



Fédération
des acteurs de
la solidarité
ÎLE DE FRANCE

Non-respect des contrats et règlements par les personnes hébergées : Constats, pratiques et préconisations

Enquête régionale auprès des adhérents de la Fédération
des Acteurs de la Solidarité Île-de-France

Septembre 2018

Enquête réalisée par **Farah LAALA**, *Chargée de mission observations FAS IDF*

Supervision : **Violaine Pinel**, *Chargée de mission FAS IDF* et **Isabelle Médou-Marère**, *Directrice FAS IDF*

Table des matières

Introduction.....	4
Méthodologie de l'étude	6
Rappel : que contiennent les contrats et règlements de fonctionnement ?	8
L'enjeu de l'information : comment sont abordés les contrats et règlements ?	12
Les obligations et les règles de vie en collectivité	16
Fiche 1 : les violences	18
Fiche 2 : les absences et vacances.....	20
Fiche 3 : les visites et l'hébergement de tiers	22
Fiche 4 : les comportements en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue	25
Fiche 5 : la consommation de tabac.....	28
Fiche 6 : les règles d'hygiène et de vie collective.....	29
Fiche 7 : les animaux domestiques.....	30
Fiche 8 : les violences intra-familiales	32
Fiche 9 : la non-adhésion à l'accompagnement.....	33
Fiche 10 : le refus d'une proposition de logement	34
Mise en œuvre des réponses au non-respect des contrat et règlement et gestion des dysfonctionnements	35
La résiliation des contrats de séjour et les modalités de recours	45
Les procédures de fin de prise en charge	49
Tableau récapitulatif des pratiques observées dans les structures rencontrées	53
Synthèse des principaux éléments ressortis de l'enquête	55
Préconisations	57
Annexes	59



INTRODUCTION

Une suite au Manuel « Droits et obligations des personnes hébergées »

Le manuel « Droits et Obligations des Personnes Hébergées » a été réalisé par la Fédération des Acteurs de la Solidarité Île-de-France en 2016, dans la continuité de la mobilisation pour l'accès aux droits, notamment des personnes les plus défavorisées. Il a pour objectif général d'appuyer les associations gestionnaires d'établissements sociaux dans la mise en œuvre des droits et des obligations des personnes qu'elles hébergent. Afin de répondre à cet objectif, le manuel propose un rappel du cadre juridique et par thématique, s'appliquant aux établissements. L'hébergement est en effet soumis à un droit spécifique, régi en partie par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et dont l'un des objectifs est de redonner une place centrale aux personnes accueillies. Cette loi donne des indications précises sur le droit des personnes accueillies, mais oblige par là-même les établissements concernés à élaborer des outils destinés à garantir leur effectivité.

Ce cadre juridique complexe n'empêche cependant pas des difficultés de mise en œuvre d'équilibre entre droits et obligations. Le droit ne donne, en effet, pas toutes les réponses aux problématiques de « terrain », des marges d'interprétation des textes existent, face à des réalités complexes, et chaque association est appelée à réfléchir sur ses positionnements par rapport à ce que disent les textes. Le manuel « Droits et Obligations des Personnes Hébergées » tente de mettre ces difficultés en perspective, de les analyser et de proposer des pistes de réflexion et d'actions s'inscrivant dans la philosophie de la Fédération des Acteurs de la Solidarité. Il présente des témoignages de pratiques, afin de penser le respect du droit tout en tenant compte des nécessités de bon fonctionnement des établissements. L'un des objectifs du manuel est d'inviter les professionnels à réfléchir, à se positionner sur la base du cadre juridique, sur leurs pratiques d'accueil et d'accompagnement, sur les outils règlementaires qu'ils ont mis en place, ou encore sur leurs projets d'établissement, afin le cas échéant de faire évoluer ces outils.

Dans la continuité de ce travail, et **face aux sollicitations des adhérents sur les difficultés liées aux fins de prise en charge et à la détermination des réponses au non-respect des règlements, la Fédération des Acteurs de la Solidarité Île-de-France a souhaité lancer une enquête, afin de mieux connaître les pratiques des gestionnaires d'établissement, de capter les pratiques existantes pour affiner les préconisations et de les diffuser au plus grand nombre.**

Elle vise ainsi à :

- recenser les difficultés auxquelles sont confrontées les gestionnaires d'établissements et les travailleurs sociaux,
- comprendre de quelles manières sont abordées et gérées les réponses liées au non-respect des contrats et règlements, mais également les fins de prises en charge
- capitaliser les pratiques existantes quant à la prévention des fins de prise en charge.

Cette enquête est donc complémentaire au Manuel et lui fait écho sur cette thématique précise.

Nota Bene : La réglementation sur les fins de prise en charge (notamment le principe de continuité) s'applique aux établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant du CASF. De nouvelles structures ont été créées en 2016-2017, pour l'accueil de personnes migrantes primo-arrivantes, face aux situations d'urgence liées à l'augmentation des flux migratoires : les « CHU-migrants ». A ce jour, ces centres relèvent du CASF (et cependant sont régis par un « vademecum » établi par la Préfecture de Région), mais vont basculer vers le CESEDA au 1er janvier 2019, qui lui ne garantit pas ce principe de continuité.

La Fédération des Acteurs de la Solidarité rappelle son attachement à ce principe et son souhait de le voir appliquer à tous.

METHODOLOGIE DE L'ETUDE

*L'étude présentée dans ce rapport se fonde **sur l'analyse des contrats de séjour et de règlements de fonctionnement**, et sur des **entretiens** qui ont été menés auprès d'associations adhérentes à la Fédération des Acteurs de la Solidarité Île-de-France, réalisés entre mars et mai 2017, au sein des locaux des associations. L'étude s'appuie aussi sur les retours d'expériences lors des formations « Droits et Obligations des Personnes Hébergées » dispensées par la Fédération des Acteurs de la Solidarité Île-de-France depuis 2012.*

Analyse comparative des contrats et règlements

Nota bene : le corpus des contrats et règlements étudiés est plus large que celui des structures enquêtées. Il comporte **22 contrats de séjour type** et **15 règlements de fonctionnement**. L'analyse des contrats de séjour se concentre principalement sur les termes du contrat abordant **la fin de prise en charge et les sanctions**, à savoir :

- les modalités et la procédure de résiliation (à l'initiative de la personne et à l'initiative de la structure),
- les clauses résolutoires,
- les modalités de recours.

Par ailleurs, l'analyse des règlements de fonctionnement se focalise davantage sur l'ensemble des règles mises en place au sein de la structure (visite, hébergement de tiers, tabac, alcool, drogues, violences, hygiène, etc.) ainsi que sur les procédures disciplinaires en vigueur.

Choix de l'échantillon pour les entretiens

Les associations de l'échantillon sont réparties sur tout le territoire francilien. Elles ont été sélectionnées au regard du type de prise en charge (insertion, urgence), de la forme physique (diffus, collectif, partagé ou individuel), ainsi que de la particularité des publics accueillis afin d'obtenir un panel qui tend à être représentatif, à savoir :

- 8 associations gérant des CHRS, comptabilisant 11 établissements différents, avec un nombre de places allant de 4 à 215 en collectif (places partagées ou individuelles) et de 4 à 114 en diffus (places partagées ou individuelles)
- 4 associations gérant des CHU, comptabilisant 5 établissements, avec un nombre de places très variable entre 15 et 160 en collectif (places partagées ou individuelles) et 30 en diffus (places individuelles)

Champ et limites de l'étude

Cette étude comporte quelques limites et pourrait être complétée en tenant compte des éléments suivants :

- Tout d'abord, le champ des structures enquêtées et le champ de l'analyse des contrats et des règlements de fonctionnement étant différent, nous n'avons pu mener une confrontation stricte entre le contenu des contrats et règlements et les pratiques réelles au sein des mêmes structures.
- Le champ n'intègre pas les structures soumis à une réglementation spécifique, par exemple les CADA ou plus récemment les CHU dits « migrants ».
- Les contrats de séjour et les règlements de fonctionnement à notre disposition ont pu faire l'objet de modifications ultérieures.
- Aussi, nous aurions pu interroger les personnes accompagnées, afin de recueillir leur ressenti, leurs expériences sur le sujet.

Rappel :

Que contiennent les contrats et règlements de fonctionnement ?

Le cadre légal des contrats et des règlements

Les règles mises en place dans les établissements sociaux et médico-sociaux trouvent leurs fondements dans plusieurs sources :

- La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- Le code de l'action sociale et des familles,
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- La convention européenne des droits de l'homme

Par ailleurs, les modèles-type de contrats proposés par la Fédération des Acteurs de la Solidarité peuvent aider les associations à élaborer ces outils.

Le rôle de l'Etat en matière de respect des droits et obligations des personnes s'exerce par une mission de contrôle des établissements sociaux et médico-sociaux, qui se traduit par des évaluations internes et externes (Art. L312-8 CASF). **L'évaluation interne** (tous les 5 ans) est destinée à évaluer l'activité et la qualité des prestations fournies dans une démarche d'amélioration continue. **L'évaluation externe**¹ (tous les 7 ans) quant à elle est exercée par un organisme indépendant habilité. Les résultats doivent être communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation. L'évaluation externe permet le renouvellement de l'autorisation.

Par ailleurs, les financeurs donnent parfois des directives quant aux règles à appliquer dans les établissements. Dans le cadre de cette enquête, nous avons pu constater le poids du financeur, par exemple dans le cadre de la réglementation des absences :

« Avant, nous avions une pratique très souple concernant la restriction du nombre de jours que les usagers pouvaient passer hors de l'établissement. Mais à un moment, le financeur s'en est mêlé et a imposé une limite : l'absence consécutive ne doit pas être supérieure à 21 jours. » Directeur d'un CHRS/CHU en collectif

Présentation des caractéristiques des structures d'hébergement

« L'hébergement d'urgence », au sens de la loi, ne renvoie pas à un type d'établissement en particulier. Une personne sans-abri peut, en effet, être accueillie dans différentes structures : Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU), Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), hôtel, places financées au titre de l'aide au logement temporaire (ALT)... L'accueil des personnes dans le dispositif

¹ Cf. Repère pour la mise en œuvre de l'évaluation externe, Janvier 2013, Fédération des Acteurs de la Solidarité.

« d'hébergement d'urgence » implique la mise en œuvre de droits qui ont été précisés par le législateur et qui visent à garantir des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine² :

- L'inconditionnalité de l'accueil
- Des prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène
- Une première évaluation médicale, psychique et sociale
- Un accompagnement personnalisé
- Une orientation vers « [...] tout professionnel ou toute structure susceptibles d'apporter à la [personne accueillie] l'aide justifiée par son état, notamment un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, un hébergement de stabilisation, une pension de famille, un logement-foyer, un établissement pour personnes âgées dépendantes, un lit halte soins santé ou un service hospitalier². »
- Le maintien dans la structure d'hébergement jusqu'à ce que la personne soit orientée vers une structure adaptée à ses besoins (« principe de continuité »).

La loi ALUR du 24 mars 2014 a introduit de nouvelles dispositions qui ont pour objectif d'étendre aux centres d'hébergement non soumis à autorisation certaines obligations en matière de droits des personnes prévues jusque-là dans les seuls établissements sociaux et médico-sociaux relevant du régime de l'autorisation³. En effet, il est désormais précisé que : «*Toute personne prise en charge dans un centre d'hébergement a accès à une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières dont elle bénéficie, sur les voies de recours à sa disposition et les moyens de les exercer, ainsi qu'à la liste des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement agréées dans le département.* » [Art. L342-2-11 CASF]. La loi ALUR étend, par ailleurs, l'obligation pour ces établissements d'assurer la participation des personnes au fonctionnement de l'établissement, par la création d'un conseil de la vie sociale (CVS) ou d'une autre forme de participation.

En réalité et malgré des différences de statuts et d'appellations, on constate que les dispositifs relevant de l'« urgence » tendent à perdre de leur sens, en raison de la chronicité de l'accueil des personnes dans la grande majorité de ces structures. Certaines structures rencontrées dans le cadre de l'enquête revendiquent d'ailleurs la volonté de ne plus faire de distinction entre les personnes accueillies relevant de l'insertion et celles relevant de l'urgence, et tiennent à ce que les termes de l'accompagnement soient les mêmes pour chaque personne accueillie. Néanmoins, les modalités actuelles de financement des CHU (subventions annuelles, montants inférieurs aux CHRS) ne permettent pas la même qualité de prise en charge qu'en CHRS, et lorsque c'est le cas, cela est permis par une mutualisation des financements entre établissements gérés par une même association. Le gouvernement a annoncé le projet de passage des CHU sous statut CHRS, en parallèle de la réforme de la tarification de ceux-ci, et la Fédération s'inquiète fortement des réductions budgétaires prévues dans ce cadre.

² Loi n°2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale ; loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion.

³ CHRS, Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA), centres maternels, Lits Halte Soins Santé (LHSS), Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT)

Rappel des outils

Le contrat de séjour

Le contrat de séjour et le document individuel de prise en charge (DIPC)⁴ sont des documents à élaborer avec la personne, afin d'individualiser au maximum la prise en charge et de donner toutes les informations liées à la situation particulière de la personne. Le livret d'accueil (composé en annexe de la charte des droits et libertés de la personne accueillie et du règlement de fonctionnement) donne quant à lui toutes les indications concernant l'organisation et le fonctionnement de la structure.

Rappelons à cet égard que « *le contrat de séjour et le document individuel de prise en charge définissent les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement ou de service. Le contrat de séjour détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel* » [Art. L. 311-4 CASF]. En rapport avec les sanctions et les fins de prise en charge, le contrat de séjour contient au minimum les informations suivantes⁵ :

- Les obligations de l'usager et du centre
- Les modalités de résiliation et les voies de recours

Le contenu du contrat de séjour et du DIPC est explicité de manière plus détaillée dans le manuel « Droits et Obligations des Personnes Hébergées », fiche 6 « Contrat de séjour et du document individuel de prise en charge ».

Le livret d'accueil

Concernant **le livret d'accueil**, la circulaire du 24 mars 2004 mentionne, à titre indicatif, les informations qui peuvent y être contenues : objectif général de la structure et son esprit, règles générales d'admission, fonctionnement de la structure, etc.⁶... Le livret d'accueil n'a pas vocation à aborder directement les questions de sanction et de fins de prise en charge, mais vise à exposer les règles générales de savoir vivre.

Le règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement⁷ quant à lui, est référencé par les articles L.311-7 CASF et R. 311-37 CASF. Il fixe les règles essentielles de vie collective et notamment les obligations faites aux personnes pour permettre la réalisation des prestations qui leur sont nécessaires. Ces obligations que les personnes accueillies doivent respecter concernent :

⁴ À la différence du contrat de séjour, le DIPS est un acte unilatéral réalisé par l'établissement. Le DIPC est réalisé entre autres, dans les cas suivants : séjours prévisionnels de moins de deux mois, lorsque la personne refuse de signer un contrat de séjour.

⁵ Cf. manuel « Droits et Obligations des Personnes Hébergées », fiche 6 « Contrat de séjour et du document individuel de prise en charge »

⁶ Cf. manuel « Droits et Obligations des Personnes Hébergées », fiche 5.1 « Le droit à l'information »

⁷ Voir le guide pratique : « Elaborer le règlement de fonctionnement, ESSMS, FNARS/ANIL, octobre 2013.

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

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

L'ENJEU DE L'INFORMATION : COMMENT SONT ABORDES LES CONTRATS ET LES REGLEMENTS DE FONCTIONNEMENT EN STRUCTURES D'HEBERGEMENT ?

Rappel du droit

Le droit à l'information, corollaire de l'obligation d'information des professionnels, est explicitement instauré par la loi du 2 janvier 2002. Il est rappelé à l'article 3 de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie : « *La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés, ou dont elle bénéficie, ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement* »⁸.

La loi ALUR du 24 mars 2014 est venue étendre ce droit à l'information, à l'ensemble des centres d'hébergement accueillant des personnes sans domicile, y compris les centres d'hébergement ne relevant pas du régime de l'autorisation⁹. Ainsi ceux-ci doivent permettre l'accès des personnes prises en charge :

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

- * à une liste d'associations de défense des personnes en situation d'exclusion agréées dans le département. Ces informations sont à communiquer notamment dans le contrat de séjour (ou document individuel de prise en charge), ainsi que dans le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil.

Le processus d'admission en centre d'hébergement

La première phase de présentation des contrats et règlements se déroule généralement **lors de l'entretien d'admission** de la personne. Ce processus d'admission débute dès lors que la structure prend contact avec la personne orientée par le SIAO afin de déterminer un rendez-vous de préadmission (le rendez-vous de préadmission n'est pas systématique mais il s'agit d'une pratique très courante). Une précision est à faire sur le terme de « préadmission » : par respect du principe d'inconditionnalité de l'accueil, l'entretien de préadmission se veut plus généralement protocolaire, et permet à la personne, ainsi qu'à la structure, de

⁸ Extrait du manuel « Droits et Obligations des Personnes Hébergées », fiche 5.1 « Le droit à l'information »

⁹ Cf. manuel « Droits et Obligations des Personnes Hébergées », fiche 1 « Les types d'établissement et cadre juridique »

s'assurer d'une part, de l'acceptation des contrats et règlements de fonctionnement ainsi que de l'accompagnement proposé à la personne, et d'autre part, de la capacité de prise en charge de la situation de la personne par la structure.

« Sur l'année, nous n'avons eu à faire qu'à très peu de refus d'admission : soit pour des problématiques médicales où nous n'avons pas de solutions de gestion en interne, soit pour des problématiques d'autonomie de la personne qui peuvent poser problème dans notre contexte, notamment en termes de repères spatio-temporels, car le bâtiment est très grand. Cependant, quand le SIAO Urgence oriente une personne vers nous, nous essayons de jouer le jeu de l'accueil inconditionnel au maximum. Cette pratique déteint au niveau de l'accueil en Insertion. Le préalable de l'entretien d'admission, c'est surtout de savoir si la structure sera capable d'apporter une réponse » Directeur d'un CHRS/CHU accueillant des personnes isolées en collectif

Présentation des contrats et règlements de fonctionnement

C'est donc lors de ces rencontres qu'une première présentation des contrats et règlements de fonctionnement est faite. Pour toutes les structures d'hébergement de l'échantillon, il s'agit de prendre le temps, avec la personne, de **lire l'intégralité des documents, et de s'assurer de la bonne compréhension des règles en vigueur au sein de la structure**, afin de garantir un consentement qui se veut éclairé. Ces rencontres peuvent se dérouler en présence de plusieurs personnes, cependant, la plupart des entretiens menés dans le cadre de cette étude révèlent la présence du chef de service ou du responsable de pôle, accompagné le plus souvent du travailleur social qui sera en charge de l'accompagnement de la personne hébergée. En plus de ces rendez-vous de préadmission ou d'admission, l'énonciation et le rappel du contrat et du règlement de fonctionnement peuvent se faire à plusieurs reprises, tout au long du séjour de la personne au sein de la structure d'accueil, et particulièrement à la suite de manquements à l'un de ses contrats (ce point sera développé par la suite).

La question de la **traduction de ces contrats** en plusieurs langues étrangères se pose dans de nombreuses structures, mais **reste une pratique à la marge**, essentiellement par manque de moyens financiers.

Support écrit : livret d'accueil et panneaux d'affichage

Des supports papiers sont délivrés dans chaque centre, dont au moins le contrat de séjour, et le règlement de fonctionnement. La plupart des structures de l'échantillon possèdent aussi un livret d'accueil, mais pas toutes, alors qu'il est obligatoire¹⁰.

Il permet notamment de dédensifier le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement, et qui peut comporter des renseignements essentiels au bon déroulement du séjour de la personne. Ce livret d'accueil permet notamment de faciliter les démarches des personnes hébergées au sein de la structure, en présentant l'organisation du centre et en y proposant des éléments utiles et pratiques, tels que des numéros

¹⁰ Circulaire du 24 mars 2004 relative au livret d'accueil (cf. manuel « Droits et Obligations des Personnes Hébergées », fiche 5.1 « Le droit à l'information »).

d'appels en cas de besoin, un plan de la ville avec des indications quant aux endroits clés pouvant concernant la personne hébergée, le planning des activités proposées dans le centre, des photographies de l'équipe éducative, etc.

Des panneaux d'affichage sont aussi présents dans chaque centre, rappelant le règlement de fonctionnement, ainsi que d'autres éléments d'informations propre à chaque centre.



PRATIQUE INSPIRANTE : ADAPTATION DES SUPPORTS ECRITS

Dans plusieurs des structures rencontrées, une attention particulière est portée aux supports papiers délivrés à la personne accueillie. Ces documents permettent aux personnes de prendre ou reprendre connaissance d'un détail de son contrat ou d'une règle en particulier. Il paraît important que ces documents puissent être illustrés (notamment à l'aide de pictogrammes, lorsque c'est possible), afin de prévenir certaines limites de compréhension pour les usagers non-francophones, illettrés ou analphabètes. Des plans, des photos de la structure et/ou un organigramme de la structure peuvent y être ajoutés, afin que les personnes nouvellement accueillies au sein de la structure puissent plus aisément se repérer dans leur nouvel environnement. La traduction des textes pour les personnes non-francophones semble indispensable. Des partenariats ont pu être établis, avec des étudiants en LEA par exemple, afin de bénéficier de traduction à moindre coût.



PRATIQUE INSPIRANTE : LIVRET D'ACCUEIL POUR LES ENFANTS

Parmi les structures rencontrées, un CHRS accueillant des familles en collectif propose un livret d'accueil à destination des enfants, qui est imagé et ludique, sur la base d'un thème enfantin. Ce livret d'accueil est remis aux enfants dès leur arrivée, et permet de capter l'attention des plus jeunes, et ainsi les faire se sentir concernés par les principales règles de vie en communauté (voir annexe 2 : livret d'accueil pour enfant)



PRATIQUE INSPIRANTE : PLUSIEURS ENTRETIENS D'ACCUEIL

Certaines structures proposent aux personnes accueillies différents entretiens d'accueil avec le personnel : assistantes sociales, chef de service, responsable de pôle, directrice, afin de faciliter la compréhension du fonctionnement de la structure. Ce type de pratique peut être envisagé notamment pour les personnes en souffrances psychiques, les personnes très éloignées du système, etc., afin de les familiariser avec la structure, et de favoriser la prise de repères.

Explicitation du rôle de la contractualisation du séjour

Certaines structures de l'échantillon, par exemple celles accueillant des publics dont la culture peut différer de la culture occidentale, mettent un point d'honneur sur l'explication du concept de la contractualisation et des engagements qu'il sous-entend.

« Lors d'un entretien avec le responsable de pôle, nous abordons toutes les questions de contractualisation. Nous expliquons que la contractualisation est un outil qui favorise l'autonomie, surtout pour des personnes qui souhaitent, à terme, vivre en France, et qui n'en connaissent pas tous les codes. Nous expliquons ce qu'implique un contrat, ce qu'implique la mise à disposition d'un hébergement. Nous mettons l'accent sur le fait que le contrat implique une fin, que l'accueil a une temporalité. » Responsable du Pôle Insertion d'un CHRS accueillant des femmes isolées ou avec enfants en collectif

L'explication du rôle de la contractualisation passe de fait par l'insistance sur **la notion de temporalité dans l'hébergement**. En effet, lors des entretiens d'admission ou de renouvellement de contrat, cette notion est sans cesse abordée et réexpliquée, afin que les personnes accompagnées ne perdent pas de vue leurs objectifs de réinsertion, non seulement dans un logement adapté ou de droit commun, mais aussi d'une manière générale, dans la vie sociale.

L'équilibre entre droits et obligations

Malgré le souhait d'une bonne compréhension du règlement, certaines structures insistent sur le fait de ne pas vouloir « noyer » la personne accueillie sous les informations. Ainsi, les contrats de séjour sont en général plus finement abordés, et les règlements de fonctionnement sont seulement exposés dans leurs grands principes, notamment les grands interdits, et ceux relevant de la sécurité.

Certaines structures de l'échantillon ont mis en exergue l'aspect « négatif » que peuvent revêtir les règlements de fonctionnement. Ainsi, une volonté s'est faite ressentir quant au besoin de **ne pas aborder uniquement les interdictions et les sanctions**, mais au contraire, de créer un équilibre entre, d'une part, les interdits effectifs inhérents à la prise en charge en centre d'hébergement, et d'autre part, les droits de la personne, ainsi que les opportunités dont elle peut jouir durant son séjour (activités, groupes de parole).

Les directeurs, chefs de services et responsables de pôle sont unanimes sur le fait que **les règles doivent être expliquées** et détaillées aux personnes accueillies, afin que celles-ci ne soient pas perçues comme punitives mais constructives et essentielles au bon déroulement de la vie en communauté et à leur projet d'insertion.

LES OBLIGATIONS ET LES REGLES DE VIE EN STRUCTURES D'HEBERGEMENT

Les règlements de fonctionnement et contrats de séjour apparaissent propres à chaque structure d'hébergement, dans le sens où ils ne présentent pas systématiquement le même contenu et ne l'expriment pas avec les mêmes termes.

Cette partie s'attache à présenter chaque thème abordé dans les contrats et règlements, les règles prévues, mais également leur mise en pratique sur le terrain.

En effet, en complémentarité avec l'analyse des contrats de séjour ainsi que des règlements de fonctionnement sous leurs formes juridiques, il semble intéressant d'étudier la manière dont ceux-ci sont effectivement mis en œuvre dans les structures, pour pouvoir constater les différences de pratiques observées dans les structures de notre échantillon. La connaissance de ces difficultés amènera la question centrale de cette étude, à savoir **la gestion globale des dysfonctionnements et la mise en œuvre des réponses au non-respect des contrats et règlements de fonctionnement**.

Différences collectif / diffus

Les entretiens menés dans le cadre de cette enquête révèlent que les difficultés rencontrées dans les structures sont sensiblement les mêmes partout, à l'exception de quelques cas liés à la particularité du public accueilli. Cependant, **une distinction entre les places d'hébergement en diffus¹¹ et en collectif, ainsi qu'entre le partagé et l'individuel doit d'emblée être faite** car elle impacte de manière directe **la nature et la fréquence des difficultés rencontrées**. En effet, nous pouvons aisément penser que les structures en diffus ne sont pas soumises aux mêmes difficultés que les structures en collectif, notamment du fait d'un moindre contact entre personnes hébergées. Il reste à noter toutefois que certaines structures en diffus peuvent concentrer plusieurs de leurs places d'hébergement en un même endroit, se trouvant alors soumises à certaines problématiques en commun avec des structures collectives. Il sera donc mené, tout au long de cette partie, une analyse différenciée distinguant les structures d'hébergement en diffus de celles

¹¹ Pour rappel, les structures dites « en diffus » impliquent que leurs places d'hébergement ne soient pas centralisées en un seul et même endroit, mais éparpillées sur un territoire dans des logements. Les logements peuvent cependant être partagés ou individuels. À l'inverse, les structures dites « collectives » impliquent que les places d'hébergement soient centralisées. Les places en « partagés » impliquent que plusieurs personnes ou familles partagent le même hébergement, ils cohabitent. État l'inverse, les places en « individuelles » sous-entendent que les personnes ou familles sont seules à occuper un hébergement.

en collectif, ainsi que les places d'hébergement partagées de celles qui sont individuelles, afin de mieux mettre en perspective les différentes réalités dans les structures d'hébergement.

Parmi les objectifs de cette partie, se trouve la capitalisation des outils et des pratiques dits « inspirants »¹², qui ont vocation à être diffusés au plus grand nombre, et que nous prendrons soin de mettre en exergue ci-dessous.

¹² Ceux-ci ne sont en aucun cas exhaustifs, et doivent évidemment être adaptés au type de public accueilli et à la structure en question. Ces outils et pratiques « inspirants » sont issus des entretiens menés dans le cadre de cette enquête.

Les violences

Rappel du droit :

La loi de 2002-2 stipule que le règlement de fonctionnement doit rappeler que les violences sur autrui peuvent entraîner des procédures judiciaires ou administratives.

Attention toutefois, si tout comportement violent ou agressif nécessite certainement un éloignement au moment des faits, cela ne signifie pas toujours que la personne doit être expulsée définitivement : en particulier dans le cas des personnes qui décompensent psychiquement et perdent momentanément le contrôle de leurs actes. Même si cela peut être très traumatisant pour l'équipe et les autres personnes accueillies, il faut rappeler que dans ce cas un traitement adapté peut permettre de stabiliser la personne, et éviter que ce type de comportement ne se reproduise.

QUE DISENT LES CONTRATS ET REGLEMENTS ?

L'interdiction de la violence est systématiquement notifiée dans les règlements et mène à une interruption immédiate du contrat de séjour. Bien que les règlements insistent souvent sur l'interdiction de la violence envers les autres personnes hébergées et envers le personnel, **ils ne précisent pas systématiquement le type de violences** (physiques, morales ou verbales). Par ailleurs, les règlements précisent, notamment lorsque les publics accueillis sont des personnes isolées, l'interdiction de la possession d'armes.

Extrait d'un contrat de CHU : « *Tout acte de violence verbale ou physique sur autrui est susceptible d'entraîner des procédures administrative et judiciaire. Dans ces situations, [la structure] pourra faire appel à la police. Le matériel, les objets ou les aménagements cassés et devant être remplacés seront étudiés avec le responsable des faits en vue d'un remboursement ou d'une prise en charge par les assurances de la personne.* »

Extrait d'un contrat de CHRS : « *Faire preuve de violences, attenter à l'intégrité physique et morale des personnes présentes, causer de telles nuisances aux autres résidents et voisins que toute la vie collective soit empêchée pourra entraîner la fin de l'hébergement. En cas de violence grave il sera mis fin immédiatement à l'hébergement.* »

Certaines structures cependant sont plus précises : « *la vie en collectivité ne permet pas d'avoir un comportement de violence physique ou verbale, de menace, intimidation ou humiliation, qu'elles se manifestent à l'encontre d'un autre résident ou d'un salarié. Chacun doit respecter les résidents et les salariés par ses attitudes et ses propos. Toutes formes de violences physiques ou verbales sont sanctionnées et peuvent amener à la sortie [de l'établissement].* »

ET DANS LA PRATIQUE ?

Les faits de violence sont les difficultés qui, bien que plus rares que les autres difficultés que nous détaillerons par la suite, sont les plus complexes à gérer et qui marquent davantage les esprits. Plus présents dans les CHU que

dans les CHRS, les faits de violences peuvent être de différents degrés (violences physiques ou violences verbales), et à l'égard de l'équipe éducative ou entre personnes hébergées. Les structures en collectif ou en places partagées semblent être plus sujettes à ce type de difficultés. Un lien peut donc être aisément fait entre la concentration d'individus au sein d'une structure, et la fréquence des faits de violence.

La famille semble être une dimension à prendre en compte dans la gestion des faits de violence, car l'équipe éducative doit prendre garde à ne pas pénaliser l'ensemble du couple, ou la famille.

« Il existe des situations où nous nous retrouvons à réfléchir à des sanctions, notamment pour les responsables de famille qui commettent des faits de violences. Je vais prendre un exemple très concret : le cas d'un père qui commet des actes de violences, la question est : comment intervenir sur le père, sans qu'il n'y ait d'impact sur la mère et les enfants ? À quel moment arrive-t-on à concilier la loi et le travail social dans ce cas ? »

Responsable Pôle Urgence d'un CHU accueillant des familles en diffus

Les violences conjugales sont aussi l'une des difficultés souvent relevées lors de l'enquête, dans les structures accueillant les couples et les familles.

Dans les situations d'urgence, la procédure **de référé « heure à heure »** (cf. partie « Les fins de pris en charge dans les contrats ») est envisagée, notamment lorsque la situation nécessite un éloignement immédiat de la personne représentant un danger pour les personnes accueillies au sein de la structure, ou pour les travailleurs sociaux :

« Une fois, nous avons dû avoir recours au référé d'heure à heure, pour le cas d'une dame, dont nous avions l'habitude qu'elle mette un peu la pagaille avec d'autres hébergés. Cette fois-là, elle a menacé à l'arme blanche les travailleurs sociaux. La procédure a été mise en œuvre le soir-même. Même si cela nous a coûté cher, c'était nécessaire. »

Directeur d'un CHU collectif accueillant des personnes isolées

FREQUENCE DES FAITS DE VIOLENCES DANS LES STRUCTURES D'HEBERGEMENT PARTICIPANT A L'ENQUETE

Les faits de violences physiques surviennent rarement dans les structures d'hébergement rencontrées dans le cadre de l'enquête. Il apparaît assez nettement que les **CHRS sont moins exposés aux faits de violences**, qui restent très à la marge (une à deux fois par an, selon la typologie du public accueilli et la taille de la structure), par rapport aux CHU où la situation peut se présenter trois à quatre fois dans l'année, selon la taille de la structure.

Les collectifs sont davantage touchés par les faits de violences entre hébergés, ou envers un membre de l'équipe, et ces actes sont fortement sanctionnés (cf. partie I. 3. *Mise en œuvre des réponses au non-respect des contrats et règlements de fonctionnement et gestion globale des dysfonctionnements*). Il semble que l'insertion de la personne dans un projet de long terme, à l'instar de ce qui peut être fait dans un CHRS de manière plus lisible, amène les personnes accueillies à s'inscrire dans leur environnement de manière durable, et permet à celles-ci de s'investir pleinement dans le collectif et dans leurs projets d'insertion.

Les absences et vacances

Rappel du droit :

La liberté d'aller et venir est une liberté fondamentale dont les restrictions ne peuvent être que consenties, proportionnées et légitimes. Seule la condamnation pénale ou l'hospitalisation d'office limitent cette liberté sans le consentement de la personne. S'agissant des établissements sociaux et médico-sociaux, l'article 8 de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie et l'article 311-3 du CASF réaffirment la liberté d'aller et venir des usagers.

Nota bene : dans le cadre de l'étude des contrats établis par les établissements de la loi de 1975 (remplacée par la loi de 2002) et accueillant des personnes âgées, la commission des clauses abusives a reconnu la possibilité pour les personnes de partir en vacances pour une durée inférieure ou égale aux congés légaux. Cette commission examine les congés à travers le prix des hébergements. Elle recommande que les contrats des établissements soumis aux dispositions de la loi du 30 juin 1975 rappellent que le « consommateur » a le droit de s'absenter chaque année pendant une durée inférieure ou égale à celle des congés payés légaux sans que lui soient facturés de frais de séjour.

QUE DISENT LES CONTRATS ET REGLEMENTS ?

Les absences et vacances sont une rubrique systématiquement présente dans les règlements. Là encore, les règlements prévoient des modalités diverses, mais une demande d'autorisation est systématiquement exigée pour une absence « longue ». **La durée de l'absence minimum** au-delà de laquelle une autorisation est demandée **varie d'une structure à l'autre (de 24 heures à 2 jours) mais n'est pas systématiquement indiquée**. À défaut de demande d'autorisation, les absences, même courtes, doivent être signalées. Les absences trop longues, répétitives ou non signalées mènent à une fin de prise en charge. La raison de l'interdiction d'absence longue et injustifiée est expliquée dans certains contrats de la manière suivante :

Extrait d'un contrat de CHRS : « La prise en charge par l'Aide Sociale à l'Hébergement implique une obligation de présence régulière dans les lieux d'hébergement. Toute absence prolongée (au-delà de deux jours) doit faire l'objet d'une demande écrite auprès du responsable de service. Les absences répétées ou non justifiées peuvent remettre en cause la prise en charge. »

Extrait d'un contrat de CHS : « Lorsque l'établissement constate une longue absence non autorisée, d'un mois ou plus, une fin de prise en charge est prononcée. La notion de longue absence comprend une non utilisation de l'hébergement ou une non collaboration à l'accompagnement ; absences régulières et répétées aux rendez-vous éducatifs. La fin de prise en charge est notifiée par un courrier remis à l'usager ou par défaut conservé dans le dossier. »

ET DANS LA PRATIQUE ?

L'interdiction absolue de s'absenter, qui contrevient aux droits des personnes, n'est appliquée dans aucune des structures, et les absences sont le plus souvent encadrées, et contractualisées. Les CHRS semblent être les dispositifs où les absences et les vacances sont le plus encadrés. Cet encadrement participerait à la bonne mise en œuvre du projet d'insertion de la personne. Chaque structure semble avoir ses propres règles quant à la durée maximale de vacances, pouvant varier de trois semaines à 2 mois. Chaque demande de congés doit faire l'objet d'une demande écrite, expliquant la raison du départ. Cette demande est alors discutée en équipe, et la plupart des cas, acceptée. Certains publics nécessitent plus de vigilance quant au contrôle des absences, notamment les femmes victimes de violences.

« Les femmes que nous accueillons sont en droit de partir un mois ou deux en vacances, tant qu'elles nous préviennent et que ce temps d'absence ne soit pas préjudiciable à leur relogement. Dans notre contexte [où sont accueillies des femmes victimes de violences], le fait de prévenir est hautement important, du fait des éventuelles problématiques de violences qu'elles sont susceptibles de vivre »

Directrice d'un CHU accueillant des femmes isolées ou avec enfants en collectif

Des dérogations exceptionnelles à la durée maximale d'absence peuvent être acceptées (en cas de décès de proches, etc.), sous demande motivée et sous conditions que la démarche d'insertion ne soit pas compromise.

FREQUENCE

Les absences prolongées et non justifiées touchent une majorité de structures rencontrées. Elles représentent un, voire deux cas dans l'année (varie surtout en fonction de la taille de la structure). Les absences et vacances sont particulièrement difficiles à contrôler dans les structures en diffus, donc apparaissent moins fréquentes dans ses structures.

Les visites et l'hébergement de tiers

Rappel du droit :

Comme stipulé dans les articles L. 633-4-1 et R.633-9 du Code de la Construction et de l'Habitation, et conformément à l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme, l'interdiction stricte d'héberger un tiers ne peut être mise en place dans les structures d'hébergement. Le droit aux visites et l'hébergement de tiers font partie intégrante du droit fondamental à la vie privée et familiale des personnes accueillies. L'hébergement de tiers doit y être encadré, soumis à une réglementation (nombre de jours consécutifs d'hébergement maximum, nombre de personnes maximum).

Le législateur est intervenu en 2006 et a autorisé l'hébergement des tiers dans les logements-foyers tout en prévoyant une procédure d'autorisation. Même si cette décision a été émise dans le cadre des logements-foyers, nous pouvons estimer que l'ensemble des structures du secteur de l'hébergement est concerné par cette décision.

QUE DISENT LES CONTRATS ET REGLEMENTS ?

Les visites et l'hébergement de tierces personnes sont contrôlés et régis dans toutes les structures d'hébergement de l'échantillon. De la stricte interdiction à la visite libre sur un créneau défini, les pratiques sont diverses. L'hébergement d'un tiers est unanimement interdit, mais les entretiens menés dans le cadre de l'enquête révèlent qu'exceptionnellement, dans des contextes particuliers (hébergement d'un membre de la famille, d'un ami d'enfant, par exemple), il peut être accepté, sous réserve d'une demande d'autorisation préalable.

Les visites quant à elles, peuvent faire l'objet de pratiques plus souples : visite libre sur un créneau défini, visite dans les lieux collectifs uniquement, restriction du nombre de visiteurs, visiteurs autorisés si dépôt de pièces d'identités à l'accueil.

Les structures accueillant des familles, ou des personnes victimes de violences semblent plus strictes sur les conditions de visites (plages horaires plus courtes, conditions d'entrée dans l'établissement plus contraintes, voire interdiction totale) et d'hébergement de tiers.

ET DANS LA PRATIQUE ?

On constate davantage de souplesse dans les pratiques. Ce sujet suscite de nombreuses discussions au sein des structures d'accueil, et peut s'ériger en difficulté pour les structures, aussi bien en diffus, où le contrôle de la

présence de personnes étrangères à la structure est difficile, qu'en collectif, où des problèmes d'ordre sécuritaire et de nuisances peuvent se poser. Les structures sont régulièrement amenées à réexpliquer les raisons de cette contrainte, mais les situations menant à revoir cette interdiction sont nombreuses, en témoignent les exemples suivants :

« Nous avons fait face au cas d'une dame qui avait perdu son frère au pays, et qui était très triste. Elle avait un frère qui habitait en région parisienne, et qui lui tenait compagnie en journée jusqu'au soir. Elle se sentait très seule la nuit et le vivait extrêmement mal. Nous nous sommes alors posé la question de l'hébergement d'un tiers à titre exceptionnel dans ce cas. »

Directrice d'un CHU accueillant des femmes isolées ou avec enfants en collectif

« Nous avons eu un cas particulier à gérer, à savoir une femme avec une petite fille qu'elle voulait faire garder pour faciliter son insertion professionnelle. Ne pouvant pas faire appel aux services d'une nourrice, surtout la nuit, sa solution a été de ramener sa mère de Russie, le temps qu'elle trouve un autre mode de garde. La question de l'hébergement d'un tiers s'est alors posée, et nous nous sommes trouvés dans une situation difficile où nous ne voulions pas non plus compromettre le projet d'insertion de cette femme. »

Directrice d'un CHU accueillant des femmes isolées ou avec enfants en collectif

L'hébergement d'un tiers ne fait pas systématiquement l'objet de procédure disciplinaire stricte, voire d'exclusion, exceptée dans le cas de récidive, ou dans les structures accueillant des publics particulièrement vulnérables, notamment des femmes victimes de violences conjugales ou de prostitution, où l'exigence sécuritaire prime.



PRATIQUE INSPIRANTE :

Il est envisagé, dans certaines structures, d'autoriser l'hébergement durable d'un tiers, à condition que celui-ci adhère à l'accompagnement social, et que sa présence ne pose pas de problème de suroccupation (sous réserve d'acceptation de la demande d'admission à l'aide sociale). Cette autorisation est envisagée notamment dans le cas de nouveaux conjoints, ou d'enfants à la charge de la personne ou du couple hébergé.

Les visites quant à elles échappent le plus souvent à l'interdiction stricte, exception faite au centre d'hébergement consacré aux femmes victimes de violences et/ou de prostitution. Elles sont le plus souvent limitées dans le temps, et parfois, ne sont autorisées que dans les espaces collectifs à disposition des personnes hébergées.



PRATIQUE INSPIRANTE :

Une des structures de l'enquête (CHRS accueillant des hommes isolés) a attiré notre attention sur la manière dont elle gère la liberté d'aller et venir. Cette structure laisse les week-ends libres, sans contrainte concernant les visites, les sorties ou l'hébergement de tiers. Cette liberté permet, selon elle, aux personnes hébergées d'avoir un sentiment de liberté et d'autonomie, un temps dans la semaine, qui pourrait aussi permettre de faciliter l'acceptation de certaines contraintes tout le reste de la semaine.

L'hébergement de tiers et les visites sont particulièrement problématiques dans le cas de personnes en cohabitation, pour des soucis évidents de garantie de la vie privée. Dans ces cas-là, toute entrée de personnes tierces dans le logement est interdite.

FREQUENCE DE L'HEBERGEMENT NON AUTORISE DE TIERS DANS LES STRUCTURES D'HEBERGEMENT PARTICIPANT A L'ENQUETE

Ces difficultés apparaissent dans toutes les structures d'hébergement, et représentent **deux, voire trois cas dans l'année**. L'hébergement de tiers est difficile à contrôler dans les structures en diffus, donc peuvent apparaître moins fréquentes dans ces structures, mais les responsables de ces structures ne doutent pas que les personnes accompagnées hébergent des tiers à leur insu. La taille de la structure semble aussi impacter la fréquence de cette pratique.

Les comportements en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue

Rappel du droit :

Consommer de l'alcool n'est pas un comportement illégal, et ne peut donc pas faire l'objet d'une interdiction stricte au sein des structures, contrairement à la consommation et à la détention de stupéfiants.

QUE DISENT LES CONTRATS ET REGLEMENTS ?

La consommation de drogues et les comportements sous l'emprise de la drogue font l'objet d'une interdiction unanime dans l'ensemble des structures, conformément au Code Pénal et au Code de la Santé Publique.

Concernant l'alcool, malgré le droit, **l'introduction d'alcool au sein des établissements** fait l'objet d'une **interdiction stricte** au sein des structures d'hébergement. Cependant, les entretiens révèlent que ce sont **les comportements des personnes sous l'emprise de l'alcool** qui peuvent poser problème et qui sont sanctionnés, et non la consommation d'alcool en tant que telle, même si, du fait de la règle posée, celle-ci pourrait faire l'objet de sanction.

ET DANS LA PRATIQUE ?

Les comportements en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogues causant des troubles semblent être une difficulté qui touche davantage les structures en collectif, et notamment celles accueillant des hommes isolés. Ces problématiques sont d'autant plus virulentes lors de situations de cohabitation, et peuvent donner lieu à des situations de violences. Certaines structures de notre échantillon apportent néanmoins une exception à la consommation d'alcool lors d'événements exceptionnels ou de fêtes, à condition toutefois que les personnes accueillies ne tombent pas dans des comportements d'ivresse.

FREQUENCE DES COMPORTEMENTS EN ETAT D'IVRESSE OU SOUS L'EMPRISE DE DROGUES LES STRUCTURES D'HEBERGEMENT PARTICIPANT A L'ENQUETE

Nous ne pouvons pas donner de fréquence moyenne, car ces phénomènes dépendent en grande partie du public accueilli. Cette problématique se pose néanmoins dans chaque structure.



PRATIQUE INSPIRANTE : L'approche « RDR » (Réduction Des Risques)

Cette approche vise à adapter et non à imposer les règles aux personnes présentant des addictions aux substances psychoactives. Le guide « Addictions & lutte contre les exclusions, travailler ensemble » (novembre 2015), coécrit par la Fédération Addictions et la Fédération des Acteurs de la Solidarité propose des leviers pour favoriser les partenariats. Parmi les pistes de recommandations :

- **Laisser à la personne le temps de formuler sa demande** tout en lui rappelant la possibilité de se faire accompagner. Il s'agit de prendre la personne « là où elle en est », et non pas là où l'on voudrait qu'elle soit (par exemple, ne pas lui imposer du soin mais l'amener à prendre conscience de l'importance de sa santé).
- **Adapter l'accompagnement à ce que la personne peut faire** : si elle n'est pas prête à s'engager dans un processus de changement, les objectifs de l'accompagnement doivent être définis en conséquence. Il semble important de fonder une relation sur la base de propositions adaptées et acceptées plutôt que sur des injonctions, ce qui conduirait à l'échec.
- **Reconnaître la diversité des réponses possibles** quant aux problématiques d'addiction, allant de la gestion des consommations à l'abstinence.

Expérimentation d'une autorisation de l'alcool au CHS Valgiros (Aux Captifs La Libération) :

Dans le cadre d'une démarche de réduction des risques et des dommages liés à l'alcool, le CHS Valgiros a entrepris, en 2016, un projet d'autorisation de consommation de l'alcool. Cette initiative part d'une réflexion globale autour de l'accompagnement des personnes hébergées : aucune loi n'interdit à une personne de consommer de l'alcool dans son domicile, mais l'interdiction est la norme en centre d'hébergement, peut-on proposer un toit à une personne mais la renvoyer à la rue pour boire ? Pourquoi obliger des adultes à se cacher pour consommer de l'alcool ? Comment réagir aux comportements des personnes qui sont sur-alcoolisées dans l'établissement ? Comment accompagner lorsque l'interdiction empêche d'en parler librement ? Toutes ces questions ont amené le centre Valgiros à évoluer dans ses pratiques liées à l'alcool. Dès fin 2016, le centre autorisait l'alcool dans le centre, notamment lors d'occasions conviviales en présence de l'équipe sociale : Noël, pot de départ, table ouverte, repas d'étages, etc. Progressivement, les intervenants sociaux abordaient le sujet de l'alcool avec les résidents, notamment la question des besoins. Parallèlement, des **actions de formation de l'équipe sociale et des bénévoles et de sensibilisation des résidents** se sont mises en place, avec l'appui d'un alcoologue.

« La formation de l'équipe sociale nous a amené à nous questionner sur les différentes représentations que nous avons de la consommation d'alcool, de la différence entre le 'bien boire' et le 'mal boire'. Il a été fondamental de nous mettre d'accord sur le même schéma de représentation. »

Directrice de l'établissement CHS Valgiros

Le règlement de fonctionnement a évolué (cf. Annexe n°9), avec consultation du CVS sur la question. Depuis mai 2017, la structure autorise de détenir et de consommer de l'alcool librement à l'intérieur de l'établissement.

Les résultats sont univoques :

« Nous constatons qu'il y a moins de nos résidents qui consomment devant le centre, ce qui gênait fortement le voisinage car cela était source de tapage. Les personnes sont moins incitées à boire avec les copains de la rue, ils boivent plus doucement, plus sereinement et de manière plus sécurisée. Pour l'instant, nous n'avons eu aucun abus à déplorer. L'autorisation de consommer de l'alcool au sein de la structure s'est traduit par une responsabilisation des résidents sur leur consommation d'alcool. »

Directrice de l'établissement CHS Valgiros.

L'autorisation semble avoir permis de faciliter l'accompagnement pour l'équipe sociale qui « n'a plus ce rôle de vigile » et qui lui donne plus de capacité à orienter, à avoir une démarche de soin. En évoquant ce point, la Directrice de l'établissement CHS Valgiros avance : *« Nous nous sommes rendus compte que l'alcool n'était pas le problème principal. Avant, nous nous focalisions sur l'interdit, le rendant omniprésent. En réalité, peu de personnes consommant de l'alcool posent des difficultés à vivre en communauté. Nous nous intéressons davantage aux manières de boire plutôt qu'aux quantités consommées, et pouvons ainsi engager les démarches adéquates pour accompagner la personne. »*.

Par ailleurs, l'alcool est un facteur de convivialité, qui attire les résidents, renforçant les liens inter-résidents ou entre les bénévoles et les résidents. Ces derniers sont moins tentés de « disparaître plusieurs jours pour s'alcooliser à l'extérieur ».

La consommation de tabac

Rappel du droit :

La circulaire du 12 décembre 2006 relative à la lutte contre le tabagisme explique que l'interdiction de fumer ne peut pas s'étendre aux chambres des personnes accueillies, malgré l'obligation de protection des personnes qui pèse sur les gestionnaires du centre.

QUE DISENT LES CONTRATS ET REGLEMENTS ?

L'encadrement de la consommation de tabac à l'intérieur de la structure est plus souple, l'interdiction ne concernant que les espaces collectifs, ainsi que sur les lits, notamment dans les structures n'accueillant pas d'enfants. Les structures accueillant des familles peuvent présenter des règles plus strictes à cet égard, en interdisant totalement la consommation de tabac au sein de la structure. Les entretiens menés révèlent néanmoins que les structures s'interrogent sur l'interdiction stricte de fumer sur les lieux d'hébergement, qui contrevient aux libertés des personnes. Des solutions alternatives sont envisagées, notamment la **création d'espace dédié**, possible dans les structures en collectif.

Plusieurs règles peuvent être imaginées et inscrites dans le règlement de fonctionnement.

Par exemple, il peut être fait interdiction de fumer dans le lit. Par ailleurs, lorsque les chambres sont partagées, l'entente entre les occupants est nécessaire, et un autre espace peut être dédié.

Les règles d'hygiène et de vie collective

QUE DISENT LES CONTRATS ET REGLEMENTS ?

Les règles d'hygiène et les règles de vie collective sont établies dans le règlement **selon le fonctionnement de la structure, son projet d'établissement, et notamment en fonction de la nature de la prise en charge (collectif ou individuel, seul ou partagé)**. Ces règles sont plus ou moins détaillées dans le règlement de fonctionnement, et la réponse à d'éventuelles transgressions n'est pas systématiquement explicitée (on parlera surtout de « manquements graves et/ou répétés au règles »). **Les règles d'hygiène se rattachent le plus communément au respect du cadre de vie du collectif, où il est demandé à chacun de respecter son environnement et de le garder propre et rangé.** Certaines structures d'hébergement en collectif insistent sur **l'obligation de la participation aux tâches ménagères communes** (respect du planning des tâches ménagères mis en place). Les règles de vie collective portent plus généralement sur les nuisances sonores, l'utilisation de la cuisine (lorsqu'il y en a une dans la structure), l'utilisation des sanitaires, les espaces dédiés (à la lecture, aux jeux, à la détente, etc.).

Les règles concernant les **horaires** font aussi, dans l'intégralité des centres, l'objet de restrictions, notamment dans les structures en collectif où des horaires d'entrée et de sortie sont systématiquement mis en place. Ces horaires sont variables, et ne semblent pas être définis en fonction de la typologie du public accueillis.

Par ailleurs, dans les structures en diffus, les troubles du voisinage ou du collectif peuvent se manifester sous différentes formes, à savoir : **bruits, odeurs, encombrement des espaces collectifs.**

ET DANS LA PRATIQUE ?

Plus rarement mais d'autant plus en diffus, **le manque d'hygiène et le mauvais entretien des logements** (prolifération d'insectes, dégâts matériels, déchets devant le logement) peuvent apparaître comme une réelle difficulté à gérer, et qui pose notamment problème au moment de la réattribution des places, et qui engendre des frais de travaux d'entretien. Sur notre échantillon, nous constatons que ce problème touche notamment les familles, ainsi que les structures accueillant des jeunes.

Concernant les horaires, des **dérogations** sont toutefois possibles, délivrées à titre exceptionnel sur demande ou si la personne hébergée travaille. Les entretiens révèlent que les structures font preuve d'une grande souplesse à cet égard, et **seuls les retards très répétitifs peuvent faire l'objet de sanction éventuelle.**

Au sujet des troubles du voisinage, les structures peuvent être confrontées à ces situations plusieurs fois par an, souvent via des plaintes des voisins. Les troubles du collectif quant à eux sont plus fréquents, du fait d'une plus forte interaction entre les hébergées. La majorité de ces troubles ne sont pas fortement préjudiciables pour la vie en collectivité, car souvent rapidement résorbés.

FREQUENCE DU MANQUE D'HYGIENE ET DU MAUVAIS ENTRETIEN DU LOGEMENT DANS LES STRUCTURES D'HEBERGEMENT PARTICIPANT A L'ENQUETE

Le manque d'hygiène et le mauvais entretien du logement semblent être plus présents dans les structures en diffus, puisque l'équipe est moins présente sur les lieux.

Les animaux domestiques

Rappel du droit :

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

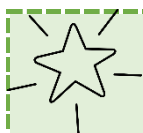
QUE DISENT LES CONTRATS ET REGLEMENTS ?

Les animaux sont un sujet relativement peu abordé dans les contrats et règlements de fonctionnement. Parmi les contrats et règlements de notre échantillon, environ la moitié notifie **l'interdiction** de présence des animaux au sein de la structure. L'autre moitié ne mentionne aucune règle. **Une minorité de CHRS autorise cependant la présence d'animaux de compagnie**, sous la mention suivante :

Extrait d'un règlement de fonctionnement d'un CHRS en diffus : « Les personnes accompagnées d'animaux domestiques sont acceptées, à condition qu'elles aient effectué pour ces derniers toutes les déclarations et vaccinations obligatoires ».

Aussi, lorsque les animaux sont autorisés, il apparaît que certaines catégories sont interdites, conformément à l'arrêté ministériel du 11 août 2006 (à savoir, les chiens de catégories 1 et 2 ainsi que les « nouveaux animaux de compagnie » – serpent, rongeurs, oiseaux, etc.). Les raisons de l'interdiction se résument le plus communément à des conditions d'hygiène et de nuisances, notamment dans les structures en collectif.

La question des animaux se pose le plus souvent dans le cadre des relations de voisinage, puisque l'interdiction d'avoir un animal de compagnie est le plus souvent liée aux troubles au collectif que celui-ci peut engendrer. Les entretiens menés dans le cadre de l'enquête révèlent que **la majorité des « entorses » au règlement** (c'est-à-dire quand la structure autorise, sur demande du ménage, la prise en charge d'un animal domestique) **sur ce point ont débouché sur des troubles du voisinage**, car le ménage en question rencontrait des difficultés dans la gestion de l'animal de compagnie.



PRATIQUE INSPIRANTE : L'ACCUEIL D'ANIMAUX EN CENTRE D'HEBERGEMENT

Plusieurs centres d'hébergement autorisent l'accueil de chiens domestiques dans les chambres ainsi que dans des appartements partagés. Les personnes ont l'entière responsabilité de leur animal, et doivent fournir un certificat de vaccination et l'assurer. Elles gèrent le ménage et l'hygiène et les chiens de moyens et gros gabarits doivent obligatoirement porter une muselière pour circuler, et les circulations dans les espaces communs sont limitées aux entrées et sorties. Des formations et un accompagnement peuvent être proposés aux maîtres : sur la santé, la bientraitance, le lien à l'animal, et ce grâce à des intervenants bénévoles : vétérinaire comportementaliste, éducateur canin...

Les violences intra-familiales

La question de la **protection de l'enfance** reste une question épineuse dans les structures d'hébergement.

Une famille est arrivée il y a quelques mois, et nous pose de nombreuses difficultés : la porte d'entrée a été cassée à deux reprises, par violence intrafamiliales, et l'état de l'appartement est déplorable, les voisins n'en peuvent plus. Mais le plus problématique, est que les responsables de famille refusent de faire rentrer un TISF [Technicien d'intervention sociale et familiale] et refusent toute action concernant la protection de l'enfance. Nous sommes inquiets, car il y a quelques mois, pendant l'hiver, nous avons retrouvé leur petite de trois ans en errance dans la rue, sans manteau ni chaussures. Nous pensons que c'est l'un des membres de la famille qui mendiait avec elle, et elle a dû s'enfuir. Nous pensons que la femme subit des violences conjugales, et elle ne cesse de tomber enceinte. Mais elle ne nous dit rien, il n'y a pas de dialogue. Nous l'avons reçue plusieurs fois, lui expliquant qu'elle pouvait parler, mais rien n'avance. »

Directrice d'un CHRS en collectif

Dans ces situations, soit il s'avère nécessaire de faire un signalement aux services de protection de l'enfance, voire aux services de police, soit l'accompagnement progressif des victimes permettra d'enclencher les démarches.

La non-adhésion à l'accompagnement

QUE DISENT LES CONTRATS ET REGLEMENTS ?

Les conséquences de la non-adhésion à l'accompagnement proposé figurent dans les contrats de séjour, mais aussi dans les règlements de fonctionnement. L'accompagnement étant une condition nécessaire à l'admission en structure d'hébergement, les structures estiment qu'un refus systématique de celui-ci peut mener à une fin de prise en charge. Les entretiens auprès des structures révèlent que celles-ci mènent un travail régulier avec la personne ou le ménage exprimant le refus, afin de travailler sur les raisons de celui-ci, mais lorsqu'il paraît irrévocable, la structure explique alors que le refus d'accompagnement va de pair avec une **fin de prise en charge**.

Il semble important de mentionner qu'une non-adhésion à l'accompagnement peut avoir plusieurs motifs et ne doit pas systématiquement déboucher sur une fin de prise en charge. Soulignons l'importance de l'individualisation et de l'adaptation de l'accompagnement proposé à chaque personne. La relation qui s'établit entre un travailleur social et une personne est unique et doit permettre d'instaurer une confiance mutuelle. En général, si cette confiance est acquise, l'adhésion à l'accompagnement se fait beaucoup plus facilement. Un changement de référent social peut également être tenté lorsque cette relation ne parvient pas à s'établir.

Dans le cas où la personne est dans le rejet total des propositions qui lui sont faites, une réorientation vers un dispositif plus adapté à ses souhaits doit être travaillée.

ET DANS LA PRATIQUE ?

Le refus d'accompagnement, qui ne représente que de rares cas dans les structures d'hébergement rencontrées, peut se manifester de plusieurs manières : absence lors des rendez-vous, injoignable par téléphone, non-coopération aux démarches mises en place. Ce refus d'accompagnement s'accompagne souvent, mais non systématiquement, de défauts de participation financière, qui peuvent mettre en difficulté certaines structures.

FREQUENCE DU MANQUE D'HYGIENE ET DU MAUVAIS ENTRETIEN DU LOGEMENT DANS LES STRUCTURES D'HEBERGEMENT PARTICIPANT A L'ENQUETE

Les refus d'accompagnement sont assez peu fréquents, et surviennent le plus souvent après un conflit entre la structure et la personne hébergée.

Le refus d'une proposition de logement

QUE DISENT LES CONTRATS ET REGLEMENTS ?

Les conséquences en cas de refus d'une proposition de logement peuvent figurer dans le règlement de fonctionnement et dans le contrat de séjour. Les conditions d'acceptation d'un refus de proposition de logement par les structures sont variables. Les détails de la légitimité d'un refus de proposition de logement ne figurent pas dans les contrats et règlements, mais sont l'objet de discussions entre la personne hébergée et son travailleur social.

ET DANS LA PRATIQUE ?

Lorsque certaines structures considèrent comme valable, par exemple, de ne pas vouloir s'éloigner d'un lieu car cela impliquerait de changer l'école des enfants, d'autres estiment que ce motif n'est pas valable au vu de la situation de la personne. Certaines structures sont plus ou moins flexibles sur ce point, et peuvent fixer une limite d'un à trois refus « valables » de proposition de logement. Ainsi, chaque structure détermine ce qu'elle entend par « valable », en fonction de la situation familiale, physique et psychique de la personne en question. Cependant, **le refus de proposition de logement adapté** met en défaut tout le parcours d'accompagnement de la personne, et frustre le plus souvent les équipes accompagnantes, notamment lorsque le motif de refus n'est pas jugé valable.

FREQUENCE DU MANQUE D'HYGIENE ET DU MAUVAIS ENTRETIEN DU LOGEMENT DANS LES STRUCTURES D'HEBERGEMENT PARTICIPANT A L'ENQUETE

Dans les CHRS, ces cas peuvent se présenter 2 à 3 fois par an.

MISE EN ŒUVRE DES REPONSES AU NON-RESPECT DES CONTRATS ET REGLEMENTS DE FONCTIONNEMENT ET GESTION GLOBALE DES DYSFONCTIONNEMENTS

Si les règles partagées constituent les bases de la vie en société, de manière générale la sanction est le moyen destiné à assurer le respect du cadre et l'exécution effective de ses règles.

La sanction représente ainsi une réponse à un comportement/un acte volontaire de non-respect, transgression ou manquement aux règles /obligations qui fondent le fonctionnement de l'institution et, le cas échéant, la vie commune au sein de chaque structure.

Source : ACSC

Référentiel de sanctions

Les structures fonctionnent de manière différente, cependant des pratiques communes ont été constatées. D'une manière générale, un **référentiel de sanctions** ne semble pas exister au sens strict, c'est-à-dire que chaque manquement n'est pas directement associé à une sanction en particulier. Toutefois, certaines associations ont mis en place des cadres de référence, à l'instar de celui de l'Association des Cités du Secours Catholique, qui donne, entre autres, une définition à la sanction, et une typologie de sanction selon le type de transgressions (voir annexe 3).

Comme vu plus haut, la notion de « manquement grave et répété » apparaît souvent dans les contrats et les règlements de fonctionnement, mais la nécessité d'approfondir ce qui est sous-entendu se fait ressentir. La mise en œuvre des réponses au non-respect des contrats et règlements de fonctionnement relève plus souvent du **cas par cas**, que d'un référentiel de sanctions strictement établi. En effet, une transgression en particulier n'induit pas nécessairement une réponse en particulier de la part de la structure mais une même sanction ou une même « pratique » peuvent être utilisées pour répondre à plusieurs types de transgression.

Nous tenterons dans cette partie de recenser les pratiques mises en œuvre en réponses aux transgressions, pour comprendre quels sont les moyens de prévention des fins de prise en charge qui peuvent être mis en place au sein des structures, sans que cela n'apparaisse de manière formelle dans les contrats de séjour ou règlements de fonctionnement.

Le rôle de l'équipe dans les décisions

L'équipe joue un rôle dans la gestion des sanctions et des fins de prise en charge. En effet, si la décision finale et la responsabilité de celle-ci incombe au chef de service ou au directeur, la prise de décision quant à elle implique le plus souvent l'équipe ou une partie de l'équipe. Suite à un désaccord, les équipes se réunissent, et discutent la décision.

La notion de sanction

La question de la sanction est très discutée dans les structures d'hébergement, et suscite de nombreuses interrogations, non seulement dans la pratique, mais aussi dans ses fondements-même : pouvons-nous sanctionner des individus adultes ? Le terme « sanction » renvoie-t-il à une notion purement punitive ? Fait-il sens de sanctionner une personne quand le rôle du centre d'hébergement est de les amener vers une autonomie ? Toutes ces questions se posent et suscitent débat au sein des équipes. À tel point que certaines structures se refusent à employer le terme de « sanction » dans leurs écrits et pédagogie :

« Nous ne parlons pas de sanction à proprement parler. Lors d'une transgression, ou d'un non-respect du règlement de fonctionnement, on pose surtout la question du sens de l'acte. Par exemple, si une personne venait à s'absenter pendant une longue période, alors qu'elle vient de trouver un travail, nous questionnons, avec la personne, le sens de l'absence alors qu'elle va vers l'insertion. Autre exemple qui s'est présenté à nous il y a quelques temps : un couple avec enfants s'installe en hébergement. Le monsieur trouve du travail à Montpellier pendant 5 mois, et laisse sa femme et ses enfants dans l'hébergement. Pendant tout ce temps, il n'est que très peu joignable, n'envoie que peu d'argent à sa femme et ses enfants, et nous devons systématiquement passer par sa femme, qui parle très peu le français, pour avoir de ses nouvelles. Une fois qu'il est revenu, le chef de service l'a convoqué en entretien pour interroger son insertion globale, et demander pourquoi il agissait ainsi, afin de rendre compte des répercussions de ses agissements sur sa famille. Il n'y a pas eu de sanction à proprement parler, mais une remise en question. »

Directrice d'un CHRS accueillant des familles en diffus

Les sanctions sont souvent abordées sous les termes de « mise en garde » ou de « rappel à l'ordre ». Nous pouvons, à travers cela, constater une volonté d'humaniser les sanctions, les rendre plus interactives et constructives, en laissant les gens en parler et en les incitant à reconnaître leurs erreurs tout en les déculpabilisant.

La procédure lors d'une transgression

La procédure suivie lors de la transgression est sensiblement identique dans chaque structure. Elle est graduelle, et se schématise (même si elle n'est pas formalisée) la majeure partie du temps de cette manière :

- Avertissement oral, appuyé par un rapport écrit gardant trace de l'avertissement oral. La personne est parfois convoquée en entretien, afin de prévenir la récurrence. L'avertissement oral n'est cependant pas pratiqué dans toutes les structures, où l'avertissement est d'emblée écrit.

- Avertissement écrit, signé par les parties. Les avertissements écrits peuvent être renouvelés, 3 fois maximum. À chaque fois, la personne est convoquée, avec le chef de service, ou le directeur de centre.
- Fin de prise en charge si récidive.

L'adaptation des sanctions

La notion d'adaptation des sanctions aux actes commis est prépondérante. La sanction se réfère à l'acte commis, et non à la personne pour ce qu'elle est. En effet, certaines transgressions (violences physiques, par exemple) peuvent mener à une fin de prise en charge directe, comme nous le détaillerons par la suite. Certaines structures pointent l'importance de l'oral avant de passer par l'écrit, pour son impact plus éducatif que l'avertissement écrit qui peut être d'emblée perçu comme une punition. Par ailleurs, les entretiens menés dans le cadre de cette enquête révèlent que **la plupart des dysfonctionnements se règlent au premier avertissement, qu'il soit écrit ou oral.** Il semble ainsi que le souci d'« humaniser » les sanctions relève d'une volonté générale, et la sanction n'a pas vocation à être une punition en soi ni à être humiliante, mais a pour ambition d'être équitable, c'est-à-dire proportionnelle à la gravité et à la fréquence de l'acte, fondée sur une analyse des faits objectivés et adaptée au contexte et au parcours de la personne.

Le questionnement autour des sanctions

Afin de prévenir les éventuels manquements des personnes hébergées, les structures semblent s'accorder sur le fait que **le rappel du règlement de fonctionnement** est une des clés de la bonne compréhension et assimilation de celui-ci :

« Nous ne sommes pas constamment derrière chaque personne à tenter d'anticiper un éventuel manquement, mais nous profitons de chaque occasion, tel que les groupes d'expression, les activités, les réunions, afin de rappeler quelques règles essentielles, en avançant l'argument du bien-vivre ensemble »

Directeur d'un CHRS/CHU en collectif

Certaines structures font le choix de développer un discours plus simple, mais plus ferme, notamment sur la question du sens de l'hébergement :

« Avec des années d'expérience, je pense que nous devons adopter un discours plus ferme quant aux conditions et finalités de l'hébergement. Par exemple, nous disons aux personnes qui arrivent dans notre structure, que l'accueil est de 6 mois, renouvelable autant de fois qu'il est nécessaire pour mettre en place leur projet d'insertion et stabiliser leurs situations. Le problème est que les personnes entendent ce discours mais ne le comprennent pas forcément. Ils interprètent le renouvellement de contrat comme le fait qu'ils pourront rester autant de temps qu'ils le veulent. Si, au bout de 6 mois, nous ne reposons pas le cadre en posant la question des conditions du renouvellement de contrat, en

assujettissant les ménages à un bilan, à un mode de vie dans le logement et tout ce qui concerne le règlement, ils ne comprennent pas. »

Directrice d'un CHRS accueillant des familles en diffus

Même si ce discours n'est pas systématiquement adopté par les responsables de structures, il semble davantage concerner les structures gérant leurs places d'hébergement dans le diffus. Nous pouvons alors supposer que c'est la moindre emprise sur les personnes accompagnées dans le diffus qui suscite une telle réaction, car le sentiment de liberté et d'autonomie que peut procurer l'hébergement dans le diffus peut mener à un détachement et à une prise de distance plus forts vis-à-vis de l'accompagnement social.

Les Conseils de Vie Sociale

La gestion globale des dysfonctionnements passe aussi par les Conseils de Vie Sociale, ou a fortiori, les réunions de résidents, ou groupes de paroles. Ces temps sont décrits comme étant des temps de partage, un lieu d'expression où tous les sujets de la vie quotidienne peuvent être abordés (hygiène, activités, nuisances, téléphone, etc.). La question des sanctions et fins de prise en charge peut, de temps en temps, surgir, à l'initiative des résidents, ou à l'initiative de l'équipe éducative, à la suite d'un événement marquant ou en guise de rappel du règlement de fonctionnement. Dans les structures de notre échantillon, le règlement en rapport avec les sanctions et les fins de prise en charge n'est pas co-construit avec les résidents, mais peut être soumis à des avis ou questionné. À ce titre, **les structures interrogées rapportent que les personnes accompagnées expriment le sentiment que les sanctions appliquées ne sont souvent pas assez dures.**

Cette sollicitation des personnes accueillies semble avoir son importance dans la vie des structures, puisque les règles peuvent être perçues comme entièrement subies, et la conséquence directe de ce sentiment serait un détachement de la vie collective.

« J'ai l'impression que les gens ne se sentent pas forcément concernés par le règlement. Ils ont tellement besoin d'un hébergement, qu'ils prennent les règles telles qu'on leur donne, et ils pensent qu'ils ne sont pas en mesure de les discuter »

Directeur d'un CHRS/CHU en collectif

Le rôle de ces réunions semble le plus souvent de faire remonter les éventuels dysfonctionnements qui peuvent se présenter dans la vie quotidienne, mais elles peuvent aussi être l'occasion, pour l'équipe éducative, de revenir sur certaines de leurs décisions qui peuvent parfois apparaître, aux yeux des résidents, comme arbitraires. Parler de ces situations particulières peut cependant être un exercice périlleux pour l'équipe, car il s'agit de ne pas pointer du doigt la personne concernée par la décision, mais de garder une neutralité afin de conserver sa pleine légitimité.



PRATIQUE INSPIRANTE : TRAVAILLER LES REGLES AVEC LES PERSONNES

Il semble pertinent de faire du CVS un lieu de prise en compte de la parole des personnes accueillies sur l'évolution des règles, afin de favoriser leur implication dans le respect de celles-ci. Favoriser une logique de co-construction, et à défaut de consultation des personnes accueillies lors de la mise en place ou de la modification d'une règle de fonctionnement.

Le changement de travailleur social

Concernant les fins de prise en charge, plusieurs moyens sont mis en œuvre dans les structures d'hébergement pour prévenir ces ruptures. Tout d'abord, bien que cette pratique ne fasse pas l'unanimité, **le changement de travailleur social dans l'accompagnement d'une personne** peut être perçu, dans certains cas, comme un élément déclencheur qui facilite le déblocage d'une situation complexe à gérer. En effet, lors d'une situation où le dialogue est rompu entre la personne accompagnée et son travailleur social, il peut être efficace de changer d'interlocuteur, afin de ne pas créer une rupture totale avec le système d'accompagnement.



PRATIQUE INSPIRANTE : CHANGEMENT REGULIER DE REFERENT SOCIAL

Certaines structures de l'échantillon déclarent qu'à échéance régulière (18 mois par exemple), les ménages accompagnés changent de travailleur social. Parfois, un changement de ce type peut amener à débloquer une situation ou à exploiter de nouvelles ressources

L'éloignement temporaire

Bien que la mise à la rue soit interdite, selon l'article L 345-2-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles qui indique que : « *Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir [...] y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation* », l'éloignement temporaire est une **pratique fréquemment mise en place** dans les structures d'hébergement rencontrées. Aussi désigné sous le terme de « mise à pied », il consiste à priver la personne, sur une période déterminée, de la place d'hébergement mise à disposition, en réponse à un non-respect du règlement de fonctionnement et/ou à une récidive. L'éloignement temporaire survient généralement après plusieurs avertissements (violence verbale, plusieurs absences non justifiées, etc.). De plus, certaines associations estiment que le retour en structure après éloignement peut être vécu comme un « deuxième

accueil symbolique », qui permet à la personne de prendre un nouveau départ. Certaines structures de notre échantillon pratiquant l'éloignement temporaire essaient de travailler sur un éloignement « volontaire » :

« Nous pratiquons l'éloignement temporaire, mais nous essayons d'y ajouter un principe de 'départ volontaire', non contraint. Quand il y a un problème, la structure propose à la personne un éloignement temporaire, que la personne est libre d'accepter ou non. Bien sûr, cela fait suite à un dialogue approfondi sur le sens de l'éloignement temporaire. »

Chef de service sur le Pôle Hébergement d'un CHU/CHRS accueillant des personnes isolées ou des familles en diffus

Insistons sur le fait que l'éloignement temporaire contraint, sans solution alternative, constitue une remise à la rue, et est donc illégal.



PRATIQUE INSPIRANTE

Durant le temps de l'éloignement temporaire et pour ne pas créer de rupture totale avec la personne, certaines structures organisent des rendez-vous avec la personne, afin d'aborder la situation dans laquelle elle se trouve, de parler de l'éloignement temporaire et de ses effets.

Le temps de l'éloignement temporaire varie en fonction des structures et de la gravité des actes commis, et peut s'étendre de 2 jours à une semaine. Aussi, il semblerait que pour certains, cette pratique ait plus de sens et d'impact dans les collectifs, car un attachement affectif aux membres d'un collectif rendrait plus difficile un éloignement de celui-ci. Pour d'autres, l'impact de l'éloignement temporaire peut être efficace aussi bien dans le contexte du collectif que dans le diffus, car l'enjeu est une prise de conscience des dysfonctionnements. Par ailleurs, l'éloignement temporaire se pratique plus souvent sur des personnes isolées, ou des couples. Le cas d'éloignement temporaire de familles peut-être problématique (se pose notamment la question de l'éloignement des mineurs), mais peut être envisagé en cas d'urgence.



PRATIQUE INSPIRANTE : L'ELOIGNEMENT UNIQUEMENT EN JOURNEE

Lorsque la pratique de l'éloignement temporaire de plusieurs jours paraît excessive, des structures pratiquent l'éloignement temporaire en journée (remise des clés à 8h et retour dans l'hébergement à 20h, par exemple). Cette pratique peut être une étape intermédiaire avant l'éloignement plus long, et peut ainsi enclencher une prise de conscience suffisante.

La structure peut, dans le cadre de l'éloignement temporaire, et notamment pour les personnes victimes de violences et/ou en souffrances psychiques et/ou avec enfants, proposer des **solutions alternatives d'hébergement (le plus souvent, en finançant une chambre d'hôtel)**, afin que la personne ne se retrouve

pas dans une situation directe de mise à la rue. Ces solutions alternatives ne font néanmoins pas partie des pratiques courantes observées dans les structures ayant recours à l'éloignement temporaire. En effet, certaines pensent que le principe même de cette sanction est de mettre la personne accueillie dans un contexte où elle n'est pas hébergée de quelque manière que ce soit, afin qu'elle prenne conscience de sa situation. Nous constaterons à cet égard, que même si les structures pratiquant l'éloignement temporaire prétendent que cette pratique peut avoir un effet positif sur la situation du ménage, elle est perçue, par d'autres, comme purement punitive.

Echanges en interne ou entre structures

Enfin, une pratique afin de prévenir certains dysfonctionnements peut être, lorsque c'est possible, **le changement de chambre ou de logement (en interne)**, ou **l'échange de place d'hébergement entre différentes structures** (en informant le SIAO). La structure peut envisager, dans un collectif, de changer la personne de place, si, par exemple, elle ne s'entend pas avec son voisin, ou si la cohabitation se passe mal. Il peut en être de même sur des places en diffus.

« Quand il y a deux personnes en conflit, notamment en appartement partagé, nous procédons à des échanges. Nous faisons cela car nous ne pouvons pas accuser ni l'une, ni l'autre personne, parce que nous n'avons pas directement de visibilité sur ce qui se passe à l'intérieur des appartements. La seule difficulté de cette pratique, c'est que la personne qui doit déménager a l'impression que c'est elle qui est sanctionnée. Nous expliquons donc que ce n'est pas le cas, et qu'il faut plutôt le voir comme un nouveau départ. »

Chef de service d'un CHRS accueillant des hommes isolés en collectif

Dans le cas où les places ne peuvent pas être échangées en interne, il peut être envisagé, dans une logique partenariale entre structures d'hébergement, des échanges entre structures. Ces échanges peuvent être perçus comme un nouveau départ par les personnes, dans un nouveau cadre, ou de nouvelles structures.

Les sanctions « en nature »

Certaines structures de l'échantillon mettent en place des « **sanctions en nature** », des « Travaux d'Intérêt Général ». Les structures insistent sur le fait que l'instauration de cette pratique nécessite de prendre plusieurs précautions, à savoir que les « sanctions en nature » doivent avoir une visée éducative, adaptées à la personne et ne doivent en aucun cas être humiliantes, ou servir d'exemple aux autres personnes hébergées. Les structures d'hébergement de l'échantillon mettant en place ces types de sanctions émettent l'intention de valoriser la personne à travers la sanction. La sanction se trouvera alors dans la contrainte de devoir accomplir une tâche définie, et non dans la tâche à accomplir.

« Nous avons en charge un jeune, qui était constamment dans la violence. Il était en conflit avec tous les travailleurs sociaux, mais avec la directrice, ça passait plutôt bien. Un jour, en sanction à des faits de violences minimales qu'il avait commis, j'ai décidé de lui faire laver toutes les voitures de service. Ce jeune adorait les voitures, et il n'y voyait pas d'inconvénient. Nous avons adapté sa sanction en fonction

de ce qu'il aimait, et nous avons mis un point d'honneur sur le fait que cette sanction n'était pas une punition et sur le service qu'il nous rendait, pour valoriser son travail. Il s'est senti utile, et nous, nous sommes servis de cette sanction pour créer du lien. »

Directrice d'un CHRS accueillant des personnes isolées ou des familles en diffus

L'appui d'un.e psychologue peut s'avérer utile face à la mise en place de ces sanctions, afin de prévenir au maximum des effets négatifs de celles-ci sur l'individu (atteinte à la dignité des personnes, à leur ego ou à leurs physiques). **La pratique de la « sanction en nature » fait cependant débat au sein des structures, car les risques d'abus (travail déguisé) existent.**

La fin de prise en charge

La fin de prise en charge est la réponse ultime au non-respect du contrat et du règlement de fonctionnement, et peut intervenir à la suite d'un grave manquement, ou de plusieurs avertissements pour des faits minimes. Toutefois, c'est en général le cumul de problématiques, et surtout le refus de la personne de faire évoluer la situation malgré diverses tentatives qui déclenche la décision de fin de prise en charge. Dans les structures rencontrées, **les fins de prises en charge interviennent le plus souvent à la suite d'atteinte à l'intégrité physique d'une personne**, ou à la suite d'une **rupture totale dans l'accompagnement social** (refus d'accompagnement, non-participation financière, absences répétées, nombreux refus de logement adapté, etc.).

D'une manière générale, les fins de prise en charge sont relativement bien acceptées par les personnes concernées, qui reconnaissent le plus souvent leurs torts, et acceptent de partir sans problème.

« Une dame était sur le dispositif Insertion avec ses deux enfants. Après quelques années dans l'hébergement, le travailleur social n'a plus eu de nouvelles d'elles, pendant 15 jours. Le travailleur social est donc allé à son domicile, et tombe sur ce qui semblait être l'ex-conjoint de Madame, séparé pour violences conjugales. Les enfants eux, n'allaient plus à l'école. Après quelques jours de recherche, nous avons décidé de faire une déclaration de disparition d'une personne hébergée. Il a fallu attendre 4 mois pour que la dame réapparaisse : elle était partie au pays sans penser qu'il fallait prévenir. Sa fin d'hébergement s'est déroulée sans problème, car la personne a bien compris qu'il y avait un problème dans sa manière de fonctionner. »

Directrice d'un CHU/CHRS accueillant des femmes seules ou avec enfants en collectif

Il peut arriver que la personne refuse de quitter les lieux. Dans ce cas, la justice doit être sollicitée. La plupart du temps, les structures d'hébergement évitent d'en appeler à la justice, car d'une part, ils préfèrent les solutions à l'amiable, d'autre part la procédure est coûteuse et prend du temps. Ils cherchent une solution à l'amiable avec la personne concernée, et cela semble suffire la plupart du temps. Nous remarquons, à travers cette étude, que les cas de refus de départ se trouvent être celles qui débouchent sur une sortie sèche de la personne.

Il semble important, pour la majorité des structures, de **travailler en amont avec le SIAO**, afin de trouver une solution d'hébergement de la personne sortante, afin d'assurer la continuité de l'accompagnement et de garantir une solution alternative d'hébergement. Des commissions spécifiques ont été mises en place par certains SIAO. Cependant, cette démarche semble difficile au vu du contexte :

« En amont, nous cherchons, avec le SIAO et nos partenaires, des solutions de changement, à condition que la personne l'accepte. Cependant, ces situations sont très complexes car ne pas remettre une personne à la rue est une chose, mais ne pas la déstabiliser, en trouvant un hébergement pas trop loin de ces points d'ancrage, de son lieu de travail, etc... ça rend les choses d'autant plus difficiles. »

Directrice d'un CHRS accueillant des familles en diffus

En cas de refus de la personne de tous types de solutions, **les expulsions avec jugement** peuvent être envisagées. Cependant, certaines structures déclarent des difficultés à faire valoir les motifs d'expulsions, en raison du manque de formation des juges au travail social :

« Nous avons eu à faire une expulsion avec procédure intégrale et intervention du concours de la force publique. Cela a pris 3 ans. Le juge d'application des peines ne se focalisait que sur la dette locative. En effet, il assimilait cela à une expulsion classique, au même titre d'un bailleur public ou privé. Il nous demandait systématiquement à combien s'élevait le défaut de paiement, alors que la personne manquait gravement au règlement de fonctionnement. Nous avons beau opposer la non-adhésion à l'accompagnement social, ça ne collait pas à la législation classique sur les modes d'expulsion. Nous nous rendions compte que nous n'arriverions jusqu'au bout de la procédure d'expulsion que si nous arrivions à faire apparaître un défaut d'assurance ou de paiement régulier de la participation financière. Mais ça, ce n'est pas toujours possible. »

Chef de service d'un CHRS accueillant des familles en diffus

Les cas de violences graves où la structure fait appel à la police sont très rares. Les structures d'hébergement affirment y recourir en cas de besoin, mais tentent au maximum de gérer ces affaires en interne. Dans le cas de violences conjugales, une fin de prise en charge de la personne commettant les violences, impliquant la justice peut évidemment être prise, à condition que la personne victime en fasse expressément la demande.



PRATIQUE INSPIRANTE : PASSER EN COLLECTIF EN CAS DE VIOLENCES CONJUGALES

Dans le cas où la personne victime de violences conjugales dans le couple ne porte pas plainte contre son/sa conjoint-e violent-e, et que le couple est dans un hébergement en diffus, la structure d'hébergement peut envisager de faire basculer le couple dans un logement en collectif, où la situation du couple pourra être suivie de plus près.

Les modalités de médiation

Rappelons qu'en cas de conflit avec la personne, des **modalités de médiation** peuvent être envisagées, soit en interne soit en faisant appel à un intervenant extérieur. Cela peut être la « **personne qualifiée** » prévue par les textes, lorsque la liste a été communiquée par les services de l'État, ou une personne de l'administration (DRIHL/DDCS).

A défaut, un **médiateur externe** comme un conciliateur de justice, qui peut être saisi par un simple courrier. Ces voies de recours, sont pour la plupart du temps renseignées dans le contrat de séjour des structures d'hébergement. Cependant, dans la pratique, il semblerait que rares sont les conflits, sanctions ou fins de prise en charge faisant appel à une de ces voies de recours. Les structures enquêtées déclarent ne pas systématiquement rappeler les voies de recours, mais la plupart déclarent que les rapports écrits faisant suite à une sanction indiquent à la personne les différentes voies de recours qui se présentent à elle. Nous observons, dans le cadre de notre étude, que les cas d'appel à la médiation sont assez rares, de l'ordre d'une à deux fois par année selon la configuration des structures. Les recours des personnes accueillies à l'administration d'Etat (DDCS) et à la justice (tribunaux d'instance) restent quant à eux, très exceptionnels.

« Quand un usager est en difficulté avec un travailleur social, il peut demander un entretien avec le chef de service et expliquer pourquoi ça ne vas pas. Il est ensuite indiqué que si l'usager a un souci avec son chef de service, il peut demander un rendez-vous avec la directrice. On leur donne de numéro de la DDCS si aucune solution n'est trouvée avec la directrice, comme stipuler dans la charte des droits et des libertés. »

Directrice d'un CHRS en collectif

LA RESILIATION DU CONTRAT DE SEJOUR ET LES MODALITES DE RECOURS

La question de la fin de prise en charge est omniprésente dans chacune des structures rencontrées.

La fin de prise en charge suite à des transgressions peut être abordée sous différents termes, tels qu'« expulsion » ou « échec d'accompagnement ».

A l'initiative de la personne hébergée

Toute personne accompagnée et hébergée au sein d'une structure d'hébergement est libre de résilier son contrat quand elle le souhaite. Cette mention figure dans chaque contrat de séjour, sans exception. La plupart des contrats de notre échantillon indiquent un délai de préavis, qui varie entre 0 et 15 jours.

A l'initiative de la structure

La circulaire DGAS/1A/LCE n°2007-90 du 19 mars 2007 relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans-abri, rappelle qu'il ne peut être mis fin au contrat par le gestionnaire que dans les cas suivants :

- La personne hébergée décide, de son plein gré, de partir de l'établissement ;
- La personne ne s'y présente pas pendant une période fixée par le règlement intérieur ;
- La personne adopte des comportements dangereux envers les autres personnes accueillies ou le personnel ;
- La personne refuse l'entretien social que lui propose la structure d'hébergement visant à faire valoir son droit à continuer à être hébergée

Nous constatons, à travers l'analyse des contrats de séjour et des règlements de fonctionnement, que la plupart de ceux-ci prévoit des fins de prise en charge relevant de ces conditions (voir annexe 1 : Fin du contrat en hébergement/logement-foyer/logement de transition - Quels droits et obligations pour les personnes et les organismes gestionnaires ?).

QUE DISENT LES CONTRATS ET REGLEMENTS ?

Les conditions de résiliation à l'initiative de la structure sont systématiquement explicitées et se résument aux suivantes :

- non-respect des termes des contrats et ses avenants,
- manquements répétés au règlement de fonctionnement,
- absences non justifiées,
- refus abusif de proposition de logement.
- Les CHRS ont la particularité d'y ajouter la « **non-adhésion à l'accompagnement social** », ou la « **non-adaptation à l'accompagnement social** ».

La procédure de résiliation du contrat par la structure n'est pas explicitée de la même manière dans chaque structure. Ainsi, quand certains la détaillent de manière très précise (cf. plus loin), d'autres se contentent d'énoncer que la personne hébergée devra libérer sa chambre afin de procéder à un état des lieux, sans plus de précisions.

La clause résolutoire

La clause résolutoire est une clause qui prévoit qu'en cas de manquement à une obligation contractuelle de l'une des parties, le contrat sera résilié de plein droit. En cas de recours en justice, et si la clause n'est pas abusive¹³, le juge ne fera que constater sa mise en œuvre et la résiliation du contrat. Cette clause apparaît dans une large majorité de contrats, parfois sous une autre appellation (par exemple, résiliation automatique du contrat ou rupture unilatérale du contrat). Les motifs de mise en œuvre de la clause résolutoire sont multiples, et diffèrent d'une structure à l'autre :

- manquements graves ou répétés aux obligations du contrat de séjour et/ou au règlement de fonctionnement et/ou de l'avenant individualisé,
- manquements graves et répétés portant atteinte à la sécurité des biens et des personnes,
- non-paiement de tout ou partie de la participation financière dûment justifiée.

La résiliation du contrat a lieu le plus souvent après une période de 15 jours à deux mois, selon les structures, après la date de notification par lettre recommandée avec accusé de réception.

Extrait d'un contrat de CHRS : en cas de manquement grave et/ou répété aux obligations du présent contrat, des avenants et du règlement de fonctionnement, et 15 jours après une mise en demeure d'exécuter demeurée sans effet, le contrat de séjour sera résilié automatiquement.

Les modalités de recours

Certaines structures enquêtées ajoutent à leur contrat de séjour, les sanctions encourues en cas de non libération des lieux après une rupture de contrat. La procédure commune est le recours aux tribunaux compétents, en l'occurrence pour gagner du temps le Juge des Référé. Certaines structures y ajoutent des indemnités par jours, qui peuvent être de divers montants (par exemple, indemnité conventionnelle d'occupation égale à deux fois la participation financière).

¹³ Cf. manuel « Droits et Obligations des Personnes Hébergées », fiche 6 « Contrat de séjour et du document individuel de prise en charge »

Les modalités de recours légales prévoient la possibilité, pour la personne hébergée, de faire appel à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie par le Préfet, le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Départemental, pour faire valoir ses droits et sont énoncés dans l'article 311-5 du code de l'action sociale et des familles. Ces modalités de recours ne figurent pas systématiquement dans les contrats, mais les entretiens menés dans le cadre de l'enquête révèlent que les structures en informent les personnes accueillies. Les entretiens révèlent par ailleurs la difficulté à accéder à la liste des personnes qualifiées dans certains départements.

Cependant, nous trouvons dans certains contrats de notre échantillon, la possibilité de gestion des conflits à l'amiable, avant le recours aux institutions externes. Ainsi, certains contrats indiquent que les litiges feront l'objet d'une tentative d'accord à l'amiable.

En l'absence de personne qualifiée, la loi prévoit que les établissements doivent prévoir des modalités de recours pour que les personnes accueillies puissent faire valoir leurs droits, au-delà du recours à la justice qui génère des démarches complexes pouvant être rédhibitoires. **Ces modalités de recours ne sont que très peu explicitées dans la majorité des contrats**, et se résument la plupart du temps de la manière suivante :

Extrait d'un contrat de CHU : en cas de contestation d'une décision, vous pouvez faire appel à la commission interne de recours. Dans le cas où une conciliation interne ne serait pas suffisante, vous pouvez faire appel à une « personne qualifiée » extérieure pour faire valoir vos droits.

Cependant, certains contrats et les entretiens menés auprès des structures révèlent que les modalités de recours peuvent différer de celles communément renseignées dans les contrats, et sont quasi systématiquement présentées aux personnes accueillies en cas de conflit. La plupart du temps, ce sont des recours hiérarchiques : le/la chef.fe de service est le premier échelon de recours en cas de conflit avec le travailleur social. Puis, lorsqu'il y en a, le/la responsable de pôle devient le recours suivant. Si besoin et en dernier recours pour une conciliation en interne, se trouve la direction de la structure. Par ailleurs, si la conciliation en interne et la médiation n'ont pas été concluantes, des solutions de recours administratif (auprès de la DDCS notamment) et judiciaires (auprès des tribunaux d'instance) sont envisagées.

Extrait d'un contrat de CHRS : dans le cas d'un quelconque désaccord intervenant pendant la prise en charge, priorité sera donnée à la conciliation et/ou la médiation. Vous disposez de voies de recours : hiérarchique auprès de la direction de l'établissement, administratif auprès des services de l'État représentés par la DDCS [du département], judiciaire auprès du tribunal d'instance du lieu d'hébergement.



PRATIQUE INSPIRANTE : LA MISE EN PLACE D'UNE COMMISSION DE RECOURS INTERNE

Une association a mené un travail commun entre salariés et résidents du CHRS qui a permis d'aboutir à une procédure de recours en cas de litiges entre la structure et les résidents. Cette procédure peut être déclenchée lorsque survient un comportement posant problème vis-à-vis du collectif et du règlement intérieur (violences verbales et physiques, dégradations de matériel, entre résidents, entre résidents et équipe ou avec une personne extérieure). Elle se décline en 2 étapes :

1/ la réunion d'une commission de médiation, composée de :

- o La personne concernée
- o Un accompagnateur de son choix
- o Le directeur et/ou la chef de service
- o 1 élu du CVS, résident
- o 1 élu du CVS, salarié

Elle a pour but d'échanger autour du comportement « déviant » afin d'éviter une sanction.

Si malgré cela, une sanction est prononcée par la direction, un entretien est organisé suivi d'un courrier notifiant la sanction. Le courrier stipule qu'en cas de désaccord, la personne peut saisir la commission de recours.

2/ La commission de recours a la même composition que la commission de médiation. Elle étudie les faits incriminés et permet à la personne de se justifier et de solliciter une révision de la décision. La commission en débat ensuite sans la personne, puis lui signifie la décision finale : soit un maintien de la sanction, soit un assouplissement.

L'analyse des contrats n'a révélé aucune différence significative entre les contrats de séjour émanant des CHRS et ceux émanant des CHU de l'échantillon.

LES PROCEDURES DE FIN DE PRISE EN CHARGE

La procédure suite à une fin de prise en charge est, dans de nombreux règlements de fonctionnement, détaillée de manière précise, à savoir que la structure demande à la personne en situation de fin de prise en charge de :

- Rassembler ses affaires et libérer le lieu d'hébergement
- Nettoyer le lieu d'hébergement
- Remettre ces clés à un membre de l'équipe
- Faire un état des lieux en présence d'un membre de l'équipe
- Si elle souhaite, récupérer son dossier administratif ainsi que les autres objets laissés en garde par la structure
- Régler le solde de sa participation financière.

En cas de dégradation ou de disparition de matériel et équipements mis à disposition, certaines structures facturent ou imputent sur le dépôt de garantie. Le cas échéant, la structure peut envisager de faire payer un montant symbolique.

Les délais de fin prise en charge

QUE DISENT LES CONTRATS ET REGLEMENTS ?

Certaines structures accordent des délais de fin de prise en charge (à partir de la réception du courrier annonçant la mise en œuvre de la procédure), notamment dans une optique de laisser le temps à la personne de trouver un endroit où être hébergée, afin d'éviter les sorties sèches.

ET DANS LA PRATIQUE ?

Même si cette pratique n'est pas systématiquement explicitée dans les contrats ou règlement de fonctionnement, les entretiens auprès des structures d'hébergements révèlent que ce délai est quasi systématiquement accordé avant une fin de prise en charge effective, excepté dans les situations d'urgence. Les structures se révèlent en effet très volontaires dans la recherche de solutions alternatives.

Les refus de départ en cas de fin de prise en charge par la structure

QUE DISENT LES CONTRATS ET REGLEMENTS ?

Dans les contrats et règlements, rien n'est mentionné sur les procédures à suivre en cas de refus de départ de la part des personnes concernées.

ET DANS LA PRATIQUE ?

Les structures enquêtées déclarent être **peu confrontées à ce type de situation**. En effet, en cas de refus de la personne de quitter les lieux, les structures favorisent le dialogue et la négociation avec celle-ci. Elles affirment aussi que le fait de chercher des solutions alternatives d'hébergement favorise le consentement de la personne à quitter les lieux. Cependant, les structures **n'excluent pas le recours à la justice** en cas de besoin, et après avoir fait les démarches nécessaires avec les personnes en interne. Lors de violences graves, les structures enquêtées déclarent pouvoir faire appel à la police, en dernier recours, mais ne privilégient pas cette pratique pour autant.

Le possible recours à la procédure judiciaire pour expulsion doit figurer sans les contrats et règlements intérieurs des structures d'accueil. Le référentiel de sanction, les modalités de recours de la personne, les procédures de fins de prise en charge et les procédures de recours judiciaire sont des éléments importants qui doivent figurer dans les contrats et règlements intérieurs.

La procédure dite de « référé d'heure à heure » (CPC article 485, 2ème al.) peut être envisagée pour les situations d'urgence. Elle permet d'assigner et d'obtenir une décision d'expulsion de manière très rapide, notamment en cas de danger imminent pour les personnes nécessitant un éloignement immédiat. Même si cette procédure n'est pas mentionnée en tant que tel dans les contrats et règlements, une large majorité l'évoque dans les entretiens (*cf. Manuel « Droits et obligations des personnes hébergées », fiche 15*)

Rappel du droit :

Une chambre dans un centre collectif est considérée comme le domicile de la personne. Légalement, seul un huissier de justice peut constater l'abandon du domicile par procès-verbal, en respectant une procédure particulière. A défaut, nous préconisons au minimum un constat écrit de l'abandon par le gestionnaire, accompagné d'une personne accueillie et du professionnel qui accompagnait la personne.

QUE DISENT LES CONTRATS ET REGLEMENTS ?

La question de l'abandon de domicile apparaît comme une situation particulièrement difficile dans les structures d'hébergement, avec des procédures non homogénéisées. À la fois, le respect du domicile des personnes accueillies est un droit fondamental, et à la fois il paraît compliqué de mettre en place une procédure judiciaire à chaque abandon de chambre. Les établissements ne prévoient pas systématiquement, dans leurs règlements de fonctionnement, la définition qu'ils donnent à l'abandon de domicile, à savoir le délai d'absence au-delà duquel ils considéreront que c'est un abandon (en lien avec le régime des absences et la procédure de constat et de reprise de l'habitation) ainsi que les démarches à réaliser pour entrer en contact avec la personne et les modalités de conservation des biens de la personne.

ET DANS LA PRATIQUE ?

Les abandons de domicile peuvent survenir **plusieurs fois dans l'année**, selon la taille de la structure. Certaines des structures enquêtées déclarent attendre la personne durant 3 à 4 mois, période durant laquelle elles tentent de la joindre par tous les moyens dont elles disposent, et en contactant les structures qui pourraient éventuellement avoir un rapport avec la personne (par exemple, si la personne a des enfants, la structure tente de joindre l'école afin de savoir si les enfants sont toujours scolarisés. À défaut, les structures appellent des hôpitaux, les associations, etc.). Si les preuves de l'absence injustifiée sont établies, les structures mettent en place la procédure de fin de prise en charge. Après avoir acté la fin de prise en charge, les structures enquêtées déclarent conserver les affaires de la personne durant un à deux mois, puis faire dons des biens matériels à des associations. Les documents administratifs sont le plus souvent conservés au sein de la structure, ou à défaut, remis à la préfecture.

Ci-dessous un tableau regroupant la synthèse des situations évoquées en entretien avec les associations gérant des structures d'hébergement. Il a vocation à donner une idée du nombre moyen de fins de prise en charge prononcées par les centres d'hébergement, en fonction de leurs spécificités. Aussi, il donne à voir le nombre d'expulsions, la durée de la procédure d'expulsion et le motif général des fins de prise en charge par expulsion. Ces situations restent exceptionnelles et ne sont pas généralisables au secteur.

Toutes les associations rencontrées dans le cadre de cette enquête ne sont pas présentes dans ce tableau, par manque d'éléments qualitatifs.

Quelques données sur le nombre de fin de prise en charge et les expulsions

	Nombre de fins de prise en charge	Nombre d'Expulsions effectives	Durée de la procédure d'expulsion	Motif de l'expulsion ou de la fin de prise en charge
CHRS gérant plusieurs établissements, accueillant historiquement des jeunes mais ouvert à tout public. Principalement en diffus.	1 à 2 fois par an	2 en 13 années	Environ 3 ans	- Santé mentale - Violence sur personnel
CHRS en collectif accueillant des femmes victimes de violences	2 à 4 fois par an			- Faits de violence - Absence du logement
CHRS en collectif accueillant des hommes isolés	1 à 2 fois par an	2 en 9 années		- Faits de violences
CHRS en diffus accueillant des familles	1 fois par an	2 en 7 années	Environ 3 ans	- Troubles du voisinage - Défaut de paiement répétitif - Non adhésion à l'accompagnement social
CHRS et CHU accueillant des femmes victimes de violences conjugales		1 fois tous les 2 ans	6 mois environ	- Absence prolongée du logement et non adhésion à l'accompagnement social

TABLEAU RECAPITULATIF DES PRATIQUES OBSERVEES DANS LES STRUCTURES D'HEBERGEMENT RENCONTREES EN REPONSE AU NON-RESPECT DES CONTRATS ET REGLEMENTS (NON EXHAUSTIF)

Type de transgression	Réponses prévues par le contrat de séjour et/ou le règlement de fonctionnement	Fréquence de la transgression	Pratiques observées (par ordre de fréquence)
Violences verbales	Non spécifiquement mentionné	- Peut dépendre de la taille de la structure - Relativement plus fréquent chez les isolés - Plusieurs fois par semaine à plusieurs fois par semestre	- Avertissement oral - Avertissement écrit - Si récidive, éloignement temporaire - Sanctions en nature - Changement de place si partage de chambre, ou de structures d'hébergement
Violences physiques	Interruption immédiate de séjour	- Rares - Plus fréquentes dans les CHU que dans les CHRS - Plus fréquences chez les isolés	- Eloignement temporaire - Changement de place ou de structures d'hébergement - Sanctions en nature - Fin de prise en charge
Violences conjugales	Fin de prise en charge de la personne violente	- 1 à 2 cas dans l'année	- Eloignement immédiat de la personne violente - Fin de prise en charge de la personne violente
Absences et vacances	Fin de prise en charge si l'absence est jugée excessive et non justifiée	- Un à deux cas dans l'année - Plus fréquent dans le diffus - Varie selon la taille de la structure	- Avertissement oral - Avertissement écrit - Si récidive, éloignement temporaire - Fin de prise en charge

Visites non autorisées de tiers	Réglementé selon la structure, allant de l'interdiction stricte, à l'autorisation de visite sur un créneau défini, dans les espaces collectifs, sous réserve d'acceptation par l'équipe éducative	- Très rares - Difficile à évaluer dans les structures en diffus	- Avertissement oral - Avertissement écrit
Hébergement de tiers	Interdiction stricte	- Très rare - Difficile à évaluer dans les structures en diffus	- Avertissement écrit - Autorisation et demande d'admission du tiers à l'aide sociale - Fin de prise en charge (en cas de violences)
Comportements en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogues causant des troubles	Interdiction stricte	Les publics isolés sont plus touchés par ces problématiques	- Avertissement oral - Avertissement écrit - Sanction en nature
Manque d'hygiène et mauvais entretien du logement	Règles d'hygiène renseignées dans le règlement de fonctionnement	Peut concerner tout type de public	- Avertissement oral - Avertissement écrit - Si récidive, éloignement temporaire - Paiement (symbolique) des dégâts occasionnés
Troubles du voisinage/troubles du collectif	Non spécifiquement mentionné	- voisinage : un à deux cas dans l'année - collectif : dépend de la taille de la structure, peut varier de plusieurs fois par semaines à plusieurs fois par trimestre	- Avertissement oral - Avertissement écrit - Changement de place d'hébergement (si possible)
Refus d'accompagnement	Fin de prise en charge	Peu fréquent	- Avertissement oral - Avertissement écrit - Changement de travailleur social - Fin de prise en charge
Refus de proposition de logement	Fin de prise en charge si raison de refus non valables	2 à 3 cas dans l'année	- Avertissement oral - Avertissement écrit - Changement de travailleur social - Si récidive, éloignement temporaire - Fin de prise en charge

SYNTHESE DES PRINCIPAUX ELEMENTS RESSORTIS DE L'ENQUETE

Conformément à la loi de 2002-2, et même pour les CHU qui n'en relèvent pas, toutes les structures enquêtées ont mis en place les outils règlementant la prise en charge et permettant d'informer les personnes que sont : le contrat de séjour, qui détaille les obligations des parties ainsi que les modalités de résiliation et les voies de recours et le règlement de fonctionnement qui précise les règles régissant la vie collective et privée au sein de l'établissement. En revanche, toutes les structures n'ont pas créé livret d'accueil, alors que celui-ci est obligatoire.

D'une manière générale, peut se poser la question de la légalité de certaines règles établies dans les contrats et règlements de fonctionnement.

Les principaux constats quant aux pratiques de sanctions sont les suivants :

- Bien que les **CHRS et les CHU** ne soient pas placés sous le même régime (les seconds n'étant pas soumis à la loi 2002-2), **une convergence des pratiques** à la fois dans l'accompagnement des personnes hébergées et dans les contrats est observée.
- **La nature des difficultés est sensiblement identique dans chaque structure rencontrée, la fréquence de ces difficultés varie quant à elle selon la nature de la prise en charge (collectif vs diffus)** et la **taille** de la structure d'hébergement. En effet, le collectif, qui implique plus d'interactions entre les personnes hébergées et l'équipe éducative, est plus sujet aux transgressions. Non seulement celles-ci peuvent porter davantage préjudice à la collectivité, mais en outre elles sont d'autant plus visibles que l'équipe éducative est en contact semi-permanent avec les personnes au sein de la structure.
- Les sanctions et fins de prise en charge font l'objet **d'avertissements et d'entretiens** faisant suite à une transgression et sont adaptées au cas par cas. Rares sont les associations qui ont mis en place un véritable référentiel de sanctions.
- Il existe un réel **souci d'humanisation des sanctions et d'adaptation** de celles-ci aux situations particulières de chaque individu. Les sanctions se veulent éducatives et constructives, dès lors que les transgressions associées sont minimales. La violence physique (et parfois verbale) reste néanmoins la transgression ultime, où la fin de prise en charge est quasi systématique.

- Les questions de sanctions et de fins de prise en charge sont **parfois abordées dans le cadre des Conseils de Vie Sociale**, ou a fortiori, au cours de groupes de paroles. Elles font l'objet de discussions, d'explications le plus souvent, de remises en question parfois.
- **L'équipe est systématiquement sollicitée** dans les décisions de fin de prise en charge.
- **L'admission en structure d'hébergement est un moment important** en termes de prévention des transgressions. Les structures d'hébergement pointent l'importance de prendre le temps de la présentation des règles et de la discussion avec la personne accueillie. Les questions de sanctions et de fins de prise en charge sont systématiquement abordées.
- **Des actions préventives à la fin de prise en charge** sont mises en place, par exemple, l'éloignement temporaire, souvent envisagé avant d'expulser une personne de la structure, et sont considérées comme ayant un impact positif sur la personne, selon le témoignage des structures enquêtées. Rappelons que l'éloignement temporaire ne peut être acceptable que dans la mesure où une solution alternative d'hébergement est trouvée ou proposée à la personne.
- Des modalités de **recours en interne et de conciliation** sont, de manière générale, préconisées par les associations.

PRECONISATIONS

Renforcer l'information et l'explication du sens des règles

RENFORCER L'INFORMATION ET L'EXPLICATION DU SENS DES REGLES

- Faire des **références plus précises à la loi** dans les contrats et règlement de fonctionnement, pour bien identifier ce qui relève des textes
 - Panneau d'affichage
 - Livret d'accueil court et concis
 - Livret d'accueil à destination des enfants
 - Traduction des contrats et règlements
 - Utilisation de pictogrammes
- Améliorer la **communication écrite** (traductions, simplification, etc.).
- Prendre un temps en équipe et avec les personnes accueillies, lors des CVS par exemple, pour **questionner les règles souvent transgressées**.
- **Expliciter l'origine et le sens de certaines restrictions**. Par exemple, pour les absences. Informer du fait qu'il existe des contraintes posées par le financeur, et énoncer clairement que l'admission en hébergement implique l'adhésion et la participation régulière à l'accompagnement social.
- Renforcer la **pédagogie**.

FAIRE EVOLUER LES CONTRATS ET REGLEMENTS

- Travailler les contrats et règlements afin qu'ils s'inscrivent pleinement dans le cadre légal et notamment **éviter les interdictions absolues** (par exemple, l'hébergement de tiers).
- Préciser systématiquement les **modalités de recours** de la personne : développer, dans les contrats et règlements, les procédures en cas de litige détaillant les modalités de recours et de médiation.
- **Mettre en place un référentiel de sanctions**, afin que celles-ci n'apparaissent pas comme arbitraires.
- **Détailler les procédures de fins de prise en charge** dans les règlements et le recours possible à la procédure judiciaire en cas de refus de la personne de quitter les lieux.
- **Expliciter davantage la réglementation relative à l'abandon de domicile**, et aux **procédures de fin de prise en charge**. Préciser dans le règlement comment sont gérées ces situations, quels sont les délais de conservation des affaires abandonnées, où les documents administratifs peuvent être retrouvés, etc.
- **Faire évoluer les règles relatives à la liberté d'aller et venir**, par exemple, en laissant les week-ends totalement libres, avec possibilité de visite, de sortie ou d'hébergement de tiers, tout en laissant la possibilité d'adaptation au cas par cas.

FAIRE EVOLUER CERTAINES PRATIQUES

- **Bannir les expulsions sans procédure judiciaire**
- **Anticiper les fins de prise en charge.** Par exemple : en amont d'une décision de fin de prise en charge, rechercher et entamer systématiquement les démarches auprès du SIAO pour trouver une solution alternative d'hébergement
- Travailler à **l'élaboration du règlement de fonctionnement avec le CVS.**
- Lorsque la structure fait le choix, dans des cas bien particuliers, de recourir à l'éloignement temporaire :
 - favoriser l'éloignement en journée
 - proposer à la personne des rendez-vous afin de ne pas rompre le lien.
- Concernant la consommation d'alcool en structure, favoriser **l'approche « Réduction des Risques » (RDR)** plutôt que l'interdiction absolue de l'alcool.

En conclusion, on voit l'importance d'une mise au travail collective autour des règles de fonctionnement des établissements, incluant l'ensemble des équipes et les instances de consultation des personnes accueillies.

Ces règles ont déjà beaucoup évolué ces dernières années, depuis la loi de 2002-2, et les dynamiques d'évaluation interne/externe ont contribué à questionner et revoir les pratiques. La poursuite de ces évolutions contribuera à limiter au maximum les fins de prise en charge, même si certaines restent inévitables.

L'objectif commun est d'humaniser nos réponses et de tout faire pour favoriser les parcours d'inclusion sociale, dans le cadre du droit, tout en faisant vivre la notion d'obligation des personnes accueillies.

Cette étude nous a permis de confirmer le fait que **les structures collectives, si elles peuvent présenter des avantages, constituent souvent un facteur favorisant les transgressions des règles.**

Les orientations politiques actuelles en faveur du « Logement d'abord » vont inciter les associations à développer davantage les solutions en diffus. Cela n'est pas sans poser d'autres types de problématiques et nécessitera une réflexion et un accompagnement des équipes à l'évolution des pratiques d'accompagnement.

Annexe n°1 :

----- Détail non nominatif de la taille des structures rencontrées -----
dans le cadre de cette enquête

	PLACES EN INSERTION				PLACE EN URGENCE			
	Collectif		Diffus		Collectif		Diffus	
	Partagé	Individuel	Partagé	Individuel	Partagé	Individuel	Partagé	Individuel
Association 1			30 40					
Association 2	4	9						
Association 3		215				74		
Association 4		25	4					
Association 5				76				
Association 6				114				30
Association 7		30			15			
Association 8	22	24 50	25		62 23	160 84		

Annexe n°2 :

Fin du contrat en hébergement/logement-foyer/logement

de transition - Quels droits et obligations pour les personnes

et les organismes gestionnaires ?

(Source : Jurislogement - Mars 2015)

	Types de structure	Contrat et cadre juridique	Durée de prise en charge	Fin de prise en charge
Hébergement d'urgence	• CHRS • CHU • Appartements financés au titre des ALT • Hôtels	L. 345-2-2 CASF - Contrat de séjour régi par les dispositions du CASF en CHRS - Contrat soumis aux dispositions du Code Civil en CHU et Hôtel	- Art. 4 Loi DALO du 5 mars 2007 : droit au maintien et principe de continuité - Même si le contrat a une durée limitée il doit être reconduit dans l'attente d'une solution pérenne proposée à la personne	Circulaire DGAS/1A/LCE n. 2007-90 du 19 mars 2007 : - À l'initiative de la personne - La personne ne se présente pas dans la structure pendant une période fixée par le règlement de fonctionnement ou règlement intérieur - La personne adopte des comportements dangereux envers les autres personnes accueillies - La personne refuse une proposition d'orientation adaptée à ses besoins et ses capacités (une information claire doit être faite en amont quant aux conséquences du refus) - La personne refuse l'entretien social que lui propose la structure (la réalisation d'une 1ère évaluation médicale psychique et sociale prévue à l'art. L. 345-2-2 du CASF est un droit pour la personne et non une obligation)

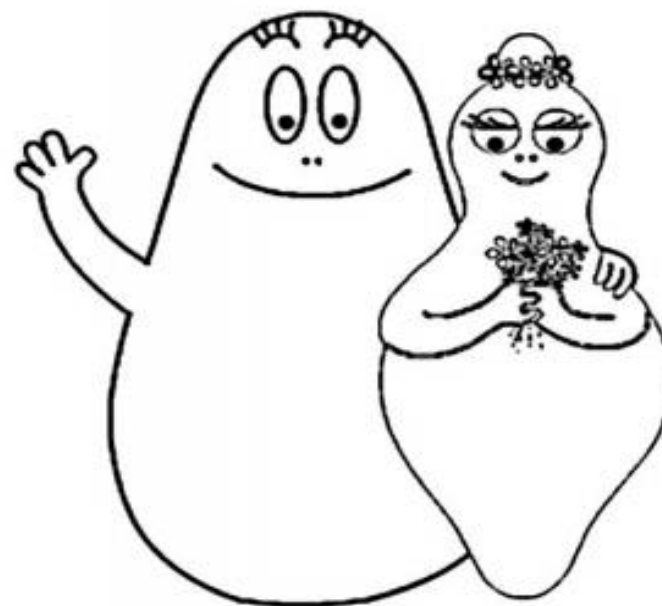
				Dans tous les cas la décision mettant fin à l'hébergement de la personne devra être portée à la connaissance de la personne, motivée et fondée sur des motifs légaux.
ESSMS	• CHRS • CADA • Centre maternel • LHSS • ACT	- Contrat de séjour (L. 311-4 CASF et D. 311 CASF) : remis dans les 15 jours suivant l'admission et signé dans le mois qui suit l'admission. - DIPC si la durée de la prestation est inférieure à 2 mois - Règlement de fonctionnement (L. 311-7 CASF) : obligations faites aux personnes accueillies (R. 311-35 à 311-37 du CASF) :	- Droit au maintien non consacré en tant que tel dans le CASF. - Durée prévue dans le contrat de séjour fixée avec la personne à partir d'une évaluation de ses besoins et d'une définition de son projet d'insertion. - Renouvellement en fonction de l'évolution de la situation	- Non respect des clauses du contrat de séjour ; - Abandon du lieu d'hébergement ; - Manquements graves et répétés au règlement de fonctionnement, à la condition que l'obligation prévue lorsqu'il s'agit d'une interdiction ou de la restriction d'un droit ou d'une liberté soit nécessaire et strictement proportionnée à l'objectif poursuivi ; - Le refus de prolongation de l'aide sociale par les services de l'État Dans tous les cas la décision mettant fin à l'hébergement de la personne devra être portée à la connaissance de la personne, motivée et fondée sur des motifs légaux.



Livret d'accueil pour les enfants



Ce livret appartient à:



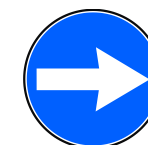
Bienvenue!

Tu arrives ici avec ta famille, dans une nouvelle maison.

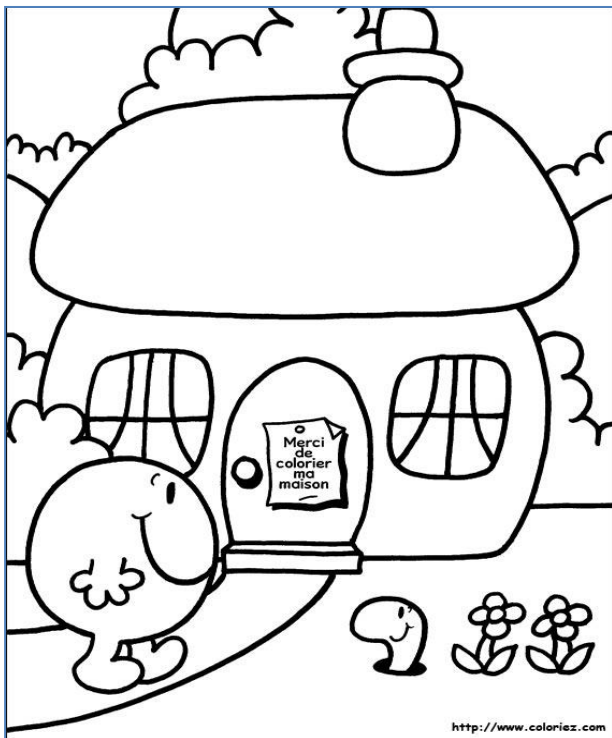
Nous t'accueillons dans notre association et nous allons t'accompagner durant quelques temps.

Grâce à ce livret, nous allons t'expliquer qui nous sommes et ce que tu peux trouver ici

Suis-nous, nous allons te présenter l'association.



Communauté Jeunesse est un centre d'hébergement qui accueille des familles vivant des situations difficiles. L'association les aide à aller mieux, pour plus tard pouvoir partir dans une nouvelle maison.



Tu vas habiter avec
dans un appartement que l'association
met à ta disposition. Tu y vivras avec :

☐ ton ou tes frère(s)

.....qui aans

.....qui aans

..... qui a.....ans

☐ ta ou tes sœur(s)

.....qui aans

.....qui a.....ans

.....qui aans

☐ une autre famille

Tu pourras y jouer, faire tes devoirs, inviter tes amis en journée, tout en respectant les lieux et les voisins. Dans ton nouveau quartier, tu iras dans une nouvelle école. Tu pourras aller au centre de loisirs, au parc pour jouer...



Tu es accueilli(e) par:

.....



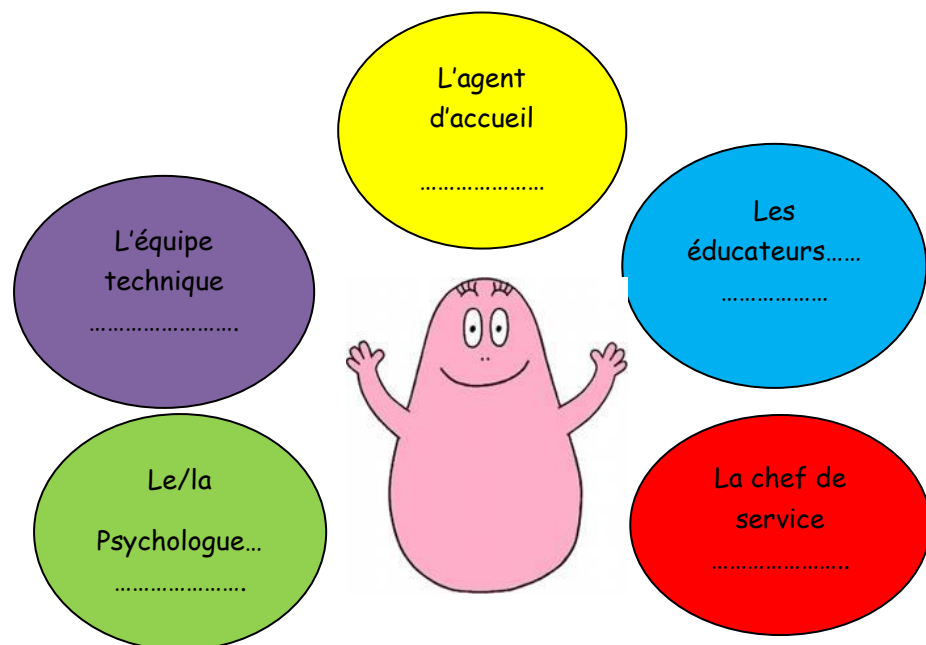
Je serai le /la référent(e) de ta famille tout au long de ton séjour.

Je serai là pour t'écouter et répondre à tes questions.

Je viendrai te voir dans l'appartement.

Tu viendras aussi me rencontrer à l'association.

On est nombreux à l'association, je te présente l'équipe :

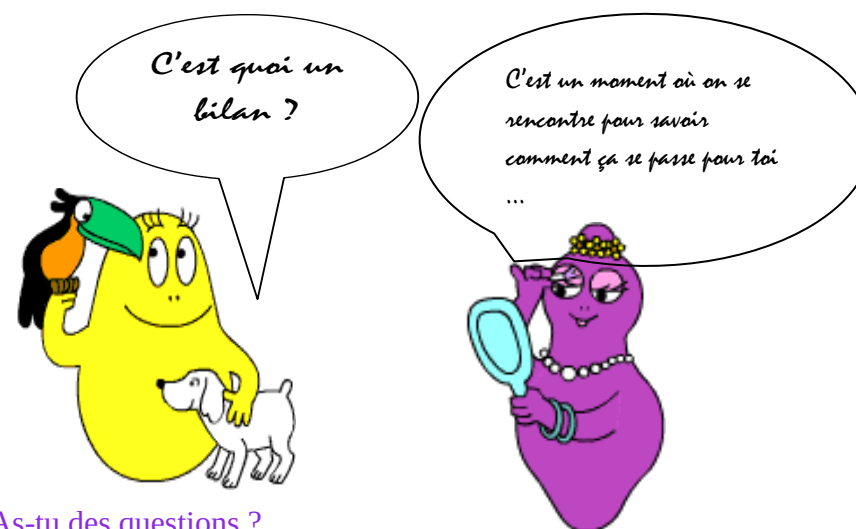


Tu pourras :

Faire des sorties et activités organisées par l'association.

Rencontrer la/le psychologue.

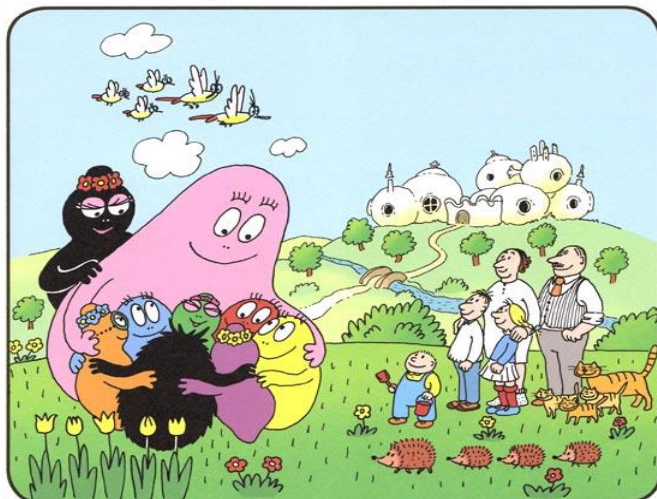
Tu participeras aux bilans avec ta famille.



As-tu des questions ?

Nous te souhaitons un bon séjour qui te permette de bien grandir !

Compte avec les Barbapapas !



Dans cette image, combien comptes-tu de :

oiseaux		arbres	
hérissons		Barbababes	
chats		tulipes	

Jeux-enfants.org



Annexe n°4 :

Typologie des sanctions. ACSC

Si une standardisation de type échelle ou barème de sanction en fonction des actes serait contraire au principe de personnalisation de l'accompagnement, il est néanmoins recommandé d'explicitier, y compris auprès des personnes, quels sont les différents degrés de sanctions qu'elles peuvent encourir et quelle catégorie d'actes chacun d'entre eux recouvre.

Cette pratique participe à l'objectivation du système de sanctions et contribue à garantir l'équité de son utilisation, notamment si les jalons de ce système sont réfléchis et construits en équipe et remis régulièrement en question par rapport à la pratique de terrain.

Une proposition de graduation de réponses est établie au niveau associatif. Chaque équipe peut se l'approprier pour prendre en compte les spécificités du dispositif mais en gardant en l'état la progression des réponses ici proposée.

Degré de la sanction	Catégorie d'actes	Illustrations à titre d'exemple
Observation orale – Rappel de la règle (signifiée en entretien et formalisée au sein du dossier)	Acte/manquement mineur et ponctuel	Visite d'un proche en dehors des heures prévues
Avertissement écrit	Acte/manquement mineur répété	Plusieurs absences sans prévenir l'équipe sociale
Suspension temporaire d'accompagnement et d'hébergement	Acte/manquement ponctuel portant atteinte aux biens ou au bon fonctionnement de l'institution Plusieurs avertissements écrits	Dégradation volontaire des équipements mis à disposition dans le logement
Interruption définitive d'accompagnement et d'hébergement	Acte/manquement grave et ponctuel portant atteinte à l'institution, aux biens ou à l'intégrité morale des personnes Actes/manquements répétés de la catégorie inférieure	Introduction et trafic de produits illicites dans la structure
Interruption immédiate d'accompagnement en application de la clause résolutoire du contrat	Acte/manquement portant atteinte à la sécurité et l'intégrité physique des personnes	Agression d'une personne à l'arme blanche

Annexe n°6 :

Protocole de questionnement. ACSC

Ce protocole a une double fonction :

- Il peut être utilisé en amont de l'entretien prévu avec la personne ayant commis une transgression ou un manquement afin d'analyser la situation et structurer cette rencontre autour des éléments clés ;
- Il peut également être utilisé après avoir entendu la personne et d'autres éventuelles parties prenantes, afin de mettre en forme tous les éléments recueillis, identifier des éventuels lacunes d'informations, pouvoir partager avec des tiers et être étayé dans la prise de décision par des éléments d'objectivation.

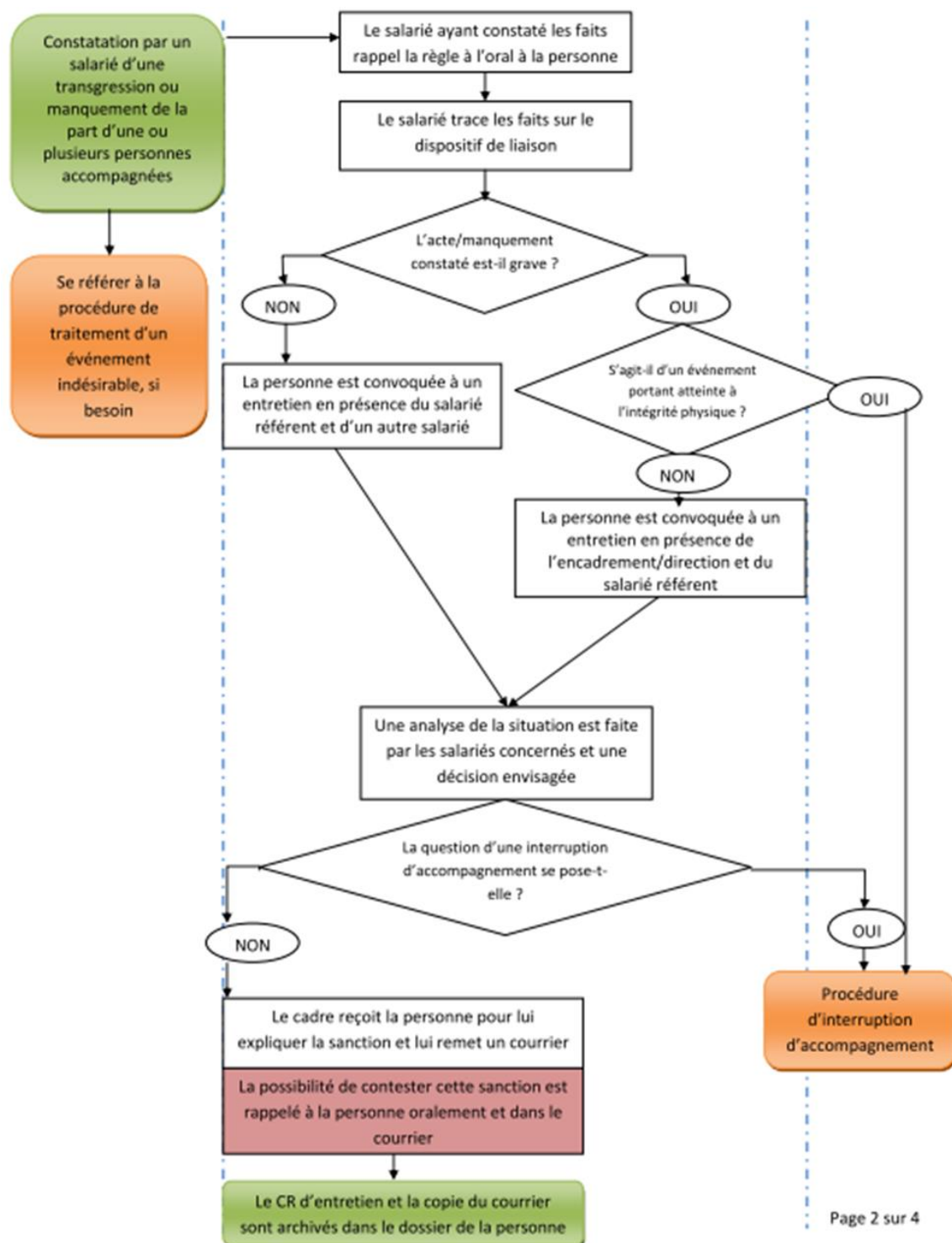
Partie 1 – Qualification de la transgression ou du manquement	Partie 2 – Eléments de contexte – Environnement
- S'agit-il d'une infraction à la loi ou aux règles de l'institution ? - S'agit-il de la 1^{ère} fois ? Si non, est-ce un fait récurrent ? depuis quand ? - La personne connaissait-elle la règle ? Le règlement de fonctionnement ainsi que le cadre des sanctions lui avaient-ils été présentés ? - La personne a-t-elle agi volontairement ? - Des menaces ou agressions ont-elles eu lieu ? Des biens ont-ils été vandalisés ? - La personne s'est-elle mise en danger ? - D'autres personnes ou intervenants de la structure ont-ils été mis en danger ? leur santé ou leur intégrité physique ont-elles été atteintes ?	- Où ont-ils eu lieu les faits ? à quel moment de la journée ? - Qui était présent (parmi les intervenants, les personnes accompagnées) ? - D'autres personnes sont-elles impliquées ? quel est leur rôle ? - Quels effets éventuels ont-ils été provoqués sur le collectif, le cas échéant ? - Dans quel état la personne était-elle au moment des faits ? - Quel positionnement/réaction la personne a-t-elle eu au moment où on lui a signifié la transgression/manquement ? - Depuis quand la personne est-elle suivie par le dispositif ? - Où en est-elle dans son parcours ? Quel est son état de santé ? A-t-elle des addictions ? - Des signaux d'alerte avaient-ils pu être identifiés ? - La personne a-t-elle un projet ? Des objectifs ont-ils pu être identifiés avec elle ? Sont-ils adaptés ? - La personne est-elle partie prenante de son accompagnement ?

Partie 3 – Les suites à donner/Eléments de synthèse

- Qui a été mis au courant des faits ?
- La prise de décision relative à la sanction demande-t-elle une discussion en équipe, la sollicitation de l'encadrement ou celle de tiers extérieurs ?
- Quels autres cas similaires ont-ils eu lieu auparavant ? Quelle position a-t-elle été adoptée ?
- Comment les faits peuvent-ils être évalués par rapport à l'échelle des sanctions ? (cf. cadre de référence ACSC)
- Quelles suites ces faits demanderaient-ils de l'ordre de l'accompagnement ?
- Quelles suites ces faits demanderaient-ils de l'ordre de la sanction
- Quelles ressources sont-elles disponibles à cet effet en interne ou à l'extérieur ?

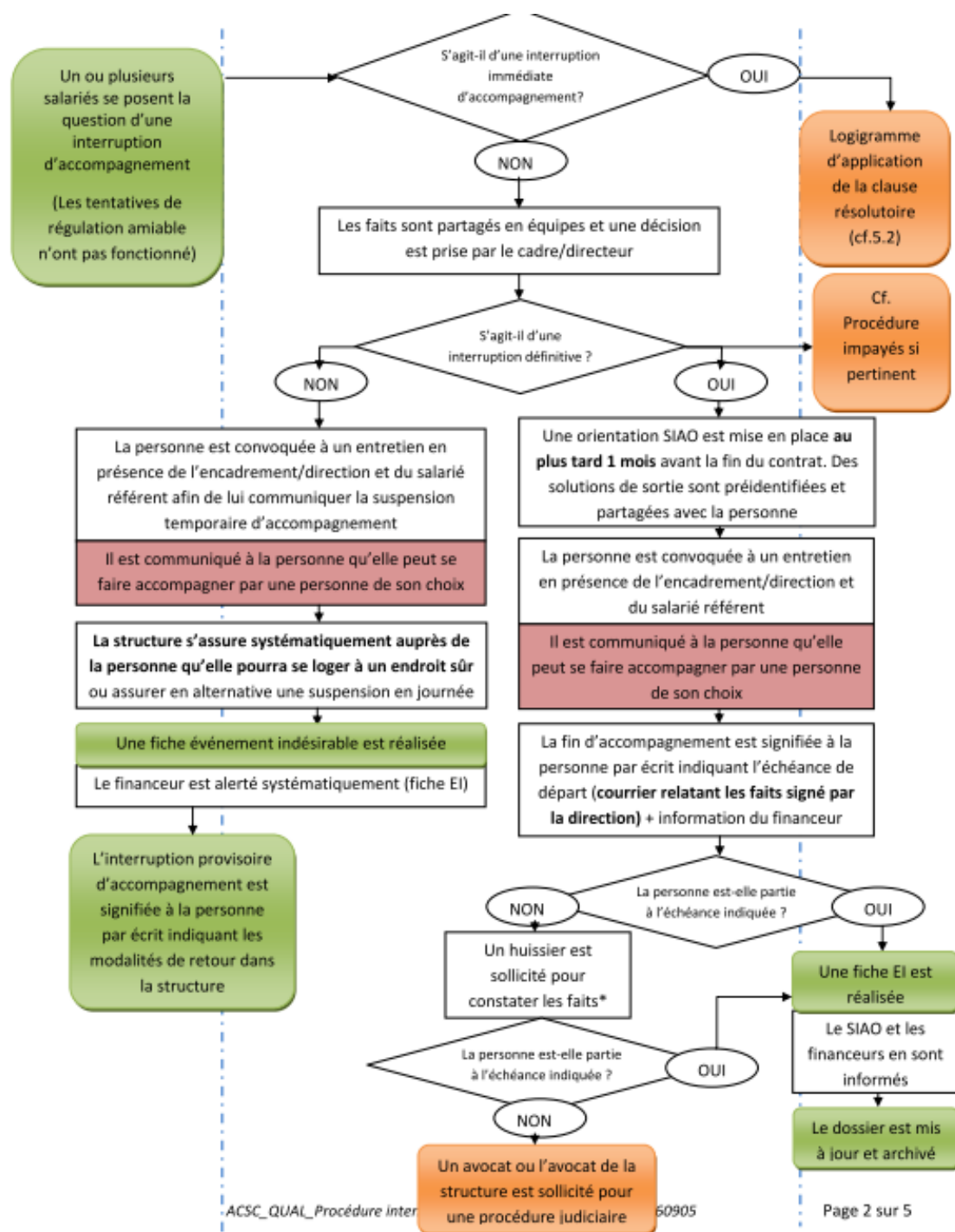
Annexe n°7 :

Procédure d'attribution d'une sanction. ACSC



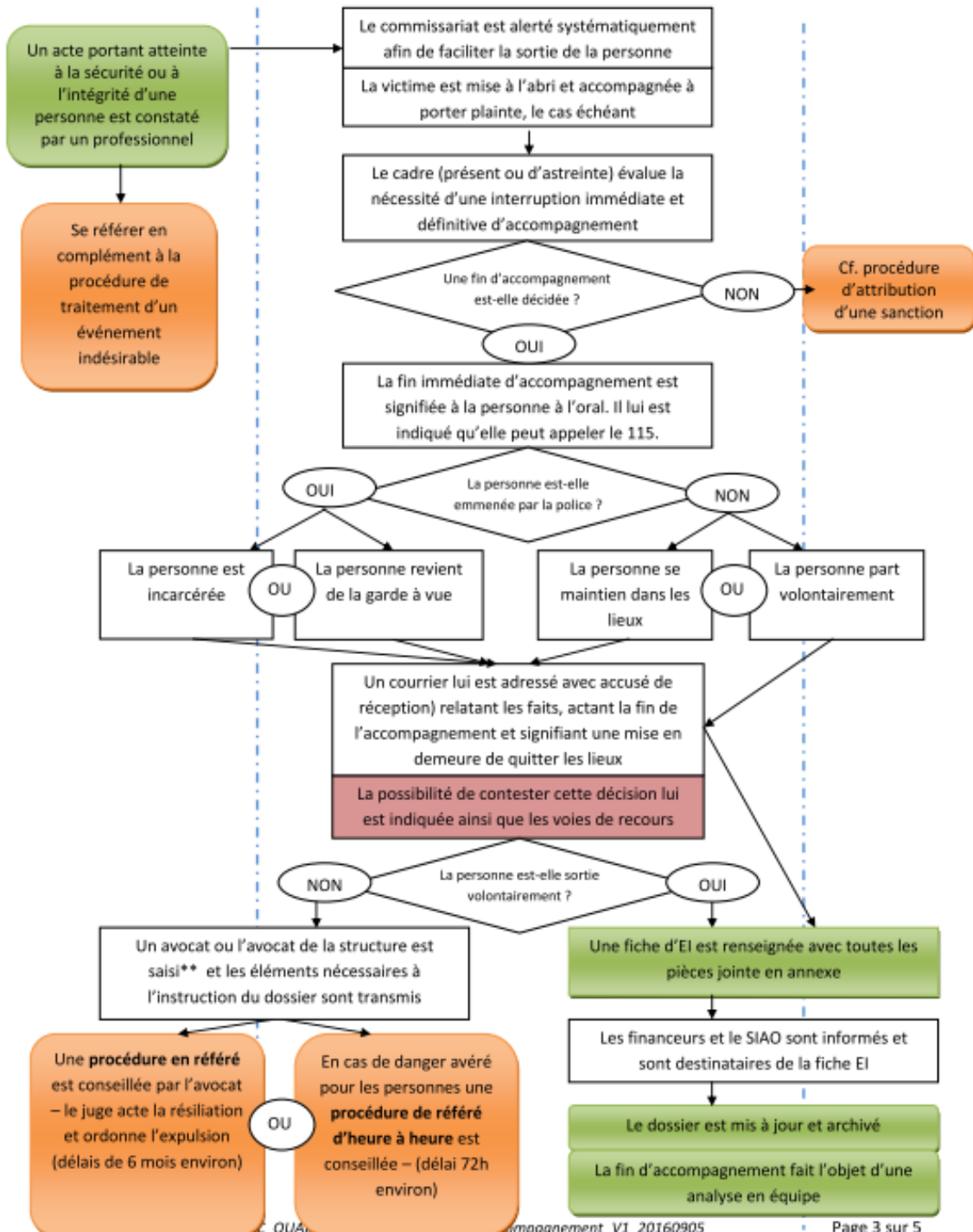
Annexe n°8 :

Procédure d'interruption provisoire ou définitive d'accompagnement, sans application de la clause résolutoire. ACSC



Annexe n°9 :

Procédure d'interruption provisoire ou définitive d'accompagnement, avec application de la clause résolutoire. ACSC



Annexe n°10 :

Extrait du règlement intérieur du CHS Valgiros de l'association Aux Captifs La Libération, sur la consommation d'alcool en centre d'hébergement

- Conformément à la loi, la consommation d'alcool est autorisée dans le CHS : dans les espaces communs et dans les chambres. La consommation dans les espaces communs se fait prioritairement dans une intention de convivialité.
- Chacun s'engage à rester responsable de sa consommation et à ne pas gêner les autres. La consommation d'alcool ne justifie évidemment pas d'enfreindre les règles de vie du centre ni de manquer de respect aux autres résidents. Les pratiques d'alcoolisation doivent se faire dans un souci du collectif, de respect de ses colocataires.
- De même, les personnes qui consomment de l'alcool ne doivent pas faire l'objet de comportement ou de paroles discriminatoires liées à leurs consommations.
- Concernant les temps nécessitant une participation active (réunion d'étage, AMAP, CVS, rendez-vous d'accompagnement social, il est demandé à chacun de veiller à être à ce moment en état pour une bonne participation.