



*Liberté • Égalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU NORD

Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Nord  
Mission Urgence Sociale, Hébergement et Insertion

**DIAGNOSTIC TERRITORIAL PARTAGÉ**  
**ARRONDISSEMENT DE VALENCIENNES**  
**PRÉSENTATION DE L'OFFRE ET DES BESOINS RECENSÉS**

<b>I - ELÉMENTS DE CONTEXTE DU DIAGNOSTIC PARTAGÉ.....</b>	<b>4</b>
A - La contractualisation .....	4
B - Le principe du Logement d'abord.....	4
C - Les limites du diagnostic partagé.....	5
<b>II - ETAT DES LIEUX DE L'OFFRE AU 31/12/12 : ARRONDISSEMENT DE VALENCIENNES.....</b>	<b>5</b>
A - Présentation du territoire.....	5
B – Etat des lieux qualitatif des dispositifs déployés dans le Valenciennois.....	6
1- Le respect des principes fondateurs de l'hébergement.....	6
- Les outils de la loi 2002-2, les droits et devoirs des usagers et la bientraitance.....	6
- L'inconditionnalité.....	7
L'inconditionnalité au regard de la mobilité.....	7
L'inconditionnalité pour les publics accompagnés d'animaux.....	7
L'inconditionnalité au regard du droit au séjour.....	7
L'inconditionnalité au regard de la chronicisation à la rue.....	8
- La continuité.....	8
- Conditions de sécurité des biens et des personnes et sécurité incendie au sein des structures d'hébergement.....	8
2- Les résidences sociales .....	8
3- Les pensions de famille et résidences accueil.....	9
4- Les parcours vers le logement ordinaire .....	9
C - Etat des lieux quantitatif de l'offre d'hébergement.....	12
1-Etat des lieux : type de dispositif.....	12
2-Etat des lieux : type de public .....	14
3- Campagne hivernale dans le Valenciennois.....	15
3-Poids financier.....	16
<b>III - EVALUATION DES BESOINS EN HÉBERGEMENT, EN LOGEMENT ADAPTÉ ET EN ACCOMPAGNEMENT DANS LE LOGEMENT ORDINAIRE : APPROCHES ET DIFFICULTÉS.....</b>	<b>17</b>
A - Analyse de l'activité du SIAO.....	17
B - Analyse de la demande formulée auprès du SIAO du Hainaut.....	17
C - Les perspectives du SIAO pour 2013-2014 .....	18
D- Evolutions prévisionnelles du parc de l'arrondissement de Valenciennes.....	18
ANNEXE I : Synthèse des préconisations .....	19
ANNEXE II : Constats du groupe usagers .....	21
REMARQUE.....	21
Si le groupe Usagers 59 animé par la Fnars est départemental, nous notons une participation majoritaire du territoire LMCU. Ce compte-rendu ne reflète donc pas la réalité de l'ensemble des territoires du département du Nord.....	21
La méthode d'animation utilisée et le temps de travail très court n'a permis d'aborder que les difficultés rencontrées par les personnes accueillies. Les éléments de ce compte-rendu sont donc à mettre en parallèle avec d'autres rencontres (CCRPA du 17/02/12 et du 16/10/12) qui font état tant des difficultés que des évolutions positives.....	21

<b>Enfin, le groupe Usagers 59 ne s'étant pas réuni depuis le 26 octobre 2012, le présent compte-rendu n'a jamais fait l'objet d'une validation par les participants.....</b>	<b>21</b>
<b>Les 43 participants à la journée :.....</b>	<b>21</b>
<b>Les droits et les devoirs.....</b>	<b>21</b>
<b>Rencontre avec Mesdames GUILLEMOT et DESSAINT POCHON.....</b>	<b>24</b>
<b>DDCS - Mission urgence sociale hébergement insertion (MUSHI).....</b>	<b>24</b>

## **I - Eléments de contexte du diagnostic partagé**

### **A - La contractualisation**

Outil de la Refondation de la politique d'hébergement et d'accès au logement, la contractualisation s'inscrit dans le cadre juridique existant (Circulaire n°DGCS/USH/BP/2011/85 du 04 mars 2011, circulaire n°DGCS/1A/5C/2012/86 du 20 février 2012) et s'applique quels que soient le statut ou les modalités de financement des opérateurs.

Elle a pour objectif de s'assurer de l'adéquation du dispositif AHI aux besoins de la population. Elle porte sur les activités et les moyens de chaque opérateur, permet d'inscrire leurs activités et évolutions dans les perspectives pluriannuelles, et s'appuie sur la systématisation du dialogue de gestion entre les opérateurs et l'Etat. Ce dialogue est fondé sur un diagnostic partagé des besoins, des transformations du dispositif à mettre en œuvre, ainsi que sur la transparence des moyens budgétaires mobilisables.

Dans le département du Nord, des diagnostics territoriaux ont été réalisés courant 2012. Des questionnaires portant sur l'activité de l'année 2011 ont été adressés par voie électronique le 11 mai 2012 à l'ensemble des opérateurs de l'AHI financés au titre du BOP 177, avec un retour initialement demandé pour mi-juin. Les services de l'Etat ont procédé à l'analyse et la synthèse des données au cours du second semestre de l'année 2012. Une actualisation des données collectées a par la suite été conduite au début de l'année 2013 (ouverture de nouvelles structures en 2012 par exemple).

Des réunions de restitution de ces diagnostics réunissant les opérateurs, les partenaires institutionnels et l'Etat seront organisées en 2013 dans le cadre du démarrage de la phase de concertation préalable à la contractualisation. Des échanges bilatéraux Etat/opérateurs s'en suivront avec pour objectif d'échanger individuellement sur les activités actuelles et les évolutions souhaitables et souhaitées en fonction des besoins identifiés : évolution de l'offre de logement et d'hébergement, accompagnement dans et hors les murs, réorganisation interne, partenariats, contribution au réseau territorial et au SIAO, opportunités de mutualisations, etc.

Les finalités de la contractualisation pour les acteurs associatifs portent sur la simplification des démarches d'accès à l'hébergement ou au logement, un traitement plus équitable des demandes, des orientations mieux adaptées aux besoins, une meilleure coordination des acteurs et une meilleure observation des parcours.

Pour l'Etat, il s'agit de constituer un programme d'actions pluri-annuel et territorialisé de l'offre AHI (en lien avec les orientations du PDAHI) à la fois en privilégiant les actions qui facilitent l'accès au logement autonome, en améliorant les orientations et la continuité de la prise en charge, tout en travaillant à une harmonisation des coûts.

### **B - Le principe du Logement d'abord**

La stratégie nationale d'accès prioritaire vers le logement rompt avec le modèle de « parcours en escalier », en érigeant l'accès au logement de toute personne « sans chez soi » au rang de priorité de l'intervention publique. L'objectif est de permettre l'accès et le maintien dans un logement décent et pérenne à toute personne sans abri, des personnes les plus proches de l'autonomie aux plus vulnérables. Cet accès direct au logement est facilité par la mise en œuvre d'un accompagnement social au domicile si besoin et à chaque fois que nécessaire. Il doit être flexible, gradué en intensité et en durée dans le temps, afin de permettre et de favoriser le maintien dans les lieux. L'accès au logement n'est plus considéré comme un point d'arrivée mais comme le point de départ d'un parcours d'insertion. Le passage par les formules d'hébergement ne constitue plus un passage obligatoire et doit se limiter aux situations où il s'avère réellement nécessaire. La durée d'hébergement doit aussi être adaptée à la situation et aux besoins du ménage. En cas de risque de perte de logement, l'intervention doit être sollicitée le plus en amont

possible, afin de proposer aux ménages les aides nécessaires pour se maintenir dans le logement ou le cas échéant accéder à un autre logement plus adapté à sa situation.

Les principes du Logement d'abord :

- Le logement comme un droit fondamental premier,
- Laisser à la personne le choix de son logement
- L'accès à un logement n'est pas conditionné à la réussite d'un parcours médico-social préalable
- Le maintien dans le logement n'est pas la contrepartie d'une obligation de traitement
- L'accompagnement des personnes est guidé par une logique de réduction des risques et vise leur rétablissement
- L'accompagnement social est plus efficace quand il est proposé aux personnes à domicile

Trois modèles sont principalement à l'œuvre en Europe. Ils se distinguent par l'intensité de l'accompagnement proposé, ainsi que par la typologie du logement mis à disposition.

Le modèle Pathways Housing First concerne les personnes vivant à la rue depuis longtemps, souffrant de pathologies mentales, et consommant pour certains de l'alcool ou de la drogue. Les logements proposés se trouvent en secteur diffus. Un accompagnement est effectué dans le logement par une équipe pluridisciplinaire (services psychiatriques, sociaux, d'addictologie, et éventuellement services extérieurs).

Le modèle Communal Housing First ou logement d'abord regroupé vise à loger, dans des logements individuels regroupés au sein d'un même bâtiment, des personnes vivant à la rue depuis plusieurs années. Un accompagnement est proposé sur place ou à proximité par des intervenants détenant des compétences diverses.

Le modèle Housing First Light ou le logement d'abord léger a pour vocation le relogement de personnes privées de domicile ou risquant de l'être dans des logements individuels en secteur diffus, en fournissant en parallèle un accompagnement léger, qui consiste davantage en une orientation vers les services compétents existants à proximité de l'habitation des ménages.

Dans tous les cas, le logement se trouve sous un statut d'occupation durable et sécurisé, et le maintien dans le logement n'est pas conditionné par l'acceptation d'un accompagnement.

### ***C - Les limites du diagnostic partagé***

Le diagnostic partagé est issu de la centralisation et de la confrontation de différentes études et/ou de différentes sources de données, ce qui donne lieu à des difficultés de recoupement selon les typologies retenues dans chaque document pour qualifier les dispositifs et les parcours d'accès à l'hébergement et au logement. Ce document est donc amené à évoluer au fil du temps. Le diagnostic partagé de chacun des arrondissements doit être considéré par les acteurs œuvrant dans le champ de la cohésion sociale comme un outil dynamique ayant vocation à évoluer au fur et à mesure des contributions de chacun.

Le diagnostic partagé propose par ailleurs un certain nombre de préconisations opérationnelles qui ont également vocation à être mise à jour régulièrement au regard de leur mise en œuvre.

## **II - ETAT DES LIEUX DE L'OFFRE AU 31/12/12 : arrondissement de VALENCIENNES**

### ***A - Présentation du territoire<sup>1</sup>***

L'arrondissement de Valenciennes est couvert par deux communautés d'agglomération avec un PLH et délégataires des aides à la pierre ( CA Valenciennes Métropole et CA Porte du Hainaut ) et d'une communauté de communes ( CC rurales de la Vallée de la Scarpe ) - Le schéma départemental de coopération intercommunal prévoit la création d'un nouvel EPCI réunissant la CA Porte du Hainaut et la CC rurales de la Vallée de la Scarpe. L'arrondissement de Valenciennes se composera ainsi de deux EPCI délégataires des aides à la pierre.

Après une accumulation de crises, le Valenciennois a retrouvé une certaine vitalité économique : université, programme de rénovation urbaine, filière automobile, transport ferroviaire. Malgré ce renouveau, l'arrondissement connaît toujours de nombreux processus de relégation et d'exclusion, inégalement répartis dans les différents bassins d'emploi. Les taux de minima sociaux sont supérieurs à la moyenne départementale.

<sup>1</sup> Source PDALPD 2013-2018

## **B – Etat des lieux qualitatif des dispositifs déployés dans le Valenciennois**

### **1- Le respect des principes fondateurs de l'hébergement**

#### **- L'intimité et la participation au sein des centres d'hébergement**

L'absence d'intimité au sein des centres d'hébergement peut être source de frustrations et de ruptures dans les parcours d'hébergement.

Les usagers ont fait état, dans le cadre du groupe animé par la FNARS, de plusieurs observations concernant l'intimité et la participation dans les structures <sup>2</sup>:

#### **- Les outils de la loi 2002-2, les droits et devoirs des usagers et la bientraitance**

Les outils de la loi 2002-2 s'imposent stricto sensu dans les établissements autorisés relevant du code de l'action sociale et des familles au sens de l'article L312-1. Néanmoins, il apparaît de bonne pratique de mettre en place ces outils sur les autres champs de l'AHl.

Le groupe des usagers du dispositif AHl de la FNARS a dressé plusieurs constats concernant la mise en œuvre de la loi 2002-2 dans les structures du département du Nord<sup>3</sup>:

Selon les éléments recueillis à ce jour par les services de l'Etat, les principaux outils (règlement intérieur, CVS, contrat de séjour) sont mis en place au moins partiellement dans l'essentiel des établissements de l'arrondissement de Valenciennes.

Néanmoins, au niveau départemental, ces outils semblent plus rarement mis en œuvre au sein des centres d'hébergement d'urgence et des structures de logement temporaire.

La généralisation de ces outils est de nature à favoriser le fonctionnement des structures et la compréhension par les usagers du cadre de leur accueil.

Un travail est actuellement mené par les services de la DDCS sur la mise en œuvre de la loi 2002-2, centré sur les établissements autorisés.

**Préconisation 1** : Mise en place par la DDCS d'un groupe de travail départemental sur la participation des usagers

**Préconisation 2** : Prise en compte de la parole des usagers par l'ensemble des acteurs de l'arrondissement du Valenciennois.

Partenaires : SIAO/DDCS/associations gestionnaires

**Préconisation 3** : Réponses des structures à l'enquête DDCS annuelle sur les capacités et la mise en œuvre de la loi 2002-2 dans les structures du département. Chaque structure transmet notamment les outils de la loi 2002-2 mis en place à la DDCS.

Partenaires : DDCS/SIAO/structures AHl

**Préconisation 4** : Appropriation du référentiel accueil de jour en cours de finalisation suite au groupe de travail départemental et adaptation éventuelle.

Partenaires : DDCS/SIAO/Accueil de jour

**Préconisation 5** : Signalement à la DDCS via le SIAO de tout évènement indésirable au sein des structures de l'arrondissement : Signalement des évènements indésirables : fiches en cours de réécriture mais la DDCS doit être informée.

Partenaires : Associations gestionnaires/SIAO/DDCS

<sup>2</sup> Cf Annexe : diagnostic des usagers

<sup>3</sup> Cf Annexes

Etude en cours :

- Mémoire en cours d'élaboration sur les conditions de la participation des usagers dans les CHRS de l'arrondissement de Lille dont les conclusions pourront apporter des éléments dans les structures du Valenciennois

**- L'inconditionnalité**

L'inconditionnalité a été introduite dans la législation sociale dans le cadre de la loi 2009-323 portant mobilisation pour le logement et lutte contre les exclusions du 25 mars 2009 codifié à l'article L 345-2-2 du code de l'action sociale et des familles.

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

De manière opérationnelle l'inconditionnalité peut s'entendre au regard

- des ressources de la personne,
- du projet social de la structure le cas échéant sélectif,
- du droit au séjour sur le territoire français,
- des difficultés d'accompagnement attendues dans la prise en charge.

Ce principe d'inconditionnalité vient percuter la logique de sas de courte durée vers un dispositif adapté de prise en charge dans un contexte de :

- saturation des réorientations en aval
- d'absence de projet de réorientation possible pour les publics sans droit ni-titre.

L'inconditionnalité au regard de la mobilité

Le nombre de places accessibles au public à mobilité réduite est limité. Lorsque d'autres problématiques sont associées, l'accès au dispositif d'hébergement peut s'avérer extrêmement compliqué.

**Préconisation 6 :** Un travail de recensement des places accessibles aux personnes à mobilité réduite sera effectué par la DDCS à partir de début 2014.

Partenaires : DDCS/SIAO

L'inconditionnalité pour les publics accompagnés d'animaux

Compte tenu du rapport fusionnel pouvant dans certains cas être entretenu avec l'animal, certaines personnes, n'envisagent pas l'accès à un centre d'hébergement si celui-ci doit impliquer une séparation.

**Préconisation 7 :** Travail à mener pour recenser les besoins effectifs sur les places pour public avec animaux dans le Valenciennois si possible par des extractions du logiciel OSIRIS

Partenaires : DDCS/SIAO/DRJSCS

L'inconditionnalité au regard du droit au séjour

Les personnes sans droit ni titre peuvent être admises au bénéfice de l'aide sociale, néanmoins leur accès aux CHRS est parfois limité de fait par les opérateurs au regard :

- du sens limité de l'accompagnement social des ménages dans un contexte de freins administratifs à l'insertion;
- des coûts de fonctionnement de ces structures, et de la difficulté pour le gestionnaire d'accueillir des personnes dépourvues de toute ressource financière ;
- du faible turn-over induit par la présence de personnes sans droits ni titres qui retentit sur les objectifs fixés de rotation aux CHRS ;

- du cofinancement par l'APL de certains CHRS pour tout ou partie de leurs capacités induisant des baisses de financement en cas d'accueil de personnes en situation irrégulière.

**Préconisation 8 :** Les personnes sans droits ni titres doivent être accueillies dans le dispositif de droit commun sans que leur statut administratif ne vienne impacter l'orientation vers le dispositif.  
Partenaires : SIAO/DDCS/associations gestionnaires

#### L'inconditionnalité au regard de la chronicisation à la rue

Celle-ci est plus particulièrement recherchée dans le cadre des places dites de stabilisation qui visent un accompagnement progressif dans la construction d'un projet s'appuyant sur la mobilisation des ressources de la personne, sans nécessairement d'objectifs à court terme avec un fonctionnement plus souple que les CHRS.

**Préconisation 9 :** Un travail sera mené en vue d'évaluer si les publics accueillis en stabilisation correspondent bien au public visé pour ce type de places.  
Partenaires : DDCS/SIAO

**Préconisation 10 :** Un travail collectif autour de la notion de sanction et des personnes poly-exclues de structures sera conduit à niveau départemental et décliné au niveau local.  
Partenaires : Groupe technique des SIAO/DDCS/têtes de réseau

#### **- La continuité**

Le principe de continuité de l'hébergement d'urgence est appliqué largement en matière d'hébergement de familles y compris en période hivernale

Le principe de continuité est appliqué également au sein des structures hébergeant des personnes isolées.

**Préconisation 11 :** Le SIAO, avec les associations gestionnaires, veille au respect de la continuité des parcours et alerte la DDCS en cas de sortie du dispositif sans solution.  
Partenaires : SIAO/association gestionnaires

#### **- Conditions de sécurité des biens et des personnes et sécurité incendie au sein des structures d'hébergement**

Le groupe usagers de la FNARS a dressé différents constats concernant la sécurité dans les structures d'hébergement.<sup>4</sup>

En juin 2013, la DDCS n'avait pas encore été systématiquement destinataire des éléments permettant au service de s'assurer que les conditions de sécurité sont réunies.

Les associations gestionnaires doivent nécessairement transmettre, chaque année, pour les établissements recevant du public (ERP) dont elles ont la gestion : l'avis de la commission de sécurité ainsi que la date de la dernière visite périodique de cette dernière.

**Préconisation 12:** Transmission le cas échéant des comptes rendus de la commission de sécurité à la DDCS avant le 31 novembre 2013.  
Partenaires : Associations gestionnaires

## **2- Les résidences sociales**

Les résidences sociales représentent une offre importante sur l'arrondissement de Valenciennes avec 394 places de résidence sociale

---

<sup>4</sup> Cf Annexe



Le SIAO du Hainaut ( SIAOH ) a une vision exhaustive de la vacance de places sur les résidences sociales généralistes . Il est donc en mesure de prononcer des orientations régulières vers ce dispositif. En ce qui concerne les structures pour jeunes travailleurs le SIAOH est consulté pour les dossiers des commissions du CLLAJ .

Dans le cadre de sa montée en charge, le SIAOH oriente sur les places de logement adapté et notamment de résidence sociale, ce secteur du logement constituant une réponse aux besoins des personnes rencontrant des difficultés particulières pour accéder au logement décent et s'y maintenir.

**Préconisation 13:** Un groupe de travail visant à améliorer les sorties vers le logement des personnes hébergées a réuni en octobre 2013 les SIAO du département et les têtes de réseau (URIOPSS, FNARS, ARH, UNAF0 et UDHAJ). Les conclusions de ce groupe feront l'objet d'un travail ultérieur au niveau de l'arrondissement de Valenciennes

### **3- Les pensions de famille et résidences accueil**

L'arrondissement de Valenciennes compte 36 places de pension de famille et 22 places de résidence accueil avec un taux d'occupation à près de 100% non valorisé car le suivi des taux d'occupation n'est pas encore effectif pour l'ensemble des structures dans le système d'information OSIRIS.

Le SIAO est informé des places vacantes et participe comme la DDCS aux commissions d'attribution. Il gère la liste d'attente des personnes en demande d'intégrer une pension de famille ou une résidence accueil. Ce dispositif permet d'éviter la vacance et de promouvoir des orientations adaptées vers les pensions de famille.

Au vu de la programmation actuelle des pensions de famille et des avis favorables rendus par le Comité régional de validation pour 14 projets devant ouvrir d'ici 2015, il ne semble pas que de nouveaux projets portant création de places de pensions de famille/résidences accueil puissent être validés à ce jour dans le département du Nord.

Pour autant, en cas de crédits supplémentaires ou de projets aujourd'hui autorisés mais qui deviendrait caducs, le Valenciennois pourrait être identifié comme un territoire prioritaire.

**Préconisation 14:** Réfléchir sur la création d'une seconde résidence accueil dans le Valenciennois adossée à une structure existante. Si le comité régional de validation n'a plus la possibilité de valider de nouveaux projets à moyen terme, organiser des réflexions autour d'éventuelles transformations de l'offre existante.

Partenaires : DDCS/SIAO/ associations gestionnaires/ARS/DRJSCS

### **4- Les parcours vers le logement ordinaire**

#### **- Le rôle de l'enquête logement et du contingent préfectoral**

L'accès au logement social fait l'objet dans l'ensemble du département du Nord d'une enquête logement gérée par les services de la DDCS ou les SIAO. Cette enquête recense auprès des centres d'hébergement, les situations des ménages prêts à occuper un logement autonome.

Les personnes inscrites relogées par les bailleurs dans le cadre de l'enquête logement sont valorisées en flux dans le cadre du contingent préfectoral.

La poursuite de la mobilisation des bailleurs sociaux, déjà très investis dans les CTT, en faveur de ce public, est donc particulièrement nécessaire et représente un chantier essentiel dans l'arrondissement de Valenciennes.

A la date du 15 octobre 2013, 29 ménages accueillis en structures étaient en attente pour accéder à un logement autonome (via la liste des ménages en attente de la CTT ) dont 24 ménages en attente de moins de 4 mois.

Point sur les sorties du dispositif accueil hébergement et insertion en 2012 :

Nombre de personnes sorties du dispositif	499
Sorties vers :	
parc social	76
parc privé	18
intermédiation locative	3
pension de famille	3
résidence sociale	22
famille ou tiers	48
structure d'hébergement	37
sans solution	86
Autres/non communiqué	206

Sur l'année 2012, 97 personnes ont pu intégrer un logement autonome (parc social, parc privé et intermédiation locative) pour un total de 499 sorties (C.H.R.S., Stabilisation et Hébergement d'Urgence).

### **Focus sur le nouveau CTT**

Le PDALPD 2013- 2018 a été adopté par le Conseil Général le 11 mars dernier. L'arrêté a été signé conjointement par l'Etat et le Département le 16 mai 2013.

L'un des objectifs central du nouveau plan est de renforcer l'action visant à reloger le public le plus défavorisé.

La mise en œuvre locale du PDALPD s'appuie sur des comités techniques territoriaux (CTT) organisés à l'échelle des arrondissements. Ils jouent un rôle pivot dans l'articulation des dispositifs et sont chargés de la mise en œuvre de l'accès au logement social pour les publics prioritaires du Plan. C'est dans le cadre de cette instance que sont examinées et suivies les candidatures au relogement sur le contingent préfectoral

Le Comité Technique Territorial développe une vision globale du fonctionnement des dispositifs existants et s'assure que les besoins de l'ensemble des publics du P.D.A.L.P.D. sont bien pris en compte.

A ce titre, le CTT a pour mission de :

- Animer les politiques locales et renforcer la coordination des actions des partenaires en faveur de l'accès et du maintien dans le logement des personnes défavorisées
- Veiller à la contribution au logement des personnes défavorisées de l'offre nouvelle de logements sociaux et de logements conventionnés du parc privé, en lien avec les communautés d'agglomération de Valenciennes Métropole et de la Porte du Hainaut délégataires des aides à la pierre
- Organiser les circuits de repérage et de traitement des demandes de logement des publics prioritaires du Plan
- Analyser et proposer des solutions adaptées pour les situations complexes et/ou bloquées
- Assurer le lien avec les MOUS « offre nouvelle » cofinancées par les Communautés d'Agglomération, par l'Etat, par le Département et par la CAF
- Réaliser un suivi des relogements
- Contribuer au rôle d'observation de la Commission Locale du Plan, en particulier pour orienter la programmation de logements sociaux et très sociaux
- Alimenter les différents groupes thématiques mis en place au niveau départemental

Sur l'arrondissement de Valenciennes, le potentiel de relogements au titre du contingent préfectoral sera déterminé dans l'annexe à la convention de réservation en cours d'élaboration. Pour 2013 l'estimation de ce potentiel est de 683.

Les publics prioritaires au relogement tels que définis dans le cadre du P.D.A.L.P.D. 2013-2018 sont<sup>2</sup> :

- les personnes dépourvues de logement ou en habitat précaire
- les personnes hébergées chez un tiers
- les personnes hébergées dans le cadre d'un dispositif institutionnel
- les personnes logées dans une structure de logement adapté
- les personnes menacées d'expulsion locative dans le parc privé
- les personnes locataires d'un logement du parc privé dont le coût est manifestement inadapté à leurs ressources
- les personnes locataires en sur occupation extrême dans le parc privé
- les personnes logées dans un logement déclaré insalubre par arrêté préfectoral, ou un local impropre à l'habitation
- les personnes victimes de violences familiales
- les personnes sortant de prison

De façon complémentaire à ce socle départemental de priorités, des adaptations locales pourront être proposées pour tenir compte des spécificités territoriales et des partenariats existants. Ces adaptations devront avoir été validées par la Commission Locale du Plan

Quelques éléments de diagnostic sur le parc de logement du Valenciennois (source PDALPD 2013-2018):

Le Valenciennois se caractérise par :

- le bon fonctionnement du CTAO : rôle effectif de facilitation d'accès au parc social, préparation en amont très partenariale, articulation forte avec les MOUS (CA Valenciennes Métropole, CA Porte du Hainaut)
- une implication forte de la Sous -Préfecture aux différentes étapes de la procédure d'expulsion
- des dispositifs opérationnels de lutte contre l'habitat indigne portés par la CAVM et la CA PH

Les enjeux prioritaires d'intervention se déclinent ainsi (source PDALPD 2013-2018):

**Préconisation 15** : Mise en oeuvre locale du PDALPD au travers d'un renforcement du partenariat avec la CAVM et la CAPH

-

**Préconisation 16**: Accès prioritaire au logement social : mise en oeuvre de la nouvelle définition du public prioritaire dans une logique plus préventive, meilleure articulation entre la production de PLAI et l'accès au logement des publics du Plan

**Préconisation 17** Consolidation des démarches engagées dans le cadre des MOUS - offre nouvelle- (une MOUS sur la CAVM, une MOUS sur la CAPH) pour un développement de l'habitat d'insertion

**Préconisation 18** : Poursuite et renforcement des actions mises en oeuvre en matière de prévention des expulsions dans le cadre d'une charte. Principaux thèmes de travail identifiés : coordination des acteurs, intervention le plus en amont possible de la procédure, mobilisation du numéro vert géré par l'ADIL, interventions adaptées pour faciliter la mobilisation des ménages

**Préconisation 19** : Lutte contre la précarité énergétique : articulation des différents outils en termes d'amélioration de la performance énergétique des logements et d'accompagnement aux usages

**Préconisation 20** : Lutte contre l'habitat indigne : consolidation des actions existantes, en particulier en matière de repérage et d'accompagnement juridico social  
Maximiser les articulations avec les dispositifs de lutte contre les logements indignes (MOUS insalubrité et OPAH RU).

## C - Etat des lieux quantitatif de l'offre d'hébergement

### 1- Etat des lieux : type de dispositif

Pour l'arrondissement de Valenciennes, la contractualisation permettra de conforter les acteurs dans la mise en oeuvre des dispositifs d'accès au logement existants tels que l'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) et l'Intermédiation Locative (IL).

La contractualisation accompagnera les opérateurs du territoire dans les différents projets de transformation de l'offre d'hébergement existante, tout en veillant à une harmonisation des coûts.

L'arrondissement de Valenciennes compte 14 associations gestionnaires, œuvrant dans le domaine de l'accueil de l'hébergement et de l'insertion.

Le territoire dispose également :

- d'un SIAO géré par la CAOH
- de deux opérateurs AVDL : l'AJAR et La Pose

- d'un opérateur Intermédiation Locative : Prim'Toit
- de trois accueils de jour : AJAR – Boutique Solidarité Abbé Pierre et Midi Partage
- d'une maraude gérée par la CAOJH
- d'une équipe mobile hospitalière et de santé mentale : CH de Valenciennes
- d'un CADA de 105 places géré par ADOMA
- de 4 places de Lits Halte Soins Santé à Leval dans l'avesnois sur les 12 places gérées par APS pour les arrondissements d'Avesnes, Cambrai et Valenciennes

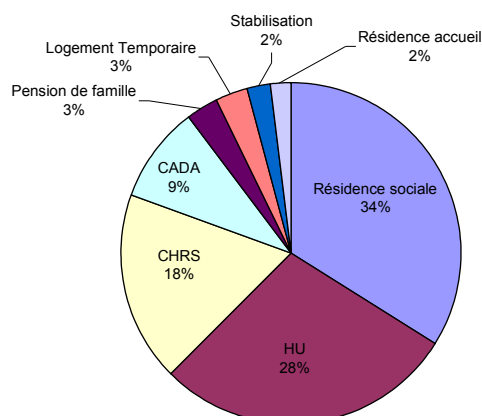
Structures financées sur les BOP 177 et 303 dans l'arrondissement de Valenciennes en 2013:

BOP 177et 303	CHRS	Stabilisation	HU	Logement temporaire	Pension de famille	Résidence accueil	Résidences sociales (AGLS)	CADA
places	211	27	329	34	36	22	394	105
structures	6	2	44	8	2	1	11	1
associations	5	2	8	3	2	1	3	1
(ordre décroissant par nombre de places)	La Pose Alter Egaux AJAR Temps de Vie CRF	Entraide Denaisienne CRF	Prim'toit Le Pact du Hainaut Alter Egaux La Pose AFEJI CAOH CRF Entraide Denaisienne	La Pose Le Pact du Hainaut AJAR	ADOMA Le Pact du Hainaut	Alter Egaux	Alter Egaux Prim'toit ADOMA	ADOMA

BOP 177 et 303
1 158 places
74 structures

**Poids en places des différents dispositifs :**

Source diagnostic partagé actualisé au 1<sup>er</sup> octobre 2013



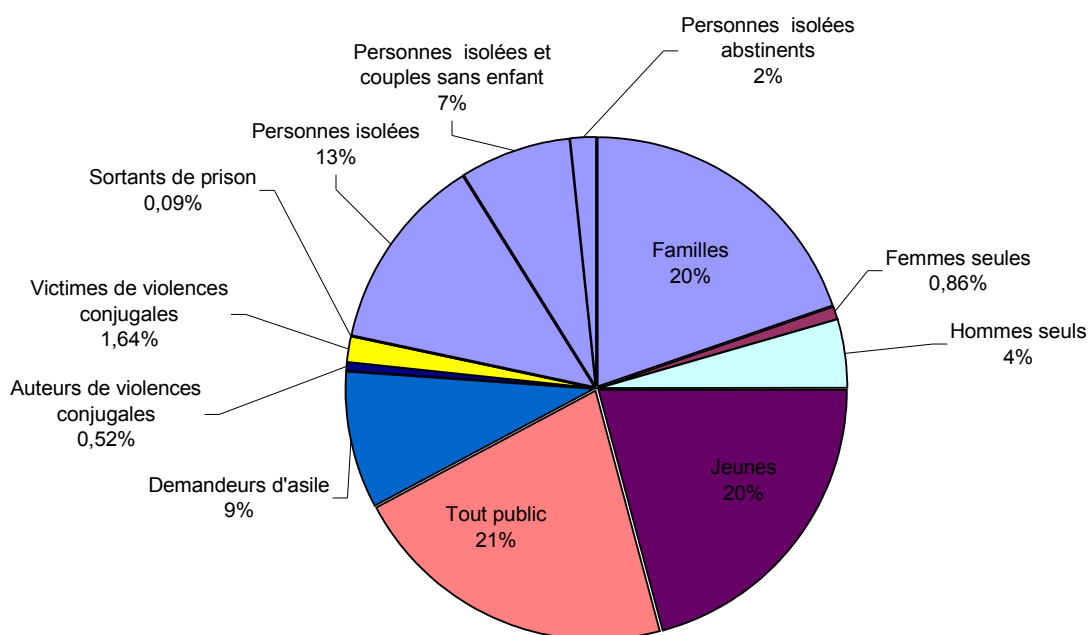
Nombre de places	
HU	329
Résidence sociale	394
CHRS	211
CADA	105
Pension de famille	36
Résidence accueil	22
Logement Temporaire	34
Stabilisation	27
<b>Total</b>	<b>1 158</b>

## 2- Etat des lieux : type de public

Répartition des offres d'hébergement par catégories de publics et types de structures  
Diagnostic partagé mis à jour au 1<sup>er</sup> octobre 2013

Publics	CHRS	Stabilisation	HU	Logement temporaire	CADA	Résidences Sociales	Pensions de famille et résidences accueil	TOTAL
<b>Familles</b>	<b>113</b>		<b>115</b>					<b>228</b>
<b>Isolés et couples sans enfant</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>46</b>					<b>84</b>
<b>Hommes seuls</b>	<b>30</b>		<b>22</b>					<b>52</b>
<b>Femmes seules</b>			<b>10</b>					<b>10</b>
<b>Personnes isolées</b>		<b>14</b>	<b>28</b>			<b>47</b>	<b>58</b>	<b>147</b>
<b>Personnes isolées abstinentes</b>			<b>19</b>					<b>19</b>
<b>Jeunes</b>	<b>43</b>		<b>49</b>			<b>148</b>		<b>240</b>
<b>Tout public</b>			<b>40</b>	<b>8</b>		<b>199</b>		<b>247</b>
<b>Victimes de violences conjugales</b>				<b>19</b>				<b>19</b>
<b>Auteurs de violences conjugales</b>				<b>6</b>				<b>6</b>
<b>Personnes sortant de prison</b>				<b>1</b>				<b>1</b>
<b>Demandeurs d'asile</b>					<b>105</b>			<b>105</b>
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>27</b>	<b>329</b>	<b>34</b>	<b>105</b>	<b>394</b>	<b>58</b>	<b>1 158</b>

**Poids du nombre de places par catégorie de publics :**  
**Diagnostic partagé mis à jour au 1<sup>er</sup> octobre 2013**



**Répartition des places par public**

Tout public	247
Jeunes	240
Familles	228
Hommes et femmes seuls	147
Demandeurs d'asile	105
Isolés et couples sans enfant	84
Hommes seuls	52
Isolés abstinentes	19
Victimes de VG	19
Femmes seules	10
Auteurs de VG	6
Sortants de prison	1

**3- Campagne hivernale dans le Valenciennois**

Les capacités de la campagne hivernale 2012-2013

Publics	Associations	Niveaux			communes
		1	2	3	
Hommes seuls	Pact du Hainaut	3			Valenciennes
	CRF Valenciennes	22	10	20	Valenciennes
Personnes isolées et couples sans enfant	AFEJI	10			St Amand les Eaux
	Alter Egaux	5			Valenciennes
Familles	Prim'Toit	20			Marly - Quiévrechain
TOTAL		60	10	20	

La veille sociale (équipe mobile, 115 et accueil de jour) est de plus renforcée durant la période hivernale.

Les structures de l'AFEJI, la CRF et Prim'Toit, ont vu leur ouverture prolongée du 31 mars au 15 mai 2013 afin d'empêcher les remises à la rue à la sortie de l'hiver et de rechercher une solution d'hébergement ou de logement aux publics accueillis en hivernal.

### Focus sur la veille saisonnière 2013-2014

A l'issue de la campagne hivernale 2012-2013, il y a eu de création de 50 places d'hébergement d'urgence sur l'arrondissement de Valenciennes dont 20 places pour personnes isolées, 20 places pour jeunes de 18 à 30 ans et 10 places pour personnes isolées abstinentes

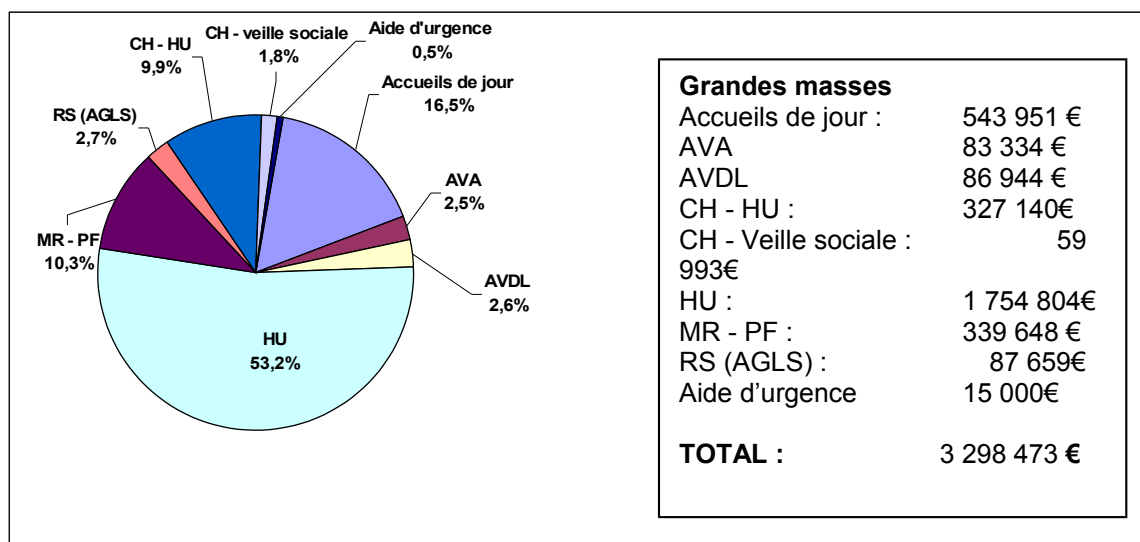
Toutes les personnes accueillies dans le dispositif hivernal ont pu trouver une solution à l'issue de la campagne hivernale (pas de sortie sèche).

Pour la veille saisonnière 2013-2014 il y a donc eu priorisation des places aux typologies de publics non concernés par la création des 50 places : familles et isolés très marginalisés

### 3- Poids financier

Poids financier par dispositifs financés au titre du Bop 177 sur l'arrondissement de Valenciennes pour l'année 2012 :

- 1) dotation globale de fonctionnement (CHRS et SIAO) : 4 192 080 euros, soit 56% des financements sur l'arrondissement
- 2) subventions : 3 298 473 euros, soit 44% des financements sur l'arrondissement qui se répartissent comme suit :





### III - Evaluation des besoins en hébergement, en logement adapté et en accompagnement dans le logement ordinaire : approches et difficultés

#### A - Analyse de l'activité du SIAO

Le SIAO du Hainaut centralise l'ensemble de l'offre et de la demande d'hébergement. Il est le pivot de l'observation sociale dans l'arrondissement.

#### B - Analyse de la demande formulée auprès du SIAO du Hainaut

En 2012, le S.I.A.O.H a reçu 11 859 appels dont 1 760 premières demandes.

Les demandes les plus nombreuses concernent des hommes seuls avec 67,42% des demandes.

Viennent ensuite les familles (couples avec enfants et familles monoparentales) avec 16,02% , les femmes seules avec 7,43% et les couples sans enfant enfants 7,24 %.

Le nombre de personnes âgées de 18 à 30 ans reste important avec 739 personnes différentes dont 479 de moins de 25 ans.

Il s'agit généralement de jeunes en rupture familiale et sans ressources ce qui limite la possibilité d'accéder à un logement autonome.

Le SIAOH est confronté à la situation problématique d'une vingtaine de jeunes de 18 à 25 ans pour lesquels les orientations sont très difficiles compte tenu de leur comportement de leur problématique et d'une absence totale de projet.

Les données extraites de l'application OSIRIS montrent que 2 715 réponses négatives ont été comptabilisées en 2012 dont 2 357 par manque de places .

Les places non disponibles concernent les typologies de publics suivantes :

- hommes seuls : 1 639
- femmes seules : 216
- couples avec enfants : 285
- familles monoparentales : 49
- couples sans enfant : 166
- groupe sans enfant : 2

#### Ventilation des réponses négatives par motif en 2012

motif de réponse négative	
Absence de places compatibles avec la composition du ménage	133
Absence de places disponibles	2357
Absence de moyens de transport	1
Fin de prise en charge par le 115	1
Personne ayant encore besoin de soins médicaux	3
Personne ne relevant pas du 115	10
Refus de la structure d'accueillir la personne orientée	25
Refus du 115	19
Refus de la proposition par l' usager	66
Incompatibilité avec la spécificité du projet de l'usager	2
Public relevant d'un autre dispositif	1
Autre motif	52
L' usager a raccroché	10
Perte de contact	14
la personne a trouvé seule une solution	20
Total	2715

**Préconisation 20** : Réflexion partenariale autour de la transformation éventuelle des places existantes.

**Préconisation 21**: Mise en place d'un protocole de signalement des refus par les structures afin que les refus de prise en charge suite à une orientation par le SIAO soient motivés.

**Préconisation 22** : Des réflexions sont également à mener autour de la transformation de places de CHRS en postes d'accompagnement social « hors les murs ». (groupe départemental puis déclinaison locale)

### **C - Les perspectives du SIAO pour 2013-2014**

- Participation aux groupes techniques départementaux des SIAO.
- Harmonisation des pratiques sur l'application OSIRIS Coordination inter-SIAO en cas de vacance de places et intégration des résidences sociales et pension de famille d'ADOMA
- Accompagnement de la mise en œuvre du nouveau PDALPD en lien avec la DDCS au sein du CTT et suivi des parcours entre l'hébergement et le logement.

**Préconisation 23**: Des travaux pilotés par la DDCS et associant les 6 SIAO seront menés en vue d'améliorer les pratiques.

### **D- Evolutions prévisionnelles du parc de l'arrondissement de Valenciennes**

#### Logement adapté

En 2013 la première résidence sociale pour jeunes travailleurs implantée sur le territoire de la CAPH a ouvert à Denain pour une capacité de 29 places .

Fin 2013 la quatrième résidence sociale issue du Foyer des Ormes ouvrira à Fresnes sur Escaut pour une capacité de 37 places. L'ouverture de la cinquième résidence sociale d'une capacité de 35 places sise à Denain est prévue pour fin 2014

La capacité en résidences sociales du Valenciennois sera ainsi portée à 466 places

#### Hébergement

Au niveau de l'hébergement d'Insertion , 2013 voit l'ouverture des nouveaux locaux du CHRS géré par la Croix Rouge Française à Valenciennes et celle du nouveau site de l'hébergement de stabilisation géré par l'Entraide Denaisienne à Denain.

Ces ouvertures finalisent la procédure d'humanisation des structures dans le Valenciennois qui permettra une prise en charge optimisée des publics accueillis.

Au niveau de l'hébergement d'urgence, de 50 places ont été pérennisées ou créées dans le cadre du Programme Territorial de Sortie de l'Hiver en mai 2013. Ces places ont permis de conforter le dispositif d'hébergement pour les personnes isolées, les jeunes de 18 à 30 ans et les personnes abstinentes.

Une réflexion sur l'adaptation du dispositif AHI doit toutefois être menée en ce qui concerne :

- Les jeunes en errance refusant toute solution d'hébergement
- Les personnes très marginalisées qui ne fréquentent que les structures hivernales
- Les personnes sortant de prison
- Les familles déboutées du droit d'asile.

xx

Le diagnostic partagé doit être dynamique. Ainsi, toute remarque relative au présent diagnostic peut être transmise à la DDCS du Nord :  
[chantal.derecourt@nord.gouv.fr](mailto:chantal.derecourt@nord.gouv.fr) ou [ddcs-mushi@nord.gouv.fr](mailto:ddcs-mushi@nord.gouv.fr)

## **ANNEXE I : Synthèse des préconisations**

**Préconisation 1** : Mise en place par la DDCS d'un groupe de travail départemental sur la participation des usagers

**Préconisation 2** : Prise en compte de la parole des usagers par l'ensemble des acteurs de l'arrondissement de Valenciennes

Partenaires : SIAO/DDCS/associations gestionnaires

**Préconisation 3** : Réponses des structures à l'enquête DDCS annuelle sur les capacités et la mise en œuvre de la loi 2002-2 dans les structures du département. Chaque structure transmet notamment les outils de la loi 2002-2 mis en place à la DDCS.

Partenaires : DDCS/SIAO/structures AHI

**Préconisation 4** : Appropriation du référentiel accueil de jour en cours de finalisation suite au groupe de travail départemental et adaptation éventuelle. Partenaires : DDCS/SIAO/Accueil de jour

**Préconisation 5** : Signalement à la DDCS via le SIAO de tout évènement indésirable au sein des structures de l'arrondissement : Signalement des évènements indésirables : fiches en cours de réécriture mais la DDCS doit être informée.

Partenaires : Associations gestionnaires/SIAO/DDCS

**Préconisation 6** : Un travail de recensement des places accessibles aux personnes à mobilité réduite sera effectué par la DDCS à partir de début 2014.

Partenaires : DDCS/SIAO

**Préconisation 7** : Travail à mener pour recenser les besoins effectifs sur les places pour public avec animaux dans le Valenciennois si possible par des extractions du logiciel OSIRIS

Partenaires : DDCS/SIAO/DRJSCS

**Préconisation 8** : Les personnes sans droits ni titres doivent être accueillies dans le dispositif de droit commun sans que leur statut administratif ne vienne impacter l'orientation vers le dispositif.

Partenaires : SIAO/DDCS/associations gestionnaires

**Préconisation 9** : Un travail sera mené en vue d'évaluer si les publics accueillis en stabilisation correspondent bien au public visé pour ce type de places.

Partenaires : DDCS/SIAO

**Préconisation 10** : Un travail collectif autour de la notion de sanction et des personnes poly-exclues de structures sera conduit à niveau départemental et décliné au niveau local.

Partenaires : Groupe technique des SIAO/DDCS/têtes de réseau

**Préconisation 11** : Le SIAO, avec les associations gestionnaires, veille au respect de la continuité des parcours et alerte la DDCS en cas de sortie du dispositif sans solution.

Partenaires : SIAO/association gestionnaires

**Préconisation 12** : Transmission le cas échéant des comptes rendus de la commission de sécurité à la DDCS avant le 31 novembre 2013.

Partenaires : Associations gestionnaires

**Préconisation 13** : Un groupe de travail visant à améliorer les sorties vers le logement des personnes hébergées réunira les SIAO du département et les têtes de réseau (URIOPSS, FNARS, ARH, UNAF0 et UDHAJ) en octobre 2013. Les conclusions de ce groupe feront l'objet d'un travail ultérieur au niveau de l'arrondissement de Douai.

**Préconisation 14** : Réfléchir sur les besoins en résidence accueil dans le Valenciennois. Si le comité régional de validation n'a plus la possibilité de valider de nouveaux projets à moyen terme, organiser des réflexions autour d'éventuelles transformations de l'offre existante.

Partenaires : DDCS/SIAO/ associations gestionnaires/ARS/DRJSCS

**Préconisation 15** : Mise en oeuvre locale du PDALPD au travers d'un renforcement du partenariat avec la CAVM et la CAPH

**Préconisation 16** : Accès prioritaire au logement social : mise en oeuvre de la nouvelle définition du

public prioritaire dans une logique plus préventive, meilleure articulation entre la production de PLAI et l'accès au logement des publics du Plan

**Préconisation 17** Consolidation des démarches engagées dans le cadre des MOUS - offre nouvelle- (une MOUS sur la CAVM, une MOUS sur la CAPH) pour un développement de l'habitat d'insertion

**Préconisation 18** : Poursuite et renforcement des actions mises en oeuvre en matière de prévention des expulsions dans le cadre d'une charte. Principaux thèmes de travail identifiés : coordination des acteurs, intervention le plus en amont possible de la procédure, mobilisation du numéro vert géré par l'ADIL, interventions adaptées pour faciliter la mobilisation des ménages

**Préconisation 19** : Lutte contre la précarité énergétique : articulation des différents outils en termes d'amélioration de la performance énergétique des logements et d'accompagnement aux usages

**Préconisation 20** : Lutte contre l'habitat indigne : consolidation des actions existantes, en particulier en matière de repérage et d'accompagnement juridico social  
Maximiser les articulations avec les dispositifs de lutte contre les logements indignes (MOUS insalubrité et OPAH RU).

**Préconisation 20** : Réflexion partenariale autour de la transformation éventuelle des places existantes.

**Préconisation 21**: Mise en place d'un protocole de signalement des refus par les structures afin que les refus de prise en charge suite à une orientation par le SIAO soient motivés.

**Préconisation 22** : Des réflexions sont également à mener autour de la transformation de places de CHRS en postes d'accompagnement social « hors les murs ». (groupe départemental puis déclinaison locale)

**Préconisation 23** : Des travaux pilotés par la DDCS et associant les 6 SIAO seront menés en vue d'améliorer les pratiques

## ANNEXE II : Constats du groupe usagers

### Groupe « Usagers 59 »

Projet de Compte-rendu de la réunion du 26 octobre 2012

#### REMARQUE

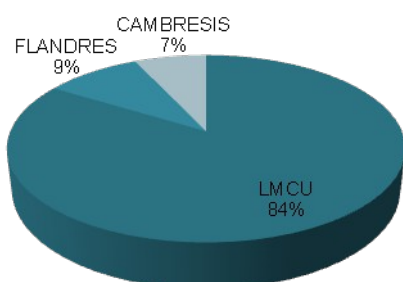
*Si le groupe Usagers 59 animé par la Fnars est départemental, nous notons une participation majoritaire du territoire LMCU. Ce compte-rendu ne reflète donc pas la réalité de l'ensemble des territoires du département du Nord.*

*La méthode d'animation utilisée et le temps de travail très court n'a permis d'aborder que les difficultés rencontrées par les personnes accueillies. Les éléments de ce compte-rendu sont donc à mettre en parallèle avec d'autres rencontres (CCRPA du 17/02/12 et du 16/10/12) qui font état tant des difficultés que des évolutions positives.*

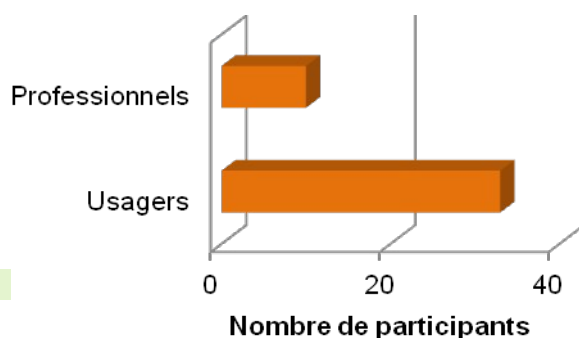
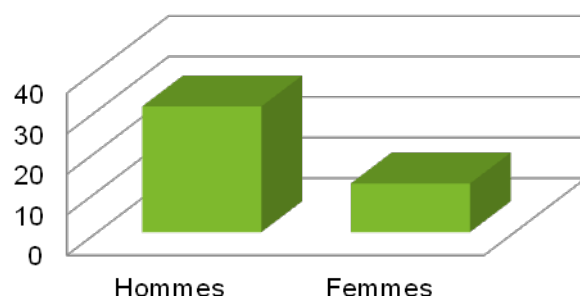
*Enfin, le groupe Usagers 59 ne s'étant pas réuni depuis le 26 octobre 2012, le présent compte-rendu n'a jamais fait l'objet d'une validation par les participants*

Les 43 participants à la journée :

#### Répartition des participants par territoire



#### Répartition des participants par sexe



On entend souvent parler de DROITS :

- les droits de tous : « droit de l'homme » « droits du citoyen »
- le droit au logement
- le droit du travail
- etc....

Concernant les personnes qui sont accompagnées par les structures d'hébergement, il existe aussi la charte « droits et libertés de la personne accueillie »

Travail du groupe autour de quelques questions :

**En votre qualité de personne accueillie dans une structure, un établissement, ou en tant que personne accompagnée....  
 CONNAISSEZ-VOUS VOS DROITS ? / QUELS SONT VOS DROITS ? / SONT-ILS RESPECTES ?  
 FACE A CES DROITS QUELS SONT VOS DEVOIRS**

Résumé des points abordés lors de la matinée de travail :

Vos droits	Sont-ils respectés ? Pourquoi ?	Vos devoirs
<b>Droit d'être libre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les droits des personnes hébergées sont les mêmes que tout citoyen, le fait d'être en hébergement ne doit pas les restreindre.</li> <li>- Les personnes estiment toutefois que leurs droits sont restreints et dénoncent même parfois quelques abus de pouvoir</li> <li>- La situation dans laquelle on se trouve ne permet pas forcément le droit de refuser (par exemple, si on veut un hébergement on est obligé de signer le livret d'accueil)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter la liberté des autres</li> </ul>
<b>Droit à la sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selon les structures d'accueil on se sent plus ou moins en sécurité.</li> <li>- Dans certaines structures, les veilleurs dorment au lieu de faire leurs rondes</li> <li>- On n'a pas connaissance des consignes de sécurité (alarme incendie, extincteurs, sortie de secours)</li> <li>- Les alarmes incendies ne fonctionnent pas. Les exercices d'incendie obligatoire ne sont jamais faits.</li> <li>- Dans les structures, on est confronté à des vols, des agressions...</li> <li>- D'une manière générale, à l'extérieur comme dans les structures, il existe un sentiment d'insécurité général.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre connaissance des consignes et des règles de sécurité et les respecter</li> <li>- Respecter les autres</li> <li>- Ne pas voler ni agresser les personnes</li> <li>- signaler les dysfonctionnements de sécurité</li> </ul> <p><b>Proposition : avoir une formation incendie 1 fois par an dans les structures avec la participation des personnes accueillies.</b></p>
<b>Droit à la liberté d'expression et à l'écoute</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- On devrait avoir le droit de dire ce qu'on pense, dans le respect et même si cela amène des désaccords.</li> <li>- Il y a des choses qu'on ne peut pas dire (jugement, opinions)</li> <li>- Si on dit ce qu'on pense aux travailleurs sociaux on risque la mise à pied (par contre l'inverse se fait sans sanction)</li> <li>- On devrait avoir le droit de choisir à qui l'on parle (mais ce n'est pas toujours respecté)</li> <li>- Quand on parle on ne nous écoute pas vraiment.</li> <li>- Les outils mis en place dans le cadre de la Loi 2002-2 doivent permettre l'expression des personnes accueillies mais sont-elles vraiment écoutées pour autant ?</li> <li>- Le CVS ou groupe d'expression selon le type d'hébergement, permet de parler des choses qui ne vont pas dans la structure, de donner son avis, de faire remonter les questions à la direction.</li> <li>- Parfois les lieux ne sont pas adaptés pour permettre de s'exprimer dans respect de la confidentialité (ex : 'entretien individuel dans une même salle)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Être responsable de ses paroles (lien causes à effets)</li> <li>- Ecouter les autres</li> <li>- Rester poli</li> <li>- Savoir s'exprimer</li> <li>- Être en accord avec la loi (ex : pas de propos raciste)</li> <li>- Respecter la confidentialité</li> </ul>
<b>Droit à la citoyenneté</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Droit de vote : oui</li> <li>- Les CVS et groupes d'expression sont aussi des espaces citoyens</li> <li>- Difficulté pour les personnes d'origine étrangère d'être considéré comme des citoyens (pas de droit de vote, discrimination à l'embauche, pour le logement...etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter les lois</li> <li>- Utiliser ses droits</li> <li>- Aller voter</li> <li>- Accepter les autres</li> <li>- Aider les autres</li> <li>- Respecter les autres</li> </ul>
<b>Droit aux soins, à la santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les droits aux soins sont liés à plusieurs critères :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* la situation administrative des personnes (3 mois d'attente pour les demandeurs d'asile par exemple)</li> <li>* la situation financière (avec une mutuelle on est mieux)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire ouvrir ses droits</li> <li>- Dénoncer les professionnels qui refusent la CMU</li> </ul>

	remboursé et ne peut avoir recours de meilleurs soins) - Certains professionnels de santé refusent la CMU (ou filtrent à l'entrée les personnes qui bénéficient de la CMU)	
<b>Droit à l'intimité, à la vie privée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le droit à la vie privée n'est pas toujours effectif et notamment en fonction de la structure et du bâti (les conditions en hébergement collectif sont différentes de celles en hébergement diffus) :</li> <li>* pas de boîte aux lettres privées,</li> <li>* pas le droit de recevoir sa famille,</li> <li>* pas d'intimité (chambre collectives)</li> <li>* pas de possibilité d'accueillir les enfants (ou selon leur âge)</li> <li>* horaires de sortie</li> <li>* pas le droit de mettre ce que l'on veut dans notre chambre (bouilloire, télé)</li> <li>- Le droit à l'intimité dépend aussi de la structure :</li> <li>* manque de lieu isolé pour les entretiens</li> <li>* salle d'entretien avec des cloisons trop fines (on entend tout)</li> <li>* Question du dossier personnel (qui y a accès – les professionnels échangent entre-eux sur notre dossier sans qu'on soit au courant)</li> <li>- Le droit de culte :</li> <li>* ex ramadan : pas de possibilité de régimes alimentaires particuliers sur certaines collectivités</li> <li>* possibilité dans certaines structures de décaler les horaires de repas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter le règlement intérieur</li> <li>- Respecter les heures</li> <li>- Respecter les locaux</li> <li>- Respecter le voisinage</li> <li>- Ne pas déranger le collectif</li> <li>- Ne pas exhiber sa vie privée (dispute etc...)</li> <li>- Respecter les autres religions</li> <li>- Formuler les demandes ou demander des informations (ex pour recevoir ses enfants...peut-être y a-t-il d'autres possibilités)</li> </ul> <p><b>Proposition : Relancer les projets d'humanisation des structures</b></p>
<b>Droit à l'information, droit de savoir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque d'information sur les droits et les démarches</li> <li>- Les informations données ne sont pas complètes</li> <li>- Manques d'information sur les recours possibles en cas de difficultés au sein des hébergements</li> </ul> <p>D'une manière générale les personnes accueillies ont accès aux informations relatives à la loi 2002-2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* distribution du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement dans l'ensemble des structures</li> <li>* distribution de la charte « Droits et libertés de la personne accueillies dans la plupart des structures »</li> <li>* Affichage de la liste des médiateurs dans certaines structures mais impossibilité de les contacter</li> <li>* Les CVS ne savent sur quoi ils peuvent intervenir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demander les informations</li> <li>- Lire les documents</li> <li>- Transmettre aux autres les informations que l'on a</li> </ul>
<b>Droit de manger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le droit est respecté dans la plupart des structures mais dans certains centres d'accueil d'urgence, il n'y a ni repas, ni ticket pour la restauration, dans d'autres seuls les repas du matin et du soir sont proposés (le midi on a pas le droit de manger)</li> </ul>	
<b>Droit à l'accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Globalement, toutes les personnes hébergées ont droit à l'accompagnement mais les travailleurs sociaux manquent de disponibilité (horaires, formation, arrêt maladie, pas assez nombreux, beaucoup de stagiaires...)</li> <li>- Droit d'avoir des réponses à ce qui est demandé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- « Y aller », s'impliquer</li> <li>- Respecter les RDV, les heures</li> <li>- Amener les documents demandés</li> </ul>
<b>Droit au logement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le droit au logement n'est pas effectif :</li> <li>* Manque de logements</li> <li>* Loyers trop chers</li> <li>* Délais d'attente de plusieurs années pour les logements sociaux</li> <li>* Pas de rendez-vous ou de contact avec les bailleurs</li> <li>* Critères d'attributions trop sélectifs</li> <li>* Pas de le droit de refuser un logement même s'il ne nous convient pas (DALO)</li> <li>* Non respect de la loi SRU dans certaines communes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire et/ ou renouveler sa demande de n° unique auprès d'un bailleur</li> <li>- Être en capacité d'assumer ses charges</li> <li>- Prévenir les différents organismes des changements de situations (changement d'adresse, composition familiale)</li> </ul>
<b>Droit de quitter l'hébergement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Droit de partir pour raisons personnelles</li> <li>- Droit de partir si les démarches sont trop longues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévenir la structure</li> </ul>



	- Droit de partir si la structure ne répond pas aux attentes	
<b>Droit de s'amuser, droit aux loisirs, aux vacances</b>	- Globalement oui mais ça dépend des horaires, de tarifs réduits ou de la gratuité	- En parler avec la Direction pour adapter les horaires Ne pas perturber le voisinage

**Rencontre avec Mesdames GUILLEMOT et DESSAINT POCHON**

**DDCS - Mission urgence sociale hébergement insertion (MUSHI)**

### Echanges sous forme de questions/réponses

#### Les fins de prise en charge

##### Q : Que dit la loi en matière de fin de prise en charge ?

⚡ La loi ne dit pas grand-chose en matière de fin de prise en charge. La loi 2002-2 fixe en revanche un certain nombre d'outils qui doivent fixer les règles et les procédures qui entourent la fin de prise en charge.

Dans le règlement de fonctionnement de la structure, les procédures pour les mises à pied et les fins de prise en charge doivent être notifiées. Si ce n'est pas le cas la personne peut faire un signalement à la DDCS ou saisir les personnes qualifiées (dont la liste doit être affichée dans chaque structure)

⚡ La DDCS peut prononcer une fin de prise en charge lorsque le ménage a refusé 2 propositions de logements adaptées à sa situation dans le cadre de CTAO.

Les règles appliquées aujourd'hui sont explicitées dans la doctrine des refus transmise par la DDCS : dans le cadre du DALO, en cas de refus de proposition de logement correspondant aux besoins du ménage, celui-ci perd son statut prioritaire et urgent (dès la première proposition de logement).

Dans le cadre du PDALPD, à la suite d'un premier refus, la CTAO peut solliciter une seconde proposition.

##### Q : Qui signe les fins de prises en charge ?

⚡ C'est le directeur qui doit signer les fins de prise. Le directeur peut toutefois donner délégation de signature au chef de service, dans ce cas la procédure sera réglementaire.

Pour rappel :

- Dans les CHRS la prise en charge est de 6 mois renouvelables mais pour tout renouvellement au-delà des 6 mois, le directeur doit saisir la DDCS.

⚡ Au plus tard un mois avant l'expiration du délai de la période d'accueil, le responsable du CHRS peut demander la prolongation. Cette demande doit être motivée. Elle est réputée acceptée en l'absence de réponse dans le mois qui suit la réception.

- Dans les Centres d'Hébergement d'Urgence : La durée de prise en charge est prévue dans le règlement de fonctionnement avec un principe de continuité.

##### Q : Est-ce qu'une personne qui fait l'objet d'une fin de prise en charge doit être informée par écrit ?

⚡ C'est une bonne pratique qui est fortement conseillée mais pas imposée par la loi (c'est dans le règlement intérieur que cela est précisé)

Pour le refus d'accueil en CHRS : il est prononcé par le responsable du CHRS. Cette décision doit être motivée, et notifiée à l'intéressé sous la forme la plus appropriée.

##### Q : Lors d'une fin de prise en charge, la structure est obligée de fournir une solution d'hébergement immédiate ?



⚡ Non ce n'est pas une obligation, au regard de la loi, pour la structure - C'est un des buts de la mise en place des SIAO puisque dans l'idéal une solution de réorientation doit être proposée. La personne peut faire appel au principe de continuité pour qu'une solution lui soit proposée mais la réalité ne le permet pas toujours dans les zones les plus tendues.

*Précision apportée par la Fnars : La structure n'a pas d'obligation, en revanche l'Etat oui ! (DAHO – Référé Liberté)*

⚡ Obligation au titre des articles L345-2-2 et L345-2-3 du CASF. Si ces droits fixés par la loi ne sont pas effectifs, la personne lésée peut demander au juge d'imposer à l'administration leur mise en œuvre, par une procédure d'urgence (référé liberté) et/ou par une procédure de droit commun (DAHO).

Par ailleurs, l'article L 345 – 2 – 3 du CASF s'impose à l'ensemble des acteurs. A l'Etat mais également à un centre d'hébergement dans une hypothèse de fin d'hébergement prononcée à son initiative. L'exclusion doit être justifiée par une infraction grave au règlement intérieur et aux obligations de la personne accueillies fixées dans le contrat de séjour ou DIPC.

A minima le centre d'hébergement doit rechercher systématiquement une réorientation en lien avec le SIAO lors d'une fin de prise en charge.

Par ailleurs, bien que nous manquions de jurisprudence, il est à envisager que le droit des contrats s'applique dans le secteur de l'hébergement, un document contractuel de type contrat de séjour ou document individuel de prise en charge étant signé entre la personne et l'association. Un hébergé pourrait contester devant le tribunal d'instance une fin de contrat si la cause n'est pas prévue dans le contrat

**Q : Comment informer d'une fin de prise en charge à une personne avec qui on a plus de contact ?**

⚡ Pour la procédure se référer au règlement de fonctionnement

### Les mises à pied

**Q : Qu'est-ce qu'une mise à pied ? Quelle durée ? Existe-t-il un barème ? Qui nous informe d'une mise à pied et comment ? Combien de mises à pied maximum pour une personne en une semaine ? Peut-on mettre à pied une personne malade ? Peut-on mettre à pied une personne pendant la période hivernale (idée d'une trêve hivernale pour les centres d'hébergements) ? Pendant la mise à pied est-ce que je dois payer ma participation ? Est-ce que le refus d'une tache collective est un motif de mise à pied ?**

⚡ La mise à pied est une procédure issue du code du travail, elle suspend l'exécution du contrat de travail. Elle n'est pas prévue dans le code de l'action sociale. Une fin d'hébergement demeure en théorie l'exception. En cas de non respect réitéré du règlement de fonctionnement, la fin de prise en charge peut être anticipée et préparée la personne réorientée. En cas d'événements graves, une fin de prise en charge peut être prononcée – en ce cas la DDCS est informée via la procédure de signalement des événements graves prévue par la circulaire du 12 juillet 2011.(faits de violence personnes hébergées/salariées

⚡ La loi ne dit pas grand-chose sur les mises à pied. Leur cadre doit être fixé dans le règlement de fonctionnement.

S'il y a mise en danger du collectif, oui. La mise en danger est un motif d'exclusion reconnu comme légitime s'il a une solution transitoire.

Pendant la mise à pied, la participation à l'hébergement peut être demandée (car les charges restent en cours pour la structure) mais encore une fois c'est le règlement de fonctionnement qui fixe le cadre

### Les autorités de contrôle

**Q : Qui vérifie les règlements de fonctionnement ?**

⚡ C'est la DDCS qui contrôle les règlements de fonctionnement

**Q : Pourquoi n'y a-t-il pas plus de contrôles ?**

⚡ Il est logiquement de la responsabilité de l'association d'établir un règlement de fonctionnement conforme à la loi et aux bonnes pratiques

La DDCS, vu le nombre de structures, ne peut pas contrôler les règlements un par un. Généralement les contrôles sont réalisés sur une base aléatoire ou suite à des signalements répétés.

## Les recours

**Q : Pourquoi les sanctions sont prises sans en informer le CVS ? Le CVS peut-il accompagner les personnes dans les décisions de mise à pied.**

↳ Idem, se référer au règlement de fonctionnement

**Q : Est-il normal lors d'une sanction de ne pouvoir s'en justifier qu'après ? Quels sont les recours possibles ?**

↳ La personne peut faire appel à une personne qualifiée

**- Les personnes qualifiées : Comment les contacter ? Quelle est leur mission ? Pour quoi peut-on les solliciter ?**

Le renouvellement de la liste des personnes qualifiées est prévu prochainement (début 2013) avec un nouveau cahier des charges.... Les personnes qualifiées seront mandatées pour 3 ans. Elles peuvent être sollicitées pour tout problème qu'on ne peut pas régler avec la structure (maltraitance, événement indésirable)

La personne qualifiée instruit la requête et lance une enquête auprès de l'établissement.

Elles sont identifiées pour l'ensemble des structures sociales et médico-sociales du département

↳ Les personnes peuvent également intervenir auprès des référents maltraitance à la DDCS.

D'ici fin novembre, le référent maltraitance devrait être nommé et ses coordonnées devront être mises dans le contrat de séjour et le règlement intérieur.

↳ La personne peut également demander un rendez-vous avec le Directeur de l'établissement. Il est normalement recommandé pour chaque structure de tenir un « cahier d'incidents », « un registre » (c'est une bonne pratique mais pas obligatoire)

**Q : Si la structure d'accueil n'est pas en règle avec la loi 2002-2, quels sont les recours possibles ?**

↳ Signalement à la DDCS

**Q : Quand il y a abus de pouvoir qui contacter ? Y a-t-il un médiateur pour résoudre les problèmes entre un travailleur social et un usager ?**

↳ Pour difficultés liées à la prise en charge : directeur de l'établissement/ personne qualifiée/ DDCS

↳ Pour désaccord avec position d'un travailleur social : directeur/ personne qualifiée pour une médiation, DDCS si impact sur prise en charge.

↳ NB le défenseur des droits (ex médiateur de la république) intervient dans les litiges particuliers/administration

**Q : Pour les recours, quelle est la juridiction compétente ?**

↳ Sous l'angle du droit à l'hébergement c'est le tribunal administratif.

Pour une rupture de contrat d'hébergement il pourrait être envisageable de demander l'application du droit des contrats si la sanction n'est pas prévue dans le contrat de séjour ou DIPIC, mais nous manquons de jurisprudence pour pouvoir l'affirmer avec certitude.

## La participation à l'hébergement

**Q : Pendant la mise à pied est-ce que je dois payer ma participation à l'hébergement ?**

⚡ Pendant la mise à pied, la participation à l'hébergement peut être demandée (car les charges restent en cours pour la structure et la place est conservée) mais encore une fois c'est le règlement de fonctionnement qui fixe le cadre

**Q : Si j'estime avoir un mauvais suivi, suis-je obligé de payer la totalité de ma participation ?**

⚡ Oui

**Q : Le montant de la participation peut-il varier ? De combien est le reste à vivre ? Comment est-il calculé ?**

⚡ Les textes fixent les règles pour les établissements sous statut CHRS. Par extension, on peut considérer qu'ils sont applicables pour les hébergements d'urgence également. Voir PJ avec décret 13 mars 2002 et circulaire du 11 juillet 2002 : selon la composition du ménage et les prestations rendues par l'établissement, la participation peut varier entre 10% et 40% des ressources. En tous les cas, après acquittement de sa participation et de l'apurement de ses dettes et/ou pension alimentaire, le ménage doit disposer de 30% à 50% de ses ressources

**Q : Pourquoi je ne peux pas mettre ce que je veux dans ma chambre alors que je paie ma participation ? (Télé, bouilloire, ...)**

⚡ Pour des raisons de sécurité, la structure peut décider des équipements autorisés et interdits dans les hébergements mais encore une fois c'est le règlement de fonctionnement qui fixe le cadre

## Les conditions d'accueil en hébergement

**Q : Pourquoi financer des nuits d'hôtel plutôt que des hébergements plus respectueux ?**

⚡ Les nuitées d'hôtel constituent une solution rapide pour développer des solutions d'hébergement dans un contexte de demande importante. Elles se sont développées dès 2000. L'orientation est de substituer des structures d'hébergement aux places d'hôtel.

Aujourd'hui, le gouvernement reconnaît qu'il y a un besoin de places d'hébergement supplémentaires et notamment dans les régions tendues

Dans la circulaire hivernale reçue en date du 25 octobre, il est précisé que le recours à l'hôtel ne doit se faire que lorsqu'il n'existe pas d'autres solutions, mais pour mettre en place d'autres solutions, cela suppose d'avoir des locaux, de monter des projets, etc...

**Q : Est-ce que des travaux d'humanisation sont prévus dans toutes les structures ?**

⚡ Non, faute de crédit disponibles

**Q : Pourquoi dans certaines structures l'alcool est autorisé et pas dans d'autres ? Idem pour le tabac, pourquoi dans certaines structures peut-on fumer dans les chambres et pas dans d'autres ?**

⚡ Pour des raisons de sécurité, mais encore une fois c'est le règlement de fonctionnement qui fixe le cadre

**Q : Pourquoi c'est si long de pouvoir entrer dans une structure et pourquoi quand on arrive à y entrer c'est si long pour en sortir ?**

⚡ Les dispositifs sont saturés. Il manque des logements et donc les personnes ne peuvent pas sortir des structures d'hébergement et par conséquent, les personnes à la rue n'arrivent pas à entrer en hébergement.

**Q : Comment obtenir une information sur toutes les structures qui existent ?**

⚡ C'est le rôle du SIAO d'avoir une vision exhaustive sur les dispositifs de veille sociale, d'hébergement, et de logement adapté pour pouvoir orienter les personnes en fonction de leurs besoins. La DDCS communique au SIAO l'ensemble des dispositifs financés par l'Etat, et échange régulièrement pour évoquer les fonctionnements.

Un guide ressource « Lieux d'accueil et d'hébergement du Nord » avait été élaboré par la DDASS mai 2005 reprenant par arrondissement tout le dispositif d'accueil d'hébergement et d'insertion. Sur l'arrondissement de Valenciennes, le SIAO a créé le « kikekoi » dépliant (réactualisé chaque année) qui donne toutes les infos sur les structures du Valenciennois.

#### **Q : A-t-on le droit de lire et d'avoir accès à son dossier personnel?**

☛ Oui. L'article L311-3 4° CASF pose en parmi les droits de la personne accueillie l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge.

Cependant, il peut y avoir une procédure mise en place par la structure en fonction du règlement de fonctionnement : lecture accompagnée par un travailleur social pour aider à comprendre, accès uniquement à certains horaires et sur place...

Par ailleurs, l'hébergé en cas de difficultés pour consulter son dossier pourrait aussi faire appel ici à la commission d'accès au document administratif – CADA 35 rue saint Dominique Paris pour consultation, en effet le caractère administratif est reconnu aux documents d'une administration mais aussi aux organismes privés chargés d'une gestion d'un service public.

#### **Q : Les travailleurs sociaux ont-ils le droit de fouiller les sacs à l'entrée dans la structure ?**

☛ Se référer au règlement intérieur. Si ce n'est pas mentionné dans le règlement intérieur, a priori non. L'article L311-1 1°) CASF pose pour la personne accueillie le droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité. Sauf circonstances exceptionnelles qui devraient être expliquées, et insérées dans le règlement de fonctionnement (recrudescence de vols, consommation d'alcool alors qu'interdiction est prévue par le règlement..), la fouille des sacs ne devrait pas être mise en œuvre dans les structures d'hébergement.

### **La participation et les CVS**

#### **Q : A plusieurs reprises les CVS invitent les services de la DDCS à participer à leurs réunions ? Qui contacter ? A qui envoyer les invitations ?**

☛ Les invitations sont à envoyer à la DDCS à la MUSHI à l'attention de Mme Ghislaine DESSAINT POCHON.

### **La campagne hivernale**

#### **Q : Est-ce que la date de début de campagne hivernale a été décidée ?**

☛ Oui, la campagne hivernale débute officiellement le 1<sup>er</sup> novembre sachant que n'ayant pas eu les consignes nationales avant, le plan hivernal a été prévu sur les conditions de l'année précédente (à savoir avec une ouverture au 15 novembre)

Nous sommes donc confrontés à des contraintes d'ouverture : les structures de niveau I vont donc ouvrir progressivement et selon leurs possibilités.

### **L'accès au logement**

#### **Q : Je suis sur la liste CTAO depuis plus d'un an et je n'ai jamais eu de proposition ni même de contact avec les bailleurs, est-ce normal ?**

☛ Non ce n'est pas normal, on essaie de suivre dans le cadre des CTAO et en réexaminant les situations bloquées.

☛ Il est possible (et nécessaire !) de se rapprocher de son référent pour connaître l'état du dossier notamment si des difficultés particulière se posent: localisation demandée trop restreinte, problème de ressources, mise à jour du numéro unique... Les travailleurs sociaux de la structure ont notamment pour rôle de soutenir et d'accompagner les ménages accueillis dans leurs démarches de recherche de logement