentant) à toutes les étapes de son accompagnement ;
- évaluer les objectifs de l'accompagnement conjointement avec la personne (et/ou sa famille, son représentant) selon des indicateurs, un calendrier et des modalités de suivi déterminés en commun ;
- permettre à l'utilisateur de demander la révision de son projet individuel au cours de la prise en charge ;
- donner accès aux usagers à leur dossier à tout moment et leur donner s'ils le souhaitent un exemplaire de leur dossier à la fin de la prise en charge ;
- vérifier que les informations figurant dans le dossier ont été validées par les personnes accompagnées.

Assurer la bienveillance des personnes accompagnées

Permettre le respect de l'intégrité morale et physique des personnes accompagnées et favoriser la qualité de la relation avec l'équipe des professionnels par :

- la connaissance et le respect par les professionnels des principaux droits et libertés des personnes accueillies ;
- la mise en place de supervision, de temps d'échanges entre salariés, de formations spécifiques garantissant à l'utilisateur un travail de prévention des maltraitances institutionnelles possibles ;
- un système d'enregistrement permanent et de suivi des réclamations et des plaintes, systématiquement traitées dans les plus brefs délais ;
- des moyens adaptés pour une bonne compréhension par les personnes accueillies de l'accompagnement proposé et des changements institutionnels.

Éléments relatifs aux compétences et aux qualifications des intervenants

Travailleurs sociaux spécialisés : référents emploi dans le dispositif AHI en lien avec des conseillers professionnels de Pôle emploi et les référents RSA.

Référents logement et conseillers en économie sociale et familiale.

Travailleurs sociaux spécialisés dans le champ de la petite enfance.

Éducateurs de jeunes enfants.

Personnels qualifiés : encadrants techniques, moniteurs d'atelier, etc., dans le cadre des centres d'adaptation à la vie active et des chantiers d'insertion.

Formation des intervenants salariés et bénévoles dans le champ de la santé (psychologues, premiers secours...).

Animateurs.

Qualification des directeurs conforme aux textes en vigueur (encadrants techniques, moniteurs d'atelier).

Formation des personnels à la détection des situations délicates, voire de maltraitance.

Formation/sensibilisation à l'interculturel pour comprendre certaines pratiques parentales.

Personnels qualifiés de la petite enfance.

Psychologue.

Personnels formés à la réglementation en matière d'accès aux droits (domiciliation, couverture médicale, CMU, AME...).