

Publié le : 22/06/2023

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS
CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Séance du 14 juin 2023 à 17h00

Question n°12

Projet d'établissement de l'AGORA

Sous la présidence de Madame Sylvie WANLIN, Vice-présidente du CCAS :

Etaient présents :

Monsieur Claude BILLOD / Monsieur Yves CHANSON, part à 19h50, vote jusqu'à la question n°18 et assiste à l'information n°1 / Monsieur Philippe CREMER / Madame Valéry GARCIA / Madame Myriam LEMERCIER / Monsieur Michel JOURNEAUX / Madame Agnès MARTIN / Madame Claudine MAUGAIN / Monsieur Alfred M'BONGO, arrive à 17h08 et vote à partir de la question n°3 / Monsieur Michel PELLATON part à 19h15 et vote jusqu'à la question n°16 / Monsieur Jean-Hugues ROUX / Monsieur André TERZO / Madame Sylvie WANLIN

Etaient absents :

Monsieur Bernard AVON / Monsieur Cyril DEVESA / Monsieur Jamal-Eddine LOUHKIAR / Madame Anne VIGNOT, **donne pouvoir à Madame Sylvie WANLIN**

RECU EN PREFECTURE

Le 22 juin 2023

VIA DOTELEC - S2LOW

Date de dépôt en Préfecture : 025-262500564-20230614-D00174410-DE

DÉLIBÉRATION

Incidence financière

Sans incidence financière

Résumé : Il est proposé d'informer et de soumettre à l'approbation du Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale, l'actualisation du projet d'établissement, la mise à jour du plan d'action et du règlement intérieur de la Résidence L'Agora.

Le Service Hébergement Logement Accompagné est composé de 4 dispositifs d'hébergement (Hébergement d'urgence, Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, Lits Halte Soins Santé, Tremplin Jeunes) et de 3 dispositifs de logement accompagné (Résidence Sociale, Maison Relais Agora, Maison Relais Autre toit) pour un total de 164 personnes accompagnées.

Ces documents ont été adaptés au regard du nouveau projet social du CCAS et en lien avec l'évaluation des Etablissements Sociaux et Médico-Sociaux à venir en 2023. Les documents mis à jour sont présentés en annexe.

Référence au Projet social 2022-2026 :

Axe 1 : Intervenir auprès des publics prioritaires identifiés dans l'ABS

Axe 2 : Maintenir ou accompagner vers l'autonomie les publics relevant du CCAS au sens de l'autonomie sociale et économique – De « l'urgence vers l'autonomie »

Axe 3 : Faciliter l'accès aux droits et leur maintien (aller vers, simplification...)

Axe 4 : Faire du CCAS l'interlocuteur majeur des politiques du handicap et de l'âge en lien avec la dimension accessibilité pour mieux vivre dans la ville

Axe 5 : Optimiser les moyens, les ressources et le patrimoine du CCAS pour pérenniser son action de service public

Axe 6 : Faire savoir et valoriser l'action du CCAS

Sans objet

I - Contexte

Le projet d'établissement ou de service social et médico-social a été généralisé par la loi n°2002-2. L'article L.311-8 du CASF stipule que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit 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 [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. » Depuis l'ouverture de la résidence Agora sur le secteur de Montrapon, une démarche d'amélioration continue est engagée via des séminaires réguliers et des comités trimestriels des habitants (délibération du Conseil d'administration de décembre 2022).

Cette démarche qualitative de co-construction permet à la Résidence L'Agora d'adapter sa réponse de service public aux réalités de terrain et aux problématiques rencontrées par les habitants.

Le Service Hébergement Logement Accompagné est composé de 4 dispositifs d'hébergement et de 3 dispositifs de logement accompagné :

- L'hébergement d'urgence AGORA : 31 places pour l'hébergement temporaire de personnes ou couples sans-abri.
- Lits Halte Soins Santé AGORA : 11 places pour répondre au besoin de prise en charge sociale et sanitaire des personnes sans domicile dont l'état de santé ne nécessite pas ou plus une hospitalisation.
- Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale AGORA : 20 places pour personnes isolées ou couples sans enfant, connaissant de graves difficultés d'ordre économique et social.
- Logement Tremplin Jeunes : 12 logements en diffus, loués aux bailleurs bisontins, pour favoriser l'accès au logement des jeunes âgés de 18 à 25 ans ayant un projet de formation ou d'accès à l'emploi et accompagnés par la Mission Locale.
- Résidence Sociale AGORA : 40 logements pour répondre de façon temporaire aux besoins des personnes ayant rencontrées des difficultés d'ordre économique et social.
- Maison Relais AGORA : 25 logements d'habitat durable et participatif.
- Maison Relais L'Autre Toit : 25 logements regroupés sur une structure située 22 chemin de l'Espérance à Besançon.

II – Les évolutions du plan d'action 2020-2025 et du règlement fonctionnement

Dans le cadre de son axe 2 sur l'accompagnement, le plan d'action prévoit de faciliter l'appropriation du logement par une adaptation des prestations et des pratiques (2.5).

Pour se faire, l'ensemble du personnel a été formé à la réduction des risques en 2022.

Le règlement intérieur, soumis à l'approbation du Conseil d'Administration, prévoit l'arrêt de l'interdiction de stocker et de consommer de l'alcool dans les parties privatives pour favoriser le travail médico-social autour de la réduction des risques.

Après délibération et à l'unanimité, les membres du Conseil d'Administration présents et représentés :

✓ Adoptent l'actualisation du projet d'établissement du Service Hébergement Logement Accompagné et du règlement intérieur de la Résidence L'Agora,

✓ Prennent connaissance du plan d'action 2020-2025 actualisé et des différents documents liés à la vie de la structure et à l'organisation du service.

Pour extrait conforme,
La Vice-présidente du CCAS,



Sylvie WANLIN

PROJET D'ETABLISSEMENT 2020-2025

I. CONTEXTE ET ORIENTATIONS

I.A la notion de service public et les valeurs républicaines

Le projet d'établissement est l'occasion de rappeler les principes et valeurs qui guident notre action dans le champ de l'inclusion sociale. Ces valeurs sont à la fois celles de la République Française, celles du service public, celles du travail social et bien évidemment du CCAS de la ville de Besançon.

Nous rappellerons que l'engagement de l'Etat et des collectivités qui interviennent dans la vie économique et sociale, apparaît nécessaire afin de lutter contre la pauvreté, les inégalités et d'assurer la cohésion nationale.

Dans le contexte actuel, le projet d'établissement et les professionnels s'attachent particulièrement à communiquer et à diffuser à travers leurs actions au quotidien, individuelles ou collectives, les valeurs suivantes :

- Lutte contre toutes les formes de discrimination
- Laïcité
- Engagement citoyen
- Lien social comme lutte contre toutes formes de communautarisme

Au-delà des recommandations des bonnes pratiques professionnelles dans le champ du travail social, la réflexion et la mise en œuvre du projet d'établissement permettent de rappeler la place nécessaire des habitants au cœur de notre action et de leurs projets tant individuels que collectifs.

Le respect, la dignité des personnes et la reconnaissance de la singularité des habitants font partie de l'ADN du travail social et des valeurs des travailleurs sociaux. Ces notions doivent être garanties et sont rappelées dans le projet d'établissement. Il est en est de même pour les principes qui fondent le travail social, tels que le consentement éclairé des publics, le respect de la confidentialité, la transparence, toujours dans l'intérêt de l'habitant.

Besançon a toujours été un symbole des valeurs sociales, s'inscrivant ainsi dans la lignée des valeurs défendues par des grands humanistes tels que Pierre-Joseph PROUDHON, Charles FOURIER, Victor HUGO ou encore Jeanne Antide THOURET, fondatrice des « sœurs de la charité ».

Ainsi, dès 1968, la municipalité de Besançon met en place un « minimum vital garanti » en faveur des personnes les plus démunies (réservé à sa création aux personnes âgées puis

étendu à l'ensemble des familles bisontines en difficulté en 1975), avant la création du RMI (revenu minimum d'insertion) en 1988, aujourd'hui remplacé par le RSA (revenu solidarité active).

Le socle de l'intervention sociale du CCAS de Besançon est fondé sur le respect des valeurs que sont l'équité de traitement, le respect de la dignité de la personne humaine et la liberté de choix.

I.B Le CCAS de Besançon : une implication historique dans les dispositifs d'hébergement – logement.

Le CCAS de la Ville de Besançon est créé dans sa forme actuelle le 21 mars 1972 dans la continuité du bureau d'aide sociale (BAS), lui-même créé en 1953. A partir de 1959, le BAS est placé sous l'autorité de l'adjoint aux Affaires sociales, M. Henri HUOT, qui va dynamiser et marquer durablement l'action sociale de la Ville de Besançon.

Dès 1972, la volonté de rompre avec l'aide sociale et de passer à l'action sociale à caractère promotionnelle et éducative conduit à la création du CCAS. Aussi, les actions en faveur de l'hébergement et du logement s'étendent en 1974 avec l'ouverture de la cité de transit des Acacias, la création des dispositifs de bail glissant, l'ouverture du CHRS « Les Géraniums » en 1977, du centre d'accueil des réfugiés en 1981 et de l'Abri de nuit des Glacis (Maison Abbé Pierre) en 1985.

C'est dans ce contexte de développement d'une offre d'hébergement social, et très social, que le CCAS de la Ville de Besançon a choisi de prendre en gestion le bâtiment Le Forum dès son ouverture en 1980. Le Forum est un bâtiment du patrimoine de Loge GBM (ex Grand Besançon Habitat), dont la gestion devait être confiée initialement au CROUS (Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires) afin d'accueillir des étudiants, notamment étrangers en rapport avec le CLA (Centre de Linguistique Appliquée) et des personnes orientées par le service social du CCAS de la Ville de Besançon.

Le Forum regroupait quatre fonctions, à savoir des réponses en terme d'urgence (47 places), de Lits Halte Soins Santé (9 lits), de Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS – 20 places – 17 logements) et d'appartements en location (52 places - 52 logements). La diversité du public qu'il accueille et le coût de logement extrêmement réduit qu'il propose, positionnent Le Forum comme un outil incontournable sans lequel un nombre conséquent de résidents serait sans solution d'habitat et dans une réalité d'errance sociale, notamment au centre de la ville.

Fort du constat de la vétusté du bâtiment et dans le cadre du Programme de Rénovation Urbaine du quartier de Planoise, le CCAS de la Ville de Besançon a choisi en 2008 de remplacer le bâtiment vieillissant. Le futur bâtiment d'une capacité de 117 logements essentiellement individuels, basé sur le quartier en plein essor de Montrapon-Témis sera alors construit par Loge GBM et géré par le CCAS qui s'acquittera d'une redevance. Ce nouvel outil marque une rupture définitive avec les actuelles conditions d'accueil en proposant des logements spacieux (26 m² pour la fonction résidence), confortables, bien équipés et accessibles aux personnes à mobilité réduite dans un environnement protégé.

I.C Evolution du service

Dans le cadre des opérations prévues au PNRU 1, la déconstruction du Forum a donné lieu à la reconstruction de deux unités pour l'accueil des publics en situation de vulnérabilité :

- la Résidence L'Agora de 117 logements : ouverture en 2014,
- la Maison Relais L'Autre Toit de 25 logements : ouverture en 2016,
- la Maison Relais Agora de 25 logements : ouverture en 2018 sur le site de l'Agora (28 places de résidence sociale ont été transformées) pour pallier à la vacance de la résidence sociale et répondre à un besoin d'habitat durable et collectif.

Le service gère 4 dispositifs depuis 2014 sur un seul site. Suite au comité technique du 13 septembre 2019, le service gère 7 dispositifs, dont 5 sur le site de l'Agora en plus des logements diffus de l'ex-service logement. La résidence sociale et la maison relais bénéficient toutes deux, en tant que dispositif de logement accompagné, de conventions APL. Cette diversification constitue l'une des principales évolutions de l'après Forum.

Ces évolutions du périmètre d'intervention du service, désormais nommé Hébergement Logement Accompagné (SHLA), sont soutenues par divers ajustements organisationnels, notamment la mise en œuvre d'une astreinte et le renforcement des effectifs dont l'encadrement de proximité, dès 2016. Le service est dorénavant doté d'une équipe administrative, ressource et soutien des actions éducatives et sociales.

Les conditions d'accueil des habitants se sont nettement améliorées à travers la situation géographique (environnement sécurisant) des établissements, la mise à disposition de logements décents et accessibles, mais aussi à travers l'attention particulière portée à la sécurité des personnes et des biens.

Depuis 2014, le CCAS de Besançon a confirmé sa volonté de s'engager financièrement dans le parcours hébergement/logement des plus bisonnins les plus vulnérables.

Dès 2017, les services de l'Etat, à travers la DDETSPP du Doubs et l'ARS, ont valorisé le travail du CCAS de Besançon, à travers une participation financière accrue à l'hébergement d'urgence et au Logement accompagné. Cette reconnaissance a permis d'ouvrir la deuxième maison relais sur le site de l'Agora pour proposer 25 places de logements durables et participatifs avec des moyens humains supplémentaires.

L'année 2020 a aussi permis d'installer deux places supplémentaires de Lits Halte Soins Santé, émanant du Schéma Régionale d'organisation Médico-sociale de l'Agence régionale de Santé Bourgogne Franche-Comté, ainsi qu'un poste d'infirmier Lits Haltes Soins Santé mobile suite au SEGUR de la santé pour « allez vers » les publics les plus éloignés du soins.

II. ETAT DES LIEUX ET DIAGNOSTIC

II.A La mise en œuvre du plan quinquennal pour le logement d'abord

Le plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme est porté par la délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal). Il vise à

orienter rapidement les personnes sans-domicile de l'hébergement vers un logement durable grâce à un accompagnement adapté, modulable et pluridisciplinaire.

Faire le pari du Logement d'abord, c'est donner la priorité au logement comme condition première à l'inclusion et choisir de mettre en valeur les compétences des personnes. Cette approche est validée par de multiples expérimentations dans les pays scandinaves et anglo-saxons.

Le contexte national et départemental relatif à la mise en œuvre accélérée du plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme a fait évoluer l'offre de service du SHLA à travers l'ouverture, en 2018, d'une seconde maison relais de 25 logements sur le site de l'Agora résidence. L'intégration d'une nouvelle maison sur ce site, au 1^{er} décembre 2018, a ainsi été rendue possible par un financement spécifique de la Direction Départementale de l'Emploi du Travail des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETSPP).

Il s'agit aussi, dans le cadre du plan quinquennal, de recentrer l'hébergement d'urgence sur son objet premier : réactivité et fluidité. En effet, les dispositifs d'hébergement connaissent un taux de rotation trop faible, résultats de durées de séjour trop longues, en grande partie liés à l'attente pour accéder à un petit logement sur le territoire bisontin.

Une partie des publics, aussi appelé « stabilisés », nécessite aussi un accompagnement au long cours et reste longtemps sur des dispositifs temporaires. Il s'agit d'un public fortement désocialisé et déficitaire sur le plan sanitaire, ne pouvant être orienté à moyen ou long terme vers le logement autonome, ni vers le dispositif « résidence sociale » et ne répondant pas à une logique de logement durable mais temporaire. Le service doit donc s'adapter aux spécificités du public et inscrire ce public stabilisé dans une dynamique de parcours.

II.B L'organisation des moyens humains

Avec l'ouverture d'une seconde maison relais et la notion de parcours d'hébergement logement, sont mis en place un secteur hébergement et un secteur logement accompagné. Le passage au comité technique en septembre 2019 a permis d'asseoir cette nouvelle organisation avec le secteur ressource, composé des agents d'accueils, de veille, d'entretien et administratifs.

Ce travail s'est fait en collaboration avec les équipes pour répondre à leurs attentes d'encadrement de proximité.

L'ensemble des fiches de postes a été revu. Les plannings des veilleurs ont également évolué. Pour répondre à la demande des habitants de plus de présence sociale, l'ensemble des équipes médico-sociales proposent des permanences hebdomadaires.

Dans le cadre de la transmission d'informations, une relève quotidienne de 30 minutes avec présence de chaque agent à minima à 8h et à 19h est instituée pour assurer la relève jour/nuit.

Avec le retour d'expérience de la crise sanitaire et la mise en place d'un plan de continuité de l'activité, le SHLA est en capacité de prioriser ses activités et ses modalités d'accompagnement.

II.C une offre de service en adéquation avec les spécificités des publics

Le service élabore chaque année un bilan d'activité complet de tous les dispositifs qui permet de faire émerger les nouvelles problématiques rencontrées et de s'y adapter.

- **Le secteur hébergement**

Le secteur hébergement (LHSS 11 places, HU 31 places, CHRS 20 places, LTA Tremplin 12 places) prend en compte un public de plus en plus vulnérable sur le plan sanitaire, sans domicile stable et fortement désocialisé, sans ressources ou bénéficiaire de minimas sociaux. Les problématiques d'addiction ou de handicap limitent les possibilités d'inclusion pour une bonne partie des résidents accueillis. L'endettement locatif est également un motif de plus en plus fréquent des demandes d'accompagnement.

Dans ces conditions, les axes de travail portent essentiellement sur la mise à l'abri, l'accès aux droits, la coordination des soins ou l'insertion par l'emploi et l'accompagnement budgétaire. La visée première devient ainsi plus que jamais de remédier au sans - abrisme ou de le prévenir, par un accompagnement global vers l'accès au logement dans le parc ordinaire ou en offrant des opportunités de stabilisation.

Les équipes sont ainsi de plus en plus amenées à s'inscrire dans un travail social tantôt projectif ou palliatif, selon les besoins liés aux situations. Cela d'autant plus que l'accompagnement des résidents hébergés en HU a été ventilé partiellement début 2018, sur tous les référents de l'équipe hébergement, avec pour objectif de mieux réguler les incidents ou problèmes de cohabitation dans le quotidien et de développer un travail collectif.

La durée de séjour requise pour accéder au logement classique ou accompagné oscille entre 12 et 18 mois selon les dispositifs. Les retours à la rue demeurent exceptionnels.

Les entretiens de pré admission permettent de proposer une solution d'hébergement adaptée aux singularités de chacun et validée dans le cadre des réunions de secteur hébergement.

- **Le secteur logement accompagné**

Le secteur logement accompagné (Résidence sociale AGORA 40 places, Maison-relais L'Autre Toit 25 places, Maison relais AGORA 25 places) répond aux besoins d'un public âgé de 20 ans à plus de 60 ans qui se paupérise, souffre d'isolement et de problèmes de santé. La plupart des résidents qui y séjournent a connu auparavant un ou plusieurs séjours en CHRS et les femmes y sont mieux représentées aujourd'hui qu'hier.

L'ouverture de la maison relais AGORA a permis de stabiliser durablement certains habitants du secteur hébergement et de la résidence sociale. Le travail social mené sur ce secteur d'intervention s'adresse à des personnes qui risquent de se désocialiser rapidement en quittant l'établissement et/ou sont en situation de handicap.

Sur la résidence sociale, la possibilité de location d'un studio jusqu'à deux ans donne l'occasion d'une nouvelle ou première expérience locative et d'un soutien dans la préparation du relogement à des ménages qui sont en mesure d'accéder à un logement autonome.

En maison relais, les ménages bénéficient d'une veille sociale qui permet de prévenir les ruptures de soin et l'étayage du collectif est très important, sans limitation de durée liée au contrat de séjour. La participation des habitants à la vie de l'établissement prime sur la contractualisation autour d'un projet individuel, et l'équipe va s'attacher à valoriser des habitudes de vie, des compétences de participation sociale, à travers des projets collectifs : co-construction du règlement, actions d'embellissement des espaces collectifs, ateliers bricolage, cuisine et espaces verts.

III. METHODE D'ELABORATION

Le projet d'établissement ou de service du social et médico-social est généralisé par la loi n°2002-2.

L'article L.311-8 du CASF stipule que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit 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. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

L'actualisation de l'offre de services et l'organisation de l'établissement doivent découler des objectifs sociaux et médico-sociaux définis sur la base d'un diagnostic partagé entre les habitants et les équipes.

III.A La construction d'un diagnostic partagé

Depuis 2017, le service Hébergement Logement Accompagné a organisé 3 séminaires annuels.

Ces temps de travail se sont appuyés sur les différents écrits et temps d'échanges réalisés au sein du service tels que les évaluations internes et externes, les bilans annuels transmis aux autorités de tutelles (ARS et DDETSPP), l'analyse des tableaux de bords internes, les réunions collectives, les réunions de services et les entretiens professionnels annuels.

L'ensemble des éléments de diagnostic et le travail réalisé lors des séminaires ont permis de définir les axes de travail prioritaires et intermédiaires du projet d'établissement.

III.B Le principe de l'amélioration continue et l'Evaluation

Le CCAS de la Ville de Besançon est engagé dans une démarche d'amélioration continue. Le référentiel Marianne devenu Service plus, à titre d'exemple, définit depuis 2008 le standard de la qualité de l'accueil dans les services publics. Devant les progrès accomplis ces dernières années, le référentiel Marianne est entièrement refondu en 2016 pour pousser plus loin le degré d'exigence, mieux répondre aux attentes des citoyens et s'adapter à l'évolution des usages.

Le dernier audit interne sur la base du référentiel Marianne a eu lieu en février 2020. Les préconisations qui en découlent sont logiquement intégrées aux objectifs du projet

d'établissement. Un audit service plus (nouvelle appellation du référentiel Marianne) a été réalisé le 7 février 2023.

Les évaluations externes des LHSS et du CHRS sont également programmées sur la fin du premier semestre 2023.

IV. OBJECTIFS ET DECLINAISON DU PROJET 2021-2026

Les actions menées au sein du service Hébergement Logement Accompagné se doivent de répondre aux enjeux sociaux du territoire et aux orientations politiques, définies dans le projet social 2022-2026 du CCAS de Besançon.

Au sein de ce projet social, les orientations politiques ont défini plusieurs axes de travail permettant d'apporter une réponse aux besoins. Plusieurs relèvent du champ de compétence du Service Hébergement et Logement Accompagné :

- Intervenir auprès des publics prioritaires identifiés dans l'Analyse des Besoins Sociaux.
- Maintenir ou accompagner vers l'autonomie les publics relevant du CCAS au sens de l'autonomie sociale et économique, de « l'urgence vers l'autonomie ».
- Faciliter l'accès aux droits et leur maintien.

IV.A Objectifs stratégiques du projet d'établissement

Les axes de travail, qui sont déclinés en objectifs opérationnels et actions, sont les suivants :

1. Faire de l'accueil et de la présence sociale les premiers temps de l'accompagnement.
2. Sécuriser le parcours vers le logement autonome et durable, en adaptant l'offre de service à la singularité des situations des publics et aux besoins de proximité.
3. Diversifier et renforcer la démarche participative comme levier de valorisation et de citoyenneté des habitants.
4. Consolider le partenariat afin de développer un habitat inclusif en s'appropriant les ressources à différentes échelles de territoires.
5. Développer la qualité de vie au travail et prévenir les risques professionnels et psychosociaux liés aux ESMS, comme gage d'une bonne qualité de service public.

IV.B Déclinaisons opérationnelles via le Plan d'action

Le premier plan d'action du service a été présenté et validé au Conseil d'Administration de décembre 2020. Cette base de travail fait l'objet d'actualisations régulières pour répondre au mieux aux besoins des habitants et des équipes.

Ce travail a permis de définir les priorisations suivantes :

- 2021 : ACCUEIL
- 2022 : COMMUNICATION, SIMPLIFICATION
- 2023 : ACCOMPAGNEMENT
- 2024 : PARTENARIAT
- 2025 : DEMARCHES PARTICIPATIVES

Le plan d'actions SHLA est composé de 29 axes intermédiaires et de 80 actions.

Le plan d'actions est un outil essentiel pour bien prendre en compte l'amélioration continue réalisée au sein du service et montrer actuellement aux habitants et aux agents les actions réalisées et restant encore à travailler.

L'ensemble des fiches projets fait l'objet d'une évaluation avec indicateurs, les fiches sont modifiées en fonction des évolutions et des temps de travail proposés.

V. EVALUATION ET EVOLUTION DU PROJET D'ETABLISSEMENT

Les établissements sociaux et médico-sociaux sont règlementairement soumis à des évaluations de la qualité. L'année 2023, comme évoqué dans la partie méthodologie, sera l'occasion d'avoir des retours sur le projet d'établissement au vu de l'audit service plus réalisé le 7 février 2023, mais également de l'évaluation externe du CHRS et des LHSS sur la fin du premier semestre 2023.

L'évolution législative récente concernant les Conseils de vie sociale a fait l'objet d'un passage au CA du CCAS au mois de décembre 2022. Les conseils trimestriels des habitants prenant en compte les spécificités organisationnelles, des services ont ainsi pu être officialisés.

Les temps collectifs par dispositif, ainsi que les bilans annuels, permettent de dégager des pistes de progrès ou de faire exprimer des besoins pour améliorer et adapter notre réponse de service public.

L'accueil et l'accompagnement sont partagés par tous les agents du service et même au-delà. En effet, lors du groupe de travail sur l'accompagnement, les habitants ont pu nous dire que l'accompagnement revêt différentes formes, individuelles et collectives, d'une part, mais également que les échanges entre habitants, formalisés ou non, contribuent aussi à un accompagnement, d'autre part.

Cette conclusion montre tout l'intérêt de cette co-construction pour s'adapter au mieux aux attentes du public et continuer à faire sens dans notre quotidien dans le champ de l'hébergement et du logement pour les bisontins les plus vulnérables.

Espace résidentiel social

L'AGORA

2 rue Pierre Mesnage

25000 BESANÇON

Tél. : 03 81 41 22 70

Fax : 03 81 51 14 48

E-mail : agora@besancon.fr



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1^{er} – Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 – Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 – Droit à l'information

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. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents, par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi, s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 – Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire, ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des

conditions d'expression et de représentation qui figurent dans le code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 – Droit à la renonciation

La personne peut, à tout moment, renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie, ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 – Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 – Droit à la protection

Il est garanti à la personne, comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 – Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de sa prise en charge ou de son accompagnement, et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution ou à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 – Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 – Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 – Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

En dehors de toute nécessité exclusive et objective dans la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

REGLEMENT INTERIEUR

Espace résidentiel social L'Agora

PREAMBULE

Ce règlement a été établi conformément à la Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il définit les règles générales de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun. Il sera soumis au Conseil trimestriel des habitants pourra être modifié par avenant chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Selon le dispositif d'accueil, une pièce complémentaire est jointe concernant des règles ou fonctionnements spécifiques.

Le centre communal d'action sociale (CCAS) de la Ville de Besançon est gestionnaire de la résidence L'Agora, qui a pour objet d'accueillir des personnes en situation d'exclusion et/ou de difficultés d'accès au logement. Un accompagnement est mis en place, visant à mettre en œuvre les moyens qui permettent directement ou indirectement de favoriser leur insertion.

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

La personne accueillie a droit au respect de ses libertés fondamentales, dans le respect réciproque :

- Des salariés de l'établissement
- Des autres personnes accueillies
- De toute personne se trouvant dans l'établissement (visites, familles, intervenants extérieurs)

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

- Respect de la dignité et de l'intégrité
- Respect de la vie privée
- Liberté d'opinion
- Liberté de culte
- Liberté de circulation
- Droit à l'information
- Droit aux visites

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité d'accueil des usagers du CCAS de Besançon, le service Hébergement Logement Accompagné s'engage à respecter les 19 engagements du référentiel Service + et implique pour cela l'ensemble de ses agents.

Article 1. L'ADMISSION

Les procédures d'admissions diffèrent selon les dispositifs, cependant c'est le responsable d'établissement qui prononce les entrées :

L'admission de chaque personne est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif soumis au secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel.

Un dossier d'information est remis à la personne accueillie au moment de son admission. Ce dossier comprend :

- Le livret d'accueil de l'établissement,
- Le règlement intérieur de l'établissement,
- Le contrat d'hébergement pour le secteur hébergement ou contrat de séjour pour le secteur logement accompagné,
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie.

1.1. Hébergement d'Urgence (HU)

Suite à une évaluation sociale et une demande d'hébergement par le biais du SIAO, du 115 ou de tout service social, la personne est accueillie en fonction des places disponibles.

1.2. Lits Halte Soins Santé (LHSS)

A réception de la fiche de préconisation comprenant une partie sociale et une partie médicale, le médecin référent du service émet un avis. L'équipe médico-sociale (assistant socio-éducatif et infirmier) rencontre ensuite la personne afin d'évaluer plus globalement l'adéquation des besoins de la personne et des moyens du service.

1.3. Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) et en Résidence sociale

Une demande est instruite par un travailleur social dans le cadre de la CODHAL (Coordination Départementale de l'Accompagnement Hébergement Logement). Cette dernière prononce une orientation et informe la structure et le travailleur social à l'origine de la demande.

Dans un délai d'un mois suivant cette orientation, la personne qui souhaite être hébergée doit prendre contact avec le service afin de fixer un entretien de préadmission.

Lors de cet entretien, le fonctionnement du service ainsi que les modalités de l'accompagnement social sont expliqués, afin que la personne puisse s'engager en toute connaissance de cause.

Article 2. L'EVOLUTION DE L'ACCUEIL DES PERSONNES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

Sur la base du choix des pratiques validées dans le projet d'établissement, la personne accueillie bénéficie d'un suivi individualisé tout au long de sa prise en charge.

Cet accompagnement évolutif et adapté fait l'objet de la signature d'un document individuel de prise en charge à des échéances différentes selon les services. Toute modification du projet sera notifiée par le biais d'un avenant.

La participation de la personne à la mise en œuvre et la conception de son projet d'accompagnement est recherchée et favorisée au maximum.

En cas de non-respect du règlement intérieur (ou des règles organisationnelles spécifiques à chaque service), ou de non adhésion au suivi social défini en lien avec la personne accueillie, celle-ci s'expose à des sanctions pouvant aller du rappel au règlement à l'exclusion du service. Dans ce cas, la personne sera reçue par le responsable ou son adjoint, en présence de son référent social.

Article 3. LA PARTICIPATION DES RESIDENTS A LA VIE DE L'ETABLISSEMENT

3.1. Le Comité Trimestriel des habitants

Conformément à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, l'établissement est doté d'un dispositif de participation des résidents par dispositif, dénommé comité trimestriel des habitants, se réunissant avec des fréquences différentes suivant les dispositifs. Il associe les habitants, les personnels autres représentants au fonctionnement de la structure en de toutes questions concernant l'organisation ou le fonctionnement de l'établissement et notamment :

- l'organisation intérieure et la vie quotidienne,
- les activités,
- les animations socioculturelles,
- les projets de travaux et équipements,
- la nature et le prix des services rendus,
- l'affectation des locaux collectifs,
- le règlement intérieur,
- [...]

Conformément au projet d'établissement, l'équipe éducative de la structure met en place une action visant à rendre efficiente la participation des habitants.

Le comité trimestriel des habitants a pour but d'être représentatif des habitants de la structure et d'être force de proposition concernant toute question liée à la vie de l'établissement.

3.2. La personne qualifiée

Cette personne (tiers à l'établissement) pourra être sollicitée par tout habitant pour faire valoir ses droits lorsqu'elle n'aura pas pu obtenir satisfaction et après avoir tenté de les faire valoir auprès de la structure.

Une liste de ces personnes est établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental. Cette liste est affichée dans les locaux.

3.3. Le référent

Chaque personne accueillie au sein de l'espace résidentiel est accompagnée au sein d'une équipe socio-éducative par un référent. Cet accompagnement permet la construction et le suivi d'un projet personnalisé visant à l'autonomie.

La réalisation de ce projet implique de la part des parties concernées une relation privilégiée, basée sur le dialogue et la confiance. Chaque étape de ce projet sera échangée avec le référent et fera l'objet d'un bilan. Ne pas se présenter à ces entretiens constitue une rupture du contrat d'hébergement et peut donc entraîner le départ de l'établissement.

3.4. Réunions

Il existe plusieurs instances de travail réunissant l'équipe socio-éducative (réunion de

direction, réunion de secteur, réunion de dispositif). Au sein de ces instances, l'équipe socio-éducative échange sur certains projets individuels et collectifs et leur évolution. Leur contenu est détaillé dans une note de service en date du 15 décembre 2022.

Des synthèses, à la demande de l'habitant ou du référent, peuvent être organisées.

L'équipe socio-éducative se réunit régulièrement pour échanger sur certains projets individuels et leur évolution. Des professionnels extérieurs à l'établissement peuvent y être invités.

Les personnes accueillies doivent être informées par leurs référents de la tenue des synthèses qui les concernent. Elles peuvent participer soit en formulant leurs observations à leur référent avant la synthèse, soit en participant à une partie de la réunion.

Article 4. DROITS DU RESIDENT

Chaque habitant sera informé de ses droits fondamentaux et des protections particulières dont il dispose par son référent social et par un affichage à l'accueil de l'établissement.

4.1. Le respect de la décision de prise en charge et des termes du contrat d'hébergement ou de séjour

Le séjour implique d'élaborer conjointement un projet. Chaque partie s'engage à participer activement à sa réalisation.

Les deux parties s'engagent à un respect mutuel de celui-ci et des conséquences qui en découlent. Il est donc important que la personne accueillie adhère pleinement à son projet car seule une participation active de sa part permettra une mise en œuvre cohérente de ce projet.

4.2. L'accès aux informations concernant le dossier de l'habitant

Toute personne prise en charge par l'établissement a un droit d'accès aux informations et documents concernant sa prise en charge.

Pour accéder à ces informations, les personnes concernées doivent en faire la demande auprès de l'équipe éducative.

Le CCAS, responsable du traitement, recueille ici vos données à caractère personnel pour lui permettre d'accomplir ses missions.

Vos données seront traitées par le service hébergement logement accompagné afin d'assurer la gestion et le suivi de votre demande d'hébergement et d'accès au logement. Afin de remplir nos obligations en matière d'évaluation du service, vos données anonymes pourront être traitées à des fins de bilans et de statistiques.

En vue d'assurer la coordination des dispositifs mis en œuvre, certaines de ces informations pourront être communiquées à des tiers extérieurs agissant pour le compte ou en lien avec le CCAS, aux partenaires et professionnels de l'Action sociale, dans le respect des finalités précédemment énoncées.

Vos données ne seront pas transmises à des fins commerciales.

Aucun traitement n'est effectué, ni aucune donnée traitée en dehors de l'Union Européenne.

Vos données seront archivées pendant une durée maximale de 10 ans puis supprimées.

En vertu du Règlement Européen du 27 avril 2016 (RGPD) et de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés modifiée, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation du traitement vous concernant.

Pour exercer vos droits et poser toute question, vous pouvez vous adresser au CCAS

(adresse, mail ou encore n° tel). Vous pouvez également saisir le Délégué à la protection des données personnelles du CCAS par courriel à dpo@grandbesancon.fr ou par courrier postal à CCAS de Besançon, DPO, 9 rue Pablo Picasso 25000 BESANCON.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL– www.cnil.fr.

4.3. Les espaces privatifs

Les espaces privatifs sont accessibles avec un code à quatre chiffres, qui sera attribué à chaque habitant lors de son entrée. Il est de la responsabilité de chacun de le garder secret. En cas d'oubli ou de difficulté, les habitants peuvent s'adresser au personnel présent à l'accueil.

Chaque habitant a la possibilité d'aménager l'espace qui lui est réservé comme il le désire, tout en respectant les normes de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité, et sans apporter de transformation au bâti. A son départ, il assurera la remise en état des lieux.

4.4. Les animaux de compagnie

Les animaux domestiques sont interdits dans les dispositifs d'hébergement.

Concernant la résidence sociale, sont acceptés les animaux de compagnie, à l'exception des NAC (nouveaux animaux de compagnie) et des chiens d'attaque, dits de 1^{ère} catégorie nécessitant l'obtention d'un permis de détention et les chiens de garde et défense de 2^{ème} catégorie.

Le locataire reste responsable des soins, de la propreté et de l'entretien de son animal, ainsi que des dégâts et des troubles anormaux de voisinage que ce dernier pourrait causer. Les animaux doivent être vaccinés et pucés. Le locataire doit assurer la jouissance paisible de l'immeuble et du jardin.

En cas de non-respect de ce point de règlement, signe de maltraitance ou de négligence, l'AGORA se réserve le droit de prévenir les autorités compétentes afin de préserver l'intégrité de l'animal.

4.5. Le stockage d'effets personnels

L'établissement ne dispose pas d'équipements prévus à cet effet, hormis une bagagerie pouvant servir de dépannage pour une durée maximale deux mois suivant le départ de la personne. Passé ce délai, les effets personnels ne pourront être gardés. Un état des lieux des biens personnels sera dressé en présence d'au moins deux personnes du CCAS, dont un cadre. Sauf volonté expresse du résident de les voir confier à un tiers, les biens seront détruits ou remis à une association caritative. Les objets de valeur seront remis aux objets trouvés.

L'établissement ne saurait être tenu responsable des dégradations et/ou vols d'effets personnels déposés à la bagagerie.

Pour récupérer ses affaires en tout ou partie, le résident devra prendre un rendez-vous auprès de son ancien référent.

En cas de décès, et après recherche infructueuse des ayants-droit, le service des domaines prendra en charge l'administration de la succession.

4.6. La liberté de culte

Le personnel, la direction et les personnes accueillies s'engagent à respecter mutuellement

les croyances, convictions et opinions de chacun.

Toute entrave volontaire à la pratique religieuse d'une personne tombe sous le régime des sanctions prévues dans le présent règlement.

Article 5. ORGANISATION ET AFFECTATION DES LOCAUX

5.1. Espaces de travail

Les bureaux situés au rez-de-chaussée et dans les étages sont les lieux de travail des projets individuels. Ils ne sont accessibles que sur rendez-vous, ou demande préalable à l'agent d'accueil qui peut réorienter sur les permanences des différents services.

5.2. Les espaces privatifs

Le personnel a l'obligation de respecter l'intimité et l'espace privatif des résidents. Cependant, le personnel peut effectuer, en présence de l'habitant, des visites de contrôle après l'accord de la direction, afin de vérifier l'hygiène et la sécurité des lieux. Se soustraire à ces visites entraînera une sanction.

L'habitant s'engage à laisser effectuer les travaux nécessaires dans son logement en cas de danger immédiat. Dans la mesure du possible, il est prévenu par courrier, une semaine avant l'intervention.

En cas d'urgence, le personnel peut procéder à l'ouverture des logements. Une information sera donnée a posteriori à l'habitant.

L'habitant peut recevoir des visiteurs dans son appartement.

Les personnes locataires de la résidence sociale et de la maison relais ont la possibilité, après accord de la direction, d'héberger un tiers pour une période définie.

5.3. Les espaces collectifs

Sont accessibles à l'ensemble des résidents, les locaux situés :

Au rez-de-chaussée :

- Salle plurifonctionnelle
- Bibliothèque
- Espace informatique
- Buanderie
- Espace détente

Dans les étages

- Salles à manger collectives, par service

A l'extérieur :

- Espaces verts
- Local poubelle
- Local cycles
- Parking (sous couvert d'une assurance au nom de l'habitant, d'une carte grise et d'un permis de conduire en règle, d'un contrôle technique en cours de validité).

5.4. Organisation des repas

Pour la résidence sociale maison relais et les résidents des appartements T2, les cuisines

se trouvent à l'intérieur des logements.

Pour les services hébergement (HU, CHRS, LHSS), il est interdit de cuisiner dans les chambres. Les habitants doivent utiliser les salles à manger collectives réservées aux personnes du service concerné :

- 3^{ème} étage : Hébergement d'Urgence
- 2^{ème} étage : LHSS
- 1^{er} étage : CHRS

Chaque service proposera un règlement pour les cuisines collectives qui sera annexé au présent document et affiché dans les locaux concernés.

Article 6. VIE COLLECTIVE

L'espace résidentiel social L'Agora est un lieu où vivent des personnes différentes de par leur âge, leur origine, leurs convictions, leur religion et leur personnalité.

Cette diversité nécessite de la part de chacun le respect de la place reconnue à l'autre et demande que chaque personne accueillie s'efforce de mettre ses dons et ses possibilités au service des autres.

Chaque personne accueillie est responsable de sa vie, de ses choix et de ses actes, mais la vie en collectivité implique pour chacun des devoirs et des obligations.

6.1. Le respect des rythmes en collectivité

Le bon fonctionnement de l'établissement impose des horaires en concordance avec une vie socioprofessionnelle pour chacune des personnes présentes.

Chacun se doit de respecter le repos et la tranquillité de ses voisins. L'habitant s'abstiendra de faire du bruit de manière excessive en journée et tout particulièrement entre 22h et 8h du matin. Le volume sonore des appareils (radio, télévision, chaîne hifi, etc.) devra être réduit à partir de 22h, ceci selon la législation en vigueur concernant le tapage diurne et nocturne.

Chacun devra s'appliquer à observer un comportement sociable et évitera de gêner autrui par ses attitudes ou ses propos. Tout manquement à ces règles fera l'objet d'un rappel à la règle, notamment par les veilleurs de nuit présents sur la tranche horaire de 22h à 8h. En cas d'inobservations répétées, une exclusion pourra être envisagée.

6.2. Usage de tabac et alcool

Les fumeurs et vapoteurs (résidents, visiteurs et personnel compris) sont soumis aux règles communes concernant le tabac. Les dispositions de la loi du 10 janvier 1991 prévoient ainsi l'interdiction de fumer dans les lieux communs.

Concernant les chambres doubles ou les T2, si un non-fumeur est hébergé, la (ou les) personne(s) partageant la chambre devra (ont) fumer à l'extérieur du bâtiment.

Le stockage et la consommation d'alcool sont formellement interdits dans les espaces collectifs de la résidence.

Lors de repas collectifs organisés par l'établissement, il est possible, sur autorisation, de consommer de l'alcool. Les modalités sont à organiser avec l'agent en charge du repas collectif sur autorisation de la Direction.

Cependant, chacun s'engage à rester responsable de sa consommation et ne pas gêner les autres. Tout manquement à ce point entraîne l'exclusion immédiate du repas ainsi qu'une sanction.

6.3. Un comportement civil

Le respect des personnes s'impose à tous. Les comportements irrespectueux, atteintes à l'intégrité physique ou morale des habitants ou du personnel, dégradations de matériel, feront l'objet de sanctions et/ou de poursuites.

Une tenue correcte est exigée lorsque vous recevez la visite du personnel de l'établissement ou lorsque vous circulez dans les espaces collectifs.

Chacun se doit de respecter les convictions, l'origine, l'histoire, le travail d'autrui.

Il est interdit de faire du commerce d'objet quelconque tant auprès des autres résidents que des membres du personnel. Le vol ou la dissimulation d'objet constitue un acte grave pouvant justifier l'interruption du séjour.

6.3.1. Avec le personnel

Les résidents se doivent de respecter le travail du personnel de l'établissement,

Le bureau des travailleurs sociaux est le lieu où se construisent les projets individuels, il est donc important de le considérer comme un lieu de travail et de le respecter en tant que tel en évitant d'y pénétrer de façon impromptue.

6.3.2. Avec les biens et les équipements

Chacun se doit de respecter l'ordre, la propreté, les équipements, la bonne tenue de l'établissement et du jardin. Chaque habitant est responsable de ses effets personnels, ainsi que du matériel mis à sa disposition.

Le locataire s'engage à informer, dans les meilleurs délais, la direction de tout dysfonctionnement des équipements constatés dans le logement (fuite d'eau, fermeture des huisseries, etc.).

L'entretien du logement et des sanitaires vous incombe. Vous devez les maintenir dans un bon état de propreté au quotidien. Vous veillerez à leur bon état général, et signalerez immédiatement tout problème technique au personnel d'accueil de l'établissement.

Il est interdit de jeter détritiques et ordures de nature à obstruer les conduits des toilettes, éviers, lavabos et douches. Les ordures doivent être triées et déposées dans les containers prévus à cet effet. Le tri sélectif se doit d'être respecté.

Article 7. ACCUEILLIR DANS SON LOGEMENT

7.1. Les visites

Les visites de personnes extérieures sont libres concernant la résidence sociale et la maison relais. Cependant le visiteur interne ou externe doit obligatoirement se présenter à l'accueil et décliner son identité.

Pour les services d'Hébergement, les visites ont lieu de 8h du matin à 22h chaque jour de la semaine, excepté le vendredi et samedi où il est permis de recevoir jusqu'à minuit. Le visiteur doit décliner son identité à l'accueil.

Les visites sont interdites dans les chambres partagées.

Dans tous les cas, l'agent d'accueil contacte le résident par téléphone, ce dernier doit se déplacer, sauf impossibilité majeure liée à son état de santé, pour accueillir son visiteur dont il est responsable jusqu'au départ de ce dernier.

Le présent règlement s'applique à toute personne présente dans l'établissement, et notamment pour ce qui concerne :

- le bruit,
- les dégradations,
- les comportements,
- les horaires de visite.

Lors du départ du visiteur, il revient à l'habitant de raccompagner à chaque fois son visiteur.

7.2. Accueil d'enfants mineurs

Par dérogation à l'accueil 5.1, les enfants mineurs peuvent être accueillis sous réserve des conditions énoncées ci-dessous

7.2.1. Pour la partie hébergement (HU, CHRS, LHSS)

Seules les demandes de visite en journée sont susceptibles de recevoir une réponse favorable de la part de la direction de l'établissement. L'hébergement des mineurs n'est pas autorisé.

Les personnes hébergées en T2 pourront bénéficier, sous réserve de disponibilité, de la mise à disposition d'une chambre ou d'un studio vacant pour l'accueil d'enfants en journée.

7.2.2. Pour la résidence sociale

Les demandes de visite et d'hébergement des enfants mineurs sont susceptibles de recevoir une réponse favorable de la part de la direction de l'établissement, dans la limite de l'accueil de deux enfants simultanément.

Il incombe à l'habitant de se procurer le mobilier et autre équipement nécessaire au bon accueil de son ou ses enfants et compte-tenu de leur âge. Chaque enfant devra bénéficier de son propre couchage.

7.2.3. Conditions générales

Toutes les demandes doivent être formulées auprès du référent social lors d'un entretien. L'habitant s'engage à fournir les documents suivants :

- livret de famille ou autre document attestant de la filiation,
- décision de justice précisant les droits du parent en matière de visite et d'hébergement,
- si il n'y a pas de décision de justice, une autorisation écrite de l'autre parent donnant son accord pour l'accueil du ou des enfants à l'espace résidentiel Agora et y mentionnant les modalités,
- si l'enfant ou les enfants mineurs sont suivis dans le cadre de la protection de l'enfance, l'habitant autorise l'équipe sociale de l'Agora à contacter le référent de l'enfant.

L'habitant s'engage à assurer l'intégrité morale et physique de son ou de ses enfants qu'il accueille, dans les espaces privatifs et collectifs. Il devra les accompagner systématiquement dans les espaces collectifs.

L'accord ou le refus d'hébergement d'enfants mineurs sera prononcé par le directeur d'établissement lors d'un entretien avec l'habitant et en présence de son référent social.

7.3. Les absences

7.3.1. Pour la partie hébergement (HU, CHRS, LHSS)

La personne s'engage à prévenir l'équipe éducative et/ou la direction de toute absence. Les modalités de l'absence sont à définir avec le référent et soumis à validation de la direction. A défaut d'information, la personne sera contactée téléphoniquement pour se présenter auprès de son référent social sous 8 jours afin de faire le point sur sa situation.

En cas de non présentation, l'habitant sera considéré comme sortant du dispositif, un inventaire de ses effets personnels sera établi et mis en bagagerie pour une durée de deux mois.

En cas d'absence non volontaire (hospitalisation, incarcération, etc.), chaque situation sera étudiée pour envisager des suites à donner à l'hébergement.

7.3.2. Pour la résidence sociale

Le locataire s'engage à avertir la direction et/ou l'équipe éducative de toute absence prolongée.

En cas d'absence non volontaire (hospitalisation, incarcération, etc.), chaque situation sera étudiée pour envisager des suites à donner au contrat de séjour.

En cas d'abandon manifeste du logement, le titre d'occupation sera résilié du fait d'un impayé de loyer ou suite à une décision judiciaire. Un inventaire des effets personnels sera réalisé par un huissier de justice. Les effets personnels du résident seront mis en bagagerie.

7.4. Le courrier

Le courrier reçu par les habitants est disponible à l'accueil.

Le respect de la confidentialité de la correspondance est impérativement assuré à chaque personne accueillie. Aucun courrier ne peut être ouvert sans son consentement par une autre personne.

L'adresse « 2 rue Pierre Mesnage » ne peut servir de siège social à une entreprise.

Article 8. LA SECURITE

Ces règles sont impératives et chaque personne accueillie a l'obligation de les respecter. Le non-respect des règles de sécurité entraîne une sanction immédiate pouvant aller jusqu'à l'exclusion.

Il est interdit d'introduire dans l'établissement et dans les appartements :

- des armes quelles qu'elles soient ;

- des produits stupéfiants sous quelque forme que ce soit ;
- de faire usage d'appareils électriques tels que réchauds, radiateurs d'appoint, machine à laver, etc. ;
- de modifier les installations électriques ;
- de jeter des objets quels qu'ils soient par les fenêtres ;
- de détériorer ou modifier les installations ou équipements communs.

Sécurité incendie :

Les portes de sortie de secours doivent être libres de tout objet ou meuble encombrant.

Article 9. LA RESPONSABILITE

9.1. La responsabilité civile des personnes accueillies

Les règles de responsabilité applicables dans les relations avec autrui sont définies aux articles 1382 et suivants du Code Civil. En aucun cas la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée.

Pour éviter tout désagrément relevant de ce cadre, chaque personne doit souscrire une assurance responsabilité civile à renouveler chaque année. Pour les locataires de la résidence sociale et de la maison relais, cette dernière est comprise dans l'assurance logement.

9.2. La responsabilité en cas de vols

L'établissement n'est en aucun cas responsable des effets personnels, des valeurs et des bagages des habitants, même après leur départ du centre. Les habitants sont tenus d'emporter toutes leurs affaires lors de leur départ.

9.3. Déplacements

Dans le cadre d'actions collectives ou de démarches extérieures, les personnes accueillies peuvent être amenées à se déplacer, en tant que passager, dans un véhicule du CCAS ; dans ce cas elles sont couvertes par l'assurance de ce dernier.

Article 10. LES FAITS DE VIOLENCE GRAVE

L'établissement se réfère à la circulaire n°2001-306 relative à la prévention des violences et maltraitances notamment sexuelles dans les institutions sociales et médico-sociales accueillant des mineurs ou des personnes vulnérables.

L'établissement ne tolère aucune insolence, insulte, provocation, agressivité, violence physique ou morale de la part :

- d'un habitant sur un autre,
- d'un membre du personnel sur un résident,
- d'un habitant sur un membre du personnel,
- d'un tiers à l'établissement.

Dans ces cas précis, une sanction pouvant aller jusqu'à l'exclusion immédiate sera prononcée. Tout fait de violence sur autrui est passible de condamnations énoncées au Code pénal et susceptible d'entraîner des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice. Les peines peuvent aller de la simple amende à la peine de prison ferme.

Article 11. LES LITIGES

11.1. Contestations ou réclamations

L'habitant demandera un entretien avec le responsable de l'établissement pour faire valoir une contestation ou réclamation. Une solution amiable sera recherchée. A défaut, l'habitant pourra adresser un recours gracieux par courrier au Président du CCAS. In fine, il pourra s'adresser à la personne qualifiée (voir article 3.3).

11.2. Sanctions pour non-respect du règlement

En cas de non-respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement intérieur, aussi bien de la part de la personne accueillie que de l'établissement, des sanctions peuvent être prises.

Ces sanctions peuvent aller, en ce qui concerne l'habitant, de la simple remontrance à l'exclusion immédiate (voir l'article 10) en passant par l'avertissement écrit ou la résiliation du contrat de séjour dans les conditions prévues au contrat.

11.3. Les types de recours possibles

11.3.1. La personne qualifiée

L'article L 311-5 du C.A.S.F. prévoit que la personne accueillie peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit (voir article 3.3).

11.3.2. Les tribunaux compétents

Les dispositions du règlement de fonctionnement peuvent faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif. Les parties s'engagent préalablement à rechercher une solution amiable.

Article 13. LA REVISION DU REGLEMENT INTERIEUR

Le règlement de fonctionnement et ses modifications sont soumis à l'avis du conseil trimestriel des habitants et à la validation du Conseil d'Administration du CCAS.

Le règlement de fonctionnement peut être révisé à tout moment en fonction des besoins. Il fait par ailleurs l'objet d'une révision automatique au maximum tous les 5 ans.

Fait à Besançon, le

Lu et approuvé,
La personne accueillie,

DIRECTION DES SOLIDARITES
SERVICE HEBERGEMENT SOCIAL
HU « L'AGORA RESIDENCE »
2 rue Pierre Mesnage
25000 BESANCON
☎ 03 81 41 22 70
Fax 03 81 51 14 48



L'AGORA
RESIDENCE

DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE établi le

Conclu entre :

- d'une part, l'HU « AGORA », représenté par son responsable M.
- d'autre part, M., Mme
né(e) le
(et M. Mme.....
né(e) le)
Adresse :
Téléphone :/...../...../...../...../

Dénommé ci-après le "résident"

Et le cas échéant, son représentant légal M.....

ARTICLE I – OBJET DU CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT

Ce contrat vient préciser les objectifs et les prestations qui sont adaptées au résident et que l'HU va mettre en œuvre avec son concours, au regard :

- de ses besoins et de ses souhaits
- des bilans et évaluations réalisés par les professionnels.

ARTICLE II – OBJECTIFS ET PRESTATIONS ADAPTEES

Dans différents domaines énoncés ci-dessous, le résident s'engage (objectifs, moyens, actions, échéancier) :

- **Accès aux droits**
 - Document d'identité :.....
 - Domiciliation :.....
 - Changement d'adresse:.....
 - Impôt :.....
 - Santé :
 - Ressources :.....
 - Responsabilité civile
 - Inscription sur liste électorale :.....

.....

.....
.....

• **Vie quotidienne :**

.....
.....

• **Santé :**

- Médecin traitant :
- Bilan de santé CPAM :

.....
.....

• **Emploi / travail / formation :**

- Pôle emploi :
- Formation :
- Mission locale :
- En emploi :

.....
.....

• **Gestion financière :**

- Epargne :
- Dette :
- Mesure d'accompagnement :

.....
.....

• **Logement :**

- Codahl :
- Dossier logement social :
- Mesure d'accompagnement :

.....
.....

• **Parentalité :**

- Enfant(s) :
- Liens familiaux :

.....
.....
.....

- **Loisirs / culture / vie sociale :**

.....
.....
.....

- **Personne de confiance :**

.....
.....
.....

- **Autre :**

.....
.....

ARTICLE III – PERIODE COUVERTE

Ce contrat sera réactualisé par un avenant selon une périodicité de

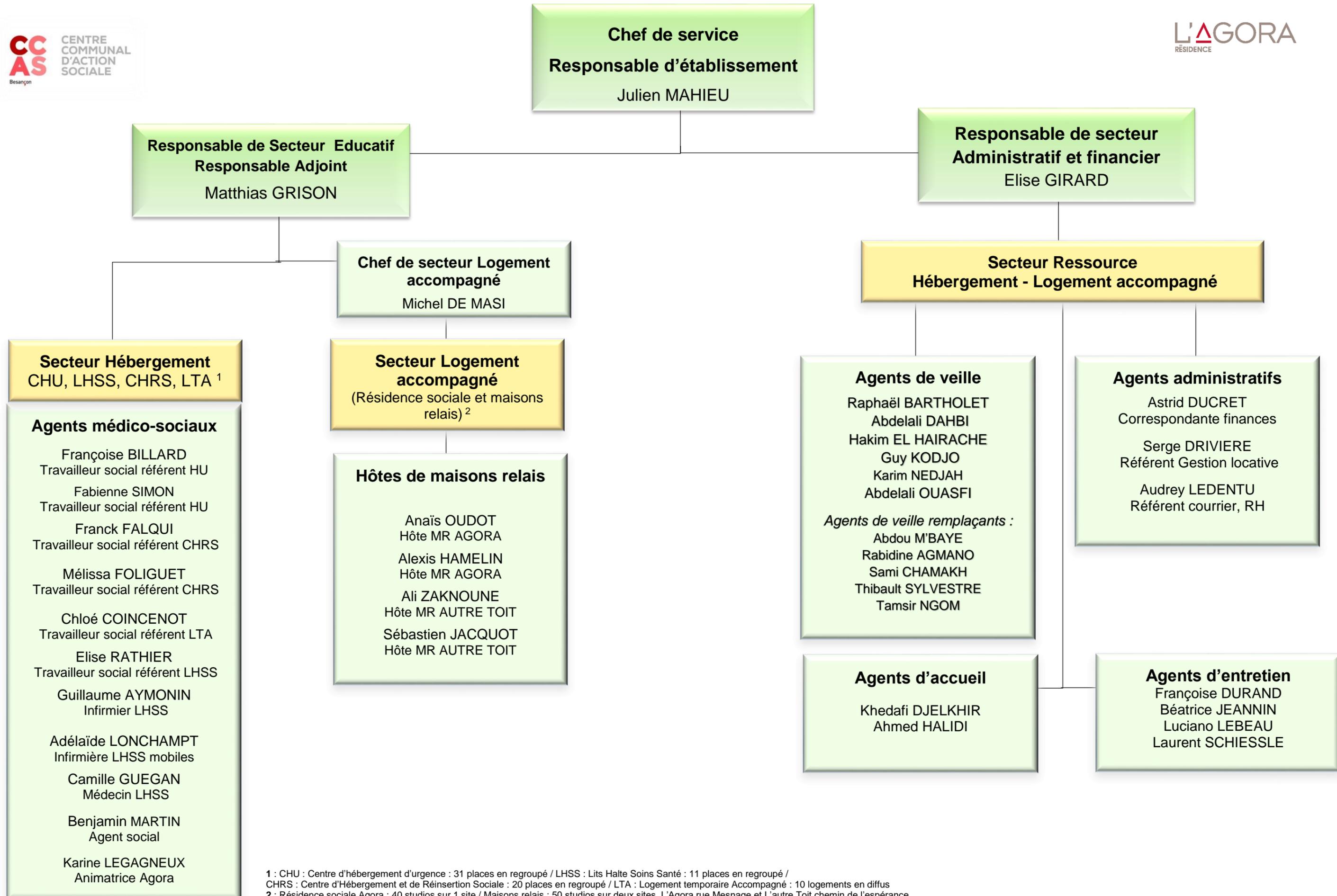
Par la présente, les parties attestent avoir pris connaissance de l'ensemble des droits et obligations nés de cet avenant et s'engagent mutuellement à le respecter.

Fait à Besançon, le
En double exemplaire

Le responsable ou
le représentant légal

Le référent

Le(s) résident(s)



PROJET D'ETABLISSEMENT 2020-2025

I. CONTEXTE ET ORIENTATIONS

I.A la notion de service public et les valeurs républicaines

Le projet d'établissement est l'occasion de rappeler les principes et valeurs qui guident notre action dans le champ de l'inclusion sociale. Ces valeurs sont à la fois celles de la République Française, celles du service public, celles du travail social et bien évidemment du CCAS de la ville de Besançon.

Nous rappellerons que l'engagement de l'Etat et des collectivités qui interviennent dans la vie économique et sociale, apparaît nécessaire afin de lutter contre la pauvreté, les inégalités et d'assurer la cohésion nationale.

Dans le contexte actuel, le projet d'établissement et les professionnels s'attachent particulièrement à communiquer et à diffuser à travers leurs actions au quotidien, individuelles ou collectives, les valeurs suivantes :

- Lutte contre toutes les formes de discrimination
- Laïcité
- Engagement citoyen
- Lien social comme lutte contre toutes formes de communautarisme

Au-delà des recommandations des bonnes pratiques professionnelles dans le champ du travail social, la réflexion et la mise en œuvre du projet d'établissement permettent de rappeler la place nécessaire des habitants au cœur de notre action et de leurs projets tant individuels que collectifs.

Le respect, la dignité des personnes et la reconnaissance de la singularité des habitants font partie de l'ADN du travail social et des valeurs des travailleurs sociaux. Ces notions doivent être garanties et sont rappelées dans le projet d'établissement. Il est en est de même pour les principes qui fondent le travail social, tels que le consentement éclairé des publics, le respect de la confidentialité, la transparence, toujours dans l'intérêt de l'habitant.

Besançon a toujours été un symbole des valeurs sociales, s'inscrivant ainsi dans la lignée des valeurs défendues par des grands humanistes tels que Pierre-Joseph PROUDHON, Charles FOURIER, Victor HUGO ou encore Jeanne Antide THOURET, fondatrice des « sœurs de la charité ».

Ainsi, dès 1968, la municipalité de Besançon met en place un « minimum vital garanti » en faveur des personnes les plus démunies (réservé à sa création aux personnes âgées puis

étendu à l'ensemble des familles bisontines en difficulté en 1975), avant la création du RMI (revenu minimum d'insertion) en 1988, aujourd'hui remplacé par le RSA (revenu solidarité active).

Le socle de l'intervention sociale du CCAS de Besançon est fondé sur le respect des valeurs que sont l'équité de traitement, le respect de la dignité de la personne humaine et la liberté de choix.

I.B Le CCAS de Besançon : une implication historique dans les dispositifs d'hébergement – logement.

Le CCAS de la Ville de Besançon est créé dans sa forme actuelle le 21 mars 1972 dans la continuité du bureau d'aide sociale (BAS), lui-même créé en 1953. A partir de 1959, le BAS est placé sous l'autorité de l'adjoint aux Affaires sociales, M. Henri HUOT, qui va dynamiser et marquer durablement l'action sociale de la Ville de Besançon.

Dès 1972, la volonté de rompre avec l'aide sociale et de passer à l'action sociale à caractère promotionnelle et éducative conduit à la création du CCAS. Aussi, les actions en faveur de l'hébergement et du logement s'étendent en 1974 avec l'ouverture de la cité de transit des Acacias, la création des dispositifs de bail glissant, l'ouverture du CHRS « Les Géraniums » en 1977, du centre d'accueil des réfugiés en 1981 et de l'Abri de nuit des Glacis (Maison Abbé Pierre) en 1985.

C'est dans ce contexte de développement d'une offre d'hébergement social, et très social, que le CCAS de la Ville de Besançon a choisi de prendre en gestion le bâtiment Le Forum dès son ouverture en 1980. Le Forum est un bâtiment du patrimoine de Loge GBM (ex Grand Besançon Habitat), dont la gestion devait être confiée initialement au CROUS (Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires) afin d'accueillir des étudiants, notamment étrangers en rapport avec le CLA (Centre de Linguistique Appliquée) et des personnes orientées par le service social du CCAS de la Ville de Besançon.

Le Forum regroupait quatre fonctions, à savoir des réponses en terme d'urgence (47 places), de Lits Halte Soins Santé (9 lits), de Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS – 20 places – 17 logements) et d'appartements en location (52 places - 52 logements). La diversité du public qu'il accueille et le coût de logement extrêmement réduit qu'il propose, positionnent Le Forum comme un outil incontournable sans lequel un nombre conséquent de résidents serait sans solution d'habitat et dans une réalité d'errance sociale, notamment au centre de la ville.

Fort du constat de la vétusté du bâtiment et dans le cadre du Programme de Rénovation Urbaine du quartier de Planoise, le CCAS de la Ville de Besançon a choisi en 2008 de remplacer le bâtiment vieillissant. Le futur bâtiment d'une capacité de 117 logements essentiellement individuels, basé sur le quartier en plein essor de Montrapon-Témis sera alors construit par Loge GBM et géré par le CCAS qui s'acquittera d'une redevance. Ce nouvel outil marque une rupture définitive avec les actuelles conditions d'accueil en proposant des logements spacieux (26 m² pour la fonction résidence), confortables, bien équipés et accessibles aux personnes à mobilité réduite dans un environnement protégé.

I.C Evolution du service

Dans le cadre des opérations prévues au PNRU 1, la déconstruction du Forum a donné lieu à la reconstruction de deux unités pour l'accueil des publics en situation de vulnérabilité :

- la Résidence L'Agora de 117 logements : ouverture en 2014,
- la Maison Relais L'Autre Toit de 25 logements : ouverture en 2016,
- la Maison Relais Agora de 25 logements : ouverture en 2018 sur le site de l'Agora (28 places de résidence sociale ont été transformées) pour pallier à la vacance de la résidence sociale et répondre à un besoin d'habitat durable et collectif.

Le service gère 4 dispositifs depuis 2014 sur un seul site. Suite au comité technique du 13 septembre 2019, le service gère 7 dispositifs, dont 5 sur le site de l'Agora en plus des logements diffus de l'ex-service logement. La résidence sociale et la maison relais bénéficient toutes deux, en tant que dispositif de logement accompagné, de conventions APL. Cette diversification constitue l'une des principales évolutions de l'après Forum.

Ces évolutions du périmètre d'intervention du service, désormais nommé Hébergement Logement Accomagné (SHLA), sont soutenues par divers ajustements organisationnels, notamment la mise en œuvre d'une astreinte et le renforcement des effectifs dont l'encadrement de proximité, dès 2016. Le service est dorénavant doté d'une équipe administrative, ressource et soutien des actions éducatives et sociales.

Les conditions d'accueil des habitants se sont nettement améliorées à travers la situation géographique (environnement sécurisant) des établissements, la mise à disposition de logements décents et accessibles, mais aussi à travers l'attention particulière portée à la sécurité des personnes et des biens.

Depuis 2014, le CCAS de Besançon a confirmé sa volonté de s'engager financièrement dans le parcours hébergement/logement des plus bisonnins les plus vulnérables.

Dès 2017, les services de l'Etat, à travers la DDETSPP du Doubs et l'ARS, ont valorisé le travail du CCAS de Besançon, à travers une participation financière accrue à l'hébergement d'urgence et au Logement accompagné. Cette reconnaissance a permis d'ouvrir la deuxième maison relais sur le site de l'Agora pour proposer 25 places de logements durables et participatifs avec des moyens humains supplémentaires.

L'année 2020 a aussi permis d'installer deux places supplémentaires de Lits Halte Soins Santé, émanant du Schéma Régionale d'organisation Médico-sociale de l'Agence régionale de Santé Bourgogne Franche-Comté, ainsi qu'un poste d'infirmier Lits Haltes Soins Santé mobile suite au SEGUR de la santé pour « allez vers » les publics les plus éloignés du soins.

II. ETAT DES LIEUX ET DIAGNOSTIC

II.A La mise en œuvre du plan quinquennal pour le logement d'abord

Le plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme est porté par la délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal). Il vise à

orienter rapidement les personnes sans-domicile de l'hébergement vers un logement durable grâce à un accompagnement adapté, modulable et pluridisciplinaire.

Faire le pari du Logement d'abord, c'est donner la priorité au logement comme condition première à l'inclusion et choisir de mettre en valeur les compétences des personnes. Cette approche est validée par de multiples expérimentations dans les pays scandinaves et anglo-saxons.

Le contexte national et départemental relatif à la mise en œuvre accélérée du plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme a fait évoluer l'offre de service du SHLA à travers l'ouverture, en 2018, d'une seconde maison relais de 25 logements sur le site de l'Agora résidence. L'intégration d'une nouvelle maison sur ce site, au 1^{er} décembre 2018, a ainsi été rendue possible par un financement spécifique de la Direction Départementale de l'Emploi du Travail des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETSPP).

Il s'agit aussi, dans le cadre du plan quinquennal, de recentrer l'hébergement d'urgence sur son objet premier : réactivité et fluidité. En effet, les dispositifs d'hébergement connaissent un taux de rotation trop faible, résultats de durées de séjour trop longues, en grande partie liés à l'attente pour accéder à un petit logement sur le territoire bisontin.

Une partie des publics, aussi appelé « stabilisés », nécessite aussi un accompagnement au long cours et reste longtemps sur des dispositifs temporaires. Il s'agit d'un public fortement désocialisé et déficitaire sur le plan sanitaire, ne pouvant être orienté à moyen ou long terme vers le logement autonome, ni vers le dispositif « résidence sociale » et ne répondant pas à une logique de logement durable mais temporaire. Le service doit donc s'adapter aux spécificités du public et inscrire ce public stabilisé dans une dynamique de parcours.

II.B L'organisation des moyens humains

Avec l'ouverture d'une seconde maison relais et la notion de parcours d'hébergement logement, sont mis en place un secteur hébergement et un secteur logement accompagné. Le passage au comité technique en septembre 2019 a permis d'asseoir cette nouvelle organisation avec le secteur ressource, composé des agents d'accueils, de veille, d'entretien et administratifs.

Ce travail s'est fait en collaboration avec les équipes pour répondre à leurs attentes d'encadrement de proximité.

L'ensemble des fiches de postes a été revu. Les plannings des veilleurs ont également évolué. Pour répondre à la demande des habitants de plus de présence sociale, l'ensemble des équipes médico-sociales proposent des permanences hebdomadaires.

Dans le cadre de la transmission d'informations, une relève quotidienne de 30 minutes avec présence de chaque agent à minima à 8h et à 19h est instituée pour assurer la relève jour/nuit.

Avec le retour d'expérience de la crise sanitaire et la mise en place d'un plan de continuité de l'activité, le SHLA est en capacité de prioriser ses activités et ses modalités d'accompagnement.

II.C une offre de service en adéquation avec les spécificités des publics

Le service élabore chaque année un bilan d'activité complet de tous les dispositifs qui permet de faire émerger les nouvelles problématiques rencontrées et de s'y adapter.

- **Le secteur hébergement**

Le secteur hébergement (LHSS 11 places, HU 31 places, CHRS 20 places, LTA Tremplin 12 places) prend en compte un public de plus en plus vulnérable sur le plan sanitaire, sans domicile stable et fortement désocialisé, sans ressources ou bénéficiaire de minimas sociaux. Les problématiques d'addiction ou de handicap limitent les possibilités d'inclusion pour une bonne partie des résidents accueillis. L'endettement locatif est également un motif de plus en plus fréquent des demandes d'accompagnement.

Dans ces conditions, les axes de travail portent essentiellement sur la mise à l'abri, l'accès aux droits, la coordination des soins ou l'insertion par l'emploi et l'accompagnement budgétaire. La visée première devient ainsi plus que jamais de remédier au sans - abrisme ou de le prévenir, par un accompagnement global vers l'accès au logement dans le parc ordinaire ou en offrant des opportunités de stabilisation.

Les équipes sont ainsi de plus en plus amenées à s'inscrire dans un travail social tantôt projectif ou palliatif, selon les besoins liés aux situations. Cela d'autant plus que l'accompagnement des résidents hébergés en HU a été ventilé partiellement début 2018, sur tous les référents de l'équipe hébergement, avec pour objectif de mieux réguler les incidents ou problèmes de cohabitation dans le quotidien et de développer un travail collectif.

La durée de séjour requise pour accéder au logement classique ou accompagné oscille entre 12 et 18 mois selon les dispositifs. Les retours à la rue demeurent exceptionnels.

Les entretiens de pré admission permettent de proposer une solution d'hébergement adaptée aux singularités de chacun et validée dans le cadre des réunions de secteur hébergement.

- **Le secteur logement accompagné**

Le secteur logement accompagné (Résidence sociale AGORA 40 places, Maison-relais L'Autre Toit 25 places, Maison relais AGORA 25 places) répond aux besoins d'un public âgé de 20 ans à plus de 60 ans qui se paupérise, souffre d'isolement et de problèmes de santé. La plupart des résidents qui y séjournent a connu auparavant un ou plusieurs séjours en CHRS et les femmes y sont mieux représentées aujourd'hui qu'hier.

L'ouverture de la maison relais AGORA a permis de stabiliser durablement certains habitants du secteur hébergement et de la résidence sociale. Le travail social mené sur ce secteur d'intervention s'adresse à des personnes qui risquent de se désocialiser rapidement en quittant l'établissement et/ou sont en situation de handicap.

Sur la résidence sociale, la possibilité de location d'un studio jusqu'à deux ans donne l'occasion d'une nouvelle ou première expérience locative et d'un soutien dans la préparation du relogement à des ménages qui sont en mesure d'accéder à un logement autonome.

En maison relais, les ménages bénéficient d'une veille sociale qui permet de prévenir les ruptures de soin et l'étayage du collectif est très important, sans limitation de durée liée au contrat de séjour. La participation des habitants à la vie de l'établissement prime sur la contractualisation autour d'un projet individuel, et l'équipe va s'attacher à valoriser des habitudes de vie, des compétences de participation sociale, à travers des projets collectifs : co-construction du règlement, actions d'embellissement des espaces collectifs, ateliers bricolage, cuisine et espaces verts.

III. METHODE D'ELABORATION

Le projet d'établissement ou de service du social et médico-social est généralisé par la loi n°2002-2.

L'article L.311-8 du CASF stipule que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit 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. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

L'actualisation de l'offre de services et l'organisation de l'établissement doivent découler des objectifs sociaux et médico-sociaux définis sur la base d'un diagnostic partagé entre les habitants et les équipes.

III.A La construction d'un diagnostic partagé

Depuis 2017, le service Hébergement Logement Accompagné a organisé 3 séminaires annuels.

Ces temps de travail se sont appuyés sur les différents écrits et temps d'échanges réalisés au sein du service tels que les évaluations internes et externes, les bilans annuels transmis aux autorités de tutelles (ARS et DDETSPP), l'analyse des tableaux de bords internes, les réunions collectives, les réunions de services et les entretiens professionnels annuels.

L'ensemble des éléments de diagnostic et le travail réalisé lors des séminaires ont permis de définir les axes de travail prioritaires et intermédiaires du projet d'établissement.

III.B Le principe de l'amélioration continue et l'Evaluation

Le CCAS de la Ville de Besançon est engagé dans une démarche d'amélioration continue. Le référentiel Marianne devenu Service plus, à titre d'exemple, définit depuis 2008 le standard de la qualité de l'accueil dans les services publics. Devant les progrès accomplis ces dernières années, le référentiel Marianne est entièrement refondu en 2016 pour pousser plus loin le degré d'exigence, mieux répondre aux attentes des citoyens et s'adapter à l'évolution des usages.

Le dernier audit interne sur la base du référentiel Marianne a eu lieu en février 2020. Les préconisations qui en découlent sont logiquement intégrées aux objectifs du projet

d'établissement. Un audit service plus (nouvelle appellation du référentiel Marianne) a été réalisé le 7 février 2023.

Les évaluations externes des LHSS et du CHRS sont également programmées sur la fin du premier semestre 2023.

IV. OBJECTIFS ET DECLINAISON DU PROJET 2021-2026

Les actions menées au sein du service Hébergement Logement Accompagné se doivent de répondre aux enjeux sociaux du territoire et aux orientations politiques, définies dans le projet social 2022-2026 du CCAS de Besançon.

Au sein de ce projet social, les orientations politiques ont défini plusieurs axes de travail permettant d'apporter une réponse aux besoins. Plusieurs relèvent du champ de compétence du Service Hébergement et Logement Accompagné :

- Intervenir auprès des publics prioritaires identifiés dans l'Analyse des Besoins Sociaux.
- Maintenir ou accompagner vers l'autonomie les publics relevant du CCAS au sens de l'autonomie sociale et économique, de « l'urgence vers l'autonomie ».
- Faciliter l'accès aux droits et leur maintien.

IV.A Objectifs stratégiques du projet d'établissement

Les axes de travail, qui sont déclinés en objectifs opérationnels et actions, sont les suivants :

1. Faire de l'accueil et de la présence sociale les premiers temps de l'accompagnement.
2. Sécuriser le parcours vers le logement autonome et durable, en adaptant l'offre de service à la singularité des situations des publics et aux besoins de proximité.
3. Diversifier et renforcer la démarche participative comme levier de valorisation et de citoyenneté des habitants.
4. Consolider le partenariat afin de développer un habitat inclusif en s'appropriant les ressources à différentes échelles de territoires.
5. Développer la qualité de vie au travail et prévenir les risques professionnels et psychosociaux liés aux ESMS, comme gage d'une bonne qualité de service public.

IV.B Déclinaisons opérationnelles via le Plan d'action

Le premier plan d'action du service a été présenté et validé au Conseil d'Administration de décembre 2020. Cette base de travail fait l'objet d'actualisations régulières pour répondre au mieux aux besoins des habitants et des équipes.

Ce travail a permis de définir les priorisations suivantes :

- 2021 : ACCUEIL
- 2022 : COMMUNICATION, SIMPLIFICATION
- 2023 : ACCOMPAGNEMENT
- 2024 : PARTENARIAT
- 2025 : DEMARCHES PARTICIPATIVES

Le plan d'actions SHLA est composé de 29 axes intermédiaires et de 80 actions.

Le plan d'actions est un outil essentiel pour bien prendre en compte l'amélioration continue réalisée au sein du service et montrer actuellement aux habitants et aux agents les actions réalisées et restant encore à travailler.

L'ensemble des fiches projets fait l'objet d'une évaluation avec indicateurs, les fiches sont modifiées en fonction des évolutions et des temps de travail proposés.

V. EVALUATION ET EVOLUTION DU PROJET D'ETABLISSEMENT

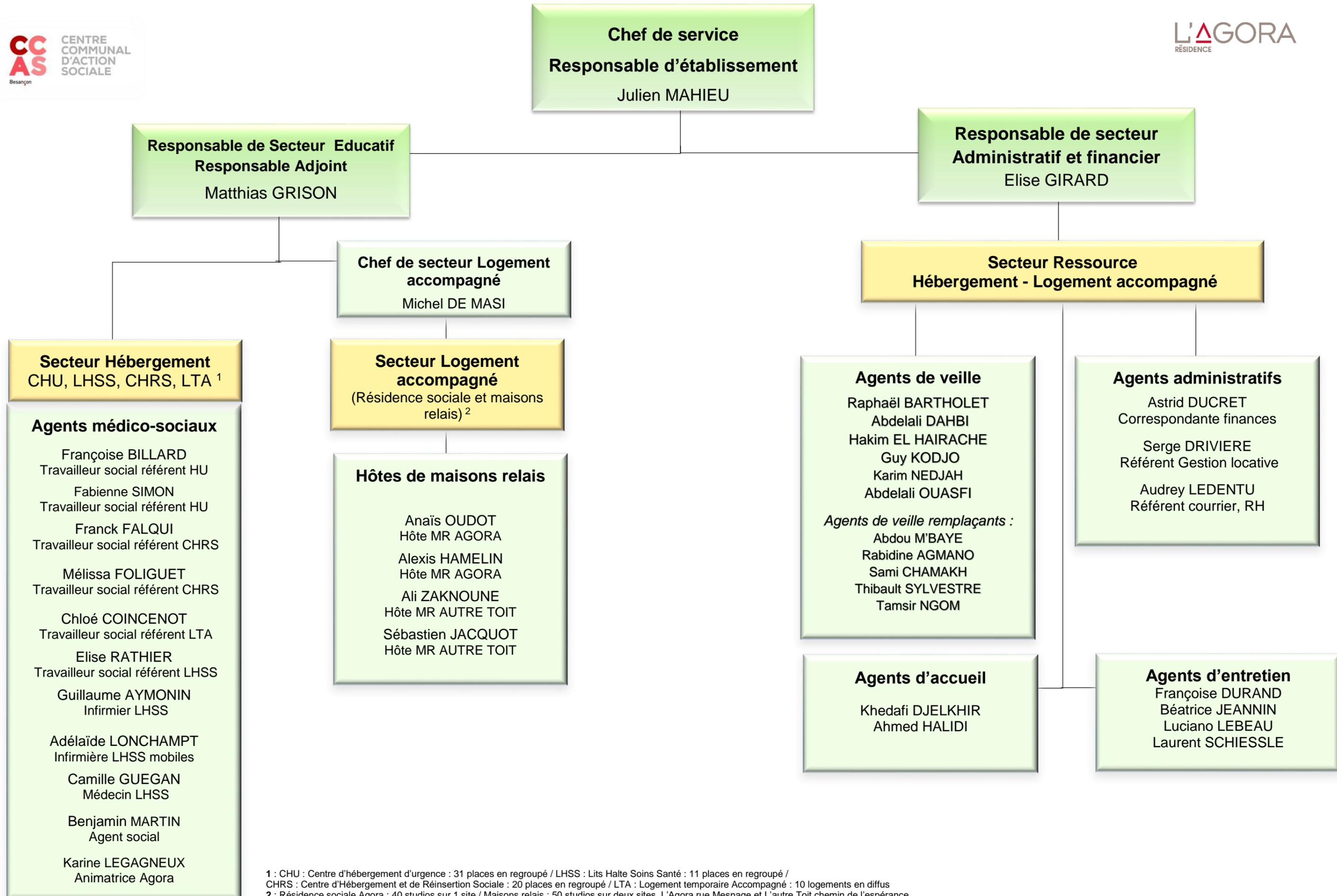
Les établissements sociaux et médico-sociaux sont règlementairement soumis à des évaluations de la qualité. L'année 2023, comme évoqué dans la partie méthodologie, sera l'occasion d'avoir des retours sur le projet d'établissement au vu de l'audit service plus réalisé le 7 février 2023, mais également de l'évaluation externe du CHRS et des LHSS sur la fin du premier semestre 2023.

L'évolution législative récente concernant les Conseils de vie sociale a fait l'objet d'un passage au CA du CCAS au mois de décembre 2022. Les conseils trimestriels des habitants prenant en compte les spécificités organisationnelles, des services ont ainsi pu être officialisés.

Les temps collectifs par dispositif, ainsi que les bilans annuels, permettent de dégager des pistes de progrès ou de faire exprimer des besoins pour améliorer et adapter notre réponse de service public.

L'accueil et l'accompagnement sont partagés par tous les agents du service et même au-delà. En effet, lors du groupe de travail sur l'accompagnement, les habitants ont pu nous dire que l'accompagnement revêt différentes formes, individuelles et collectives, d'une part, mais également que les échanges entre habitants, formalisés ou non, contribuent aussi à un accompagnement, d'autre part.

Cette conclusion montre tout l'intérêt de cette co-construction pour s'adapter au mieux aux attentes du public et continuer à faire sens dans notre quotidien dans le champ de l'hébergement et du logement pour les bisontins les plus vulnérables.



1 : CHU : Centre d'hébergement d'urgence : 31 places en regroupé / LHSS : Lits Halte Soins Santé : 11 places en regroupé / CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale : 20 places en regroupé / LTA : Logement temporaire Accompagné : 10 logements en diffus
2 : Résidence sociale Agora : 40 studios sur 1 site / Maisons relais : 50 studios sur deux sites, L'Agora rue Mesnage et L'autre Toit chemin de l'espérance.

REGLEMENT INTERIEUR

Espace résidentiel social L'Agora

PREAMBULE

Ce règlement a été établi conformément à la Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il définit les règles générales de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun. Il sera soumis au Conseil trimestriel des habitants pourra être modifié par avenant chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Selon le dispositif d'accueil, une pièce complémentaire est jointe concernant des règles ou fonctionnements spécifiques.

Le centre communal d'action sociale (CCAS) de la Ville de Besançon est gestionnaire de la résidence L'Agora, qui a pour objet d'accueillir des personnes en situation d'exclusion et/ou de difficultés d'accès au logement. Un accompagnement est mis en place, visant à mettre en œuvre les moyens qui permettent directement ou indirectement de favoriser leur insertion.

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

La personne accueillie a droit au respect de ses libertés fondamentales, dans le respect réciproque :

- Des salariés de l'établissement
- Des autres personnes accueillies
- De toute personne se trouvant dans l'établissement (visites, familles, intervenants extérieurs)

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

- Respect de la dignité et de l'intégrité
- Respect de la vie privée
- Liberté d'opinion
- Liberté de culte
- Liberté de circulation
- Droit à l'information
- Droit aux visites

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité d'accueil des usagers du CCAS de Besançon, le service Hébergement Logement Accompagné s'engage à respecter les 19 engagements du référentiel Service + et implique pour cela l'ensemble de ses agents.

Article 1. L'ADMISSION

Les procédures d'admissions diffèrent selon les dispositifs, cependant c'est le responsable d'établissement qui prononce les entrées :

L'admission de chaque personne est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif soumis au secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel.

Un dossier d'information est remis à la personne accueillie au moment de son admission. Ce dossier comprend :

- Le livret d'accueil de l'établissement,
- Le règlement intérieur de l'établissement,
- Le contrat d'hébergement pour le secteur hébergement ou contrat de séjour pour le secteur logement accompagné,
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie.

1.1. Hébergement d'Urgence (HU)

Suite à une évaluation sociale et une demande d'hébergement par le biais du SIAO, du 115 ou de tout service social, la personne est accueillie en fonction des places disponibles.

1.2. Lits Halte Soins Santé (LHSS)

A réception de la fiche de préconisation comprenant une partie sociale et une partie médicale, le médecin référent du service émet un avis. L'équipe médico-sociale (assistant socio-éducatif et infirmier) rencontre ensuite la personne afin d'évaluer plus globalement l'adéquation des besoins de la personne et des moyens du service.

1.3. Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) et en Résidence sociale

Une demande est instruite par un travailleur social dans le cadre de la CODHAL (Coordination Départementale de l'Accompagnement Hébergement Logement). Cette dernière prononce une orientation et informe la structure et le travailleur social à l'origine de la demande.

Dans un délai d'un mois suivant cette orientation, la personne qui souhaite être hébergée doit prendre contact avec le service afin de fixer un entretien de préadmission.

Lors de cet entretien, le fonctionnement du service ainsi que les modalités de l'accompagnement social sont expliqués, afin que la personne puisse s'engager en toute connaissance de cause.

Article 2. L'EVOLUTION DE L'ACCUEIL DES PERSONNES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

Sur la base du choix des pratiques validées dans le projet d'établissement, la personne accueillie bénéficie d'un suivi individualisé tout au long de sa prise en charge.

Cet accompagnement évolutif et adapté fait l'objet de la signature d'un document individuel de prise en charge à des échéances différentes selon les services. Toute modification du projet sera notifiée par le biais d'un avenant.

La participation de la personne à la mise en œuvre et la conception de son projet d'accompagnement est recherchée et favorisée au maximum.

En cas de non-respect du règlement intérieur (ou des règles organisationnelles spécifiques à chaque service), ou de non adhésion au suivi social défini en lien avec la personne accueillie, celle-ci s'expose à des sanctions pouvant aller du rappel au règlement à l'exclusion du service. Dans ce cas, la personne sera reçue par le responsable ou son adjoint, en présence de son référent social.

Article 3. LA PARTICIPATION DES RESIDENTS A LA VIE DE L'ETABLISSEMENT

3.1. Le Comité Trimestriel des habitants

Conformément à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, l'établissement est doté d'un dispositif de participation des résidents par dispositif, dénommé comité trimestriel des habitants, se réunissant avec des fréquences différentes suivant les dispositifs. Il associe les habitants, les personnels autres représentants au fonctionnement de la structure en de toutes questions concernant l'organisation ou le fonctionnement de l'établissement et notamment :

- l'organisation intérieure et la vie quotidienne,
- les activités,
- les animations socioculturelles,
- les projets de travaux et équipements,
- la nature et le prix des services rendus,
- l'affectation des locaux collectifs,
- le règlement intérieur,
- [...]

Conformément au projet d'établissement, l'équipe éducative de la structure met en place une action visant à rendre efficiente la participation des habitants.

Le comité trimestriel des habitants a pour but d'être représentatif des habitants de la structure et d'être force de proposition concernant toute question liée à la vie de l'établissement.

3.2. La personne qualifiée

Cette personne (tiers à l'établissement) pourra être sollicitée par tout habitant pour faire valoir ses droits lorsqu'elle n'aura pas pu obtenir satisfaction et après avoir tenté de les faire valoir auprès de la structure.

Une liste de ces personnes est établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental. Cette liste est affichée dans les locaux.

3.3. Le référent

Chaque personne accueillie au sein de l'espace résidentiel est accompagnée au sein d'une équipe socio-éducative par un référent. Cet accompagnement permet la construction et le suivi d'un projet personnalisé visant à l'autonomie.

La réalisation de ce projet implique de la part des parties concernées une relation privilégiée, basée sur le dialogue et la confiance. Chaque étape de ce projet sera échangée avec le référent et fera l'objet d'un bilan. Ne pas se présenter à ces entretiens constitue une rupture du contrat d'hébergement et peut donc entraîner le départ de l'établissement.

3.4. Réunions

Il existe plusieurs instances de travail réunissant l'équipe socio-éducative (réunion de

direction, réunion de secteur, réunion de dispositif). Au sein de ces instances, l'équipe socio-éducative échange sur certains projets individuels et collectifs et leur évolution. Leur contenu est détaillé dans une note de service en date du 15 décembre 2022.

Des synthèses, à la demande de l'habitant ou du référent, peuvent être organisées.

L'équipe socio-éducative se réunit régulièrement pour échanger sur certains projets individuels et leur évolution. Des professionnels extérieurs à l'établissement peuvent y être invités.

Les personnes accueillies doivent être informées par leurs référents de la tenue des synthèses qui les concernent. Elles peuvent participer soit en formulant leurs observations à leur référent avant la synthèse, soit en participant à une partie de la réunion.

Article 4. DROITS DU RESIDENT

Chaque habitant sera informé de ses droits fondamentaux et des protections particulières dont il dispose par son référent social et par un affichage à l'accueil de l'établissement.

4.1. Le respect de la décision de prise en charge et des termes du contrat d'hébergement ou de séjour

Le séjour implique d'élaborer conjointement un projet. Chaque partie s'engage à participer activement à sa réalisation.

Les deux parties s'engagent à un respect mutuel de celui-ci et des conséquences qui en découlent. Il est donc important que la personne accueillie adhère pleinement à son projet car seule une participation active de sa part permettra une mise en œuvre cohérente de ce projet.

4.2. L'accès aux informations concernant le dossier de l'habitant

Toute personne prise en charge par l'établissement a un droit d'accès aux informations et documents concernant sa prise en charge.

Pour accéder à ces informations, les personnes concernées doivent en faire la demande auprès de l'équipe éducative.

Le CCAS, responsable du traitement, recueille ici vos données à caractère personnel pour lui permettre d'accomplir ses missions.

Vos données seront traitées par le service hébergement logement accompagné afin d'assurer la gestion et le suivi de votre demande d'hébergement et d'accès au logement. Afin de remplir nos obligations en matière d'évaluation du service, vos données anonymes pourront être traitées à des fins de bilans et de statistiques.

En vue d'assurer la coordination des dispositifs mis en œuvre, certaines de ces informations pourront être communiquées à des tiers extérieurs agissant pour le compte ou en lien avec le CCAS, aux partenaires et professionnels de l'Action sociale, dans le respect des finalités précédemment énoncées.

Vos données ne seront pas transmises à des fins commerciales.

Aucun traitement n'est effectué, ni aucune donnée traitée en dehors de l'Union Européenne.

Vos données seront archivées pendant une durée maximale de 10 ans puis supprimées.

En vertu du Règlement Européen du 27 avril 2016 (RGPD) et de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés modifiée, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation du traitement vous concernant.

Pour exercer vos droits et poser toute question, vous pouvez vous adresser au CCAS

(adresse, mail ou encore n° tel). Vous pouvez également saisir le Délégué à la protection des données personnelles du CCAS par courriel à dpo@grandbesancon.fr ou par courrier postal à CCAS de Besançon, DPO, 9 rue Pablo Picasso 25000 BESANCON.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL– www.cnil.fr.

4.3. Les espaces privatifs

Les espaces privatifs sont accessibles avec un code à quatre chiffres, qui sera attribué à chaque habitant lors de son entrée. Il est de la responsabilité de chacun de le garder secret. En cas d'oubli ou de difficulté, les habitants peuvent s'adresser au personnel présent à l'accueil.

Chaque habitant a la possibilité d'aménager l'espace qui lui est réservé comme il le désire, tout en respectant les normes de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité, et sans apporter de transformation au bâti. A son départ, il assurera la remise en état des lieux.

4.4. Les animaux de compagnie

Les animaux domestiques sont interdits dans les dispositifs d'hébergement.

Concernant la résidence sociale, sont acceptés les animaux de compagnie, à l'exception des NAC (nouveaux animaux de compagnie) et des chiens d'attaque, dits de 1^{ère} catégorie nécessitant l'obtention d'un permis de détention et les chiens de garde et défense de 2^{ème} catégorie.

Le locataire reste responsable des soins, de la propreté et de l'entretien de son animal, ainsi que des dégâts et des troubles anormaux de voisinage que ce dernier pourrait causer. Les animaux doivent être vaccinés et pucés. Le locataire doit assurer la jouissance paisible de l'immeuble et du jardin.

En cas de non-respect de ce point de règlement, signe de maltraitance ou de négligence, l'AGORA se réserve le droit de prévenir les autorités compétentes afin de préserver l'intégrité de l'animal.

4.5. Le stockage d'effets personnels

L'établissement ne dispose pas d'équipements prévus à cet effet, hormis une bagagerie pouvant servir de dépannage pour une durée maximale deux mois suivant le départ de la personne. Passé ce délai, les effets personnels ne pourront être gardés. Un état des lieux des biens personnels sera dressé en présence d'au moins deux personnes du CCAS, dont un cadre. Sauf volonté expresse du résident de les voir confier à un tiers, les biens seront détruits ou remis à une association caritative. Les objets de valeur seront remis aux objets trouvés.

L'établissement ne saurait être tenu responsable des dégradations et/ou vols d'effets personnels déposés à la bagagerie.

Pour récupérer ses affaires en tout ou partie, le résident devra prendre un rendez-vous auprès de son ancien référent.

En cas de décès, et après recherche infructueuse des ayants-droit, le service des domaines prendra en charge l'administration de la succession.

4.6. La liberté de culte

Le personnel, la direction et les personnes accueillies s'engagent à respecter mutuellement

les croyances, convictions et opinions de chacun.

Toute entrave volontaire à la pratique religieuse d'une personne tombe sous le régime des sanctions prévues dans le présent règlement.

Article 5. ORGANISATION ET AFFECTATION DES LOCAUX

5.1. Espaces de travail

Les bureaux situés au rez-de-chaussée et dans les étages sont les lieux de travail des projets individuels. Ils ne sont accessibles que sur rendez-vous, ou demande préalable à l'agent d'accueil qui peut réorienter sur les permanences des différents services.

5.2. Les espaces privatifs

Le personnel a l'obligation de respecter l'intimité et l'espace privatif des résidents. Cependant, le personnel peut effectuer, en présence de l'habitant, des visites de contrôle après l'accord de la direction, afin de vérifier l'hygiène et la sécurité des lieux. Se soustraire à ces visites entraînera une sanction.

L'habitant s'engage à laisser effectuer les travaux nécessaires dans son logement en cas de danger immédiat. Dans la mesure du possible, il est prévenu par courrier, une semaine avant l'intervention.

En cas d'urgence, le personnel peut procéder à l'ouverture des logements. Une information sera donnée a posteriori à l'habitant.

L'habitant peut recevoir des visiteurs dans son appartement.

Les personnes locataires de la résidence sociale et de la maison relais ont la possibilité, après accord de la direction, d'héberger un tiers pour une période définie.

5.3. Les espaces collectifs

Sont accessibles à l'ensemble des résidents, les locaux situés :

Au rez-de-chaussée :

- Salle plurifonctionnelle
- Bibliothèque
- Espace informatique
- Buanderie
- Espace détente

Dans les étages

- Salles à manger collectives, par service

A l'extérieur :

- Espaces verts
- Local poubelle
- Local cycles
- Parking (sous couvert d'une assurance au nom de l'habitant, d'une carte grise et d'un permis de conduire en règle, d'un contrôle technique en cours de validité).

5.4. Organisation des repas

Pour la résidence sociale maison relais et les résidents des appartements T2, les cuisines

se trouvent à l'intérieur des logements.

Pour les services hébergement (HU, CHRS, LHSS), il est interdit de cuisiner dans les chambres. Les habitants doivent utiliser les salles à manger collectives réservées aux personnes du service concerné :

- 3^{ème} étage : Hébergement d'Urgence
- 2^{ème} étage : LHSS
- 1^{er} étage : CHRS

Chaque service proposera un règlement pour les cuisines collectives qui sera annexé au présent document et affiché dans les locaux concernés.

Article 6. VIE COLLECTIVE

L'espace résidentiel social L'Agora est un lieu où vivent des personnes différentes de par leur âge, leur origine, leurs convictions, leur religion et leur personnalité.

Cette diversité nécessite de la part de chacun le respect de la place reconnue à l'autre et demande que chaque personne accueillie s'efforce de mettre ses dons et ses possibilités au service des autres.

Chaque personne accueillie est responsable de sa vie, de ses choix et de ses actes, mais la vie en collectivité implique pour chacun des devoirs et des obligations.

6.1. Le respect des rythmes en collectivité

Le bon fonctionnement de l'établissement impose des horaires en concordance avec une vie socioprofessionnelle pour chacune des personnes présentes.

Chacun se doit de respecter le repos et la tranquillité de ses voisins. L'habitant s'abstiendra de faire du bruit de manière excessive en journée et tout particulièrement entre 22h et 8h du matin. Le volume sonore des appareils (radio, télévision, chaîne hifi, etc.) devra être réduit à partir de 22h, ceci selon la législation en vigueur concernant le tapage diurne et nocturne.

Chacun devra s'appliquer à observer un comportement sociable et évitera de gêner autrui par ses attitudes ou ses propos. Tout manquement à ces règles fera l'objet d'un rappel à la règle, notamment par les veilleurs de nuit présents sur la tranche horaire de 22h à 8h. En cas d'inobservations répétées, une exclusion pourra être envisagée.

6.2. Usage de tabac et alcool

Les fumeurs et vapoteurs (résidents, visiteurs et personnel compris) sont soumis aux règles communes concernant le tabac. Les dispositions de la loi du 10 janvier 1991 prévoient ainsi l'interdiction de fumer dans les lieux communs.

Concernant les chambres doubles ou les T2, si un non-fumeur est hébergé, la (ou les) personne(s) partageant la chambre devra (ont) fumer à l'extérieur du bâtiment.

Le stockage et la consommation d'alcool sont formellement interdits dans les espaces collectifs de la résidence.

Lors de repas collectifs organisés par l'établissement, il est possible, sur autorisation, de consommer de l'alcool. Les modalités sont à organiser avec l'agent en charge du repas collectif sur autorisation de la Direction.

Cependant, chacun s'engage à rester responsable de sa consommation et ne pas gêner les autres. Tout manquement à ce point entraîne l'exclusion immédiate du repas ainsi qu'une sanction.

6.3. Un comportement civil

Le respect des personnes s'impose à tous. Les comportements irrespectueux, atteintes à l'intégrité physique ou morale des habitants ou du personnel, dégradations de matériel, feront l'objet de sanctions et/ou de poursuites.

Une tenue correcte est exigée lorsque vous recevez la visite du personnel de l'établissement ou lorsque vous circulez dans les espaces collectifs.

Chacun se doit de respecter les convictions, l'origine, l'histoire, le travail d'autrui.

Il est interdit de faire du commerce d'objet quelconque tant auprès des autres résidents que des membres du personnel. Le vol ou la dissimulation d'objet constitue un acte grave pouvant justifier l'interruption du séjour.

6.3.1. Avec le personnel

Les résidents se doivent de respecter le travail du personnel de l'établissement,

Le bureau des travailleurs sociaux est le lieu où se construisent les projets individuels, il est donc important de le considérer comme un lieu de travail et de le respecter en tant que tel en évitant d'y pénétrer de façon impromptue.

6.3.2. Avec les biens et les équipements

Chacun se doit de respecter l'ordre, la propreté, les équipements, la bonne tenue de l'établissement et du jardin. Chaque habitant est responsable de ses effets personnels, ainsi que du matériel mis à sa disposition.

Le locataire s'engage à informer, dans les meilleurs délais, la direction de tout dysfonctionnement des équipements constatés dans le logement (fuite d'eau, fermeture des huisseries, etc.).

L'entretien du logement et des sanitaires vous incombe. Vous devez les maintenir dans un bon état de propreté au quotidien. Vous veillerez à leur bon état général, et signalerez immédiatement tout problème technique au personnel d'accueil de l'établissement.

Il est interdit de jeter détritiques et ordures de nature à obstruer les conduits des toilettes, éviers, lavabos et douches. Les ordures doivent être triées et déposées dans les containers prévus à cet effet. Le tri sélectif se doit d'être respecté.

Article 7. ACCUEILLIR DANS SON LOGEMENT

7.1. Les visites

Les visites de personnes extérieures sont libres concernant la résidence sociale et la maison relais. Cependant le visiteur interne ou externe doit obligatoirement se présenter à l'accueil et décliner son identité.

Pour les services d'Hébergement, les visites ont lieu de 8h du matin à 22h chaque jour de la semaine, excepté le vendredi et samedi où il est permis de recevoir jusqu'à minuit. Le visiteur doit décliner son identité à l'accueil.

Les visites sont interdites dans les chambres partagées.

Dans tous les cas, l'agent d'accueil contacte le résident par téléphone, ce dernier doit se déplacer, sauf impossibilité majeure liée à son état de santé, pour accueillir son visiteur dont il est responsable jusqu'au départ de ce dernier.

Le présent règlement s'applique à toute personne présente dans l'établissement, et notamment pour ce qui concerne :

- le bruit,
- les dégradations,
- les comportements,
- les horaires de visite.

Lors du départ du visiteur, il revient à l'habitant de raccompagner à chaque fois son visiteur.

7.2. Accueil d'enfants mineurs

Par dérogation à l'accueil 5.1, les enfants mineurs peuvent être accueillis sous réserve des conditions énoncées ci-dessous

7.2.1. Pour la partie hébergement (HU, CHRS, LHSS)

Seules les demandes de visite en journée sont susceptibles de recevoir une réponse favorable de la part de la direction de l'établissement. L'hébergement des mineurs n'est pas autorisé.

Les personnes hébergées en T2 pourront bénéficier, sous réserve de disponibilité, de la mise à disposition d'une chambre ou d'un studio vacant pour l'accueil d'enfants en journée.

7.2.2. Pour la résidence sociale

Les demandes de visite et d'hébergement des enfants mineurs sont susceptibles de recevoir une réponse favorable de la part de la direction de l'établissement, dans la limite de l'accueil de deux enfants simultanément.

Il incombe à l'habitant de se procurer le mobilier et autre équipement nécessaire au bon accueil de son ou ses enfants et compte-tenu de leur âge. Chaque enfant devra bénéficier de son propre couchage.

7.2.3. Conditions générales

Toutes les demandes doivent être formulées auprès du référent social lors d'un entretien. L'habitant s'engage à fournir les documents suivants :

- livret de famille ou autre document attestant de la filiation,
- décision de justice précisant les droits du parent en matière de visite et d'hébergement,
- si il n'y a pas de décision de justice, une autorisation écrite de l'autre parent donnant son accord pour l'accueil du ou des enfants à l'espace résidentiel Agora et y mentionnant les modalités,
- si l'enfant ou les enfants mineurs sont suivis dans le cadre de la protection de l'enfance, l'habitant autorise l'équipe sociale de l'Agora à contacter le référent de l'enfant.

L'habitant s'engage à assurer l'intégrité morale et physique de son ou de ses enfants qu'il accueille, dans les espaces privatifs et collectifs. Il devra les accompagner systématiquement dans les espaces collectifs.

L'accord ou le refus d'hébergement d'enfants mineurs sera prononcé par le directeur d'établissement lors d'un entretien avec l'habitant et en présence de son référent social.

7.3. Les absences

7.3.1. Pour la partie hébergement (HU, CHRS, LHSS)

La personne s'engage à prévenir l'équipe éducative et/ou la direction de toute absence. Les modalités de l'absence sont à définir avec le référent et soumis à validation de la direction. A défaut d'information, la personne sera contactée téléphoniquement pour se présenter auprès de son référent social sous 8 jours afin de faire le point sur sa situation.

En cas de non présentation, l'habitant sera considéré comme sortant du dispositif, un inventaire de ses effets personnels sera établi et mis en bagagerie pour une durée de deux mois.

En cas d'absence non volontaire (hospitalisation, incarcération, etc.), chaque situation sera étudiée pour envisager des suites à donner à l'hébergement.

7.3.2. Pour la résidence sociale

Le locataire s'engage à avertir la direction et/ou l'équipe éducative de toute absence prolongée.

En cas d'absence non volontaire (hospitalisation, incarcération, etc.), chaque situation sera étudiée pour envisager des suites à donner au contrat de séjour.

En cas d'abandon manifeste du logement, le titre d'occupation sera résilié du fait d'un impayé de loyer ou suite à une décision judiciaire. Un inventaire des effets personnels sera réalisé par un huissier de justice. Les effets personnels du résident seront mis en bagagerie.

7.4. Le courrier

Le courrier reçu par les habitants est disponible à l'accueil.

Le respect de la confidentialité de la correspondance est impérativement assuré à chaque personne accueillie. Aucun courrier ne peut être ouvert sans son consentement par une autre personne.

L'adresse « 2 rue Pierre Mesnage » ne peut servir de siège social à une entreprise.

Article 8. LA SECURITE

Ces règles sont impératives et chaque personne accueillie a l'obligation de les respecter. Le non-respect des règles de sécurité entraîne une sanction immédiate pouvant aller jusqu'à l'exclusion.

Il est interdit d'introduire dans l'établissement et dans les appartements :

- des armes quelles qu'elles soient ;

- des produits stupéfiants sous quelque forme que ce soit ;
- de faire usage d'appareils électriques tels que réchauds, radiateurs d'appoint, machine à laver, etc. ;
- de modifier les installations électriques ;
- de jeter des objets quels qu'ils soient par les fenêtres ;
- de détériorer ou modifier les installations ou équipements communs.

Sécurité incendie :

Les portes de sortie de secours doivent être libres de tout objet ou meuble encombrant.

Article 9. LA RESPONSABILITE

9.1. La responsabilité civile des personnes accueillies

Les règles de responsabilité applicables dans les relations avec autrui sont définies aux articles 1382 et suivants du Code Civil. En aucun cas la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée.

Pour éviter tout désagrément relevant de ce cadre, chaque personne doit souscrire une assurance responsabilité civile à renouveler chaque année. Pour les locataires de la résidence sociale et de la maison relais, cette dernière est comprise dans l'assurance logement.

9.2. La responsabilité en cas de vols

L'établissement n'est en aucun cas responsable des effets personnels, des valeurs et des bagages des habitants, même après leur départ du centre. Les habitants sont tenus d'emporter toutes leurs affaires lors de leur départ.

9.3. Déplacements

Dans le cadre d'actions collectives ou de démarches extérieures, les personnes accueillies peuvent être amenées à se déplacer, en tant que passager, dans un véhicule du CCAS ; dans ce cas elles sont couvertes par l'assurance de ce dernier.

Article 10. LES FAITS DE VIOLENCE GRAVE

L'établissement se réfère à la circulaire n°2001-306 relative à la prévention des violences et maltraitances notamment sexuelles dans les institutions sociales et médico-sociales accueillant des mineurs ou des personnes vulnérables.

L'établissement ne tolère aucune insolence, insulte, provocation, agressivité, violence physique ou morale de la part :

- d'un habitant sur un autre,
- d'un membre du personnel sur un résident,
- d'un habitant sur un membre du personnel,
- d'un tiers à l'établissement.

Dans ces cas précis, une sanction pouvant aller jusqu'à l'exclusion immédiate sera prononcée. Tout fait de violence sur autrui est passible de condamnations énoncées au Code pénal et susceptible d'entraîner des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice. Les peines peuvent aller de la simple amende à la peine de prison ferme.

Article 11. LES LITIGES

11.1. Contestations ou réclamations

L'habitant demandera un entretien avec le responsable de l'établissement pour faire valoir une contestation ou réclamation. Une solution amiable sera recherchée. A défaut, l'habitant pourra adresser un recours gracieux par courrier au Président du CCAS. In fine, il pourra s'adresser à la personne qualifiée (voir article 3.3).

11.2. Sanctions pour non-respect du règlement

En cas de non-respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement intérieur, aussi bien de la part de la personne accueillie que de l'établissement, des sanctions peuvent être prises.

Ces sanctions peuvent aller, en ce qui concerne l'habitant, de la simple remontrance à l'exclusion immédiate (voir l'article 10) en passant par l'avertissement écrit ou la résiliation du contrat de séjour dans les conditions prévues au contrat.

11.3. Les types de recours possibles

11.3.1. La personne qualifiée

L'article L 311-5 du C.A.S.F. prévoit que la personne accueillie peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit (voir article 3.3).

11.3.2. Les tribunaux compétents

Les dispositions du règlement de fonctionnement peuvent faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif. Les parties s'engagent préalablement à rechercher une solution amiable.

Article 13. LA REVISION DU REGLEMENT INTERIEUR

Le règlement de fonctionnement et ses modifications sont soumis à l'avis du conseil trimestriel des habitants et à la validation du Conseil d'Administration du CCAS.

Le règlement de fonctionnement peut être révisé à tout moment en fonction des besoins. Il fait par ailleurs l'objet d'une révision automatique au maximum tous les 5 ans.

Fait à Besançon, le

Lu et approuvé,
La personne accueillie,

Espace résidentiel social

L'AGORA

2 rue Pierre Mesnage

25000 BESANÇON

Tél. : 03 81 41 22 70

Fax : 03 81 51 14 48

E-mail : agora@besancon.fr



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1^{er} - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

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. La

personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents, par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi, s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire, ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent dans le code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut, à tout moment, renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie, ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression

ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne, comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de sa prise en charge ou de son accompagnement, et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution ou à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

En dehors de toute nécessité exclusive et objective dans la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

DIRECTION DES SOLIDARITES
SERVICE HEBERGEMENT SOCIAL
HU « L'AGORA RESIDENCE »
2 rue Pierre Mesnage
25000 BESANCON
☎ 03 81 41 22 70
Fax 03 81 51 14 48



DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE établi le

Conclu entre :

- d'une part, l'HU « AGORA », représenté par son responsable M.
- d'autre part, M., Mme
né(e) le
(et M. Mme.....
né(e) le)
Adresse :
Téléphone :/...../...../...../...../

Dénommé ci-après le "résident"

Et le cas échéant, son représentant légal M.....

ARTICLE I – OBJET DU CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT

Ce contrat vient préciser les objectifs et les prestations qui sont adaptées au résident et que l'HU va mettre en œuvre avec son concours, au regard :

- de ses besoins et de ses souhaits
- des bilans et évaluations réalisés par les professionnels.

ARTICLE II – OBJECTIFS ET PRESTATIONS ADAPTEES

Dans différents domaines énoncés ci-dessous, le résident s'engage (objectifs, moyens, actions, échéancier) :

- **Accès aux droits**
 - Document d'identité :.....
 - Domiciliation :.....
 - Changement d'adresse:.....
 - Impôt :.....
 - Santé :
 - Ressources :.....
 - Responsabilité civile
 - Inscription sur liste électorale :.....

.....

.....
.....

• **Vie quotidienne :**

.....
.....

• **Santé :**

- Médecin traitant :
- Bilan de santé CPAM :

.....
.....

• **Emploi / travail / formation :**

- Pôle emploi :
- Formation :
- Mission locale :
- En emploi :

.....
.....

• **Gestion financière :**

- Epargne :
- Dette :
- Mesure d'accompagnement :

.....
.....

• **Logement :**

- Codahl :
- Dossier logement social :
- Mesure d'accompagnement :

.....
.....

• **Parentalité :**

- Enfant(s) :
- Liens familiaux :

.....
.....
.....

• **Loisirs / culture / vie sociale :**

.....
.....
.....

• **Personne de confiance :**

.....
.....
.....

• **Autre :**

.....
.....

ARTICLE III – PERIODE COUVERTE

Ce contrat sera réactualisé par un avenant selon une périodicité de

Par la présente, les parties attestent avoir pris connaissance de l'ensemble des droits et obligations nés de cet avenant et s'engagent mutuellement à le respecter.

Fait à Besançon, le
En double exemplaire

Le responsable ou
le représentant légal

Le référent

Le(s) résident(s)