

Améliorer la fluidité de l'hébergement vers le logement en Ile-de-France

Préambule

103 000 personnes sont hébergées chaque jour en Ile-de-France, dans plus d'un millier de structures. Parmi elles, au 30 avril 2018, 57 834 personnes hébergées (soit 27 738 ménages) avaient une demande de logement social active, soit 3,4 % du total des demandeurs de logement social en Île-de-France. Sur 12 mois glissants, 11 835 personnes (4 821 ménages) ont été relogées, soit 6,3 % des attributions de logements sociaux.

Les associations qui accompagnent les personnes en situation de précarité partagent avec les services de l'Etat un objectif d'accès effectif à leurs droits, notamment à un logement ou à toute structure adaptée à leur situation, ce qui doit également avoir un impact positif sur la fluidité au sein des dispositifs d'hébergement.

L'application de la circulaire du 12 décembre 2017 relative à l'examen de situations administratives dans l'hébergement d'urgence doit contribuer à répondre à cet enjeu en Ile-de-France, au travers d'une meilleure connaissance du public accueilli et en contribuant à faciliter l'accès des personnes hébergées à leurs droits et à des propositions d'orientations adaptées à leur situation. Cette action doit être menée sur la base du travail d'évaluation sociale de la vulnérabilité des personnes accueillies, d'accompagnement des personnes et de recherche d'orientations adaptées à leur situation, réalisé par les travailleurs sociaux des structures d'hébergement. Elle contribue par ailleurs à une meilleure connaissance des personnes à la rue ou en situation de mal logement et peut ainsi compléter les travaux menés par l'Observatoire Francilien des Personnes à la Rue ou Hébergées.

Cette circulaire prévoit l'intervention d'équipes dites mobiles au sein des structures d'hébergement, chargées de prendre connaissance des situations individuelles des personnes hébergées, sur la base du volontariat des personnes concernées. Ces équipes mobiles sont composées d'agents de préfecture compétents en droit des étrangers, d'agents de l'OFII et, en fonction des ressources localement mobilisables et du contexte local, de personnels compétents en matière de veille ou d'évaluation sociales. Ces équipes sont déployées progressivement dans chaque département, selon un calendrier arrêté par le préfet de région, en lien étroit avec les ministères de l'intérieur et de la cohésion des territoires.

Les conditions de réussite de cette action, qui s'inscrit dans le cadre plus large de la politique de l'hébergement et de l'accès au logement mise en œuvre en Île-de-France décrite notamment dans le Schéma Régional de l'Habitat et de l'Hébergement, sont les suivantes :

- Poursuivre le développement et le rééquilibrage territorial de l'offre de logements et d'hébergement
- Augmenter la production de logements en pension de famille et résidence accueil comme le prévoit la mise en œuvre de la stratégie du logement d'abord
- Poursuivre la réflexion collective engagée pour améliorer les processus d'attribution de logements sociaux afin notamment de contribuer à un égal accès à un logement de droit commun et favoriser la prise en compte des ménages du premier quartile de revenus. Il s'agit notamment d'appréhender les différences d'appréciation du taux d'effort et du reste pour vivre par les réservataires et les CAL (en intégrant l'APL) et leurs effets sur l'accès au logement des ménages hébergés, en poursuivant les travaux déjà menés par l'AORIF en ce sens. D'analyser plus en détails les refus et les critères d'appréciation des CAL, étudier leur explicitation, avec la mise en place d'un groupe de travail partenarial, et en s'appuyant sur les travaux déjà réalisés.
- Poursuivre la réflexion collective engagée dans le cadre du CRHH sur les situations familiales les plus complexes à reloger (avec jeunes majeurs, conjoint qui demeure dans le pays d'origine, projet de regroupement familial, etc.) afin de s'outiller pour faciliter la sortie.
- Organiser une meilleure coordination de la gestion des contingents de logements sociaux entre départements.
- Faciliter le déménagement vers la province de ménages volontaires.
- Assurer l'articulation et la continuité des mesures d'accompagnement et de renforcer le soutien aux acteurs. Conforter l'accompagnement social dans les dispositifs d'urgence, en particulier à l'hôtel
- Améliorer le repérage des ménages hébergés en attente de logement en poursuivant l'effort des SIAO et des travailleurs sociaux d'identification et de qualification de la demande pour un recensement toujours plus exhaustif des ménages hébergés en attente de logement.

Au-delà du signalement initial, cela implique une réactualisation très régulière de la demande de logement social (et donc de SYPLO), pour veiller à l'actualisation permanente, en temps réel, des demandes de logement social.

- Engager une réflexion sur les modalités d'accès à l'hébergement et au logement, sur l'expérimentation de solutions nouvelles et le fonctionnement des pensions de familles.
- Soutenir les formes d'habitat en colocation
- Organiser la mobilisation de grands logements pour des personnes souhaitant habiter en colocation, non par défaut mais par désir. Cela implique aussi de prévoir un accompagnement adapté à cette modalité d'accueil.
- Favoriser l'orientation vers le médico-social, le médical ou le paramédical pour les personnes le nécessitant.
- Permettre l'accès au logement des personnes en souffrance psychique et/ou en situation d'addiction.

Article 1 : engagements conjoints

Par la présente charte, les services de l'État d'une part, et les gestionnaires des structures d'hébergement d'autre part, s'engagent à respecter les principes et objectifs suivants :

- Agir de façon concertée, en veillant à consolider les relations de confiance mutuelle qui les lient, et en respectant leurs engagements et obligations réciproques ;
- Respecter le droit des personnes et leur initiative dans l'entreprise des démarches d'examen de dossiers d'accès aux droits ;
- Agir de façon transparente, en partageant les objectifs et résultats de ces actions ;
- Veiller à la progressivité et à l'adaptabilité du dispositif mis en œuvre ;
- Mettre en œuvre toute action susceptible d'optimiser le fonctionnement de l'ensemble de la chaîne hébergement – insertion – accès au logement ;
- Favoriser l'accès des personnes hébergées à leurs droits et lutter contre le non recours en travaillant au déblocage des situations complexes. Rechercher des solutions permettant d'améliorer l'accès à une solution adaptée de toute personne dont la situation est bloquée ;
- Améliorer l'information des personnes hébergées sur leurs droits et obligations.

Article 2 : engagements des services de l'Etat

Les services de l'Etat en Ile-de-France s'engagent à :

1. renforcer le dialogue direct et transparent avec les associations gestionnaires de structures d'hébergement (information sur les orientations de l'Etat, la programmation des appels à projet et les sujets d'actualité, visibilité et pluri-annualité du pilotage, publication d'un bilan annuel sur l'état de l'hébergement en Ile-de-France ...) ;
2. désigner dans chaque département un référent unique pour chaque structure d'hébergement, chargé notamment de conseiller et d'accompagner les gestionnaires dans leur action quotidienne, d'assurer l'interface avec les différents services compétents de l'Etat (ARS OFII Préfecture ...), de faciliter à l'initiative des personnes concernées le dépôt et l'examen de leurs dossiers, et de porter à la connaissance du préfet de département les difficultés susceptibles d'être rencontrées par le gestionnaire ;
3. Produire un bilan partagé des suites données aux visites des équipes mobiles sur la base d'éléments agrégés anonymisés, portant notamment sur les catégories suivantes :
 - personnes ayant bénéficié d'une évaluation sociale au cours des deux derniers mois et pouvant bénéficier, au vu de ce diagnostic, d'une réorientation à brève échéance vers des structures mieux adaptées à leur situation ;
 - personnes souhaitant bénéficier d'un accompagnement social (pour les personnes à l'hôtel par exemple)
 - personnes ayant déposé une demande de logement social - ayant une demande de logement social active de plus de 6 mois et une inscription dans SYPLO ;
 - personnes pour lesquelles, au regard du diagnostic médical, une orientation vers un établissement médico-social a été préconisée ou des démarches entreprises ;
 - personnes nécessitant des soins ou actes infirmiers relevant d'un service de soins à domicile
 - personnes en perte d'autonomie, ou vieillissante nécessitant une aide aux actes de la vie quotidienne qui ne peut être mise en œuvre au sein de la structure

- personnes sans aucune ressource financière (minima sociaux compris)
 - personnes ayant déposé une demande d'asile ou de titre de séjour ;
 - personne ayant obtenu le statut de réfugié et pouvant relever du dispositif d'hébergement dédié (CPH)
4. Mobiliser l'ensemble des contingents réservataires pour l'accès aux logements sociaux des ménages éligibles hébergés dans les structures concernées, conformément à la loi.
5. Veiller à ce que l'intervention des équipes mobiles pluridisciplinaires fasse notamment l'objet :
- d'un dialogue préalable avec les associations concernées, conduit par chacun des préfets de département ;
 - d'un calendrier prévisionnel actualisé chaque trimestre ;
 - d'un préavis de trois semaines pour chaque structure d'hébergement concernée ;
 - d'un échange préalable entre le référent désigné par le préfet et le gestionnaire de la structure concernée, ainsi que d'une réunion d'information collective en direction des usagers ;
 - de l'envoi au gestionnaire de la structure d'hébergement d'une fiche de procédure précisant les modalités d'intervention de l'équipe mobile (composition de l'équipe mobile et coordonnées du référent, information préalable à délivrer usagers, attentes et éléments de diagnostic, éléments d'information et pièces justificatives attendues...).

Article 3 : engagements des associations

Les associations s'investissent dans la mise en place et le fonctionnement du dispositif des équipes mobiles dont elles sont partenaires. A ce titre, les associations s'engagent à :

- contribuer à la bonne information des personnes hébergées sur le rôle et les modalités d'intervention des équipes mobiles
 - faciliter l'organisation et le déroulement des interventions des équipes mobiles, au travers de réunions d'information collectives suivies d'entretiens individuels, menés sur la base du volontariat
 - établir en amont des visites une contribution, dans le respect de la loi informatique et liberté, à la production de données actualisées sur la situation des personnes hébergées, permettant notamment de définir des orientations adaptées à la situation de détresse sociale, médicale ou psychique des personnes hébergées et de mieux adapter le format des équipes mobiles.
- les données transmises par les associations ont une visée uniquement statistique, afin d'améliorer la connaissance du public hébergé. Elles ne doivent en aucun cas permettre une identification des personnes. Pour ce faire, les données transmises :
- ne sont pas nominatives ;
 - doivent être agrégées par échantillon de 120 personnes adultes minimum. Une méthode d'agrégation des données devra être définie afin que les données remontées par les structures accueillant moins de 120 personnes soient agrégées avec celles des autres structures du territoire, jusqu'à atteindre le nombre minimal de 120 personnes adultes.
- Participer au suivi des interventions des équipes mobiles et à l'élaboration d'un bilan partagé avec les services de l'Etat.

Article 4 : principes d'intervention

Les entretiens entre l'équipe mobile et les personnes hébergées se font sur la base du volontariat. Ces entretiens ne donnent pas lieu à la délivrance ou à la notification de décisions individuelles immédiates, à l'exception des rendez-vous qui peuvent être proposés aux personnes concernées.

Les équipes mobiles pourront intervenir dans l'ensemble des structures d'hébergement, y compris hôtelières, sur accord des gestionnaires et en appliquant un délai de prévenance des gestionnaires de 3 semaines, permettant ainsi l'information en amont des personnes hébergées.

Le gestionnaire informe les services de l'Etat du nombre de personnes souhaitant rencontrer l'équipe mobile afin, le cas échéant, d'ajuster la taille et la composition de celle-ci.

Tout échange d'informations relatives à la situation des personnes hébergées entre les associations et les services de l'Etat doit donner lieu à l'application de la Loi Informatique et Libertés :

- Il ne peut y avoir de recueil systématique d'informations nominatives sur la situation administrative des personnes.
- La finalité des demandes de transmission d'information doit être précisée.

Les personnes doivent accepter la transmission ou transmettre elles-mêmes les données qui auraient pu être collectées dans le cadre de leur demande d'hébergement.