



**PRÉFET
DE PARIS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction Régionale et Interdépartementale
de l'Hébergement et du Logement**

Unité Départementale de Paris

VADEMECUM

À DESTINATION DES STRUCTURES D'ACCUEIL ET D'HÉBERGEMENT

**SOUTENUES PAR LE PROGRAMME 177
"HÉBERGEMENT, PARCOURS VERS LE LOGEMENT
ET INSERTION DES PERSONNES VULNÉRABLES"**

MAI 2022

PRÉAMBULE

Au travers de la mise en œuvre du service public de la rue au logement, l'accueil et l'accompagnement des personnes sans domicile stable est une priorité des services de l'État en lien avec les différents partenaires gestionnaires d'établissements, opérateurs des politiques publiques. L'hébergement immédiat et inconditionnel demeure l'objectif principal et pour cela, près de 50 000 places d'hébergement sont financées par la DRIHL Paris sur le territoire parisien et en Île-de-France.

Les établissements d'hébergement fonctionnant sous le régime de la déclaration (art. L322-1 CASF) ne sont pas contraints par la réglementation à l'ensemble des mêmes obligations que les établissements autorisés sous statut de centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) ou à titre expérimental. Pour autant, dans la perspective du statut unique des établissements d'hébergement prévu à l'article 32 de la loi ALUR (2014), et dans le souci d'assurer aux personnes accueillies une équité en matière de qualité de prise en charge et de respect de leurs droits, les documents soutenant les droits des personnes accueillies ainsi qu'une démarche d'amélioration continue de la qualité doivent être mis en place dans l'ensemble des établissements d'hébergement financés par l'État, indépendamment de leur statut.

Ce vademecum vient clarifier les éléments attendus par la DRIHL Paris dans leur mise en œuvre, au regard des orientations définies par les services de l'État et des particularités du territoire parisien, notamment dans la régulation des places d'hébergement.

Dans le cadre de la signature des conventions de subvention entre la DRIHL Paris et les établissements soumis à déclaration, ce document est opposable et a valeur contractuelle.

Les centres d'hébergement migrants ouverts pour une durée inférieure à 6 mois sont exclus du champ du vademecum.

Table des matières

PRÉAMBULE.....	2
1. DÉCLARATION DES STRUCTURES A LA DRIHL PARIS.....	4
1.1 Principe de déclaration.....	4
1.2 Reconstitution de places d'hébergement.....	4
2. ORIENTATION DES USAGERS ET COMMUNICATION AVEC LE SIAO 75.....	5
2.1 Création de la structure et des places sur le SI SIAO.....	5
2.2 Déclaration des places disponibles.....	6
2.3 Admissions.....	6
2.4 Déclaration de l'occupation des places d'hébergement auprès du SIAO.....	8
2.5 Évaluations et orientations en sortie.....	8
2.5.1 Principe général d'évaluation.....	8
2.5.2 Contenu et actualisation de l'évaluation.....	9
2.6 Soutien à l'accès au logement social.....	9
2.7 Déclaration des départs.....	10
3. OUTILS INSTITUTIONNELS ET D'ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF ET SOCIAL.....	11
3.1 Projet d'établissement.....	11
3.2 Livret d'accueil comprenant règlement de fonctionnement et charte des droits et libertés de la personne accueillie.....	12
3.3 Contrat de séjour ou document individuel de prise en charge.....	13
3.4 Participation des usagers au fonctionnement de l'établissement.....	14
4. PARTICIPATION FINANCIÈRE DES USAGERS.....	15
5. DOMICILIATION.....	17
6. FIN DE PRISE EN CHARGE.....	18
6.1 Motivation et mise en œuvre de la décision.....	18
6.2 Cas possibles.....	19
6.3 Expulsion en cas de refus de quitter les lieux.....	20
7. DÉCLARATION D'ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES.....	22
8. DÉMARCHES D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ.....	23
9. DÉCLARATION DES DONNÉES LORS DE L'ENQUÊTE NATIONALE ANNUELLE DES COÛTS.....	25
10. RÉGLEMENTATION CONCERNANT LA DISTRIBUTION DE DENRÉES ALIMENTAIRES.....	26
GLOSSAIRE.....	28
ANNEXES.....	29

1. DÉCLARATION DES STRUCTURES A LA DRIHL PARIS

1.1 Principe de déclaration

En vertu des articles L322-1 et suivants du Code de l'action sociale et des familles, les personnes morales désirant créer un établissement d'hébergement ne relevant pas du régime d'autorisation doivent en faire préalablement la déclaration auprès de la DRIHL Paris.

Tout changement essentiel dans l'activité, l'installation, l'organisation ou le fonctionnement de l'établissement intéressant l'un des points mentionnés dans cette déclaration doit également faire l'objet d'une déclaration.

La fiche de déclaration prévue à cet effet (en annexe) devra être remplie par la personne morale et validée par la DRIHL Paris. L'affectation des places en fonction des publics est décidée avant l'ouverture, tout changement doit être validé par la DRIHL Paris.

1.2 Reconstitution de places d'hébergement

Les centres d'hébergement d'urgence venant à fermer doivent faire l'objet d'une information préalable de la DRIHL Paris dans un délai de 3 mois minimum avant la fermeture et ce pour éviter les remises à la rue des usagers. Il incombe à l'association gestionnaire d'entamer des démarches pour proposer un lieu de substitution. Le cas échéant, l'association informe le plus tôt possible la DRIHL Paris et le SIAO 75 pour anticiper la réorientation des usagers.

Dans le cas d'un projet de relocalisation, la fiche de reconstitution des places d'hébergement (en annexe) doit être remplie par la personne morale et validée par la DRIHL Paris.

2. ORIENTATION DES USAGERS ET COMMUNICATION AVEC LE SIAO 75

Toute place d'hébergement financée par l'État relève d'une régulation par le SIAO Paris, qui doit disposer de la visibilité sur l'occupation des structures, et être informé sans délai de toute place disponible, afin de procéder sur cette place à l'orientation d'un ménage. L'outil principal de partage d'informations est le SI SIAO.

Chaque structure dispose d'interlocuteurs privilégiés, identifiés au sein du SIAO (Pôle 115 ou Pôle Habitat selon la structure).

2.1 Création de la structure et des places sur le SI SIAO

➤ Création de structures sur le SI SIAO

Dans un délai maximal de quinze jours avant l'ouverture, le responsable de la structure doit prendre attache avec le SIAO pour la création de la structure sur le SI SIAO. Le responsable de la structure doit avant tout émettre une demande de création de structure. Pour cela, il est nécessaire de compléter le formulaire de demande sur le site :

<https://www.siao.paris/p/documentation-si-siao>.

Le SIAO créera ensuite la structure et attribuera des droits de « *gestionnaire local* » à un ou plusieurs responsables désignés par la structure.

➤ Création de groupes de places

Dans un délai maximal de sept jours avant ouverture, les gestionnaires locaux doivent créer les places d'hébergement sur le SI SIAO :

<https://sisiao.social.gouv.fr/#/login>

Les gestionnaires locaux devront également attribuer les droits prescripteurs (« *Utilisateur premier accueil* ») et hébergeurs (« *Utilisateur hébergement* ») aux membres de l'équipe du site. A l'issue, ils préviendront l'équipe support du SIAO ainsi que leur coordinateur référent via l'adresse mail suivante :

supportsisiao@samusocial-75.fr

La création concerne l'intégralité des places y compris celles qui seraient en gestion directe dans le cadre d'une convention avec la DRIHL.

Simultanément à la création sur le SI SIAO, le responsable de la structure transmet au SIAO la « fiche structure » présentant l'établissement, les caractéristiques et prestations assurées. Le modèle de la fiche structure est en annexe.

2.2 Déclaration des places disponibles

Toute place disponible suite à l'ouverture ou l'extension de la structure, ou devenue disponible suite à un départ d'un ménage résident doit être déclarée au SIAO 75 sans délai. Pour les places faisant l'objet d'une régulation par le Pôle Habitat du SIAO 75, l'information doit être transmise dès qu'elle est connue par la structure au SIAO 75, par mail, à l'adresse suivante :

dispo-hebergement.siao@samusocial-75.fr

Pour les places faisant l'objet d'une régulation par le Pôle 115 du SIAO 75, l'information doit être transmise dès qu'elle est connue par la structure à la coordination du 115 à l'adresse :

coordination115@samusocial-75.fr

En pratique, l'information doit également être renseignée sur le SI-SIAO. Le préalable à l'intégration d'un ménage sur une disponibilité est de rendre la place vacante, en signalant le départ du ménage occupant la place.

2.3 Admissions

L'article L345-2-2 du CASF énonce que :

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

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

L'hébergement d'urgence prend en compte, de la manière la plus adaptée possible, les besoins de la personne accueillie, notamment lorsque celle-ci est accompagnée par un animal de compagnie. »

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

➤ **Pour les orientations effectuées sur les places d'hébergement d'urgence régularisées par le pôle 115 du SIAO**

L'établissement doit être en capacité de procéder à un accueil le jour même de l'orientation. Un entretien d'accueil peut être mis en place le jour de l'orientation pour présenter la structure et son fonctionnement.

Les admissions directes demeurent exceptionnelles et ne peuvent intervenir qu'en suivant deux conditions cumulatives :

- urgence absolue dûment régularisée auprès du SIAO directement après l'admission
- impossibilité du SIAO à orienter un ou des usagers dans un délai raisonnable

➤ **Pour les orientations effectuées sur les places de centre d'hébergement d'urgence ou de stabilisation et de CHRS, régulées par le Pôle Habitat du SIAO**

Indépendamment de la possibilité pour les usagers de se rendre sur le lieu d'hébergement, l'établissement doit proposer un accueil dans les 24h suivant l'orientation. Un entretien d'accueil peut être mis en place le jour de l'orientation pour présenter la structure et son fonctionnement. Tout refus d'admission émanant de l'établissement ou de l'usager doit être motivé par écrit par l'établissement au SIAO 75 et au travailleur social référent du ménage. Le SIAO 75 se prononce sur le motif invoqué et peut procéder à une demande de réexamen.

Les admissions directes demeurent exceptionnelles et ne peuvent intervenir qu'en suivant deux conditions cumulatives :

- urgence absolue dûment régularisée auprès du SIAO directement après l'admission
- impossibilité du SIAO à orienter un ou des usagers dans un délai raisonnable

Dans le cas d'un refus d'admission et quel que soit le type de place et d'orientation, le SIAO 75 (115 ou Pôle Habitat) le porte à la connaissance de la DRIHL Paris s'il l'estime nécessaire.

Pour toutes les places régulées par le pôle habitat, l'orientation du SIAO est notifiée sur SI SIAO via l'envoi de la « demande insertion » par le SIAO à la structure d'hébergement. Cette dernière doit notifier le refus ou l'entrée sur le système d'informations.

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

➤ **Exemption**

Des dérogations pour gestion directe sont exceptionnellement admises par la DRIHL Paris au regard du public ciblé. Elles sont alors limitées en nombre de places et dans le temps, explicitement accordées par écrit par la DRIHL Paris et transmises pour information au SIAO. L'établissement est alors exempté des directives relatives à la partie 2.3 mais reste soumis à l'inconditionnalité de l'accueil et aux autres règles de déclaration au SIAO 75 inscrites dans ce document.

Concernant l'admission, l'établissement indiquera l'entrée sur SI SIAO via une « admission directe ».

2.4 Déclaration de l'occupation des places d'hébergement auprès du SIAO

➤ Pour les structures régulées par le Pôle 115

Si la structure est en régulation du 115 de Paris et non du pôle habitat du SIAO, le 115 assurera la gestion de l'occupation sur SI SIAO (création de la structure, des places et entrées/sorties des personnes sur le logiciel).

La structure communiquera par mail, à l'adresse **coordination115@samusocial-75.fr**, les informations sur la structure et les admissions/sorties. Le 115 donnera des accès « *gestionnaire de structure en lecture seule* » sur SI SIAO afin que l'hébergeur puisse consulter la liste des personnes orientées.

➤ Pour les structures régulées par le Pôle Habitat

La structure procédera à l'admission sur le SI SIAO et renseignera la date d'arrivée du ménage. Toute manipulation d'arrivée ou de départ de ménages se fait depuis le rôle « *Utilisateur hébergement* ».

En cas de refus de l'orientation, la structure doit notifier les motifs du refus sur l'outil. Il est également nécessaire de bien signifier le refus en faisant « *Répondre à tous* » au mail d'orientation. Le SIAO proposera alors une nouvelle personne.

Pour les personnes sans évaluation sociale sur le SI (type public 115 sans référent social), le SIAO procédera directement aux orientations et admissions. La structure indiquera l'entrée sur SI SIAO via une « *pseudo-demande* ».

Même les personnes entrées en admission directe, en particulier dans le cas d'une gestion directe de places validée par la DRIHL Paris, doivent être déclarées comme occupantes par les structures d'hébergement.

2.5 Évaluations et orientations en sortie

2.5.1 Principe général d'évaluation

Chaque usager doit bénéficier d'une première évaluation sociale dans le mois qui suit son admission dans l'établissement.

Chaque structure d'hébergement est tenue d'évaluer régulièrement la situation sociale des personnes qu'elle héberge. Une demande de réorientation doit être transmise au SIAO pour chaque résident, dès qu'il apparaît qu'une autre structure d'hébergement, de logement temporaire, de pension de famille ou un logement social serait plus adapté que l'hébergement actuel.

Les demandes et préconisations doivent être régulièrement mises à jour sur le logiciel SI SIAO, et au moins une fois tous les 3 mois. Pour rappel, sans mise à jour les demandes deviennent inactives sur le logiciel et ne sont plus prises en compte par le SIAO pour les orientations.

Les réorientations en interne à la personne morale disposant de plusieurs établissements doivent faire l'objet d'une demande préalable au SIAO 75 qui se prononce. Selon les cas, la DRIHL Paris peut

en être informée par le SIAO 75.

2.5.2 Contenu et actualisation de l'évaluation

➤ **Création d'une demande et récupération si besoin d'une ancienne évaluation**

Normalement, la structure peut directement créer une nouvelle demande SI SIAO à partir de la fiche du ménage déclaré en présence.

Le SI SIAO permet à la structure d'hébergement d'avoir l'historique et d'identifier s'il y a eu un accompagnement antérieur par une autre structure, et ainsi de se rapprocher si besoin des travailleurs sociaux ayant précédemment porté des demandes. Si cette demande a été réalisée par un service parisien, la structure d'hébergement a la possibilité, avec l'accord de la personne concernée et du travailleur social, de demander le transfert de cette demande. Pour cela, en plaçant la souris sur le nom du créateur de la demande, les coordonnées du travailleur social s'afficheront.

Il pourra ainsi le contacter et demander le transfert de la demande. Le travailleur social créateur de la demande devra « annuler » la demande puis la « réactiver ». Il verra alors le bouton « Transférer » apparaître et pourra rechercher le service du nouveau travailleur social référent. Ce dernier trouvera alors la demande dans le menu « Accueil » de sa session, dans la bannette « Demandes transférées par une structure ».

➤ **Points d'attention pour la réalisation des évaluations sociales**

Le SIAO 75 met à disposition des opérateurs un guide pour l'usage du SI SIAO, qui intègre des recommandations pour identifier les préconisations adaptées, au regard notamment des pré-requis propres à chaque dispositif.

Ce guide ainsi que tous les documents supports liés au SIAO sont disponibles en ligne sur le site du SIAO : www.siao.paris dans la rubrique « ressources – documentation SISIAO »

Il est indispensable que l'évaluation sociale, adressée par le travailleur social, comptabilise bien le nombre exact de personnes concernées par la demande. Ainsi, pour un ménage de quatre personnes, il est essentiel que les quatre membres de la famille figurent dans la demande.

➤ **Pour les personnes déjà accompagnées**

Il doit être fait mention dans la fiche SIAO lorsque l'utilisateur est accompagné par un autre service. Le travailleur social doit l'indiquer dans la partie « *Entretien* » de la demande, dans la bannette « *Suivi social* » le nom et contact du service accompagnant également la personne.

2.6 Soutien à l'accès au logement social

Chaque ménage hébergé pour lequel l'accès au logement social est réglementairement possible et constitue une orientation adaptée en sortie d'hébergement doit être signalé sans délai au SIAO 75. La demande est concrétisée par l'envoi d'une évaluation sociale avec préconisation « Logement de

droit commun » sur le SI SIAO. Le SIAO 75 procédera à l'inscription du ménage dans le fichier « SYPLO », qui regroupe l'ensemble des demandes de logement social prioritaires.

Au préalable, le ménage doit avoir déposé une demande de logement social et disposer d'un numéro unique régional (NUR). Cette démarche peut être effectuée en ligne. Les travailleurs sociaux des structures d'hébergement sont tenus de veiller à l'actualisation régulière de cette demande de logement social et à l'actualisation des pièces justificatives qui y sont jointes.

Les structures qui ont un nombre significatif de demandes dans cette situation peuvent solliciter un accès direct à SYPLO en consultation, ce qui permet notamment d'accéder aux informations contenues dans la demande de logement social du ménage, et de veiller à leur bonne actualisation.

En parallèle du signalement des situations au SIAO 75, le travailleur social de la structure d'hébergement accompagne le ménage dans la constitution de l'ensemble des dossiers d'appui à la demande de logement auquel il est éligible (dossier AL'in d'Action Logement, dossier ARPP, dossier DALO...).

Le SIAO dispose pour chaque structure d'interlocuteurs dédiés en appui aux démarches d'accès au logement.

2.7 Déclaration des départs

Lorsqu'un ménage quitte la structure d'hébergement, il est nécessaire de l'indiquer dans le SI SIAO afin que le SIAO 75 puisse prendre connaissance des places disponibles. Les motifs du départ doivent y être indiqués. La disponibilité de la place doit être signalée au SIAO (voir 2.2).

3. OUTILS INSTITUTIONNELS ET D'ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF ET SOCIAL

Les outils évoqués ci-dessous sont issus des obligations incombant aux établissements soumis à autorisation (article L312-1 du CASF). Les établissements soumis au régime de la déclaration (hors accueil en période de grand froid et ouverts sur une période supérieure à 6 mois) doivent les mettre en place.

Les établissements d'hébergement fonctionnant sous le régime de la déclaration (art. L322-1 CASF) ne sont pas contraints par la réglementation à l'ensemble de ces obligations. Pour autant, dans la perspective du statut unique des établissements d'hébergement prévu à l'article 32 de la loi ALUR (2014), et dans le souci d'assurer aux personnes accueillies une équité en matière de qualité de prise en charge et de respect de leurs droits, les outils institutionnels et d'accompagnement éducatif et social doivent être mis en place dans l'ensemble des établissements d'hébergement financés par l'État, indépendamment de leur statut.

3.1 Projet d'établissement

Conformément à l'article L311-8 du CASF, l'établissement doit élaborer un projet :

- définissant ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement dont le contenu minimal est fixé par arrêté¹;
- énonçant les dispositions propres à garantir les droits des usagers en application des articles L311-3 à L311-8 ainsi que, le cas échéant, les solutions envisagées en application de l'article L311-9 pour garantir le droit à une vie familiale des personnes accueillies ou accompagnées ;
- contenant une partie dédiée aux personnels comprenant une répartition prévisionnelle des effectifs par type de qualification.

Un guide de construction de cet outil a été élaboré, il est disponible à l'adresse suivante :

[www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/
reco_projet_etablissement_service_anesm.pdf](http://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco_projet_etablissement_service_anesm.pdf)

➤ Exemption

Le projet d'établissement n'est pas demandé pour :

- Les établissements spécifiquement ouverts durant la période hivernale (1^{er} novembre – 31 mars);
- Les établissements mettant à disposition des places supplémentaires au sein de leur établissement durant la période hivernale (pour les dites places);
- Les établissements ouverts durant une période définie par l'autorité préfectorale dans le cadre du plan « grand froid ».

¹ Arrêté du 30 août 2010 relatif au contenu minimal de l'état descriptif des principales caractéristiques du projet déposé dans le cadre de la procédure de l'appel à projets mentionnée à l'article L. 313-1-1 du code de l'action sociale et des familles

3.2 Livret d'accueil comprenant règlement de fonctionnement et charte des droits et libertés de la personne accueillie

➤ Règlement de fonctionnement

Conformément aux dispositions du CASF, dans chaque établissement doit être élaboré un règlement de fonctionnement définissant les droits, obligations et devoirs de la personne accueillie nécessaires au respect des règles de vie collective. Le règlement de fonctionnement est établi après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en oeuvre d'une autre forme de participation.

Le règlement de fonctionnement doit indiquer :

- les principales modalités concrètes d'exercice des droits et précise, le cas échéant, les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement ou du service ;
- l'organisation et l'affectation à usage collectif ou privé des locaux et bâtiments ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation ;
- les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens ;
- les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles ;
- les modalités de rétablissement des prestations dispensées par l'établissement ou le service lorsqu'elles ont été interrompues ;
- les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur ;
- le respect des décisions de prise en charge, des termes du contrat ou du document individuel de prise en charge ;
- le respect des rythmes de vie collectifs ;
- le comportement civil à l'égard des autres personnes accueillies ou prises en charge, comme des membres du personnel, le respect des biens et équipements collectifs ;
- les prescriptions d'hygiène de vie nécessaires.

A cet effet, le règlement de fonctionnement devrait prévoir une échelle des sanctions.

Il peut également préciser :

- les obligations de l'organisme gestionnaire en matière de protection des mineurs (pour les établissements concernés) ;
- les temps de sorties autorisées ;
- les procédures de signalement déclenchées en cas de sortie non autorisée ;
- les faits de violence sur autrui susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

➤ Charte des droits et libertés de la personne accueillie

La charte des droits et libertés de la personne accueillie² est délivrée à tout usager lors de son admission et doit être affichée au sein de l'établissement.

² Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

3.3 Contrat de séjour ou document individuel de prise en charge

➤ Contrat de séjour

Le contrat de séjour est conclu dans les établissements dans le cas d'un séjour continu ou discontinu d'une durée prévisionnelle supérieure à deux mois. Ce contrat est conclu entre la personne accueillie ou son représentant légal et le représentant de l'établissement. Il est signé par le directeur de l'établissement ou par une personne désignée par l'organisme ou la personne gestionnaire de l'établissement.

Il est établi lors de l'admission et remis à chaque personne et, le cas échéant, à son représentant légal, au plus tard dans les quinze jours qui suivent l'admission. Le contrat est signé dans le mois qui suit l'admission. La participation de la personne admise et, si nécessaire, de sa famille ou de son représentant légal est obligatoirement requise pour l'établissement du contrat ou document, à peine de nullité de celui-ci. Le document individuel mentionne le nom des personnes participant à son élaboration conjointe.

Pour la signature du contrat, la personne accueillie ou son représentant légal peut être accompagnée de la personne de confiance désignée en application de l'article L311-5-1 du CASF. Une copie du contrat de séjour signé est remise à la personne de confiance, après accord du résident.

Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge est établi pour la durée qu'il fixe. Il prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

Le contrat de séjour comporte :

- La définition avec l'usager ou son représentant légal des objectifs de la prise en charge ;
- La mention des prestations d'action sociale ou médico-sociale, éducatives, pédagogiques, de soins et thérapeutiques, de soutien ou d'accompagnement les plus adaptées qui peuvent être mises en œuvre dès la signature du contrat dans l'attente de l'avenant mentionné au septième alinéa du présent article ;
- La description des conditions de séjour et d'accueil ;
- Les conditions de la participation financière de l'usager ;
- Pour l'admission en centre d'hébergement et de réinsertion sociale, les conditions de l'application de l'article L111-3-1 du CASF (demande d'admission à l'aide sociale).

➤ Document individuel de prise en charge

Lorsque la personne accueillie ou son représentant légal refuse la signature dudit contrat, il est procédé à l'établissement du document individuel de prise en charge comprenant :

- La définition avec l'usager ou son représentant légal des objectifs de la prise en charge ;
- La mention des prestations d'action sociale ou médico-sociale, éducatives, pédagogiques, de soins et thérapeutiques, de soutien ou d'accompagnement les plus adaptées qui peuvent être mises en œuvre ;
- Pour l'admission en centre d'hébergement et de réinsertion, les conditions de l'application de l'article L111-3-1 du CASF ;

Il peut contenir également la description des conditions de séjour et d'accueil.

➤ **Pour le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge**

- Un avenant précise dans le délai maximum de six mois les objectifs et les prestations adaptées à la personne. Chaque année, la définition des objectifs et des prestations est réactualisée.
- Le contrat est établi, le cas échéant, en tenant compte des mesures et décisions administratives, de justice, médicales et thérapeutiques ou d'orientation, préalablement ordonnées, adoptées ou arrêtées par les instances ou autorités compétentes. Dans ce cas, les termes du contrat mentionnent ces mesures ou décisions.
- Les changements des termes initiaux du contrat ou du document font l'objet d'avenants ou de modifications conclus ou élaborés dans les mêmes conditions.

La signature d'un contrat de séjour ou DIPC n'est pas demandée dans :

- Les établissements dont le fonctionnement ne propose pas un accueil en continu et/ou sur une période réduite à quelques jours
- Les établissements ouverts durant une période définie par l'autorité préfectorale dans le cadre du plan « grand froid »

3.4 Participation des usagers au fonctionnement de l'établissement

Il est demandé aux établissements déclarés de procéder à une participation des usagers dans le fonctionnement de l'établissement comme l'indique l'article L311-6 du CASF. Cette participation peut prendre la forme d'un conseil de la vie sociale ou le cas échéant, une autre forme de participation. La mise en œuvre de cette participation se fait au regard de la stabilité des séjours et des prises en charge des usagers.

Un guide élaboré par la HAS est disponible à cette adresse :

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco_expression_participation_usagers.pdf

➤ **Exemption**

La mise en place d'une participation des usagers n'est pas demandée pour :

- les établissements spécifiquement ouverts durant la période hivernale;
- les établissements ou places ouverts durant une période de grand froid.

4. PARTICIPATION FINANCIÈRE DES USAGERS

Pour les établissements autorisés, la participation financière est fixée par arrêté pour chaque établissement. Pour les établissements déclarés, la participation financière, outil de l'accompagnement social visant à promouvoir le logement d'abord, sera fixée et établie par l'établissement selon la fourchette indiquée ci-dessous. Cette information doit être communiquée à l'utilisateur avant son admission. La DRIHL Paris se réserve la possibilité d'émettre un avis sur le montant fixé dans ce barème au regard des prestations dispensées par l'établissement.

La participation financière des usagers accueillis est fixée selon le barème suivant :

Situation familiale	Hébergement avec restauration	Hébergement sans restauration
Personne isolée ou isolée avec un enfant, couples	Entre 20 et 40 % des ressources	Entre 10 et 15 % des ressources
Familles à partir de 3 personnes	Entre 20 et 40 % des ressources	10 % des ressources

Le minimum de ressources laissé à la disposition de la personne ou famille accueillie après acquittement de sa participation est fixé ainsi qu'il suit :

Situation familiale	Minimum de ressources laissées à disposition
Personne isolée ou isolée avec un enfant, couples	30 % des ressources
Familles à partir de 3 personnes	60 % des ressources

➤ Base de calcul

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

La situation familiale et le niveau des ressources sont évalués au jour de l'entrée.

La personne accueillie est informée, sans délai, du montant de la participation qu'elle aura à acquitter et du montant de ressources dont elle disposera après acquittement de sa participation.

➤ Application

La participation financière est due à partir du sixième jour d'accueil. Elle est acquittée par la personne accueillie directement à l'établissement sous la forme la plus adaptée à sa situation. Cette disposition suppose la mise en place de modalités d'encaissement et la tenue d'un compte spécifique qui sera reporté sur un compte de classe 7 du cadre budgétaire (recettes en atténuation). L'établissement délivre un récépissé ou un justificatif de paiement à la personne accueillie. Ce récépissé comporte, a minima, le cachet de l'établissement, les nom et prénom de la personne, le montant acquitté et la période de référence. Il est signé par le représentant du centre désigné à cet effet.

Une participation forfaitaire d'un montant journalier inférieur à celui de la participation fixée suivant le barème mentionné peut être mise à la charge de la personne accueillie pour une durée de un à cinq jours.

Le minimum de ressources est laissé à la disposition de la personne ou de la famille après acquittement de la participation aux frais d'hébergement et d'entretien et déduction faite, le cas échéant, des dépenses afférentes au règlement d'un plan d'apurement des dettes établi par la commission instituée à l'article L. 331-1 du code de la consommation et des dépenses liées au versement d'une pension alimentaire.

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

➤ Refus de l'acquittement par l'utilisateur

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

Cependant, la participation financière étant un outil de l'accompagnement social, l'exclusion ne peut être prononcée au seul motif d'un refus de s'en acquitter.

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

➤ Exemption

La participation financière n'est pas demandée dans :

- Les établissements dont le fonctionnement ne propose pas un accueil en continu et/ou sur une période réduite à moins de cinq jours;
- Les établissements ouverts durant une période définie par l'autorité préfectorale dans le cadre du plan « grand froid ».

5. DOMICILIATION

La domiciliation permet notamment aux personnes « sans domicile stable » d'avoir une adresse, d'y recevoir du courrier officiel mais également d'accéder à leurs droits et aux prestations. L'élection de domicile auprès d'un CCAS ou d'un organisme agréé par l'État concerne des personnes n'ayant pas la possibilité de recevoir du courrier à une adresse stable.

Ainsi, les usagers bénéficiant d'un dispositif d'hébergement assurant une prise en charge stable n'ont pas vocation à passer par cette procédure, dans la mesure où l'établissement est en capacité de recevoir le courrier.

Les établissements doivent établir une attestation d'hébergement pour les publics concernés, l'édition d'un CERFA « élection de domicile » étant réservé aux organismes habilités.

Les établissements assurant une continuité de l'hébergement doivent organiser la réception et la distribution du courrier des usagers.

Par ailleurs, les établissements accueillant et hébergeant de façon régulière les publics concernés ont un rôle à jouer pour ne pas imposer une charge de travail inutile aux organismes de domiciliation et limiter leur capacité à domicilier les personnes qui en ont réellement besoin. A ce titre, les établissements doivent porter une attention particulière auprès des usagers bénéficiant d'une élection de domicile hors de l'établissement et qui devraient, en principe, être radiés. Les établissements doivent se mettre en lien avec les organismes domiciliataires pour les informer de l'adresse stable des usagers.

➤ Exemption

La domiciliation n'a pas à être assurée dans :

- Les établissements dont le fonctionnement ne propose pas un accueil en continu et/ou sur une période réduite à quelques jours;
- Les établissements spécifiquement ouverts durant la période hivernale (1^{er} novembre – 31 mars);
- Les établissements mettant à disposition des places supplémentaires au sein de leur établissement durant la période hivernale (pour les dites places);
- Les établissements ouverts durant une période définie par l'autorité préfectorale dans le cadre du plan « grand froid ».

Pour de plus amples informations sur la domiciliation des personnes sans domicile stable :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F17317>

https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/faq_domiciliation.pdf

6. FIN DE PRISE EN CHARGE

Les décisions de fin de prise en charge peuvent être multiples et relèvent de la responsabilité de l'établissement. Les usagers accompagnés doivent respecter les conditions d'accueil et d'hébergement proposées et appliquer les dispositions dans les différents documents institutionnels. De plus, l'hébergement proposé est lié à l'accompagnement social mis en place, l'usager devant mettre en œuvre avec l'établissement les objectifs fixés dans les documents qu'il aura préalablement signés. Le séjour de la personne accueillie prend fin avec la réalisation des objectifs fixés dans le contrat individualisé, l'accès au logement ou la réorientation vers d'autres dispositifs plus adaptés.

En cas de non-respect des conditions de l'accueil contractualisé entre les deux parties ou du non-respect des règles d'accueil précisées par l'établissement, une décision unilatérale de celui-ci de fin de prise en charge peut intervenir. Cependant, des solutions peuvent être proposées pour tenter de trouver un accord amiable.

En cas d'échec, le refus de maintien dans la structure doit être formalisé par une mise en demeure de quitter l'établissement adressée par LRAR ou par acte d'huissier. Lorsqu'il est mis fin à la prise en charge pour des motifs légitimes et que les personnes ne quittent pas les lieux, la structure doit engager une procédure d'expulsion.

La fin de prise en charge doit faire l'objet d'une information au SIAO 75 et le cas échéant, d'une information à la DRIHL Paris au titre des signalements d'évènements indésirables.

6.1 Motivation et mise en œuvre de la décision

Dans tous les cas, une décision de fin de prise en charge doit faire l'objet d'une information claire et d'un courrier remis par tout moyen à l'usager explicitant la décision de l'établissement.

Sauf cas de violences graves et de risques immédiats sur la sécurité des personnes et des biens, un entretien préalable et une notification écrite doivent intervenir précisant le motif de la fin de prise en charge, le délai de sa mise en œuvre, les modalités selon lesquelles la personne peut le cas échéant reprendre ses effets personnels et les éléments de son dossier social et les voies de recours contre cette décision.

Une information claire sur les conséquences de cette fin de prise en charge doit être donnée à l'usager et le cas échéant, une information sur les dispositifs mobilisables à sa sortie doivent être faite (accueils de jour, permanences sociales d'accueil...).

Un délai raisonnable doit être laissé au ménage pour quitter la structure. Selon les cas, une information de la DRIHL Paris au titre du signalement d'évènements indésirables graves doit par ailleurs être réalisée.

La fin de prise en charge doit également être signalée avec son motif dans le SI SIAO et n'emporte pas de réorientation systématique.

6.2 Cas possibles

➤ *Départ volontaire*

L'utilisateur peut mettre fin à l'accompagnement social et l'hébergement. Un document écrit de sa part est recommandé.

➤ *Non-respect du règlement de fonctionnement*

Les usagers ne respectant pas l'application du règlement de fonctionnement peuvent faire l'objet d'une décision unilatérale de fin de prise en charge. Le règlement de fonctionnement devrait prévoir à cet effet l'échelle des sanctions. La fin de prise en charge doit à cet effet être proportionnée à la gravité de l'infraction et peut faire suite à une réponse graduée.

➤ *Non adhésion à l'accompagnement social*

Pour les structures proposant un accueil en continu, l'hébergement est lié à l'accompagnement social devant être mis en place. À ce titre, l'établissement peut décider de rompre unilatéralement le contrat de séjour au motif que l'utilisateur ne répond pas aux conditions fixées dans le document. Dans ce cadre, une décision de fin de prise en charge doit être proportionnée à l'adhésion et ne peut résulter, à titre d'exemple, à une non-présentation exceptionnelle à un rendez-vous fixé par le travailleur social référent de l'établissement.

➤ *Refus de proposition adaptée*

Les usagers ayant reçu une ou plusieurs propositions (d'hébergement ou de logement) adaptées à leur situation économique, sociale et sanitaire exprimant un refus que l'établissement appréciera comme non-justifié font l'objet d'une rupture unilatérale du contrat de séjour. Une information claire sur les conséquences de ce refus doit être exprimée auprès des usagers. À ce titre, un rappel aux conditions fixées par le contrat de séjour et une réponse graduée est demandée.

➤ *Absence du lieu d'hébergement*

Toute absence doit faire l'objet d'une information par l'utilisateur à l'établissement qui évalue son bien-fondé. Dans tous les cas, une absence supérieure à deux semaines doit faire l'objet d'une autorisation de la DRIHL Paris pour laquelle la situation doit être décrite.

Une absence injustifiée et non autorisée doit donner lieu à une fin de prise en charge par l'établissement dans le respect de sa réglementation interne et du « droit au maintien » (article L345-2-3 du CASF). Pour les établissements proposant des conditions d'accueil en continuité, une référence d'une semaine d'absence doit être envisagée dans ce cadre.

Cette règle s'applique en fonction de l'état de la personne, et peut connaître quelques ajustements en lien avec l'orienteur, notamment si la personne est particulièrement vulnérable.

Concernant les établissements accueillant à la nuitée ou sur une période réduite à quelques jours, une absence non justifiée de deux nuits consécutives entraîne la remise à disposition de la place au SIAO 75 le troisième jour au matin au plus tard.

➤ **Pour les CHRS, en cas de refus motivé de prolongation de l'admission à l'aide sociale par le Préfet**

A cet effet, les demandes de prolongation de l'admission à l'aide sociale doivent être adressées à la DRIHL Paris tous les six mois.

6.3 Expulsion en cas de refus de quitter les lieux

Les gestionnaires de structures d'hébergements ayant prononcé une fin de prise en charge pour des motifs légitimes doivent engager une procédure d'expulsion si la personne refuse de quitter les lieux.

➤ **Rappel de la responsabilité pénale des personnes morales**

Les usagers ne peuvent être expulsés sans décision judiciaire. Une personne qui ne serait plus présente sur la structure mais qui aurait laissé ses affaires personnelles et serait toujours en possession des clefs d'un hébergement doit faire l'objet de cette procédure.

L'article L411-1 du code des procédures civiles d'exécution prévoit que « [...] l'expulsion d'un immeuble ou d'un lieu habité ne peut être poursuivie qu'en vertu d'une décision de justice ou d'un procès-verbal de conciliation exécutoire et après signification d'un commandement d'avoir à libérer les locaux ».

La procédure d'expulsion garantit les droits des usagers même lorsqu'ils ont signé un contrat de séjour. Pour rappel selon l'article 226-4-2 du Code pénal : «le fait de forcer un tiers à quitter les lieux qu'il habite [...] à l'aide de manœuvres, menaces, voies de fait ou contraintes, est puni de trois ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende». Le changement des serrures, le retrait des affaires de la chambre occupée engagent la responsabilité de l'établissement.

Les établissements doivent informer les usagers de leurs droits fondamentaux, des protections particulières dont ils bénéficient, des voies de recours à leur disposition et des moyens de mise en œuvre, ainsi que de la liste des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement agréées dans le département» (article L. 345-2-11 CASF). A ce titre, elles doivent assurer le cas échéant l'orientation des personnes qui font l'objet d'une fin de prise en charge vers tout intervenant qui pourra les aider dans leurs démarches d'accès au droit.

➤ **Ordre judiciaire ou ordre administratif à saisir**

La compétence du juge judiciaire ou administratif dépend de la nature publique ou privée du lieu d'hébergement mais aussi de la personne morale gestionnaire.

- **Procédure d'expulsion devant le juge civil**

Le tribunal judiciaire compétent est celui du lieu d'hébergement. L'organisme gestionnaire peut engager différentes procédures. S'il y a urgence à expulser, il saisit le juge des référés. Le juge recherche si le maintien dans les lieux constitue un trouble manifestement illicite ou si cela risque de créer un dommage imminent ou encore s'il y a urgence en l'absence de contestation sérieuse. Le juge rendra une ordonnance de référé qui est exécutoire, ce qui signifie notamment que l'appel

n'est pas suspensif. S'il n'y a pas d'urgence à expulser, le gestionnaire saisit le juge par une procédure au fond, ou après l'obtention d'un renvoi au fond.

- **Procédure d'expulsion devant le juge administratif**

Le gestionnaire ou le propriétaire saisit le plus souvent le tribunal par voie de référé (article L521-3 du code de justice administrative): *«en cas d'urgence et sur simple requête, qui sera recevable même en l'absence de décision administrative préalable, le juge des référés peut ordonner toutes autres mesures utiles sans faire obstacle à l'exécution d'aucune décision administrative»*. Les occupants ne sont pas assignés mais reçoivent une convocation au tribunal par un courrier en recommandé avec accusé de réception par le greffe du tribunal administratif. S'il n'y a pas d'urgence à expulser, le propriétaire saisit le juge par une procédure au fond, ou après l'obtention d'un renvoi au fond.

- **Décision de justice prononçant l'expulsion**

Le jugement d'expulsion est signifié à l'usager par acte d'huissier et peut faire appel de ce jugement. Le juge peut octroyer des délais aux occupants pour quitter les lieux. A l'expiration de ces délais, la personne se verra délivrer un commandement de quitter les lieux (article L.412-5 du code des procédures civiles d'exécution).

- **Exécution de la décision de justice**

A défaut de libération des lieux deux mois après la délivrance du commandement de quitter les lieux, ou à l'expiration des délais supplémentaires accordés par le juge de l'exécution, le concours de la force publique doit être demandé à la préfecture de police (article L. 153-1 du code de procédures civiles d'exécution) et s'il est accordé, l'expulsion sera réalisée en présence de l'huissier et d'un représentant des services de police.

7. DÉCLARATION D'ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

Conformément à l'article L331-8-1 du CASF : « Les établissements et services et les lieux de vie et d'accueil informent sans délai [...] de tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées. »

A cet effet, l'arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales fixe la nature des dysfonctionnements graves et des événements dont les autorités administratives doivent être informées ainsi que le contenu de cette information :

- *sinistres et événements météorologiques exceptionnels*
- *accidents ou incidents liés à des défaillances d'équipement techniques de la structure et les événements en santé environnement*
- *perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines*
- *accidents ou incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance*
- *situations de perturbation de l'organisation ou du fonctionnement de la structure liées à des difficultés relationnelles récurrentes avec la famille ou les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure*
- *décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne*
- *suicides et tentatives de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnels*
- *situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge*
- *disparitions de personnes accueillies en structure d'hébergement ou d'accueil, dès lors que les services de police ou de gendarmerie sont alertés*
- *comportements violents de la part d'usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres usagers*
- *actes de malveillance au sein de la structure*

Une fiche à remplir reprenant ces éléments figure en annexe de ce document. Elle doit être renvoyée à l'adresse suivante :

alerte-eig-drihl75@developpement-durable.gouv.fr

La transmission de ces informations à la DRIHL Paris ne dispense en aucune manière les professionnels et les responsables légaux des établissements de signaler ces éléments aux autorités judiciaires compétentes.

Le SIAO 75 via le coordonnateur désigné pour la structure en est également informé. De plus, les demandes de réorientation en urgence dans le cadre de la déclaration des événements indésirables doivent faire l'objet d'une information commune de la DRIHL 75 et du SIAO 75. Selon la gravité des faits déclarés, notamment la commission d'infractions pénales des usagers, la non-priorisation ou le refus de réorientation pourra être signifié par les services de l'État.

8. DÉMARCHES D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

➤ Principe général

Dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des accompagnements délivrés aux personnes accueillies et depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les établissements sociaux et médico-sociaux ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent par des organismes habilités.

La loi du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé est venue modifier les dispositions de l'article L312-8 du CASF qui dispose que « dans un objectif d'amélioration continue de la qualité, les établissements et services mentionnés à l'article L312-1 font procéder à l'évaluation de la qualité des prestations qu'ils délivrent selon une procédure élaborée par la Haute Autorité de santé [...] »

Ce dispositif d'évaluation élaboré par la HAS est le seul dispositif national offrant un cadre commun d'analyse de la qualité des prestations se distinguant de l'inspection et du contrôle qui s'imposent aux établissements.

➤ Application du nouveau référentiel de la HAS

Dans un objectif d'amélioration du dispositif, la loi du 24 juillet 2019 a fait évoluer les missions de la HAS et lui a confié la responsabilité d'élaborer une nouvelle procédure d'évaluation nationale et un nouveau cahier des charges fixant les exigences requises pour devenir un organisme autorisé à réaliser ces évaluations.

Les évaluations internes et externes sont ainsi fusionnées dans un seul exercice.

Le nouveau référentiel d'évaluation des établissements et les éléments de sa mise en œuvre sont disponibles sur le site de la HAS :

https://www.has-sante.fr/jcms/c_2838131/fr/comprendre-la-nouvelle-evaluation-des-essms#toc_1_1

https://www.has-sante.fr/jcms/p_3323069/fr/mettre-en-oeuvre-l-evaluation-des-essms

https://www.has-sante.fr/jcms/p_3323200/fr/referentiel-et-manuel-d-evaluation-de-la-qualite-des-essms-avertissement-pour-leur-bon-usage

➤ Mise en œuvre du calendrier des évaluations

Le décret n° 2021-1476 du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux prévoit que :

- Dorénavant les établissements autorisés transmettent **tous les cinq ans** les résultats des évaluations de la qualité des prestations qu'ils délivrent;
- L'autorité ayant délivré l'autorisation arrête une programmation pluriannuelle notamment pour tenir compte de changements intervenus dans la situation des établissements (à cet effet et conformément au décret n° 2022-695 du 26 avril 2022 modifiant le décret n° 2021-1476 du 12 novembre 2021, une programmation doit être arrêtée avant le 1 octobre 2022);

- Pour les établissements ayant conclu un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens, la programmation de ces évaluations est établie conformément aux calendriers prévus dans les contrats;
- Sont pris en compte pour le renouvellement de l'autorisation les résultats des évaluations transmises dans la période comprise entre la date de l'autorisation ou de son renouvellement et au plus tard deux ans avant la date de fin de l'autorisation.

➤ **Communication**

Conformément à l'article D312-200 du CASF, les résultats d'évaluation doivent être communiqués à la DRIHL Paris ainsi qu'à la Haute Autorité de santé par tous moyens.

L'article D312-203 du CASF précise également que les actions engagées dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité sont mentionnées dans le rapport annuel d'activité des établissements et services.

➤ **Application aux établissements déclarés**

Les établissements déclarés ne sont légalement pas soumis à cette évaluation. Néanmoins dans cette démarche d'amélioration de la qualité auprès des usagers et dans la mesure où leur activité est stable, les établissements sont invités à :

- s'inscrire dans une démarche d'auto-évaluation tous les cinq ans sur la base du référentiel de la HAS;
- inscrire les actions entreprises dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité dans les rapports annuels d'activité.

➤ **Exemption**

La réalisation de cette évaluation n'est pas demandée pour :

- Les établissements dont la période de fonctionnement prévue est inférieure à cinq ans;
- Les établissements spécifiquement ouverts durant la période hivernale (1^{er} novembre – 31 mars);
- Les établissements mettant à disposition des places supplémentaires au sein de leur établissement durant la période hivernale (pour les dites places);
- Les établissements ouverts durant une période définie par l'autorité préfectorale dans le cadre du plan « grand froid ».

9. DÉCLARATION DES DONNÉES LORS DE L'ENQUÊTE NATIONALE ANNUELLE DES COÛTS

Conformément à l'article L345-1 du CASF et au même titre que les établissements soumis à autorisation, les structures d'hébergement soumis à déclaration « remplissent chaque année une enquête nationale de coûts relative au secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion, pour le recueil des données relatives à l'année précédente ».

Les structures d'hébergement concernées par cette déclaration doivent avoir été ouvertes plus de 9 mois consécutifs sur une année.

La fermeture de la structure au moment de la campagne déclarative n'exempte pas le gestionnaire de se soumettre à cette déclaration.

Dans le cas où la structure n'a pas été créée sur le logiciel de déclaration ENC-AHI, il convient de le demander au service accueil hébergement. Les interlocuteurs et déclarants via ce logiciel doivent être déclarés au même service.

L'adresse dédiée aux communications sur ce sujet est la suivante :

enc-uth175@developpement-durable.gouv.fr

10. RÉGLEMENTATION CONCERNANT LA DISTRIBUTION DE DENRÉES ALIMENTAIRES

➤ **Habilitation à recevoir des contributions publiques pour la mise en place de l'aide alimentaire**

L'aide alimentaire consiste à fournir des denrées alimentaires aux personnes en situation de vulnérabilité économique ou sociale. Celle-ci repose sur une diversité d'acteurs qui, selon leur situation, s'inscrivent ou non dans le cadre de la procédure d'habilitation prévue par le code de l'action sociale et des familles.

La réglementation prévoit que les personnes morales de droit privé doivent être habilitées pour

- percevoir des contributions publiques destinées à la mise en œuvre de l'aide alimentaire ou
- pour la fourniture de denrées alimentaires à des personnes morales de droit public ou à des personnes morales de droit privé habilitées à l'aide alimentaire.

Par conséquent, l'habilitation de la personne morale exerçant une activité d'accueil et d'hébergement et utilisant les ressources allouées par les services de l'État ou bénéficiant de denrées financées sur fonds publics (subventions spécifiques, denrées financées par le fonds d'aide européen au développement, denrées provenant du réseau des banques alimentaires) doivent détenir une habilitation régionale ou nationale pour pouvoir distribuer les denrées alimentaires (fourniture de repas ou de colis alimentaires). De fait, les associations distribuant uniquement des tickets-services aux usagers ne sont pas concernées. **L'habilitation concerne la personne morale et non chaque établissement.**

L'habilitation régionale concerne les personnes morales de droit privé dont l'activité d'aide alimentaire est mise en œuvre dans une seule région, ou dans plusieurs régions mais sur moins de 9 départements. Une campagne d'habilitation régionale est ouverte régulièrement par le Préfet de Région et les services de la DRIHL Siège.

Les structures qui couvrent 9 départements ou plus sur au moins deux régions doivent demander une habilitation nationale auprès de la direction générale de la cohésion sociale.

Des renseignements complémentaires sur l'habilitation sont disponibles sur le site de la DRIHL Île de France. Une adresse est disponible auprès du siège de la DRIHL :

habilitation-aide-alimentaire.drihl@developpement-durable.gouv.fr

Des renseignements complémentaires sur la lutte contre la précarité alimentaire et l'habilitation sont disponibles sur le site du Ministère des solidarités et de la santé.

<https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/lutte-contre-la-precarite-alimentaire/>

<https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/lutte-contre-la-precarite-alimentaire/article/habilitations-a-l-aide-alimentaire>

➤ **Déclaration de manipulation de denrées alimentaires auprès des services de protection des populations**

Conformément à l'article R233-4 du code rural et de la pêche maritime, tout exploitant qui met en œuvre l'une des étapes de la production, de la transformation et de la distribution des produits ou denrées alimentaires d'origine animale est tenu de déclarer chacun des établissements dont il a la responsabilité, ainsi que les activités qui s'y déroulent, ce qui permet aux services en charge des contrôles d'identifier l'ensemble des établissements.

Les établissements manipulant, stockant et distribuant des denrées de cette nature sont donc soumis au principe de déclaration auprès de la direction départementale de protection des populations ou DDETS-PP du département d'exercice.

Les démarches sont indiquées via l'adresse suivante:

<https://www.mesdemarches.agriculture.gouv.fr/demarches/association-ou-organisation-de/assurer-une-activite-de-76/article/preparer-ou-vendre-de-denrees-276>

GLOSSAIRE

ARPP	Accord pour le relogement des publics prioritaires
CCAS	Centre communal d'action sociale
CERFA	Centre d'enregistrement et de révision des formulaires administratifs (formulaire agréé par les services de l'État)
CHRS	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale
CHS	Centre d'hébergement et de stabilisation
CHU	Centre d'hébergement d'urgence
DALO	Droit au logement opposable
DDETS-PP	Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités – et de protection des populations
DIPC	Document individuel de prise en charge
DRIHL	Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement
HAS	Haute autorité de santé
NUR	Numéro unique régional
SI-SIAO	Service d'information du service intégré d'accueil et d'orientation
SYPLO	Système priorité logement



PRÉFET DE PARIS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Formulaire de déclaration d'évènement indésirable

Document à transmettre à l'UD DRIHL 75 à l'adresse suivante :

alerte-eig-drihl75@developpement-durable.gouv.fr

**En cas d'urgence en dehors des horaires ouvrables,
contacter l'astreinte DRIHL 75 au 06 82 84 53 27**

Association / Établissement :

Adresse :

Date et heure de la déclaration :

Nom et qualité du déclarant :

Téléphone n°

Autorité(s) administrative(s) informée(s) :

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

Veillez cocher la ou les cases correspondantes :

<input type="checkbox"/> 1. Sinistre ou événement météorologique (par exemple: inondation, tempête, incendie, rupture de fourniture d'électricité, d'eau...)
<input type="checkbox"/> 2. Accident ou incident lié à une défaillance technique (par exemple: pannes prolongées d'électricité, de chauffage, d'ascenseur...) et événement en santé environnementale (par exemple: épidémie, intoxication; légionelles; maladies infectieuses...)
<input type="checkbox"/> 3. Perturbation dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines (par exemple: vacance de poste prolongée, notamment d'encadrement, difficulté de recrutement, absence imprévue de plusieurs personnels, turn over du personnel, grève..., mettant en difficulté l'effectivité de la prise en charge ou la sécurité des personnes accueillies)
<input type="checkbox"/> 4. Accident ou incident lié à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance (par exemple : erreur dans la distribution de médicament, traitement inadapté, retard dans la prise en charge ou le traitement apporté...)
<input type="checkbox"/> 5. Perturbation de l'organisation ou du fonctionnement liée à des difficultés relationnelles récurrentes avec une famille ou des proches ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure (par exemple : conflit important sur la prise en charge d'une personne, menaces répétées, demandes inadaptées, défiance à l'encontre du personnel, activités illicites...)
<input type="checkbox"/> 6. Décès accidentel ou consécutif à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne (par exemple : suite à une chute, un accident de contention...)
<input type="checkbox"/> 7. Suicide ou tentative de suicide
<input type="checkbox"/> 8. Situation de maltraitance envers les usagers (par exemple : violence physique, psychologique ou morale, agression sexuelle, négligence grave, privation de droit, vol, comportement d'emprise, isolement vis-à-vis des proches, défaut d'adaptation des équipements nécessaires aux personnes à mobilité réduite...)
<input type="checkbox"/> 9. Disparition inquiétante (disparition entraînant la mobilisation des services de police ou de gendarmerie pour rechercher la personne)
<input type="checkbox"/> 10. Comportement violent de la part des usagers envers d'autres usagers ou du personnel, au sein de la structure, (par exemple : agressivité, menaces, violence physique, agression sexuelle...) ainsi que manquement grave au règlement de fonctionnement (par exemple : non-respect des règles de vie en collectivité, pratiques ou comportements inadaptés ou délictueux...)
<input type="checkbox"/> 11. Actes de malveillance au sein de la structure (par exemple : détérioration volontaire de locaux, d'équipement ou de matériel, vol...)

Circonstances et déroulement des faits :

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

Nombre de personnes victimes ou exposées

--

Conséquences constatées au moment de la transmission de l'information

Pour la ou les personnes prises en charge	
Pour les personnels (par exemple: empêchement de venir sur le lieu de travail, arrêt maladie, réquisition...)	
Pour l'organisation et le fonctionnement de la structure (par exemple : difficulté d'approvisionnement , difficulté d'accès à la structure ou sur le lieu de prise en charge de la personne, nécessité de déplacer des résidents, suspension d'activité...)	

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

OUI NON

Mesures immédiates prises par la structure

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

Dispositions prises ou envisagées par la structure

Concernant les usagers ou les résidents (par exemple: fin de prise en charge, transfert d'établissement...)	
Concernant le personnel (par exemple: formation, sensibilisation, soutien, mesure conservatoire, mesure disciplinaire...)	
Concernant l'organisation du travail (par exemple: révision du planning, des procédures...)	

Concernant la structure (par exemple: aménagement ou réparation des locaux ou équipements, information ou communication interne et/ou externe, demande d'aide ou d'appui, notamment à l'autorité administrative, activation d'une cellule de crise, activation d'un plan...)	
---	--

Suites administratives ou judiciaires

Enquête de police ou de gendarmerie OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
Dépôt de plainte OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
Signalement au procureur de la République OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	

Évolutions prévisibles ou difficultés attendues

--

Répercussions médiatiques

Le dysfonctionnement ou l'événement peut-il avoir un impact médiatique?

OUI **NON**

Les médias sont-ils déjà informés de ces faits?

OUI **NON**

Communication effectuée ou prévue?

OUI **NON**



PRÉFET DE PARIS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

DECLARATION DE CREATION DE PLACES D'HEBERGEMENT D'URGENCE

En vertu des articles L322-1 et suivants du Code de l'action sociale et des familles, les personnes morales désirant créer un établissement d'hébergement ne relevant pas du régime d'autorisation doivent en faire préalablement la déclaration auprès de la DRIHL Paris.

Tout changement essentiel dans l'activité, l'installation, l'organisation ou le fonctionnement de l'établissement intéressant l'un des points mentionnés dans cette déclaration doit également faire l'objet d'une déclaration.

Organisme			
Contact direction	Nom	Tel	Courriel
Contact financier	Nom	Tel	Courriel
Contact structure	Nom	Tel	Courriel
Adresse structure			
CP / Commune			

Nombre de places total	
<i>Hommes isolés</i>	
<i>Femmes isolées</i>	
<i>Familles</i>	
<i>Couples</i>	
<i>Autres</i>	
Forme d'hébergement (collectif/diffus)	
Coût / jour / personne ¹	
Investissement / travaux	
Ouverture du site	
Fin de mise à disposition du site	

1 dissocier les coûts de fonctionnement et d'investissement

Projet de l'établissement ²	
Date et visa opérateur	
Date et visa DRIHL Paris	

2 Joindre document le cas échéant



PRÉFET DE PARIS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

DECLARATION DE RECONSTITUTION DE PLACES D'HEBERGEMENT D'URGENCE

En vertu des articles L322-1 et suivants du Code de l'action sociale et des familles, les personnes morales désirant créer un établissement d'hébergement ne relevant pas du régime d'autorisation doivent en faire préalablement la déclaration auprès de la DRIHL Paris.

Tout changement essentiel dans l'activité, l'installation, l'organisation ou le fonctionnement de l'établissement intéressant l'un des points mentionnés dans cette déclaration doit également faire l'objet d'une déclaration.

Organisme			
Contact direction	Nom	Tel	Courriel
Contact financier	Nom	Tel	Courriel
Contact structure	Nom	Tel	Courriel
	Structure existante		Structure envisagée
Adresse			
CP / Commune			

Nombre de places total		
<i>Hommes isolés</i>		
<i>Femmes isolées</i>		
<i>Familles</i>		
<i>Couples</i>		
<i>Autres</i>		
Forme d'hébergement (collectif/diffus)		
Coût / jour / personne ¹		
Investissement / travaux		
Ouverture du site		
Fin de mise à disposition du site		

1 Dissocier les coûts de fonctionnement et d'investissement

Projet de l'établissement ²		
Date et visa opérateur		
Date et visa DRIHL Paris		

2 Joindre document le cas échéant

FICHE STRUCTURE HÉBERGEMENT

**Association,
adresse et
contacts**

Historique

Association, Evolution du projet, Travaux d'humanisation

Présentation

Publics accueillis

Effectif total		
Composition des effectifs	<i>Hommes isolés :</i>	<i>Femmes isolées :</i>
	<i>Couples :</i>	<i>Famille :</i>
Spécificités des publics accueillis		
Tranche d'âge des publics accueillis		
Spécificité du centre		
Modalité d'hébergement	<i>(taux de collectif et/ou d'éclaté, composition T1, T2,...)</i>	
Typologie des chambres	<i>(individuelle, partagée, sanitaires, placards fermés, divers aménagements, lits bébés, lits simples ou superposés ...)</i>	

Accès et chambres « Personne à Mobilité Réduite » / Ascenseur	
Restauration	<i>(collective, horaire, tickets repas, etc...)</i>
Participation financière	
Hébergement enfant	<i>(droit de garde/hébergement/visite, âge, place en crèche, accueil séquentiel...)</i>
Animaux	
Type d'accompagnement	
Composition de l'équipe	

Vie du centre

Contraintes
horaires /
horaires
d'ouverture

Accompagne-
ment proposé

(fréquence, référent, axes travaillés, ...)

Visites

(fréquence, où, qui, ...)

Partenaires
extérieurs

(équipe psychiatrique, santé, ...)

Conseil de vie sociale ou autres modes de participation des usagers

Divers

Procédure d'admission

Examen de la candidature	<i>(qui examine, délais, contacts préalables ; si entretien d'admission, selon quelles modalités)</i>
Délai d'admission	<i>(prise de décision, restitution aux personnes, conditions d'admission, contrat de séjour, etc...)</i>
Si place en gestion directe, nombre et modalité	<i>(qui examine, délais, contacts préalables ; si entretien d'admission, selon quelles modalités)</i>