



Le Conseil Consultatif  
des Personnes Accueillies / Accompagnées  
*Région - Nord Pas de Calais*

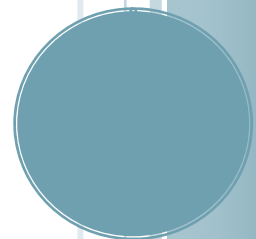
# DROITS, DEVOIRS ET RECOURS...

*Guide à destination des personnes accueillies et  
accompagnées dans les dispositifs d'accueil,  
d'hébergement et d'insertion*

*Le CCRPA (Conseil Consultatif Régionale des Personnes Accueillies et Accompagnées) Nord Pas de Calais est une instance de discussions et de réflexions des personnes en situation d'exclusion, de pauvreté ou de précarité mise en place dans le cadre de la refondation du secteur de l'hébergement et du logement. Il a été créé afin que les personnes accueillies ou accompagnées et les intervenants sociaux soient associés à la réflexion engagée par le gouvernement sur les politiques publiques de l'insertion sociale. Il s'agit de faire de cette participation un outil de lutte contre l'exclusion, un mode de gouvernance participatif, un droit à l'exercice de la citoyenneté et une co-construction des politiques publiques.*

CCRPA Nord Pas de Calais

17/01/2014



## Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789

Les Représentants du Peuple Français, constitués en Assemblée Nationale, considérant que l'ignorance, l'oubli ou le mépris des droits de l'Homme sont les seules causes des malheurs publics et de la corruption des Gouvernements, ont résolu d'exposer, dans une Déclaration solennelle, les droits naturels, inaliénables et sacrés de l'Homme, afin que cette Déclaration, constamment présente à tous les Membres du corps social, leur rappelle sans cesse leurs droits et leurs devoirs ; afin que les actes du pouvoir législatif, et ceux du pouvoir exécutif, pouvant être à chaque instant comparés avec le but de toute institution politique, en soient plus respectés ; afin que les réclamations des citoyens, fondées désormais sur des principes simples et incontestables, tournent toujours au maintien de la Constitution et au bonheur de tous.

En conséquence, l'Assemblée Nationale reconnaît et déclare, en présence et sous les auspices de l'Être suprême, les droits suivants de l'Homme et du Citoyen.

Art. 1er. Les hommes naissent et demeurent libres et égaux en droits. Les distinctions sociales ne peuvent être fondées que sur l'utilité commune.

Art. 2. Le but de toute association politique est la conservation des droits naturels et imprescriptibles de l'Homme. Ces droits sont la liberté, la propriété, la sûreté, et la résistance à l'oppression.

Art. 3. Le principe de toute Souveraineté réside essentiellement dans la Nation. Nul corps, nul individu ne peut exercer d'autorité qui n'en émane expressément.

Art. 4. La liberté consiste à pouvoir faire tout ce qui ne nuit pas à autrui : ainsi, l'exercice des droits naturels de chaque homme n'a de bornes que celles qui assurent aux autres Membres de la Société la jouissance de ces mêmes droits. Ces bornes ne peuvent être déterminées que par la Loi.

Art. 5. La Loi n'a le droit de défendre que les actions nuisibles à la Société. Tout ce qui n'est pas défendu par la Loi ne peut être empêché, et nul ne peut être contraint à faire ce qu'elle n'ordonne pas.

Art. 6. La Loi est l'expression de la volonté générale. Tous les Citoyens ont droit de concourir personnellement, ou par leurs Représentants, à sa formation. Elle doit être la même pour tous, soit qu'elle protège, soit qu'elle punisse. Tous les Citoyens étant égaux à ses yeux sont également admissibles à toutes dignités, places et emplois publics, selon leur capacité, et sans autre distinction que celle de leurs vertus et de leurs talents.

Art. 7. Nul homme ne peut être accusé, arrêté ni détenu que dans les cas déterminés par la Loi, et selon les formes qu'elle a prescrites. Ceux qui sollicitent, expédient, exécutent ou font exécuter des ordres arbitraires, doivent être punis ; mais tout citoyen appelé ou saisi en vertu de la Loi doit obéir à l'instant : il se rend coupable par la résistance.

Art. 8. La Loi ne doit établir que des peines strictement et évidemment nécessaires, et nul ne peut être puni qu'en vertu d'une Loi établie et promulguée antérieurement au délit, et légalement appliquée.

Art. 9. Tout homme étant présumé innocent jusqu'à ce qu'il ait été déclaré coupable, s'il est jugé indispensable de l'arrêter, toute rigueur qui ne serait pas nécessaire pour s'assurer de sa personne doit être sévèrement réprimée par la loi.

Art. 10. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, même religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la Loi.

Art. 11. La libre communication des pensées et des opinions est un des droits les plus précieux de l'Homme : tout Citoyen peut donc parler, écrire, imprimer librement, sauf à répondre de l'abus de cette liberté dans les cas déterminés par la Loi.

Art. 12. La garantie des droits de l'Homme et du Citoyen nécessite une force publique : cette force est donc instituée pour l'avantage de tous, et non pour l'utilité particulière de ceux auxquels elle est confiée.

Art. 13. Pour l'entretien de la force publique, et pour les dépenses d'administration, une contribution commune est indispensable : elle doit être également répartie entre tous les citoyens, en raison de leurs facultés.

Art. 14. Tous les Citoyens ont le droit de constater, par eux-mêmes ou par leurs représentants, la nécessité de la contribution publique, de la consentir librement, d'en suivre l'emploi, et d'en déterminer la quotité, l'assiette, le recouvrement et la durée.

Art. 15. La Société a le droit de demander compte à tout Agent public de son administration.

Art. 16. Toute Société dans laquelle la garantie des Droits n'est pas assurée, ni la séparation des Pouvoirs déterminée, n'a point de Constitution.

Art. 17. La propriété étant un droit inviolable et sacré, nul ne peut en être privé, si ce n'est lorsque la nécessité publique, légalement constatée, l'exige évidemment, et sous la condition d'une juste et préalable indemnité.

# DROITS, DEVOIRS ET RECOURS...

*Guide à destination des personnes accueillies et accompagnées dans les dispositifs d'accueil, d'hébergement et d'insertion*

Ce guide vous présente une synthèse des différents droits et devoirs... Vous y trouverez des informations relatives à l'hébergement, au logement, à la santé, à l'information... mais aussi les contacts utiles à vos démarches...

HEBERGEMENT (3)

LOGEMENT (9)

DOMICILIATION (16)

SANTE (18)

INFORMATIONS (29)

COMPTE BANCAIRE (32)

SOUTIEN JURIDIQUE (35)

LES PERSONNES HEBERGEES (38)

INFORMATIONS UTILES (43)

NUMEROS UTILES ET ADRESSES UTILES (46)

ANNEXES (48)



En résumé, en clair



Ce que dit la loi



Informations utiles, à savoir



Dispositions particulières relatives aux étrangers vivant sur le territoire français



Information importante



Documents en annexe



Où s'adresser



Conditions de ressources

# HEBERGEMENT



*L'hébergement d'urgence, est un droit : « Toute personne sans abri et en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence » article 345-2-2 du code de l'action sociale et des familles. Le respect de ce droit incombe au préfet, représentant de l'Etat dans le département et responsable de la mise en œuvre du droit à l'hébergement d'urgence dans le cadre du dispositif de veille sociale.*

*Le droit à l'hébergement d'urgence a été reconnu comme une liberté fondamentale par le conseil d'Etat (ordonnance du 10 février 2012).*

*Cette reconnaissance permet à toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale de faire valoir juridiquement son droit à être hébergé à tout moment, dans le dispositif d'hébergement d'urgence, et ce, quelle que soit sa situation administrative, conformément aux dispositions des articles L.345-2 du code de l'action sociale et des familles.*

*« Il appartient aux autorités de l'Etat de mettre en œuvre le Droit à l'hébergement d'urgence reconnu par la loi pour toute personne sans abri en situation de détresse... une carence caractérisée dans l'accomplissement de cette tâche peut faire apparaître une atteinte grave et manifestement illégale à une liberté fondamentale lorsqu'elle entraîne des conséquences graves pour la personne intéressée ... » (Conseil d'Etat, 10 février 2012, n°356456)*



**Tout le monde a le droit à un hébergement, quelque que soit sa situation y compris les personnes en situation irrégulière. Aujourd'hui ce n'est pas pour autant très facile de trouver un hébergement alors il existe des procédures qui vous permettent de dire à l'Etat « Je n'ai pas d'hébergement et j'y ai droit alors il faut m'aider à en trouver un ! »**



## C'EST QUOI UN HEBERGEMENT ?

Les structures et services proposent différentes formes d'hébergement aux personnes en situation d'exclusion.

Ces structures proposent des places d'hébergement d'urgence, de stabilisation et d'insertion en fonction des besoins et situations des personnes. On distingue parmi elles les structures dites généralistes de celles spécialisées dans l'accueil d'un public ciblé (par exemple pour l'accueil des demandeurs d'asile). L'hébergement est considéré comme temporaire, la personne prépare au cours de son accompagnement social un projet d'insertion favorisant l'accès à un logement autonome.

### →→HÉBERGEMENT D'INSERTION : CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE (CHRS)

Les CHRS sont des structures ou des services pour les personnes (ou familles) qui ont de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion. La durée d'hébergement est de 6 mois renouvelable.

### →→HÉBERGEMENT DE STABILISATION : CENTRE DE STABILISATION

Les places de stabilisation sont à mi-chemin entre l'urgence et l'insertion. Elles s'adressent avant tout un public ayant vécu à la rue depuis de nombreuses années et pour lesquels un hébergement dans une structure d'accueil classique est plus compliqué. Ces structures sont plus souples dans leur fonctionnement, et beaucoup plus tolérantes vis-à-vis des comportements individuels.

### →→HÉBERGEMENT D'URGENCE

L'hébergement d'urgence a vocation à apporter des solutions immédiates et de courtes durées à des demandes urgentes.

L'hébergement d'urgence est accessible aux personnes sans-abri et en situation de détresse, sans condition de régularité de séjour, de nationalité, d'âge, de sexe, de composition familiale... C'est ce que l'on appelle le principe d'inconditionnalité de l'hébergement d'urgence.

Les structures d'hébergement d'urgence offrent des prestations de première nécessité (gîte, couvert, hygiène), apportent une première évaluation sociale, médicale et physique et une orientation vers une structure d'insertion adaptée ou un logement.



***Le principe de continuité (instauré par l'article 4 de la loi DALO et confirmé par l'article 73 de la loi MOLLE) prévoit que toute personne accueillie dans une structure d'urgence doit pouvoir y rester, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation adaptée lui soit proposée. (Voir la rubrique recours ci-après)***

### →→DISPOSITIF D'ACCUEIL EN PERIODE HIVERNALE

Il s'agit de places de mise à l'abri (hébergement sans accompagnement social) ouvertes du 1er novembre au 31 mars pour faire face aux conditions climatiques. Le nombre de places ouvertes sur chaque territoire varie en fonction des conditions météo.

### →→LOGEMENTS ET CHAMBRES CONVENTIONNÉS À L'AIDE AU LOGEMENT TEMPORAIRE (ALT)

L'ALT est une aide financière versée aux associations ou CCAS agréés, qui conventionnent avec l'Etat, qui permet de mobiliser des logements ou chambres (hôtels, foyers, résidences sociales) pour loger temporairement des personnes en situation de précarité, aussi bien pour des places d'hébergement d'urgence que d'insertion.

Les logements et chambres conventionnés à l'ALT ont vocation à accueillir les personnes défavorisées sans logement, ne pouvant être hébergées au titre de l'aide sociale en CHRS ni en CADA ou dont la situation ne le justifie pas. Aussi les personnes visées par les logements ALT sont celles qui ne bénéficient pas des aides logement (ALF, ALS ou APL)

Attention : les personnes pouvant bénéficier d'une place ALT doivent être en situation régulière au regard du droit au séjour.



### →→RÉSIDENCE HÔTELIÈRE À VOCATION SOCIALE (RHVS)

Les résidences hôtelières à vocation sociale sont des établissements commerciaux d'hébergement agréés par le préfet, réservant au moins 30% de leurs places pour les publics rencontrant des difficultés pour se loger. Il propose des logements autonomes meublés à coût maîtrisé. Les places ainsi mobilisées peuvent être occupées à la journée, à la semaine ou au mois. Il s'adresse à des personnes qui n'ont pas besoin d'accompagnement social individualisé.

### →→CENTRE MATERNEL

Le centre maternel est une structure spécialisée dans l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des femmes enceintes et des mères isolées avec enfants de moins de 3 ans. Ces sont des établissements qui dépendent du Conseil Général, il peut être géré par le service de l'Aide Sociale à l'Enfance du département pour les centres publics ou par une association s'il est privé. Au-delà des 3 ans de l'enfant les mères isolées ou les familles peuvent être hébergées en CHRS spécifiques prévus à cet effet.

### →→CENTRE D'ACCUEIL POUR DEMANDE D'ASILE (CADA)



Les CADA sont des structures spécialisées dans l'accueil des demandeurs d'asile en possession d'un document de séjour durant le temps d'examen de leur demande d'asile. Ils sont rattachés au Ministère de l'immigration, de l'intégration et de l'identité nationale. L'offre d'hébergement en CADA est présentée par la préfecture du département lors du dépôt de l'admission au séjour. Attention : en cas de demande d'asile refusée, les personnes ont 1 mois pour quitter le CADA.

### →→DISPOSITIF D'HÉBERGEMENT D'URGENCE DES DEMANDEURS D'ASILE (HUDA)



Places d'hébergement d'urgence destinées à accueillir les demandeurs d'asile en attendant leur admission en CADA, ou ceux ne pouvant bénéficier d'un hébergement en CADA (demandeurs d'asile placés en procédure prioritaire et réexamen, procédure Dublin II) et à titre exceptionnel et provisoire les déboutés ou réfugiés sortants de CADA.

### →→CENTRE PROVISoire D'ACCUEIL (CPH)



Le CPH est un CHRS spécialisé qui accueille et héberge les personnes ayant obtenu le statut de réfugié. Il propose un accompagnement socioprofessionnel garantissant une première insertion en France (accès aux droits, scolarisation, suivi médical, accès aux loisirs, ...) des personnes accueillies sur une période de 6 mois (renouvelable).

## COMMENT FAIRE UNE DEMANDE D'HEBERGEMENT

### LE SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) :

Le SIAO participe à l'accueil, l'évaluation et l'orientation des personnes en situation d'exclusion. Il recueille et centralise dans ce cadre l'ensemble des demandes de prise en charge relative tant à l'urgence qu'à l'insertion, assure la régulation des orientations et des attributions vers les offres d'hébergement logement disponibles et adaptées à la situation des personnes conformément aux conclusions du diagnostic social.



Si vous recherchez un hébergement vous pouvez contacter le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation) de votre territoire ou composer le 115 (appel gratuit). Le SIAO enregistre votre demande, élabore un diagnostic (un résumé de votre situation) et vous oriente vers une place adéquate disponible dans une structure d'hébergement.



Le SIAO oriente votre candidature aux structures ayant des places disponibles mais la structure peut refuser (pour des raisons diverses) votre accueil. Dans ce cas la structure doit justifier au SIAO les motifs de son refus.



#### Les SIAO du Nord:

SIAO de Lille  
tél. 03 20 00 16 30  
[cmao@cmao.fr](mailto:cmao@cmao.fr)

SIAO du Hainaut  
10 rue Jean Bon Marché 59300 VALENCIENNES  
tél. 03 27 21 20 79  
[siao@siaohainaut.fr](mailto:siao@siaohainaut.fr)

SIAO de Douai  
105, Boulevard Faïdherbe 59500 DOUAI  
tél. 03 27 89 96 25  
[siao-douais@orange.fr](mailto:siao-douais@orange.fr)

SIAO d'Avesnes  
60 rue Victor Hugo (BP 256) 59600 MAUBEUGE  
tél. 03 27 65 83 83  
[siao.avesnois@orange.fr](mailto:siao.avesnois@orange.fr)

SIAO de Cambrai  
23, grande rue Vanderburch 59400 CAMBRAI  
tél. 03 27 72 52 08  
[siao.cambrai@orange-business.fr](mailto:siao.cambrai@orange-business.fr)

SIAO des Flandres  
1, rue des remparts 59140 DUNKERQUE  
tél. 03 28 63 33 42  
[cao.flandres@wanadoo.fr](mailto:cao.flandres@wanadoo.fr)

#### Les SIAO du Pas de Calais :

SIAO d'Arras  
16, rue Sainte Claire 62000 ARRAS  
tél. 03 21 59 99 09  
[aria-siao@orange.fr](mailto:aria-siao@orange.fr)

SIAO de Béthune  
145, Place du maréchal Joffre 62400 BETHUNE  
tél. 03 91 80 03 33  
[sec.sauobethune-ahi@orange.fr](mailto:sec.sauobethune-ahi@orange.fr)

SIAO de Boulogne s/mer  
9-11, rue Pasteur 62200 BOULOGNE sur MER  
tél. 03 21 10 81 17  
[sauo.boulogne@orange.fr](mailto:sauo.boulogne@orange.fr)

SIAO de Calais  
88, rue Descartes 62100 CALAIS  
tél. 03 21 19 79 99  
[coordi.siao.calais@mahra-letoit.fr](mailto:coordi.siao.calais@mahra-letoit.fr)

SIAO de Lens  
195, route de La Bassée - BP115 62302 LENS  
tél. 03 21 42 10 20  
[apsa-sao@nordnet.fr](mailto:apsa-sao@nordnet.fr)

SIAO de Saint Omer  
2, rue du bon mariage 62500 SAINT OMER  
tél. 03 21 88 21 89  
[veillesociale-mahra@orange.fr](mailto:veillesociale-mahra@orange.fr)

SIAO de Berck  
367, rue de l'impératrice (BP 98) 62603 BERCK sur MER Cedex  
tél. 03 21 09 12 24  
[fiac.siao@orange.fr](mailto:fiac.siao@orange.fr)

# RECOURS :

## La continuité de l'hébergement :



Le principe de continuité (instauré par l'article 4 de la loi DALO et confirmé par l'article 73 de la loi MOLLE) prévoit que toute personne accueillie dans une structure d'urgence doit pouvoir y rester, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation adaptée lui soit proposée.



C'est-à-dire que la durée de l'hébergement n'est pas limitée. La structure ne peut mettre fin à votre prise en charge que si vous le souhaitez (ou en cas de motif grave) ou si une orientation vous a été proposée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à votre situation.

Il est courant que certaines personnes ne bénéficient d'un hébergement que pour quelques nuits. Ces pratiques sont contraires à la loi et les personnes disposent de recours juridiques afin de faire valoir leur droit au maintien dans un hébergement d'urgence.

Seule l'orientation vers un hébergement stable ou de soins, ou dans un logement, adapté votre situation, peut justifier la sortie d'un hébergement d'urgence. Ce principe vaut également à la sortie de la veille saisonnière (plan d'urgence mis en place du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars pour faire face aux conditions climatiques).



En cas de fin de prise en charge dans une structure d'hébergement, annonçant une remise à la rue prochaine, vous devez manifester votre souhait de vous maintenir dans la structure qui vous accueille.

### DETAIL DE LA PROCEDURE

Avant la sortie de l'hébergement, si on ne vous a pas proposé une solution d'hébergement stable ou de logement, vous pouvez formuler une demande écrite, envoyée par fax au Préfet ou à la DDCS, et au 115 et à la structure d'hébergement afin de demander le maintien de votre prise en charge, en prévision de la sortie annoncée. Cette demande devra être renouvelée le jour de la sortie.



*Les personnes qui seraient contraintes de se maintenir dans une structure d'hébergement après la fin de prise en charge ne peuvent être expulsées qu'en vertu d'une décision de justice.*



Un modèle de fax est proposé sur le site [www.jurislogement.org](http://www.jurislogement.org) ou en annexe n° 1

Préfecture du Nord - N° Fax : 03 20 57 08 02 – DDCS Du Nord N° Fax : 03 20 18 34 70  
Préfecture du Pas de Calais – N° Fax: 03.21.55.30.30 – DDCS Du Pas de Calais N° Fax : 03 21 60 75 20



Lorsque le droit à l'hébergement n'est pas respecté, (vous avez fait une demande d'hébergement auprès du SIAO qui n'a pas aboutie), vous avez la possibilité de faire valoir votre droit à l'hébergement. Il existe 2 procédures de recours : le référé liberté ou le DAHO (Droit à l'Hébergement opposable)

Le référé est un recours à la fois rapide (décision dans les 48 heures) et plus adapté pour faire valoir le droit à l'accès et au maintien en hébergement d'urgence. Le droit à l'hébergement opposable (DAHO) nécessite une reconnaissance préalable par la commission de médiation départementale souvent plus longue (en moyenne six mois pour obtenir une éventuelle proposition d'hébergement).

Dans les deux cas, nous vous conseillons de vous faire accompagner par un professionnel...



## Le référé liberté :



L'atteinte à la liberté d'hébergement d'urgence peut être caractérisée sur 2 fondements :

- le non respect du droit d'accès en hébergement d'urgence : « Toute personne sans abri et en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence » article 345-2-2 du code de l'action sociale et des familles
- le non respect du principe de continuité, ou droit au maintien en hébergement d'urgence : « toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation ». article 345-2-3 du CASF

### Deux conditions :

- ✓ démontrer l'existence de l'urgence : **Il faut pouvoir prouver qu'il est nécessaire et urgent pour vous d'être hébergé rapidement (ex : vous êtes SDF et en mauvaise santé, ou enceinte, ou avec des enfants...le principe de continuité d'hébergement n'a pas été respecté – c'est notamment le cas en fin de période hivernale...)** 
- ✓ démontrer l'existence d'une carence caractérisée de l'État dans l'accomplissement de sa mission de veille sociale, ainsi que l'existence de conséquences graves pour l'intéressé : **Il s'agit ici de justifier de vos démarches de recherche d'hébergement (pour cela contacter le 115 ou le SIAO auprès duquel vous avez effectué votre demande d'hébergement pour leur demander un justificatif des appels reçus et des réponses/non réponses qui vous ont été faites)** 



*Il convient néanmoins de se rapprocher d'un professionnel, d'un avocat ou d'une personne compétente pour engager de telles démarches.*

## DETAIL DE LA PROCEDURE


### 1 - Préparation et dépôt de la demande.

Le recours en référé se fait par une demande écrite.



*Des modèles de courriers sont proposés sur le site [www.115juridique.org](http://www.115juridique.org) et en annexe n° 2*

#### ❖ Que doit comporter cette demande ?

- un résumé le plus précis possible des faits, *(reprenant notamment : votre situation de vie à la rue, vos différentes démarches (appels 115...), votre situation familiale, la situation de surendettement... L'élément majeur sera la non réponse du 115 pour laquelle il faut envoyer un courrier qui demande une justification des appels reçus et des réponses/non réponses qui vous ont été faites.)* 
- la présentation des "moyens" *(arguments juridiques)* – Cette partie nécessite de vous faire accompagner par un professionnel ou une personne qualifiée.
- la justification de l'urgence nécessitant de faire cesser le trouble. *(Quelles sont les risques de votre situation actuelle...)*

#### ❖ Ou et comment la déposer ?

- Vous pouvez déposer votre dossier « en mains propres » auprès du greffe du Tribunal administratif
- ou l'adresser par courrier en recommandé avec avis de réception, dans une enveloppe portant la mention "référé"



*Pour le Nord Pas de Calais le Tribunal Administratif de Lille  
143, rue Jacquemars Gielée BP 2039 59014 Lille Cedex  
Téléphone : 03 20 63 13 00 - Courriel : [greffe.ta-lille@juradm.fr](mailto:greffe.ta-lille@juradm.fr)*

### 2 - Assistance d'un avocat

- Il peut être cependant utile de se faire conseiller par un avocat spécialisé en droit administratif.
- Cette assistance n'est pas obligatoire.

### 3 - Déroulement de la procédure

#### ❖ Examen de la requête

Votre demande fera l'objet d'une instruction accélérée.

→ Hypothèse 1 : le juge des référés estime que la demande est fondée (vous remplissez les conditions) il décide alors d'une mesure appropriée : soit une mesure de suspension (c'est-à-dire annuler provisoirement la décision administrative qui vous porte préjudice) ou une mesure d'injonction afin de faire cesser l'atteinte portée à la liberté fondamentale en cause (dans le cas du droit à l'hébergement, il s'agira d'obliger l'Etat à vous trouver une solution d'hébergement).



→ Hypothèse 2 : Le juge des référés peut la rejeter votre demande s'il l'estime irrecevable ou mal fondée (vous ne remplissez pas les conditions). « Irrecevable » s'entend comme un défaut de procédure (vous n'avez pas fait de demande d'hébergement avant votre recours par exemple), « mal fondée » comme une condition de fond non remplie (pas d'urgence par exemple). La procédure, écrite ou orale, est contradictoire (c'est-à-dire que l'administration que vous mettez en cause est également invitée pour défendre son point de vue).



Le juge fixe la date et l'heure de l'audience et en informe les parties. Elle doit avoir lieu dans les 48 heures.

#### ❖ Jugement

Il est prononcé par le juge des référés et doit avoir lieu dans les 48 heures après le dépôt de votre demande.

Le demandeur peut présenter ses arguments à l'audience. L'ordonnance de jugement est notifiée sans délai. (L'application est immédiate)

## Le Droit à l'Hébergement Opposable (DAHO)



La loi du 5 mars 2007 ouvre aux personnes qui sollicitent l'accueil dans une structure d'hébergement, des recours semblables à ceux dont disposent les demandeurs de logement. Toute personne qui demande à être accueillie dans une structure d'hébergement, un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale, peut, si elle n'a pas reçu de réponse adaptée à sa demande, saisir la commission de médiation, constituée dans chaque département depuis le 1er janvier 2008.

### ✔ Deux conditions à remplir pour saisir la commission :

- être de nationalité française ou titulaire d'une carte de séjour en cours de validité
- ne pas parvenir à accéder à un hébergement décent par ses propres moyens.



## DETAIL DE LA PROCEDURE

### 1 - Préparation et dépôt de la demande.

La demande aussi appelée « saisie » se fait par formulaire auprès de commission de médiation.

*La commission de médiation est composée de représentants de l'état, des collectivités locales, des bailleurs, des gestionnaires de structure d'hébergement ou de logement de transition, des associations de locataires et des associations ayant pour objet l'insertion ou le logement des personnes défavorisées.*

#### ❖ Que doit comporter cette demande ?

- le formulaire Cerfa n°13941 complété
- l'ensemble des pièces justificatives qui sont demandées



N'hésitez pas à compléter votre formulaire de tous documents qui peuvent prouver votre situation.



Le formulaire de demande (Cerfa n°13941) et une notice explicative (Cerfa n° 51381) sont disponibles sur le site <http://vosdroits.service-public.fr>



❖ Ou et comment la déposer ?

Votre demande se fait par lettre recommandée avec accusé de réception au secrétariat de la commission de médiation de votre département



Pour le Nord :

Direction Départementale de la Cohésion Sociale - Secrétariat de la commission de médiation DALO - 175, rue  
Gustave Delory CS 12008 - 59013 Lille Cedex

Pour le Pas de Calais :

Direction Départementale de la Cohésion Sociale – Secrétariat DALO  
14 voie Bossuet CS 20960 62033 ARRAS CEDEX

## 2 - Assistance d'un professionnel



- Il peut être utile de se faire conseiller ou assisté par un travailleur social ou par une association agréée. Il convient de se renseigner auprès de la préfecture pour connaître la liste des associations agréées dans son département.
- Cette assistance n'est pas obligatoire.

## 3 - Déroulement de la procédure

❖ Examen de la requête

La commission doit prendre sa décision sur votre demande dans un délai de 6 semaines à compter de la date de l'accusé de réception.

Si la commission estime que vous êtes prioritaire et devrait être accueillie dans une structure d'hébergement, un logement de transition, un logement-foyer, une résidence hôtelière à vocation sociale ou une maison relais, le Préfet aura alors l'obligation de proposer votre accueil dans une structure adaptée à vos besoins dans un délai de 6 semaines.

❖ Recours

Passé ce délai, si vous n'avez pas reçu de proposition adaptée, vous pouvez exercer un recours devant le tribunal administratif. (Attention vous n'avez que 4 mois pour faire votre recours)



*Pour le Nord Pas de Calais le Tribunal Administratif de Lille  
143, rue Jacquemars Gielée BP 2039 59014 Lille Cedex  
Téléphone : 03 20 63 13 00 - Courriel : greffe.ta-lille@juradm.fr*

Il est important de joindre à votre recours la décision de la commission.

Le tribunal administratif devra alors prendre une décision en urgence, dans un délai de 2 mois à compter de la date à laquelle vous l'aurez saisi. Il pourra ordonner l'accueil dans une structure d'hébergement, un logement de transition, un logement-foyer, une résidence hôtelière à vocation sociale ou une maison relais dès lors qu'il constatera que votre demande a été reconnue prioritaire par la commission et qu'un tel accueil n'a pas été proposé.



Si vous refusez une proposition d'hébergement adaptée, vous perdez votre droit vous reconnaissant prioritaire et devant être hébergée en urgence. En d'autres termes, votre recours DAHO est annulé !

# LOGEMENT

Il existe différents dispositifs participant au logement des personnes défavorisées : logement de transition, logement adapté, logement de droit commun avec accompagnement social dans le parc privé ou public. Le logement se distingue de l'hébergement en ce que la personne logée bénéficie d'un statut d'occupation de droit commun ou assimilé (locataire, sous-locataire, résident, ...).

## →→RÉSIDENTIELLE SOCIALE

Les résidences sociales s'inscrivent dans la chaîne du logement distinctement entre les structures d'hébergement et d'insertion d'une part, et le logement locatif social d'autre part. Elles offrent des solutions de logement temporaire meublé à des ménages rencontrant des difficultés dans l'accès au logement ordinaire pour des raisons de mobilité, de difficultés économiques ou sociales. Un accompagnement peut être également mis en place selon les besoins évalués. La durée du séjour est d'un mois, renouvelable tacitement sans limitation de durée. Cependant la vocation temporaire et la transition vers un logement de droit commun sont des éléments centraux du projet social.

## →→INTERMÉDIATION LOCATIVE

Il s'agit d'un dispositif visant à favoriser l'accès et le maintien des personnes les plus démunies dans un logement autonome de droit commun dans le parc locatif privé ou public en apportant une sécurité et des garanties au propriétaire bailleur. Dans ce système une association joue le rôle de tiers entre le bailleur et l'occupant pour assurer le paiement des loyers et sécuriser ainsi la relation des deux parties. L'intermédiation locative s'appuie sur trois piliers : la recherche de logements, la gestion locative\* et l'accompagnement social des ménages

\* La gestion locative, c'est quoi ?

- Soit l'association (ou organisme agréé) loue un logement à un bailleur et vous le sous-loue ensuite (vous êtes sous-locataire).
- Soit l'association (ou organisme agréé) loue un logement à un bailleur privé et vous y hébergez ensuite (vous êtes hébergé).
- Soit l'association (ou organisme agréé) loue un logement dans le parc privé ou public et vous le sous-loue dans un premier temps (vous êtes sous locataire) avant de faire glisser le bail à votre nom (vous devenez locataire en titre).  
: le bail glissant favorise l'accès au logement de personnes en voie d'insertion, à l'issue d'une période transitoire pendant laquelle l'occupant a le statut de sous-locataire avant de devenir locataire en titre).
- le mandat de gestion : le propriétaire confie la gestion de son logement à un organisme agréé, qui assure une gestion sociale du logement mais le bail lie directement le propriétaire et le locataire. Pour exercer cette activité, l'organisme doit être agréé et disposer d'une carte professionnelle d'agent immobilier.

## →→MAISON RELAIS, PENSION DE FAMILLE

Entre l'hébergement d'insertion et du logement autonome, les maisons relais sont une forme de logement adapté proposant un habitat durable à des personnes en situation d'isolement ou d'exclusion lourde rendant impossible l'accès ou le maintien dans un logement ordinaire.

Il s'agit de logements privatifs avec accès à des locaux collectifs, dans un cadre de vie convivial et rassurant animé et régulé par la présence quotidienne d'un hôte de maison.

## →→LOGEMENT CONVENTIONNÉ PARC PRIVÉ

Ce sont des logements pour lesquels les bailleurs bénéficient d'aides financières à condition de louer leur logement à des personnes à revenus modestes avec un loyer inférieur à celui du marché. Ces logements ouvrent droit à l'APL\*.

## →→LOGEMENT SOCIAL DU PARC PUBLIC l'accès et le maintien dans le logement

Ce sont des logements qui bénéficient de prêts aidés de l'Etat (et autres collectivités) dont les loyers sont plafonnés et destinés à des ménages aux revenus modestes. La personne qui souhaite accéder à un logement social doit faire une « demande unique de logement social pour se voir attribuer un n° unique départemental (voir détail ci-après) Ces logements ouvrent droit à l'APL\*.



*Le locataire est responsable des dommages qu'il peut causer à l'immeuble pendant le temps de la location. Il devra donc réparer les dégâts occasionnés. La loi l'oblige, dans la majorité des cas, à s'assurer pour prendre en charge ces risques : c'est la garantie « risques locatifs ».*

## La demande unique de logement social



Attention : même si le dossier de demande de logement est unique pour tous les bailleurs sociaux, il est fortement conseillé de se manifester auprès de chacun d'entre eux avec votre n° unique de demande de logement afin de faire rapatrier votre n° dans chaque agence.


Toute personne qui souhaite obtenir un logement d'habitation à loyer modéré (HLM) doit constituer un dossier. Un seul formulaire doit être déposé pour toutes les demandes effectuées sur plusieurs communes situées dans un même département. Aucun frais de dossier n'est réclamé lors de la demande de logement, ni lors de la signature du bail.



L'arrêté du 24 juillet 2013 a publié un nouveau formulaire de demande de logement social et a modifié la liste des pièces à fournir, notamment celles relatives aux titres de séjour.  
Ce formulaire entre en vigueur le 1er janvier 2014. Cependant, les candidats pourront continuer à utiliser l'ancienne version jusqu'au 1er janvier 2015.

### 1- La pré-inscription

#### ❖ Pièces à fournir :

- ✓ Formulaire cerfa n°14069\*01 rempli, (annexe 5)
- ✓ Copie d'une pièce d'identité + si vous êtes étranger, document attestant de la régularité de votre séjour en France, 
- ✓ Copies des avis d'imposition ayant servi à remplir le formulaire.



Le formulaire de demande (Cerfa n°14069) est disponible sur le site <http://vosdroits.service-public.fr>

#### ❖ Dépôt de la demande

Le formulaire doit être déposé dans un service qui enregistre les demandes soit auprès d'un bailleur social, soit auprès de la mairie, soit auprès du comité interprofessionnel du logement (CIL) d'Action logement, si vous êtes salarié d'une entreprise cotisante au 1% logement. Pour le savoir, il convient de se renseigner auprès de votre employeur.



Pour l'inscription définitive, une copie du formulaire et des pièces justificatives vous seront demandées. Nous vous conseillons donc de faire une copie de tous vos documents

Pour connaître les bailleurs près de chez vous contactez :  
 L'Association Régionale pour l'habitat Nord-Pas-de-Calais  
 1, rue Edouard Herriot  
 BP 11  
 59008 LILLE CEDEX  
 E-mail : [contact@hlm-nord-pas-de-calais.org](mailto:contact@hlm-nord-pas-de-calais.org)



#### ❖ Enregistrement de la demande

L'enregistrement de la demande donne lieu à la délivrance d'un numéro d'enregistrement et d'une attestation d'enregistrement.

### 2-Inscription définitive

#### ❖ Constitution d'un dossier

Vous devez constituer un dossier contenant :

- une copie du formulaire cerfa n°14069\*01 complété, accompagné des pièces justificatives mentionnées dans l'annexe à l'attestation d'enregistrement
- et une copie de son numéro d'enregistrement.

#### ❖ Dépôt du dossier complet

Ce dossier doit être déposé auprès d'un organisme HLM du département où vous souhaitez résider (les coordonnées peuvent être obtenues sur leur site internet ou auprès de la mairie), ou auprès de la préfecture du département où vous souhaitez habiter ou à la mairie de votre résidence actuelle, ou auprès du service social de votre administration, si vous êtes fonctionnaire, ou auprès de votre employeur, si vous êtes salarié d'une entreprise du secteur privé (autre qu'agricole) de plus de 20 personnes. Pour le savoir, il convient de vous renseigner auprès de votre employeur ou de votre comité d'entreprise.

### 3-Instruction de la demande

Votre dossier est examiné en commission d'attribution.

Cette commission attribue les logements HLM en priorité aux demandeurs suivants :

- personnes en situation de handicap ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap,
- personnes dont la demande présente un caractère d'urgence (par exemple, difficultés particulières à trouver un logement pour des raisons d'ordre financier, logées dans un logement insalubre, expulsées ou menacées d'expulsion),
- personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou logement de transition,
- personnes justifiant de violences au sein de leur couple (mariés, pacsés, concubins) attestées par un récépissé du dépôt d'une plainte.

#### 4-Décisions

Le délai d'attente, calculé à partir de la première demande de logement dans le département, varie d'un département à l'autre en fonction notamment du nombre de demandes et de la capacité des demandes. Lorsque la décision est favorable (c'est-à-dire vous remplissez les conditions pour accéder au logement social), vous disposez d'un délai minimum de 10 jours pour accepter ou refuser l'offre de logement. Lorsqu'en revanche la demande de logement n'a pas été acceptée, la décision de refus vous est adressée par écrit.

#### Renouvellement de la demande



Les demandes de logement qui ne sont pas encore satisfaites doivent être renouvelées tous les ans. Ce renouvellement peut se faire grâce à un site dédié : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

A compter de la date figurant sur l'attestation du dépôt de la demande, vous avez un délai de 11 mois le gestionnaire local du système national d'enregistrement (distinct du service qui a réceptionné la demande) vous informe que le délai va expirer et que vous devez la renouveler.

Les demandes non renouvelées sont automatiquement annulées. Si vous souhaitez renouveler votre demande vous devrez alors recommencer toute la procédure pour enregistrer votre demande de logement et obtenir à nouveau un numéro d'enregistrement. Vous perdez l'ancienneté de votre demande.

#### Connaitre ses droits en cas d'expulsion

**Si vous ne payez pas votre loyer et vos charges aux termes convenus dans votre contrat de location, le bailleur peut mettre fin à votre bail.**



Dans la plupart des cas, votre bail contient une « clause résolutoire » : une phrase qui précise qu'en cas d'impayé, le bailleur a le droit de résilier votre bail automatiquement, sous réserve de respecter une certaine procédure. À défaut, le bailleur peut demander la résiliation du bail en justice et l'expulsion du locataire.

#### La procédure à respecter par le bailleur :

Dès le premier impayé de loyer et avant toute action tendant à demander la résiliation du bail, le bailleur doit s'adresser :

- à son assureur s'il a souscrit une assurance garantissant les impayés de loyers (garantie loca-pass, par exemple)
- ou à la personne qui s'est porté caution pour vous, lorsqu'il en existe une.

Le bailleur doit également saisir la commission départementale des aides publiques au logement pour assurer le maintien de leur versement.

Si votre bail contient une clause résolutoire indiquant que le bail sera résilié de plein droit, en cas d'impayé de loyer et de charges aux échéances convenues : avant la mise en œuvre de la clause résolutoire, le bailleur doit vous envoyer, par acte d'huissier, un commandement de payer.


Vous disposez ensuite d'un délai pour rembourser ce que vous devez, ou pour demander des délais de paiement au juge.

Vous disposez d'un délai de 3 mois pour régulariser votre situation en payant ce qui est dû. Durant ce délai, vous pouvez :

- demander des délais de paiement en saisissant le tribunal d'instance de votre domicile
- et/ou demander ponctuellement une aide financière à un fonds de solidarité pour le logement (FSL).



Le formulaire de demande de FSL est disponible auprès du Conseil Général de votre département.

<p>Conseil Général du Nord :</p> <p>Hôtel du département 51, rue Gustave-Delory 59047 Lille Cedex Téléphone : 03 59 73 59 59 Site internet : <a href="http://www.cg59.fr">http://www.cg59.fr</a> Horaires d'ouverture Du lundi au vendredi : 08h00 - 18h00</p>		<p>Conseil Général du Pas de Calais</p> <p>Rue Ferdinand-Buisson 62018 Arrax Cedex 9 Téléphone : 0 3 21 21 62 62 Télécopie : 0 3 21 21 62 99 Site internet : <a href="http://www.pasdecalais.fr">http://www.pasdecalais.fr</a> Horaires d'ouverture Du lundi au vendredi : 09h00 - 17h00</p>
--	---	--



Si une personne s'est portée caution lors de votre location, l'huissier lui signifie également un commandement de payer.

À l'issue du délai de 3 mois (ou du délai de paiement accordé par le juge), le bailleur peut saisir le juge d'instance en référé pour lui demander de constater que le bail est résilié et prononcer l'expulsion.

Si le bail ne contient pas de clause résolutoire, le bailleur doit directement assigner le locataire par acte d'huissier devant le tribunal d'instance pour demander la résiliation du bail et son expulsion.

Dans quels cas peut-on être soumis à une procédure d'expulsion ?

Le propriétaire vous a signifié que vous devez quitter les lieux et vous refusez de partir. Attention, seules trois motifs permettent de justifier cette demande :

- ▶ pour vente : le propriétaire souhaite reprendre le logement pour le vendre ;
- ▶ pour reprise : le propriétaire souhaite reprendre le logement pour y habiter ou pour y faire habiter un membre de sa famille ;
- ▶ pour motif légitime et sérieux : le propriétaire doit justifier d'un motif grave

Au niveau des motifs, il s'agit le plus souvent :

- ▶ de défaut de paiement des loyers, charges ou du dépôt de garantie de votre part ;
- ▶ de défaut de souscription à une assurance habitation ;
- ▶ de condamnation pour troubles de voisinage : nuisances (bruits, odeurs, saleté,...). Le propriétaire peut, à ses frais, demander au tribunal d'ordonner une expertise.



Dans tous les cas, un bailleur ne peut vous expulser que si une décision judiciaire le prévoit. Vous devez recevoir une convocation au tribunal indiquant la date de l'audience au moins deux mois avant l'audience et 3 mois si vous êtes locataire HLM.

Lorsqu'une décision d'expulsion a été prononcée, le bailleur doit signifier un « commandement d'avoir à quitter les lieux ». Vous disposez alors d'un délai de deux mois avant l'exécution de la mesure d'expulsion par huissier. Si, à l'expiration du délai de deux mois à partir du commandement de quitter les lieux, vous êtes restés dans les lieux, le bailleur peut demander à un huissier de procéder à l'expulsion.

L'huissier se présente alors au logement pour vous demander de quitter les lieux :

L'huissier peut annoncer préalablement sa visite, mais ce n'est pas obligatoire. L'huissier doit se présenter au logement les jours ouvrables entre 6 heures et 21 heures.

- ▶ soit vous êtes présent dans les lieux et acceptez de laisser entrer l'huissier : il dresse alors un inventaire de vos biens meubles et vous demande de lui indiquer un lieu de dépôt et, à défaut, vous indique un lieu où ils seront déposés.
- ▶ soit vous être présent mais refusez de laisser entrer l'huissier (**dans ce cas il vous suffit de dire que vous vous opposez à quitter les lieux**) : il doit alors dresser un procès-verbal de difficulté et demander l'intervention de



Aucune expulsion ne peut intervenir entre le 1er novembre et le 15 mars sauf :

- ▶ s'il est prévu un relogement décent pour le locataire et sa famille,
- ▶ si les locaux, menaçant ruine, font l'objet d'un arrêté de péril,
- ▶ si les personnes dont l'expulsion a été ordonnée occupent le local sans l'accord du propriétaire (squatteurs).

De même, aucune expulsion ne peut avoir lieu entre 21h et 6h du matin, et les dimanches et jours fériés.

la police au préfet. En cas de refus de concours de la police, le bailleur peut demander à être indemnisé auprès du tribunal administratif du ressort de l'immeuble, au titre des loyers non perçus.

- ▶ soit vous êtes absent de votre domicile le jour de l'intervention de l'huissier : il doit alors être accompagné d'une autorité de police (et d'un serrurier) pour entrer dans votre domicile, procéder à l'enlèvement de vos meubles et changer la serrure. Remarque : si un occupant squatte des locaux depuis moins de 48h, il peut être expulsé par la police sans jugement.

#### Qui contacter pour vous aider ?



L'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement (ADIL) - <http://www.adilnord.fr/>

- Le Tribunal d'Instance (TI) - <http://annuaire.service-public.fr>
- Le DAL - 03 20 30 89 30 - <http://droit-au-logement-npdc.fr/>
- Allo Prévention Expulsion – Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisé - 0810 001 505

## RECOURS :



Le droit au logement est garanti par l'Etat, aux personnes qui ne peuvent accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant. La loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable donne la possibilité à toute personne qui a effectué une demande de logement et qui n'a pas reçu de proposition adaptée à sa demande, c'est-à-dire tenant compte de ses besoins et capacités, de pouvoir saisir la commission de médiation dans son département, puis exercer, dans certains cas, un recours devant le tribunal administratif au titre du droit au logement opposable.


### Le Droit Au Logement Opposable (DALO)

✔ Vous êtes concerné si vous vous trouvez dans l'une des situations suivantes :

- soit sans domicile,
- soit menacé d'expulsion sans relogement,
- soit hébergé dans une structure d'hébergement ou une résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS) de façon continue depuis plus de 6 mois ou logées temporairement dans un logement de transition ou un logement-foyer depuis plus de 18 mois,
- soit logé dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux,
- soit logé dans un logement ne présentant pas d'éléments d'équipement et de confort exigés (absence de chauffage, d'eau potable...), à condition d'avoir à sa charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée ou de présenter soi-même un handicap,
- soit logé dans un logement présentant une surface habitable au plus égale à 16m<sup>2</sup> pour un ménage sans enfant ou 2 personnes, augmentée de 9m<sup>2</sup> par personne en plus dans la limite de 70m<sup>2</sup> pour 8 personnes et plus, à condition d'avoir à sa charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée ou de présenter soi-même un handicap,
- soit demandeur d'un logement social depuis un délai supérieur au délai anormalement long (entre 18 et 24 mois pour le Département du Nord, 24 mois pour le département du Pas de Calais) sans avoir reçu de proposition adaptée à ses besoins et capacités à l'issue de ce délai.

#### Les délais anormalement longs pour l'attribution d'un logement social

Nord	18 à 24 mois
<i>Arrondissements de Lille, Douai, Cambrai et Valenciennes</i>	<i>24 mois</i>
<i>Arrondissement de Dunkerque et communes de la Communauté urbaine de Dunkerque</i>	<i>21 mois</i>
<i>Arrondissement de l'Avesnois</i>	<i>18 mois</i>
Pas-de-Calais	24 mois

- ✓ Pour pouvoir saisir une commission de médiation, vous devez remplir les 3 conditions suivantes :
- ✓ être de nationalité française ou disposer d'un droit ou d'un titre de séjour en cours de validité, 
- ✓ ne pas être en mesure d'accéder par ses propres moyens à un logement décent et indépendant ou de s'y maintenir
- ✓ et répondre aux conditions d'accès à un logement social.

## DETAIL DE LA PROCEDURE

### 1 - Préparation et dépôt de la demande.

La saisie de la commission de médiation se fait par formulaire

- ❖ Que doit comporter cette demande ?

- le formulaire Cerfa n°13940 complété
- l'ensemble des pièces justificatives qui sont demandées



Le formulaire de demande (Cerfa n°13940) et une notice explicative (Cerfa n° 51380) sont disponibles sur le site <http://vosdroits.service-public.fr>



N'hésitez pas à compléter votre formulaire de tous documents qui peuvent prouver votre situation.

- ❖ Ou et comment la déposer ?

La saisie de la commission de médiation se fait par lettre recommandée au secrétariat de la commission de médiation de votre département



Pour le Nord :  
 Direction Départementale de la Cohésion Sociale - Secrétariat de la commission de médiation DALO - 175, rue  
 Gustave Delory CS 12008 - 59013 Lille Cedex

Pour le Pas de Calais :  
 Direction Départementale de la Cohésion Sociale – Secrétariat DALO  
 14 voie Bossuet CS 20960 62033 ARRAS CEDEX

### 2 - Assistance d'un professionnel



- Il peut être utile de se faire conseiller ou assisté par un travailleur social ou par une association agréée. Il convient de se renseigner auprès de la préfecture pour connaître la liste des associations agréées dans son département.
- Cette assistance n'est pas obligatoire.

### 3 - Déroulement de la procédure

La réception du dossier donne lieu à la délivrance d'un accusé de réception dont la date donne le point de départ du délai laissé à la commission pour se prononcer sur le caractère prioritaire ou non de la demande.

- ❖ Examen de la requête

La commission de médiation émet un avis sur le caractère prioritaire ou non de votre demande en tenant compte de vos besoins et capacités selon différents critères (taille et composition du foyer, état de santé et aptitudes physiques ou handicaps des personnes qui vivront dans le foyer, localisation des lieux de travail ou d'activité et disponibilité des moyens de transport, proximité des équipements et services nécessaires à leurs besoins).

La commission de médiation rend sa décision dans un délai de 6 mois selon les départements à compter de la date de l'accusé de réception et vous en informe en précisant les motifs d'attribution ou de refus. Lorsqu'elle considère que la demande est prioritaire et qu'un logement doit vous être attribué en urgence, elle transmet la demande au préfet avec les caractéristiques que doit avoir le logement. Le préfet dispose alors d'un délai de 3 ou 6 mois selon les départements pour vous faire des propositions de logement adaptées à vos besoins et capacités.

❖ Recours

Passé ce délai, si vous n'avez pas reçu de proposition adaptée, vous pouvez exercer un recours devant le tribunal administratif.

Pour le Nord Pas de Calais le Tribunal Administratif de Lille  
143, rue Jacquemars Giélée BP 2039 59014 Lille Cedex  
Téléphone : 03 20 63 13 00 - Courriel : greffe.ta-lille@juradm.fr



Vous devez exercer votre recours dans un délai maximum de 4 mois à compter de la fin du délai laissé au préfet pour faire ses propositions de logement.

Pour être recevable, le recours doit être accompagné de la décision de la commission de médiation vous reconnaissant comme étant prioritaire et devant être logé en urgence.

Pour présenter le recours devant le tribunal administratif, vous pouvez également vous faire aider par un travailleur social ou par une association agréée.

Le tribunal administratif dispose d'un délai de 2 mois à compter de sa saisine pour se prononcer et peut ordonner au Préfet de vous loger dès lors qu'il constate que vous avez été désigné par une commission de médiation comme étant prioritaire et devant être logé en urgence, et que vous n'avez pas obtenu de logement tenant compte de vos besoins et capacités.



**Si vous refusez une proposition de logement adaptée, vous perdez votre droit vous reconnaissant prioritaire et devant être hébergée en urgence. En d'autres termes, votre recours DALO est annulé !**



# DOMICILIATION

Si vous n'avez pas de logement ou un lieu de vie stable, la domiciliation vous permet de disposer d'une adresse postale pour recevoir votre courrier et mener à bien vos démarches.



La domiciliation vous permet de faire valoir certains droits (par exemple, délivrance d'une carte nationale d'identité, inscription sur les listes électorales, aide juridique), mais également de bénéficier de prestations sociales (par exemple, revenu de solidarité active, allocation adulte handicapée, allocation personnalisée autonomie).

✔ Vous pouvez en faire la demande si vous êtes :

- sans domicile stable, c'est-à-dire :
  - vivant dans la rue,
  - ou hébergée chez des amis ou des membres de la famille,
  - ou passant d'un hébergement à un autre.
  
- avoir un lien avec la commune, c'est-à-dire :
  - être installé sur la commune,
  - ou y exercer une activité professionnelle
  - ou bénéficier d'actions d'insertion dans cette commune.
  - ou exercer l'autorité parentale sur un enfant qui y est scolarisé ;
  - ou justifier de la présence de liens familiaux dans la commune (famille y a vécu ou y vit toujours), des liens amicaux ;
  - ou être hébergé chez une personne demeurant dans la commune ;
  - ou justifier de démarches effectuées auprès des structures institutionnelles et associatives (demandes auprès des centres d'hébergement d'urgence, des foyers, des bailleurs sociaux, des institutions sociales, les recherches d'emploi, les démarches administratives, les soins, un suivi social...).

## DETAIL DE LA PROCEDURE

### 1-Dépôt de la demande

La demande de domiciliation doit être adressée à un CCAS ou auprès d'un organisme agréé à cette fin par le préfet du département. Il peut s'agir notamment :

- des associations à but non lucratif qui mènent des actions contre l'exclusion ou pour l'accès aux soins (par exemple, Secours Populaire ou la Croix Rouge Française),
- des établissements ou services assurant l'accueil (avec ou sans hébergement) dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté, ou en situation de détresse (par exemple, les centres d'hébergement d'urgence de l'Armée du salut, les foyers d'accueil pour les femmes battues).



La liste des CCAS ou des organismes agréés dans le département est disponible auprès des mairies ou de l'UDCCAS de votre département

UDCCAS du Nord - Tél. : 03 20 11 34 16  
UDCCAS Pas-de-Calais Tél : 03 21 61 64 46



Liste des organismes agréés dans le Nord et le Pas de Calais bientôt en annexe



Les demandeurs d'asile : ces personnes relèvent de procédures spécifiques pour une domiciliation ouvrant droit notamment à l'allocation temporaire d'attente et à la CMU. Les demandes de domiciliation postale pour ce public sont à adresser à la plateforme d'accueil des demandeurs d'asile primo-arrivants, située au 139, rue Solférino à Lille.

## 2-Entretien avec le candidat

Votre demande de domiciliation donnera lieu à un entretien au cours duquel vous recevrez une information sur vos droits et obligations à respecter dans le cadre de cette domiciliation. À cette occasion, l'organisme prend soin de vérifier si vous n'êtes pas déjà domicilié à un autre endroit.

### ► Liste des documents à apporter lors de votre entretien :

- une pièce d'identité ou extrait d'acte de naissance ou déclaration de perte de carte nationale d'identité
- de plus, afin de prouver le lien avec la commune ou le groupement de communes, il vous est demandé d'apporter l'une des attestations suivantes :
  - o Attestation /coordonnées des personnes qui vous hébergent,
  - o Justificatifs de ressources : fiches de paye, contrat de travail, CAF, ASSEDIC, CPAM
  - o Attestation CMU ou CPAM
  - o Inscription des enfants à l'école ou/et au centre de PMI,
  - o Livret de famille, preuve d'une attache familiale,
  - o Carte d'électeur,
  - o Attestation de dépôt de demande de logement,
  - o Tout autre document attestant de votre installation sur la commune ou votre souhait à s'y installer



Les CCAS ont obligation de domicilier sous condition de lien avec la commune en vertu des articles L.264-1 et L.264-4 du CASF

# SANTE

## LES PASS : PERMANENCES D'ACCES AUX SOINS DE SANTE

Dans le cadre de la loi relative à la lutte contre l'exclusion de juillet 1998, des permanences d'accès aux soins de santé (PASS) ont été mises en place dans les établissements de santé (hôpitaux publics et associés au service public hospitalier). Si les dispositifs PASS peuvent varier dans la pratique, ils ont tous pour mission d'accueillir et de prendre en charge les publics en situation de précarité, y compris les étrangers résidant en France depuis moins de 3 mois, lorsqu'ils sont exclus de l'Aide médicale État ou du Fonds pour les soins urgents et vitaux.



Les Pass ont pour missions de :

- Jouer un rôle de prévention ;
- Vous accompagner pour faire valoir leurs droits, et plus particulièrement leur permettre d'accéder à une couverture sociale (CMU de base, CMU complémentaire, aide médicale) ;
- Faire le lien avec les Conseils généraux, et les services d'aide sociale et de PMI ;
- Répondre aux demandes de jeunes femmes démunies concernant la prévention en matière de contraception, d'IVG, ou d'accueil de leurs enfants ;
- Informer et orienter les personnes dont l'état de santé ne justifie pas une hospitalisation vers les structures d'accueil et d'accompagnement social ;
- Assurer un suivi des personnes reçues.



### Les PASS dans le Nord Pas de Calais :

#### Pour le département du Nord

- ARMENTIÈRES CH 112 rue Sadi Carnot  
☎ 03 20 48 33 33
- AVESNES/HELPE CH route d'Haut-Lieu  
☎ 03 27 56 55 55
- CAMBRAI CH 516 avenue de Paris  
☎ 03 27 73 73 73
- DENAIN CH 25 bis rue Jean Jaurès  
☎ 03 27 24 30 00
- DOUAI CH rue de Cambrai  
☎ 03 27 99 61 61
- DUNKERQUE CHG 130 avenue Louis Herbeaux  
☎ 03 28 28 59 00
- HAZEBROUCK CH 1 rue de l'Hôpital  
☎ 03 28 42 66 00
- LE CATEAU-CAMBRESIS CH 28 boulevard Paturle  
☎ 03 27 84 66 66
- LILLE CHRU 9 bis rue Edouard Herriot  
☎ 03 20 44 59 62
- LILLE GHICL Hôpital Saint-Vincent boulevard de Belfort  
☎ 03 20 87 48 48
- MAUBEUGE CH Sambre-Avesnois 13 boulevard Pasteur  
☎ 03 27 69 43 43
- ROUBAIX CH 11 boulevard La Cordaise

☎ 03 20 99 31 31

- SECLIN CH avenue des Marronniers  
☎ 03 20 62 70 00
- TOURCOING CH Gustave Dron 135 rue du Président Coty  
☎ 03 20 69 49 49
- VALENCIENNES CH avenue Désandrouin  
☎ 03 27 14 33 33
- WATTRELOS CH 30 rue du Docteur Alexander Fleming  
☎ 03 20 66 40 00

#### Pour le département du Pas de Calais :

- ARRAS CH 57 avenue Winston Churchill  
☎ 03 21 24 40 00
- BÉTHUNE CH rue Delbecque  
☎ 03 21 64 44 44
- BOULOGNE-SUR-MER CH Docteur Duchene allées Jacques Monod  
☎ 03 21 99 33 33
- CALAIS CHG 11 quai du Commerce  
☎ 03 21 46 33 33
- LENS CH Dr Schaffner 99 route de la Bassée  
☎ 03 21 69 12 34
- SAINT-OMER CH rue Blendecques, Helfaut  
☎ 03 21 88 70 00


## LES SPS : SERVICE DE PREVENTION SANTE

## ET LES SLPS : SERVICE LOCAL DE PREVENTION SANTE

### DANS LE NORD : SERVICE DE PREVENTION SANTE :


Dans les Services de prévention santé (SPS) du Département du Nord, les personnes sont accueillies par une équipe médicale et médico-sociale qui propose :

- les consultations de prévention : vaccinations, accompagnement vers l'arrêt du tabac, conseils de prévention pour mieux protéger sa santé au quotidien;
- le dépistage et la prévention de la tuberculose au sein des Centres de lutte anti-tuberculose (CLAT);
- le dépistage et la prévention des infections sexuellement transmissibles (IST) et du VIH au sein des Centres d'information, de dépistage et de diagnostic des IST (CIDDIST) et des consultations de dépistage anonyme et gratuit du VIH (CDAG).

- 
- [Service de Prévention Santé - Lille](#)  
8 rue de Valmy - 59000 Lille
  - [Service de Prévention Santé - Roubaix](#)  
25 boulevard du Général Leclerc - 59100 Roubaix
  - [Service de Prévention Santé - Dunkerque](#)  
4 rue Monseigneur Marquis - 59140 Dunkerque
  - [Service de Prévention Santé - Hazebrouck](#)  
22 rue de la Sous-Préfecture - 59190 Hazebrouck
  - [Service de Prévention Santé - Tourcoing](#)  
12 boulevard de l'Egalité - 59200 Tourcoing
  - [Service de Prévention Santé - Denain](#)  
130 rue de la Pyramide - 59220 Denain
  - [Service de Prévention Santé - Saint Amand les Eaux](#)  
161 rue Faubourg de Tournai - 59230 Saint Amand les Eaux
  - [Service de Prévention Santé - Bailleul](#)  
159 rue de Lille - 59270 Bailleul
  - [Service de Prévention Santé - Armentières](#)  
31 rue Jean Jaurès - 59280 Armentières
  - [Service de Prévention Santé - Valenciennes](#)  
57 avenue Faidherbe - 59300 Valenciennes
  - [Service de Prévention Santé - Orchies](#)  
26 rue Jules Roch - 59310 Orchies
  - [Service de Prévention Santé - Haubourdin](#)  
16 rue d'Englos - 59320 Haubourdin
  - [Service de Prévention Santé - Le Cateau Cambrésis](#)  
8 rue du Faubourg de Cambrai - 59360 Le Cateau Cambrésis
  - [Service de Prévention Santé - Cambrai](#)  
41 rue de Lille - 59400 Cambrai
  - [Service de Prévention Santé - Somain](#)  
38 rue Léon Gambetta - 59490 Somain
  - [Service de Prévention Santé - Douai](#)  
38 rue Saint Samson - 59500 Douai
  - [Service de Prévention Santé - Caudry](#)  
80 rue du Maréchal de Lattre de Tassigny - 59540 Caudry
  - [Service de Prévention Santé - Aniche](#)  
3 rue Jules Domisse - 59580 Aniche
  - [Service de Prévention Santé - Maubeuge](#)  
10 boulevard Pasteur - 59600 Maubeuge
  - [Service de Prévention Santé - Villeneuve d'Ascq](#)  
105 rue Yves Decugis - 59650 Villeneuve d'Ascq

### DANS LE PAS DE CALAIS : SERVICE LOCAL DE PREVENTION SANTE

Dans le Pas de Calais, les SLPS (Services Locaux de Prévention Santé rattachés aux Maisons de la solidarité se concentrent sur l'accès aux aides type AAH et des actions de prévention)

- 
- [SLPS d'Arras](#)  
30, rue de Turenne 62000 ARRAS
  - [SLPS de Béthune](#)  
Rue du Banquet Réformiste 62400 BÉTHUNE
  - [SLPS de Arques Saint-Omer](#)  
Centre administratif Saint-Louis  
16, rue Saint-Sépulcre 62500 SAINT-OMER
  - [SLPS de Boulogne-sur-Mer](#)  
153 rue Brequerecque 62200 BOULOGNE-SUR-MER
  - [SLPS de Calais](#)  
44, rue Gaillard 62100 CALAIS
  - [SLPS de Hénin-Beaumont](#)  
CS 40086 24, rue Mélusine 62252 HÉNIN-BEAUMONT Cedex
  - [SLPS de Lens](#)  
33, rue de la Perche 62300 LENS
  - [SLPS de Marconne](#)  
Avenue Sainte-Austreberthe 62140 MARCONNE
  - [SLPS de Saint-Pol](#)  
31, rue des Procureurs 62160 SAINT-POL-SUR-TERNOISE

Il existe différentes structures qui vous permettent d'accéder à des informations concernant votre santé, examens, dépistage etc...

### Les plannings familiaux :

Ce sont des centres d'écoute, d'informations, d'orientation et de consultations médicales pour tout ce qui concerne la vie sexuelle et la contraception (suivi gynécologique, contraception, contraception d'urgence, analyses...)

#### A Lille

16, av Kennedy  
59000 LILLE  
Tel 03 20 57 74 80  
E-mail : [npf2@wanadoo.fr](mailto:npf2@wanadoo.fr)  
<http://www.planningfamilial-npdc.org/>

#### A Douai

95 rue Morel  
59500 DOUAI  
Tel 03 27 87 28 96  
e-mail : [planning.familial.douaisis@gmail.com](mailto:planning.familial.douaisis@gmail.com)

#### A Cambrai

36, place Aristide Briand  
59400 CAMBRAI  
Tel 03 27 70 70 59  
E-mail [npfc@wanadoo.fr](mailto:npfc@wanadoo.fr)

#### A Maubeuge

23/25, av de la Gare  
59600 MAUBEUGE  
Tel 03 27 67 00 32  
E-mail : [planningfamilial-sambre@orange.fr](mailto:planningfamilial-sambre@orange.fr)  
<http://www.planningfamilial-npdc.org/>

#### A Lens

La Maison des Associations Michel Darras, 45 rue  
François Gauthier  
62300 LENS  
Tel 03 21 28 43 25  
E-mail : [planningfamilial.lens@wanadoo.fr](mailto:planningfamilial.lens@wanadoo.fr)  
<http://www.planningfamilial-npdc.org/>



### L'institut pasteur

L'Assurance Maladie propose des bilans de santé complets et entièrement pris en charge à l'ensemble des assurés (y compris pour les personnes bénéficiant de la CMU)

Pour s'inscrire, il suffit de prendre rendez-vous en complétant un formulaire sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) ou en envoyant une demande par courrier à l'Institut Pasteur de Lille



Institut Pasteur de Lille  
Centre de Prévention et d'Education pour la Santé  
1 rue du professeur Calmette – BP 245 – 59019 Lille Cedex

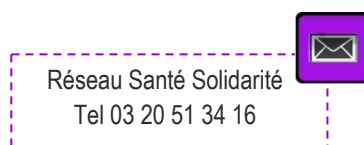
Ce bilan de santé s'effectue à l'Institut Pasteur de Lille sur une demi-journée seulement. Il permet de connaître votre état de santé et de dépister d'éventuelles anomalies (diabète, cholestérol, hypertension artérielle...) grâce à des examens modulés selon votre âge, votre sexe et votre suivi médical.

Une fois les examens accomplis, un médecin commente vos résultats et répond à vos questions. Des conseils personnalisés pour rester en bonne santé vous sont également donnés.

### Réseau santé solidarité

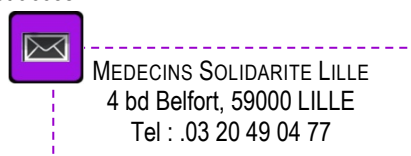
Le réseau santé solidarité Lille métropole s'adresse aux personnes en situation de précarité et/ou sans domicile fixe ayant des difficultés de recours et de continuité de soins. Il coordonne leur prise en charge médico-psycho-sociale.

Toutes les pathologies sont prises en charge au sein du réseau et notamment les conduites addictives, la traumatologie due à la violence, les différentes affections (dermatologie, ORL, maladies infectieuses...) qui résultent des conditions de vie, les pathologies psychiatriques, le suivi médical des femmes enceintes en situation d'urgence sociale. Le réseau facilite également l'orientation de ces publics vers les structures d'hébergement social.



### Médecins solidarité

MSL offre des consultations de médecine générale, des soins dentaires, des soins infirmiers, des entretiens sociaux gratuits à toute personne n'ayant pas accès aux soins par manque de couverture sociale ou faute d'argent et les aide à recouvrer cet accès.



### LE REMBOURSEMENT DES DEPENSES DE SANTE

---

Le remboursement des dépenses de santé se décompose en deux niveaux :

- **La part obligatoire.**  
Cette part est remboursée par l'assurance maladie (également appelée « sécurité sociale »)
- **La part complémentaire** («ticket modérateur»)  
Cette part est soit à la charge de la personne, soit remboursée par une complémentaire santé.

Au-delà, certaines sommes restent le plus souvent à la charge de la personne : participation forfaitaire de 1 €, franchises médicales

*Exemple d'une consultation chez son médecin...*

- 23 euros: montant total de la consultation
- 15,10 euros : part remboursée par la sécurité sociale, appelée « part obligatoire »
- 6,90 euros: part complémentaire
- 1 euro: participation forfaitaire

### COUVERTURE MALADIE UNIVERSELLE (CMU)

---


La CMU s'adresse aux personnes qui ne sont pas déjà couvertes à quelque titre que ce soit par un régime obligatoire d'assurance maladie (les personnes qui n'ont pas de sécurité sociale). Sous réserve de remplir certaines conditions, la CMU leur permet de bénéficier de la sécurité sociale pour leurs dépenses de santé.

La CMU de base permet d'être remboursé des dépenses de santé (y compris à l'hôpital) dans les mêmes conditions que les autres assurés.

- la personne paie directement ses dépenses de santé (consultations médicales, médicaments, examens médicaux ...). L'assurance maladie rembourse la part obligatoire, également appelée « part sécurité sociale ».

*Il reste donc à la charge de la personne la part complémentaire, le forfait journalier(en cas d'hospitalisation), la participation forfaitaire et les franchises médicales.*

## Personnes concernées

 Pour bénéficier de la CMU, vous devez remplir les conditions suivantes :

- ✓ ne pas avoir droit, à aucun autre titre, aux prestations en nature d'un régime d'assurance maladie et maternité, **c'est-à-dire ne pas bénéficier de remboursement total ou partiel de vos dépenses médicales liées à la maladie ou à la maternité.**
- ✓ et résider en France de manière stable (c'est-à-dire de manière ininterrompue depuis plus de 3 mois\*) et régulière (Pour justifier que vous êtes en situation régulière, vous devez pouvoir fournir : un titre de séjour en cours de validité, ou tout autre document attestant que vous en avez fait la demande auprès de la préfecture de votre lieu de résidence : récépissé en cours de validité, convocation, rendez-vous en préfecture, etc.)
- ✓ Si vous êtes sans domicile fixe, en habitat mobile ou en habitat très précaire, vous devez élire résidence (**c'est-à-dire faire une demande de domiciliation**) auprès d'un centre communal d'action sociale (CCAS) ou d'une association agréée.
- ✓ À noter : si vous êtes en situation irrégulière, vous n'avez pas droit à la CMU mais vous pouvez demander à bénéficier de l'Aide médicale de l'État (AME).



\* Le délai de 3 mois n'est pas exigé si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- vous êtes inscrit dans un établissement d'enseignement ou vous effectuez un stage en France dans le cadre d'accords de coopération culturelle, technique et scientifique,
- vous êtes bénéficiaire de prestations familiales (prestation d'accueil du jeune enfant, allocations familiales, allocation de rentrée scolaire, etc.),
- vous êtes bénéficiaire d'allocations aux personnes âgées (allocation de solidarité aux personnes âgées, etc.),
- vous êtes bénéficiaire d'une allocation de logement ou de l'aide personnalisée au logement (APL),
- vous êtes bénéficiaire de prestations d'aide sociale (revenu de solidarité active, etc.),
- vous êtes reconnu personne réfugiée, admise au titre de l'asile ou ayant demandé le statut de réfugié.

### Personnes exclues du dispositif de la CMU



Même si elles résident en France de manière stable et régulière, certaines personnes ne peuvent pas bénéficier de la CMU.

Il s'agit notamment des personnes suivantes :  
membre du personnel diplomatique et consulaire en poste en France, fonctionnaire d'un État étranger et personne assimilée, ainsi que les membres de leur famille qui les accompagnent,  
personne venue en France pour suivre un traitement médical ou une cure,  
personne étrangère titulaire d'une carte de séjour "retraité".

## DETAIL DE LA PROCEDURE

### 1 - Préparation et dépôt de la demande.

La demande de Couverture maladie universelle (CMU) se fait par formulaire Cerfa n°11419\*04.



**Vous pouvez trouver le formulaire de demande (Cerfa n°11419) sur le site <http://vosdroits.service-public.fr>**

Le formulaire doit être adressé ou déposé à la CPAM



CPAM – Tél 3646 (Tarif moyen de 6 cts d'euro par minute depuis un poste fixe)

[http://annuaire.service-public.fr/navigation/nord-pas-de-calais\\_cpam.html](http://annuaire.service-public.fr/navigation/nord-pas-de-calais_cpam.html)

### 2-Droits ouverts

**Vous avez droit à l'ensemble des remboursements de l'assurance maladie, dans les mêmes conditions que tous les assurés sociaux :**

- vous devez respecter le parcours de soins coordonnés, (le parcours de soins coordonnés consiste à choisir et à consulter en priorité un médecin, dit médecin traitant, pour votre suivi médical. Si vous



respectez le parcours de soins, vous êtes remboursé normalement. Sinon, vous une partie du remboursement sera à votre charge.

- vous êtes remboursé selon les taux de remboursements habituels (consultation médicale, médicaments, hospitalisation, etc.)

#### Frais non remboursés

- Les participations de l'assuré aux dépenses médicales (ticket modérateur, participation forfaitaire d'un euro, franchises médicales) restent à votre charge.
- Par ailleurs, vous ne bénéficiez pas du tiers-payant.

AVIS D'IMPÔT  
SUR LE REVENU  
sur les revenus de l'année

M. DUPOND JEAN  
Adresse d'imposition au 01/01/2011  
139 RUE ODEON  
75006 PARIS

Vos références  
1234567891234 C

Numéro fiscal (vous) :  
Numéro fiscal (conjoint) :  
Numéro de télédéclarant : cf. votre déclaration 31319  
Revenu fiscal de référence :  
758 75808 17224336 12345 A 016  
Date limite de paiement : 31/07/2011

#### 3-Coût

La CMU est gratuite ou payante selon le niveau de vos revenus.

Les revenus pris en compte correspondent au revenu fiscal de référence figurant sur votre avis d'imposition.

Selon la date à laquelle vous déposez votre demande, le revenu retenu est celui figurant sur votre avis d'imposition de l'année N-1.

La CMU est gratuite si votre revenu fiscal de référence est inférieur ou égal à 9 534 € pour la période du 1er octobre 2013 au 30 septembre 2014, ou si vous bénéficiez de la CMU complémentaire.



Si votre revenu fiscal de référence est supérieur à 9 534 €, la cotisation annuelle est égale à 8 % du montant de votre revenu fiscal dépassant 9 534 €.

#### 4-Renouvellement de la demande

Tous les ans, la CPAM met à jour votre dossier. Avant le 1er août de chaque année, vous recevez une nouvelle déclaration de ressources à renvoyer à votre CPAM avant le 15 septembre, complétée et accompagnée des pièces justificatives demandées.

### COUVERTURE MALADIE UNIVERSELLE COMPLEMENTAIRE

La CMU-C donne droit à la prise en charge gratuite de la part complémentaire des dépenses de santé, y compris à l'hôpital (protection complémentaire comparable à une mutuelle)

Les dépenses de santé sont donc prises en charge à hauteur de 100 % des tarifs de la sécurité sociale. De plus, la CMU-C inclut des forfaits de prise en charge pour les soins dentaires, les lunettes, les prothèses auditives...

Pour faciliter l'accès aux soins, la personne ne paie pas directement ses dépenses de santé : dispense d'avance des frais.

La CMU-C est gratuite accordée aux personnes remplissant certaines conditions de résidence et de ressources.



Pour bénéficier de la CMU-C, vous devez résider en France de manière stable (c'est-à-dire de manière ininterrompue depuis plus de 3 mois\*) et régulière (Pour justifier que vous êtes en situation régulière, vous devez pouvoir fournir : un titre de séjour en cours de validité, ou tout autre document attestant que vous en avez fait la demande auprès de la préfecture de votre lieu de résidence : récépissé en cours de validité, convocation, rendez-vous en préfecture, etc.)

Toutefois, le délai de plus de 3 mois de résidence ininterrompue en France n'est pas exigé si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- vous êtes affilié à un régime obligatoire de sécurité sociale dans le cadre d'une activité professionnelle dont vous pouvez attester que la durée dépasse 3 mois,
- vous êtes inscrit à un stage de formation professionnelle pour une durée supérieure à 3 mois,
- vous êtes bénéficiaire de l'allocation aux adultes handicapés (AAH),
- vous êtes bénéficiaire d'un revenu de remplacement (allocation de chômage, allocation d'insertion).



À savoir : si vous êtes étranger et que vous cessez de remplir les conditions pour être considéré en situation régulière, vous pouvez demander à bénéficier de l'aide médicale d'État (AME).

#### Conditions de ressources

Pour bénéficier de la CMU-C, vos ressources doivent être inférieures à un plafond qui varie en fonction de la composition du foyer.

Les ressources prises en compte sont celles des 12 derniers mois.

Composition du foyer      Métropole - Plafond annuel de ressources (au 1er juillet 2013)

Personne seule              8 593 €

2 personnes                12 889 €

3 personnes                15 467 €

4 personnes                18 045 €

Par personne en +        3 437,182 €



L'ensemble des ressources de votre foyer est pris en compte pour la détermination du droit à la CMU-C.

Si vous êtes bénéficiaire du RSA socle, la condition de ressources ne vous concerne pas.

À noter : si les ressources de votre foyer dépassent le seuil d'accès à la CMU-C, vous avez peut-être droit à une aide au financement d'une complémentaire santé, appelé aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS).

#### DETAIL DE LA PROCEDURE

##### 1 - Préparation et dépôt de la demande.

La demande de Couverture maladie universelle Complémentaire (CMU-C) se fait par le formulaire Cerfa n°12504\*03 et des pièces justificatives, listées page 3 du formulaire.



Vous pouvez trouver le formulaire de demande (Cerfa n°12504) sur le site <http://vosdroits.service-public.fr>

Le formulaire doit être adressé ou déposé à la CPAM

CPAM – Tél 3646 (Tarif moyen de 6 cts d'euro par minute depuis un poste fixe)

[http://annuaire.service-public.fr/navigation/nord-pas-de-calais\\_cpam.html](http://annuaire.service-public.fr/navigation/nord-pas-de-calais_cpam.html)



❖ Aide pour constituer le dossier

Pour constituer et envoyer votre dossier de demande de CMU-C, vous pouvez obtenir de l'aide auprès de votre caisse d'assurance maladie, d'un service social ou d'une association.

##### 2-Droits ouverts

❖ Dépenses de santé prises en charge

La CMU-C ouvre droit aux prestations suivantes :

- le ticket modérateur sur les honoraires et les actes des professionnels de santé, les médicaments, les frais d'hospitalisation,
- le forfait journalier en cas d'hospitalisation, sans limitation de durée,
- la participation forfaitaire de 1 € due pour tout acte ou consultation réalisée par un médecin et pour tout acte de biologie médicale,
- les franchises médicales sur les médicaments, les actes médicaux et les transports sanitaires,
- les frais dépassant les montants remboursables par l'assurance maladie et dans la limite de tarifs fixés par arrêtés, pour les prothèses dentaires, l'orthopédie dentofaciale, les lunettes, les prothèses auditives et certains dispositifs médicaux à usage individuel (déambulateurs, fauteuils roulants, etc.).

❖ Dispense d'avance de frais

Vous êtes dispensé de l'avance des frais de soins (tiers-payant) à condition de respecter le parcours de soins coordonnés.

❖ Autres aides financières

Les personnes bénéficiaires de la CMU-C ont droit à une aide financière pour la fourniture de l'électricité et du gaz.

### 3-Renouvellement de la demande

La CMU-C est renouvelable chaque année et aussi longtemps que les conditions de son attribution sont remplies. Le renouvellement n'est pas automatique. Vous devez envoyer à votre CPAM le même dossier que lors de la demande initiale, 2 mois avant la date d'échéance indiquée sur l'attestation de droit.

#### AIDE MEDICALE DE L'ÉTAT (AME)



Si vous est de nationalité étrangère et que vous ne disposez pas d'un titre de séjour ou d'un document prouvant que vous avez entamé des démarches pour obtenir un titre de séjour (récépissé d'une demande de titre de séjour, convocation à la préfecture...), vous pouvez demander sous certaines conditions (de résidence stable et de ressources) à bénéficier de l'AME.

L'AME vous donne le droit à la dispense d'avance de frais : en présentant sa carte AME au professionnel de santé, vous n'avez rien à régler. (la consultation directement réglée par l'assurance maladie)

Les prises en charge sont effectuées à hauteur des tarifs maximum fixés par l'assurance maladie, les dépassements d'honoraires restent à votre charge. Contrairement à la CMU-C, il n'existe pas pour l'AME de forfaits supplémentaires pour la prise en charge des soins dentaires, lunettes, ou prothèses auditives...

#### ✔ Conditions

Vous pouvez bénéficier de l'AME si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- personne étrangère en situation irrégulière au regard de la réglementation relative au séjour en France (absence de titre de séjour ou de récépissé de demande),
- personne ayant droit du bénéficiaire de l'AME (enfant, personne à charge),
- personne étrangère placée en rétention administrative.



À savoir : toute personne (française ou étrangère) gardée à vue peut, si son état de santé le justifie, bénéficier de l'AME.

Vous devez avoir une résidence stable, c'est-à-dire :

- soit avoir en France votre foyer, c'est à dire votre résidence habituelle, qui doit avoir un caractère permanent,
- soit avoir en France le lieu de votre séjour principal, c'est-à-dire y séjourner pendant plus de 6 mois par an.
- Et vous devez résider en France depuis au moins 3 mois de manière ininterrompue.



À noter : si vous demandez à bénéficier de l'AME et que vous ne remplissez pas la condition de 3 mois de résidence en France, vos éventuels enfants mineurs sont inscrits sans délai au dispositif de l'AME pour la prise en charge de leurs soins pendant les 3 premiers mois de leur présence en France.

#### Conditions de ressources

Pour avoir droit à l'AME, vos ressources ne doivent pas dépasser un certain plafond, variable selon la composition de votre foyer.

Les ressources prises en compte sont celles des 12 derniers mois.

Composition du foyer      Métropole - Plafond annuel de ressources (au 1er juillet 2013)

Personne seule	8 593 €
2 personnes	12 889 €
3 personnes	15 467 €
4 personnes	18 045 €
Par personne en +	3 437,182 €



L'ensemble des ressources de votre foyer est pris en compte pour la détermination du droit à la CMU-C.

### 1 - Préparation et dépôt de la demande.

La demande d'Aide Médicale d'Etat se fait par le formulaire Cerfa n°11573\*05 et des pièces justificatives, listées dans le formulaire.



**Vous pouvez trouver le formulaire de demande (Cerfa n°11573) sur le site <http://vosdroits.service-public.fr>**

Si vous êtes sans domicile fixe, vous pouvez obtenir une domiciliation postale auprès d'un centre communal d'action sociale (CCAS) ou d'une association agréée. (voir page

Vous pouvez déposer votre dossier de demande d'AME auprès de l'un des organismes suivants :

- organisme d'assurance maladie,
- centre communal ou intercommunal d'action sociale (CCAS) de votre ville,
- services sanitaires et sociaux de votre département,
- association agréée,
- établissement de santé.

Avec votre accord, ces organismes doivent adresser votre dossier à la CPAM dans un délai de 8 jours.



CPAM – Tél 3646 (Tarif moyen de 6 cts d'euro par minute depuis un poste fixe)  
[http://annuaire.service-public.fr/navigation/nord-pas-de-calais\\_cpam.html](http://annuaire.service-public.fr/navigation/nord-pas-de-calais_cpam.html)

❖ Aide pour constituer le dossier

Pour constituer et envoyer votre dossier de demande de CMU-C, vous pouvez obtenir de l'aide auprès de votre caisse d'assurance maladie, d'un service social ou d'une association.

### 2-Examen de la demande

- Si votre demande est acceptée, vous êtes convoqué pour venir retirer auprès de votre CPAM votre carte d'admission à l'AME.
- Si votre demande est refusée
- Si vous ne recevez aucun courrier dans les 2 mois suivant le dépôt de votre demande, cela signifie que votre demande est refusée.

❖ Réclamation

Si vous contestez le refus opposé à votre demande, vous pouvez faire un recours dans les 2 mois suivant la notification de la décision (ou suivant un silence de 2 mois de votre caisse) de la manière suivante :

- faire un recours gracieux auprès du directeur de votre caisse,
- et/ou formuler un recours contentieux devant la commission départementale d'aide sociale.

❖ Carte d'admission à l'AME

Votre caisse vous remet en mains propres, selon votre situation familiale :

- soit un titre d'admission individuel pour vous-même et, si nécessaire, pour chaque personne à charge âgée de plus de 16 ans,
- soit un titre d'admission familial si vous avez à charge des personnes âgées de moins de 16 ans.



**Vous ne pouvez pas demander que quelqu'un vienne retirer à votre place le titre d'admission. En effet, celui-ci est obligatoirement remis en mains propres à son titulaire.**

### 3-Droits ouverts

❖ Prestations prises en charge

L'AME vous donne droit à la prise en charge à 100 % des soins médicaux et d'hospitalisation en cas de maladie ou de maternité dans la limite des tarifs de la sécurité sociale, sans avoir à avancer les frais.

À noter : vos frais de médicaments sont pris en charge à condition que vous acceptiez les médicaments génériques (sauf si le médecin a indiqué sur votre ordonnance qu'il s'opposait à la substitution d'un médicament par un générique).

❖ Prestations non prises en charge

Les frais médicaux suivants ne sont pas pris en charge :

- cures thermales,

- actes techniques, examens, médicaments et produits nécessaires à la réalisation d'une aide médicale à la procréation.

Pour les mineurs, les frais médicaux restent pris en charge à 100 % dans tous les cas.

#### 4-Renouvellement

Vous pouvez continuer de bénéficier de l'AME aussi longtemps que vous remplissez les conditions. Toutefois, le renouvellement n'est pas automatique. Vous devez déposer auprès de votre CPAM une nouvelle demande d'AME, 2 mois avant l'expiration de vos droits.

Exemple : si vous bénéficiez de l'AME à partir du 1er mai 2013, vous devrez déposer la demande de renouvellement au plus tard le 1er mars 2014.

### ACS : AIDE A LA COMPLEMENTAIRE SANTE

Si vos ressources sont légèrement supérieures au plafond d'attribution de la CMU-C, l'ACS vous donne droit durant un an, à une aide financière pour payer la complémentaire santé. (Exemple : une mutuelle). Cette aide financière permet de réduire, et dans certains cas de prendre en charge totalement, le montant de la cotisation annuelle et permet également de bénéficier d'une dispense d'avance de frais pour la part des dépenses prises en charge par l'assurance maladie (également appelée la part obligatoire), à condition de respecter le parcours de soins coordonnés.



✔ Vous pouvez bénéficier de l'ACS si vous remplissez les conditions suivantes :

- ✓ vos ressources ne dépassent pas de plus de 35 % le seuil d'accès à la CMU complémentaire (CMU-C),
- ✓ et vous remplissez toutes les autres conditions d'accès à la CMU (résidence stable et régulière, composition du foyer, ressources prises en compte, etc.).

Les plafonds de ressources sont les suivants :

Nombre de personnes composant le foyer	Métropole - Ressources des 12 derniers mois (Montants, arrondis à l'euro le plus proche)
1 personne	11 600 €
2 personnes	17 401 €
3 personnes	20 881 €
4 personnes	24 361 €
par personne à charge supplémentaire	4 640,196 €



#### DETAIL DE LA PROCEDURE

##### 1 - Préparation et dépôt de la demande.

Vous devez remplir et envoyer à votre caisse d'assurance maladie un des 2 formulaires suivants :

le formulaire cerfa 12812\*02 de demande d'ACS,

ou le formulaire cerfa 12504\*03 de demande de CMU-C et d'ACS. Dans ce cas vos droits à la CMU-C sont étudiés en même temps que vos droits à l'ACS.



Vous pouvez trouver les formulaires de demande (Cerfa n°12812 ou 12504) sur le site <http://vosdroits.service-public.fr>

CPAM – Tél 3646 (Tarif moyen de 6 cts d'euro par minute depuis un poste fixe)



[http://annuaire.service-public.fr/navigation/nord-pas-de-calais\\_cpam.html](http://annuaire.service-public.fr/navigation/nord-pas-de-calais_cpam.html)

❖ Aide pour constituer le dossier

Pour constituer et envoyer votre dossier de demande de CMU-C, vous pouvez obtenir de l'aide auprès de votre caisse d'assurance maladie, d'un service social ou d'une association, d'un établissement de santé, d'un CCAS

#### 2-Examen de la demande

Au plus tard 2 mois après réception de votre dossier, la CPAM doit vous informer de la décision prise. À défaut, cela signifie que votre demande est refusée.

#### ❖ Réclamation

Pour contester un refus d'attribution de l'ACS, vous disposez de 2 mois à partir de la date de la décision pour effectuer un recours gracieux devant votre caisse et/ou devant la commission départementale d'aide sociale (ses coordonnées sont indiquées sur la décision de refus).

### 3-Droits ouverts

#### ❖ Attestation-chèque

Votre caisse vous adresse une attestation-chèque (valable 6 mois) à remettre à l'organisme de protection complémentaire de votre choix pour réduire le montant de votre cotisation annuelle.

Chaque membre de votre foyer âgé de plus de 16 ans bénéficiaire de l'aide reçoit une attestation-chèque à son nom.

A noter : Le montant de l'ACS varie selon votre âge (de 100€ pour les moins de 16 ans à 500€ pour les plus de 60 ans).

### 4-Renouvellement

L'ACS est attribuée pour 1 an : à partir de la date d'effet du contrat pour les nouveaux contrats, ou à partir de la date de remise de l'attestation à l'organisme complémentaire, pour les contrats en cours.

L'ACS peut être suspendue ou résiliée en cas de non paiement des primes ou des cotisations.

La reconduction de l'ACS n'est pas automatique. Entre 2 et 4 mois avant la date d'échéance du contrat, vous devez adresser à votre caisse :

- un nouveau dossier de demande (le même dossier que lors de la demande initiale),
- et un document rempli par votre organisme complémentaire précisant la date de fin de votre contrat.



A ce titre, l'article L1110-3 du Code de la Santé publique prévoit qu' « Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations dans l'accès à la prévention ou aux soins.

Un professionnel de santé ne peut refuser de soigner une personne pour l'un des motifs visés au premier alinéa de l'article 225-1 du code pénal ou au motif qu'elle est bénéficiaire de la protection complémentaire ou du droit à l'aide prévus aux articles L861-1 et L. 863-1 du code de la sécurité sociale, ou du droit à l'aide prévue à l'article L251-1 du code de l'action sociale et des familles. »



Si un professionnel refuse de vous soigner sous prétexte que vous êtes bénéficiaire de la CMUC/AME/ACS, vous avez la possibilité d'en informer le conseil de l'ordre des médecins, chirurgien, infirmiers....



Vous pouvez trouver un modèle de courrier en annexe 3

# INFORMATIONS

## Le dossier médical

---

La consultation du dossier médical doit respecter certaines règles :

- présentation de la demande,
- destinataire,
- mode de consultation du dossier.

Par dossier médical on entend l'ensemble des informations formalisées sur un support (papier, informatique, radiographie...), notamment des résultats d'examen, des comptes rendus de consultation ou d'intervention, des prescriptions thérapeutiques (traitements,...), des correspondances entre professionnels de santé (médecins, infirmières, chirurgiens, ...).

Plusieurs personnes peuvent consulter le dossier médical d'un patient. Il s'agit :

- du patient lui-même,
- de son représentant légal si le patient est mineur ou majeur sous tutelle (une personne sous curatelle peut consulter elle-même son dossier),
- de son médecin si le patient, ou son représentant légal, l'a choisi comme intermédiaire,
- de ses héritiers après son décès, sous réserve d'indiquer le motif de la demande et sauf volonté contraire exprimée par le patient avant son décès (limité aux informations nécessaires à l'établissement de la cause du décès, à la défense de la mémoire du défunt ou pour faire valoir leur droits)

---

### DETAIL DE LA PROCEDURE

#### 1 - Préparation et dépôt de la demande.

La demande d'accès au dossier du patient doit être adressée :

- au professionnel de santé exerçant en libéral, (par exemple votre médecin traitant)
- ou au responsable de l'établissement de santé (hôpital par exemple) ou à la personne désignée par le responsable à cet effet (par exemple : chef de service de chirurgie),
- ou à l'hébergeur des données de santé, lorsqu'elles ne sont pas conservées sur place (cette information vous sera donnée par le professionnel de santé).



Lettre type disponible sur <http://vosdroits.service-public.fr>

#### ✔ Conditions

- ✓ Justifier son identité et sa qualité de bénéficiaire d'un droit d'accès au dossier.

#### 2 – Délais de communication.

Votre dossier vous sera communiqué dans un délai de :

- 8 jours pour un dossier récent,
- 2 mois pour un dossier qui remonte à plus de 5 ans.

#### 3 – Coût.

- Consultation sur place : gratuite.
- Remise de copies : les frais ne peuvent excéder le coût de la reproduction et de l'envoi des documents.
  - ❖ Présence d'une tierce personne

Dans les établissements de santé, vous pouvez demander, si vous le souhaitez, un accompagnement médical lors de la consultation de votre dossier (pour vous permettre d'avoir des explications plus précises sur des termes par exemple).

#### 4 – Recours.

En cas de refus ou de retard dans la communication de votre dossier médical, vous pouvez effectuer des recours.

Pour s'informer ou accomplir la démarche contacter la Commission d'accès aux documents administratifs (Cada)



Commission d'accès aux documents administratifs  
35, rue Saint-Dominique 75700 PARIS 07 SP  
Téléphone : 01 42 75 79 99 Télécopie : 01 42 75 80 70 Adresse mail : [cada@cada.fr](mailto:cada@cada.fr)

### Le dossier pharmaceutique

---

Le dossier pharmaceutique est un dossier informatique, créé et consulté par le pharmacien, avec l'accord de son client. Il recense les médicaments délivrés au patient au cours des 4 derniers mois ainsi que les traitements et prises en cours. Les médicaments figurant sur le dossier peuvent avoir été prescrits par un médecin ou avoir été achetés librement par le patient. Le pharmacien peut ainsi contrôler d'éventuels risques de contre-indication et conseiller le client.



A noter : La création de votre dossier pharmaceutique ne peut se faire qu'avec votre accord exprès ou de votre représentant légal. Toute consultation ou modification du dossier nécessite la carte vitale et votre accord. Le refus de consultation du tout ou partie du dossier y est mentionné.

De même, vous pouvez demander la clôture du dossier à tout moment par n'importe quel pharmacien. Les opérations de création et de clôture donnent lieu à la remise d'une attestation.

Quand un dossier est clos, suite à votre demande ou en absence de modification pendant un délai de 3 ans, toutes les informations sont détruites.

### Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée

---



Le droit d'accès au dossier contenant des informations personnelles est garanti à la personne

L'accès au dossier par la personne accueillie ou accompagnée est principalement régi par quatre textes législatifs :

- > La loi « informatique et libertés » DU 6 janvier 1978 modifiée en 2004 qui concerne tous les types de structures, quel que soit leur statut juridique. Tout responsable d'un fichier nominatif contenant des informations à caractère personnel doit permettre aux personnes figurant dans ce fichier d'exercer leur droit d'accès, d'opposition et de rectification ; ce quel que soit le support matériel du traitement.
- > La loi du 17 juillet 1978 pose un principe général de libre accès aux documents administratifs ;
- > La loi du 2 janvier 2002 dispose que « la personne prise en charge par un établissement a un droit d'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge ;
- > La loi du 4 mars 2002 consacre, pour les malades, un droit général d'accès aux informations relatives à leur santé, détenues par des professionnels et des établissements de santé (code santé publique, (article L1 111-7, alinéa 1Cr).

De nombreuses personnes peuvent être intéressées par le contenu du dossier. Mais l'accès direct au dossier est réservé :

- ❖ à la personne accompagnée ou accueillie ou à son représentant légal, pour les mineurs ou en cas de mesure de protection juridique ;
- ❖ aux professionnels habilités, de l'établissement ou du service, fonction du projet personnalisé.
- ❖ sous conditions pour les organismes de contrôle, les organismes décisionnaires et partenaires du projet mais uniquement peuvent par l'intermédiaire de la personne ou de l'équipe de professionnels (ex : lors d'un contrôle DDCS, l'inspecteur peut demander à consulter un dossier pour vérifier que la structure mène à bien sa mission, cette consultation se fait dans l'établissement et l'inspecteur est tenu de ne pas divulguer les informations qu'il aura pu lire)



Un projet de loi relatif à la simplification des relations entre l'administration et les citoyens a été adopté par le Parlement. Ce texte prévoit que le silence gardé pendant 2 mois par l'autorité administrative sur une demande vaut décision d'acceptation et non plus de refus. Dans l'attente de la publication de la loi, les informations contenues dans cette page restent d'actualité.

Toute personne, qu'il s'agisse d'une personne physique (particulier) ou une personne morale (association, syndicat, société...) peut, sans avoir à justifier sa demande, accéder aux documents administratifs. Les documents administratifs sont, en règle générale, communicables. L'accès à certains documents peut cependant être impossible ou soumis à conditions.

La communication de certains documents administratifs est soumise à des règles particulières. (Par exemple : la liste des personnes assujetties à l'impôt sur le revenu ou à l'impôt sur les sociétés, le casier judiciaire ...)

Les documents administratifs, librement communicables, sont accessibles même si ces derniers ont été transférés aux archives publiques.

Les archives publiques sont, sous certaines réserves, communicables de plein droit. (Par exemple : l'accès aux registres de naissance et mariage de l'état civil est libre, à l'issue d'un délai de 75 ans - Les registres de décès sont immédiatement communicables - les documents administratifs non librement communicables deviennent accessibles à l'issue d'un délai compris entre 25 et 100 ans.

#### DETAIL DE LA PROCEDURE

##### 1 - Préparation et dépôt de la demande.

La demande est à adresser à l'administration, ou à l'organisme privé chargé de la gestion d'un service public, qui détient le document.



La demande peut être effectuée oralement ou par courrier. Il est préférable toutefois de rédiger une lettre et d'en conserver une copie datée, pour garder une trace de la démarche en cas d'absence de réponse de l'administration. Il ne s'agit pas, cependant, d'une obligation. L'administration ne peut pas exiger de demande écrite.

Par ailleurs, vous n'avez pas à motiver votre demande ou à justifier d'une qualité particulière ou d'un intérêt à agir.

##### 2 - Formes de la communication des documents

Vous pouvez accéder, à votre choix et dans la limite des possibilités techniques de l'administration, à un document administratif ou à un document d'archives publiques soit :

- par consultation gratuite sur place, sauf si la préservation du document ne le permet pas,
- par la délivrance, à vos frais, d'une copie sur papier ou support électronique (disquette, CD ROM), sauf impossibilité technique,
- par courrier électronique et sans frais lorsque le document est disponible sous forme électronique.

##### 3- Refus de communication

En cas de refus explicite (décision motivée) ou de silence gardé pendant plus d'1 mois par l'administration, vous devez **obligatoirement** saisir, avant tout recours devant le juge administratif, la commission d'accès aux documents administratifs (Cada).



Commission d'accès aux documents administratifs  
35, rue Saint-Dominique 75700 PARIS 07 SP  
Téléphone : 01 42 75 79 99 Télécopie : 01 42 75 80 70 Adresse mail : [cada@cada.fr](mailto:cada@cada.fr)



# COMPTE BANCAIRE



Toute personne physique résidant en France a droit à l'ouverture d'un compte dans un établissement bancaire, afin d'accéder aux services bancaires de base. Cependant, elle peut être confrontée à un refus initial d'ouverture de la part d'une banque. Elle peut alors faire appel à la Banque de France pour pouvoir ouvrir un compte.

## Le refus d'ouverture de compte

Une banque peut refuser l'ouverture d'un compte à un particulier sans avoir à motiver sa décision.

Mais l'établissement doit alors :

- l'informer sur sa possibilité de saisir la Banque de France pour bénéficier de la procédure "droit au compte",
- et produire une lettre de refus.



À noter : lorsque l'ouverture de compte a fait l'objet d'une demande écrite par le particulier, l'avis de refus est obligatoirement adressé à l'intéressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

## Recours devant la Banque de France

Le recours devant la Banque de France permet de contraindre une banque désignée par elle d'accepter l'ouverture d'un compte.

Le recours ne peut être porté que par une personne dépourvue de tout compte.

Il est ouvert à tous, même aux interdits bancaires, aux personnes inscrites au fichier des incidents de crédit aux particuliers (FICP) et aux personnes en situation de surendettement.

### DETAIL DE LA PROCEDURE

#### 1 - Préparation et dépôt de la demande.

Le dossier devant être constitué comporte :

- un courrier introductif,
- un formulaire de demande d'intervention,
- une pièce d'identité,
- un justificatif de domicile,
- la lettre de refus de la banque démarchée.



Lettre type et formulaire disponibles sur <http://vosdroits.service-public.fr>

Il est déposé au guichet de la succursale de la Banque de France concernée ou lui est adressé par courrier.



La banque responsable du refus initial peut proposer à la personne qui lui a demandé une ouverture de compte de faire le recours à sa place.

#### 2- Accès aux services bancaires de base

Dans un délai d'un jour ouvré, la Banque de France désigne par courrier l'établissement contraint d'ouvrir le compte. La banque concernée dispose de 3 jours ouvrés pour s'exécuter.

La procédure d'ouverture forcée du compte et l'utilisation des services bancaires de base sont gratuits.

#### 3- Vie d'un compte ouvert après recours

Le compte ouvert suite à un recours devant la Banque de France peut être fermé par la banque qui a été obligée de l'ouvrir, comme n'importe quel compte bancaire. Mais elle doit motiver sa décision et laisser un préavis de 2 mois.



La procédure de recours peut être réactivée autant de fois que nécessaire.

Pour contacter la banque de France : N° 0811 901 801 (prix d'un appel local d'un téléphone fixe)

#### Département du Nord

##### Bureau d'accueil et d'information rattaché CAMBRAI

Centre des Finances Publiques  
1 rue de la Paix Nimègue - 59400 CAMBRAI  
Téléphone : 03 27 28 05 60

##### Bureaux d'accueil et d'information rattachés ARMENTIÈRES

Bureau d'accueil et d'information - Caisse d'allocation familiale  
8 rue des Nieulles - 59280 ARMENTIÈRES  
Téléphone : 03 20 40 47 47

##### DOUAI

Centre de traitement du surendettement  
299 rue Saint Sulpice - CS 50539 - 59505 DOUAI  
Téléphone : 03 27 99 15 99

##### DUNKERQUE

Antenne économique  
12 place Jean Bart - CS 11504 - 59382 DUNKERQUE  
CEDEX 1  
Téléphone : 03 28 51 89 89

##### LILLE

Direction régionale - Succursale  
75 rue Royale - CS 30587 - 59023 LILLE CEDEX  
Horaires d'ouverture : de 8h30 à 17h00  
Téléphone : 03 20 40 47 47

##### MAUBEUGE

Centre de traitement du surendettement  
2 rue Lazare Carnot - BP 70549 - 59605 MAUBEUGE  
Téléphone : 03 27 53 13 93

##### ROUBAIX-TOURCOING

Bureau d'accueil et d'information - Centre communal d'Action sociale  
9-11 rue Pellart - 59100 ROUBAIX

Téléphone : 03 20 40 47 47  
Vendredi de 8h30 à 11h30

##### VALENCIENNES

Antenne économique  
19 rue Derrière la Tour - CS 70337 - 59304  
VALENCIENNES CEDEX  
Téléphone : 03 27 28 05 60

#### Département du Pas-de-Calais

##### ARRAS

Succursale  
1 à 5 rue Ernestale - CS 30952 - 62033 ARRAS CEDEX  
Téléphone : 03 21 23 90 00

##### BOULOGNE-SUR-MER

Antenne économique  
1 place d'Angleterre - BP40- 62327 BOULOGNE-SUR-MER  
Téléphone : 03 21 99 59 59

##### Bureau d'accueil et d'information rattaché BÉTHUNE

Bureau d'accueil et d'information Sous-préfecture  
181 rue Gambetta - 62400 BÉTHUNE  
Téléphone : 03 21 79 44 55

##### Bureau d'accueil et d'information rattachés CALAIS

Bureau d'accueil et d'information Hôtel des impôts  
14 rue Descartes - 62100 CALAIS  
Téléphone : 03 21 99 59 59

##### LENS

Centre de traitement du surendettement  
12, rue René Lanoy - CS 10014 - 62303 LENS  
Téléphone : 03 21 79 44 55

##### SAINT-OMER

Bureau d'accueil et d'information Cité Administrative  
Rue du Saint-Sépulcre - 62500 SAINT-OMER  
Téléphone : 03 21 99 59 59

### Le dossier de surendettement



Si vous ne pouvez pas ou plus faire face à l'ensemble de vos remboursements de crédit ou dettes autres que professionnelles, vous pouvez alors déposer un dossier auprès de la commission de surendettement des particuliers pour bénéficier de son intervention auprès de vos créanciers.

#### Personnes concernées

- Être un particulier (Les personnes morales (sociétés commerciales, sociétés civiles, associations, etc...) sont exclues.)
- Les personnes exerçant une activité professionnelle indépendante (commerçants, artisans, agriculteurs, professions libérales) relèvent d'autres dispositifs, même si leur endettement a pour origine des dettes non professionnelles.
- Être domiciliée en France, ou être Français domicilié à l'étranger, à condition que ses dettes aient été contractées auprès de créanciers établis en France.
- Être de bonne foi (c'est-à-dire ne pas avoir consciemment et volontairement contracté des dettes pour vivre au-dessus de ses moyens ou en comptant ne pas les rembourser) – et ne pas faire de fausses déclarations ou remettre des documents inexacts pour bénéficier de la procédure de traitement du surendettement.

### Dettes concernées

Les dettes pour des besoins personnels et familiaux et qui ne sont pas d'origine professionnelle.

Les dettes peuvent résulter d'impayés de prêt immobilier ou de crédit à la consommation. Elles peuvent aussi consister en charges non réglées (arriérés d'impôts, de loyers, etc...).

Une seule dette importante peut suffire à caractériser le surendettement.

### DETAIL DE LA PROCEDURE

#### 1 - Préparation et dépôt de la demande.

Le dossier doit contenir

- le formulaire cerfa n°13594\*01, accompagné des pièces justificatives,
- et une lettre signée demandant à bénéficier de la procédure de traitement des situations de surendettement et expliquant rapidement les raisons de votre surendettement et de la situation actuelle du demandeur,
- les procédures d'exécution en cours sur les biens du demandeur et les saisies sur rémunération consenties aux créanciers,
- le signalement du demandeur s'il fait l'objet d'une procédure d'expulsion.



Lettre type et formulaire disponibles sur <http://vosdroits.service-public.fr>

#### 2 - Assistance d'un professionnel

À noter : un centre d'action sociale peut apporter une aide pour constituer le dossier.



La liste des CCAS ou des organismes agréés dans le département est disponible auprès des mairies ou de l'UDCCAS de votre département

UDCCAS du Nord - Tél. : 03 20 11 34 16  
UDCCAS Pas-de-Calais Tél : 03 21 61 64 46



Liste des organismes agréés dans le Nord et le Pas de Calais bientôt en annexe

#### 3- Transmission du dossier à la commission

Le formulaire et les pièces justificatives sont à remettre à la commission de surendettement du département de résidence du demandeur, par courrier ou en la déposant personnellement.

Une attestation de dépôt vous est envoyée dans un délai de 2 jours.

#### 4- Étude du dossier par la commission de surendettement

La commission va vérifier si les conditions d'un surendettement sont remplies.

Le dépôt du dossier et la procédure devant la commission de surendettement sont gratuits.

#### 5- Conséquence immédiate du dépôt du dossier

Dès le dépôt de votre dossier, vous serez inscrit sur le Fichier National des Incidents de Crédit aux Particuliers (FICP). Ce fichage durera jusqu'à la fin du plan ou pendant une durée maximale de 8 ans, ramenée à 5 ans si le plan est respecté.

Vous ne serez plus autorisé à avoir un découvert bancaire.

Si vous réglez l'intégralité de vos dettes par anticipation, vous pourrez demander la radiation de votre inscription en produisant au secrétariat de la Commission, des attestations de chaque créancier du plan, certifiant que l'endettement est soldé.



Depuis la loi 2010-737, les Commissions de surendettement rappellent aux établissements teneurs de comptes qu'ils doivent permettre le maintien des comptes bancaires de leur client ainsi que les services adaptés, y compris les moyens de paiement.



La procédure de surendettement n'est pas un rachat de crédits. Si votre plan prévoit des remboursements, vous continuerez à régler des mensualités à chacun de vos créanciers sur la base de ce qui a été déterminé dans votre tableau d'apurement.

# SOUTIEN JURIDIQUE

## Les conseils juridiques

L'activité de conseil et de représentation de l'avocat est une activité payante. Le professionnel perçoit des honoraires. Cependant, certaines institutions proposent des permanences gratuites afin de renseigner les usagers.

### 1- Institutions d'aide à l'accès au droit



Les maisons de justice et du droit, ainsi que les centres départementaux d'accès au droit (CDAD), sont des lieux qui orientent et renseignent les personnes dans leurs droits. Des consultations gratuites d'avocats y sont dispensées. Il en existe un peu partout sur le territoire.

Pour le Nord : Conseil Départemental de l'Accès au Droit du Nord - Tribunal de Grande Instance de Lille

[13 Avenue du Peuple Belge 59034 Lille](http://www.cdad-nord.justice.fr/)

Tél 03 20 78 33 33 – Mail : [cdad-nord@justice.fr](mailto:cdad-nord@justice.fr) - Site : <http://www.cdad-nord.justice.fr/>



Pour le Pas de Calais : Conseil départemental d'accès au droit du Pas-de-Calais - Tribunal de Grande Instance d'Arras  
Place des Etats d'Artois BP 924 62022 ARRAS

Tél : 03 21 51 88 53 - Mail: [cdad-pas-de-calais@justice.fr](mailto:cdad-pas-de-calais@justice.fr) – Site : <http://www.cdad-pasdecalais.justice.fr/>



Certains contrats d'assurance (assurance habitation notamment) prévoient une protection juridique, certains peuvent également prévoir les conseils gratuits d'un avocat.

Il convient de relire le détail des garanties de ses contrats d'assurance.

## Aide juridictionnelle

L'aide juridictionnelle vous permet, si vous avez de faibles ressources, de bénéficier d'une prise en charge totale ou partielle par l'État pour couvrir les frais honoraires et frais de justice (avocat, huissier, expert, ...).



- ✔ Vous pouvez prétendre à l'aide juridictionnelle si vous êtes :
  - ✓ français,
  - ✓ ou citoyen d'un autre pays de l'Union européenne,
  - ✓ ou étranger à condition de résider habituellement et légalement en France (sous titre de séjour),
  - ✓ ou demandeur d'asile, résidez habituellement en France et formez un recours devant la Cour nationale du droit d'asile (CNDA).
  
- ✔ Vous pouvez également prétendre à l'aide juridictionnelle si vous êtes étranger, sans condition de résidence :
  - ✓ maintenu en zone d'attente,
  - ✓ ou faisant l'objet d'une retenue pour vérification de votre droit au séjour,
  - ✓ ou destinataire d'un refus de carte de séjour temporaire ou de carte de résident,
  - ✓ ou frappé d'une mesure d'éloignement,
  - ✓ ou placé en centre de rétention,
  - ✓ ou mineur ou témoin assisté ou mis en examen ou prévenu ou accusé ou condamné ou partie civile,
  - ✓ ou bénéficiaire d'une ordonnance de protection en tant que victime de violences conjugales,
  - ✓ ou faisant l'objet d'une comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité,
  - ✓ ou dans une situation particulièrement digne d'intérêt au regard de l'objet du litige ou du coût du procès.

Vous pouvez bénéficier de l'aide juridictionnelle si vos ressources mensuelles sont inférieures à :

- 929 € pour l'aide juridictionnelle totale,
- 1 393 € pour l'aide juridictionnelle partielle.



Si majorés de :

- 167 € pour les 2 premières personnes à charge, 106 € pour les personnes suivantes.

Aucun justificatif de ressources n'est exigé :

- si vous bénéficiez du RSA socle ou de l'allocation temporaire d'attente (Ata),
- ou si vous êtes victime d'infraction criminelle particulièrement grave (exemples : meurtre, acte de torture et de barbarie, viol).

L'aide juridictionnelle peut être accordée :

- pour un procès, quelle que soit la juridiction concernée,
- pour exercer un recours gracieux,
- pour parvenir à une transaction,
- pour faire exécuter une décision de justice,
- à un mineur que le juge souhaite entendre dans le cadre d'une procédure le concernant,
- dans le cadre d'une procédure de comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité.

#### DETAIL DE LA PROCEDURE

##### 1 - Préparation et dépôt de la demande.

L'aide juridictionnelle peut être demandée avant ou pendant l'instance. La demande s'effectue au moyen du formulaire cerfa n°12467\*01. Elle doit être accompagnée des pièces justificatives indiquées dans la notice du formulaire. Si vous avez un contrat de protection juridique qui prend en charge les frais du procès, vous devez également joindre la déclaration de sinistre, remplie et signée par votre assureur et vous-même.



Vous pouvez trouver le formulaire de demande (Cerfa n°12467) sur le site <http://vosdroits.service-public.fr> et le tableau récapitulatif des compétences des différentes juridictions en annexe 4

La demande doit être déposée au bureau d'aide juridictionnelle compétent :

Juridiction en charge de l'affaire	Bureau d'aide juridictionnelle compétent
Tribunal d'instance, tribunal de police, tribunal de grande instance (TGI), tribunal correctionnel, cour d'appel, cour d'assise	Bureau du TGI de votre domicile. Si vous n'avez pas de domicile stable, vous pouvez élire domicile auprès d'un organisme habilité.
Cour d'appel, tribunal administratif, cour administrative d'appel	Bureau du TGI de la ville où siège le tribunal ou la cour
CNDA	Bureau de la CNDA
Si l'affaire est déjà engagée dans une autre juridiction	Bureau dont relève la juridiction
Conseil d'État	Bureau du Conseil d'État
Cour de cassation	Bureau de la cour de cassation

Dans tous les cas, vous pouvez déposer votre demande auprès du bureau du TGI de votre domicile, qui la transmet si nécessaire au bureau compétent.



Pour le Nord :

Tribunal de Grande Instance de Lille 13 Avenue du Peuple Belge 59034 Lille

Pour le Pas de Calais :

Tribunal de Grande Instance d'Arras Place des Etats d'Artois BP 924 62022 ARRAS

Voir aussi en annexe n°18 : les juridictions et leurs compétences

Si l'aide juridictionnelle vous est accordée, vous avez droit à l'assistance de l'avocat et des professionnels nécessaires à votre procédure (huissier, expert, ...) de votre choix. Les dépenses correspondantes sont prises en charge totalement ou partiellement par l'État.

## 2 - Montant de l'aide

### ❖ Aide totale

Tous vos frais sont pris en charge, à l'exception du droit de plaidoirie fixé à 13 € dû devant certaines juridictions et à payer à votre avocat. Les sommes engagées avant la demande d'aide juridictionnelle ne sont pas remboursées.

### ❖ Aide partielle

L'État ne prend en charge qu'une partie des honoraires d'avocat. Vous devez lui verser des honoraires complémentaires à fixer avec lui avant le procès.

Les autres frais relatifs aux instances, procédures ou actes pour lesquels l'aide juridictionnelle partielle vous a été accordée (frais d'expertise, d'enquête sociale, droit d'enregistrement, etc.) sont totalement pris en charge par l'État.

## Le Défenseur des droits



Le Défenseur des droits est chargé de lutter contre les discriminations dans le domaine de l'emploi, du logement, de l'éducation et de l'accès aux biens et services, sur la base de 19 critères prohibés par la loi :

- |                                      |   |                                   |
|--------------------------------------|---|-----------------------------------|
| - L'âge                              | - L'appartenance ou non à une religion déterminée | - Le patronyme                    |
| - L'apparence physique               | - L'état de santé                                 | - Le sexe                         |
| - L'appartenance ou non à une ethnie | - L'identité sexuelle                             | - Les activités syndicales        |
| - L'appartenance ou non à une nation | - L'orientation sexuelle                          | - Les caractéristiques génétiques |
| - L'appartenance ou non à une race   | - La grossesse                                    | - Les mœurs                       |
|                                      | - La situation de famille                         | - Les opinions politiques         |
|                                      | - Le handicap                                     | - L'origine                       |
|                                      |   | - Le lieu de résidence            |

## Le rôle des délégués

Les délégués du Défenseur des droits sont à votre écoute pour recevoir et étudier, gratuitement et en toute confidentialité, vos demandes concernant :

- les droits des usagers des services publics
- la défense des droits des enfants
- la lutte contre les discriminations
- les manquements à la déontologie de la sécurité



Les délégués, tous bénévoles, sont répartis sur l'ensemble du territoire national, en métropole et outre-mer. Ils sont présents dans divers lieux : préfetures, sous-préfetures, maisons de justice et du droit, maisons de service public...

Les coordonnées des délégués de chaque département sont disponibles sur le site :

<http://www.defenseurdesdroits.fr>



# LES PERSONNES HEBERGEES



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

## Charte des droits et libertés de la personne accueillie



### Article 1<sup>er</sup> : 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 œuvrant 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 œuvre 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 ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au 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 la réalisation 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, 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.

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

## Le CVS : Conseil de Vie Sociale

Le Conseil de la Vie Sociale est un outil destiné à garantir les droits des usagers et leur participation au fonctionnement de l'établissement d'accueil.

En date du 27 mars 2004, un décret rend obligatoire pour tout établissement assurant l'accueil ou l'hébergement de personnes de plus de 11 ans, de même que pour les centres d'aide par le travail, la mise en place d'un lieu d'expression et de participation des personnes accueillies ou accompagnées (CVS ou autre).



#### La composition du CVS :

*Le conseil de la vie sociale comprend au moins :*

- × deux représentants des personnes accueillies ou prises en charge
- × un représentant du personnel
- × un représentant de l'organisme gestionnaire (Président)

*Désignation des membres du Conseil de Vie Sociale :*

Le président du conseil de la vie sociale est élu au scrutin secret et à la majorité des votants par et parmi les membres représentant les personnes accueillies. En cas de partage égal des voix, le candidat le plus âgé est déclaré élu.

Le président suppléant est élu selon les mêmes modalités parmi les membres représentant soit les personnes accueillies, soit les titulaires de l'exercice de l'autorité parentale ou les représentants légaux.

Les membres du conseil de la vie sociale sont élus pour une durée d'un an au moins et de trois ans au plus.

Le directeur ou son représentant siège avec une voix consultative, ainsi que tout autre représentant extérieur (Marie, DDASS, Associations)

#### Les compétences du Conseil de la Vie Sociale :

Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service :

- ✓ l'organisation intérieure et la vie quotidienne,



- ✓ les activités, l'animation socioculturelle
- ✓ les services thérapeutiques
- ✓ les projets de travaux et d'équipements
- ✓ la nature et le prix des services rendus
- ✓ l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture
- ✓ l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants
- ✓ les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.

Le CVS est obligatoirement consulté sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement ou de service.

Les avis et les propositions adoptés par les membres du Conseil de la Vie Sociale font l'objet d'un relevé de conclusions qui est, d'une part, adopté avant ou lors de la prochaine réunion du conseil et, d'autre part, adressé au conseil d'administration de l'association. Celui-ci doit obligatoirement faire connaître aux membres du conseil de la vie sociale les suites, favorables ou défavorables, qu'il entend réserver aux avis et aux propositions formulés.

#### L'organisation du CVS :

Le conseil de la vie sociale établit son règlement intérieur dès sa première réunion.

Le conseil de la vie sociale se réunit au moins trois fois par an sur convocation du président ou du directeur, qui fixent l'ordre du jour des séances. Celui-ci doit être communiqué au moins huit jours avant la tenue du conseil et être accompagné des informations nécessaires. En outre, le conseil est réuni de plein droit à la demande, selon le cas, des deux tiers de ses membres ou de la personne gestionnaire.

Le relevé de conclusions de chaque séance est établi par le secrétaire de séance, désigné par et parmi les personnes accueillies ou prises en charge, assisté en tant que de besoin par l'administration de l'établissement, service ou lieu de vie et d'accueil. Il est signé par le président. Avant la tenue de la séance suivante, il est présenté pour adoption en vue de la transmission à l'instance compétente de l'organisme gestionnaire.

#### Les sanctions

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



Pour rappel : les articles L345-2-2 et L345-2-3 du CASF stipulent que « Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. Cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale, réalisée au sein de la structure d'hébergement ou, par convention, par des professionnels ou des organismes extérieurs et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée par son état, notamment un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, un hébergement de stabilisation, une pension de famille, un logement-foyer, un établissement pour personnes âgées dépendantes, un lit halte soins santé ou un service hospitalier. » et que « Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation. ». Si ces droits fixés par la loi ne sont pas effectifs, la personne lésée peut demander au juge d'imposer à l'administration leur mise en œuvre, par une procédure d'urgence (référé liberté) et/ou par une procédure de droit commun (DAHO).

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

En cas de mise à pied ou d'exclusion, le centre d'hébergement doit au minimum rechercher une solution de réorientation en lien avec le SIAO.



Par ailleurs, lors de votre arrivée en centre d'hébergement, la structure vous fait signer un contrat de séjour (ou document individuel de prise en charge). Il est donc possible d'envisager que le droit des contrats s'applique dans le secteur de l'hébergement, vous pouvez donc contester devant le tribunal d'instance une fin de contrat si la cause n'était pas prévue dans le contrat

En cas de litige avec la structure, nous vous recommandons de prendre contact avec une personne qualifiée.

#### Le recours à la personne qualifiée

---

La personne qualifiée a vocation à vous aider à faire valoir vos droits.

Il s'agit d'une personne bénévole indépendante de la structure qui vous accueille et qui dispose de connaissances dans le champ social ou médico-social, notamment dans le domaine juridique.

A ce titre, elle est légitime à remplir une fonction de tiers médiateur entre vous et la structure.

La personne qualifiée est neutre, et vous garantit la confidentialité des informations qui vous concerne.

Elle peut être interpellée pour un problème entre vous et la structure, quand vos droits ne sont pas respectés.

Ces droits sont inscrits notamment dans la charte « Droits et libertés de la personne accueillie »



Quelques exemples : Lors d'une violation d'intimité (par exemple si un travailleur social entre dans ma chambre sans autorisation ou si ce n'est pas prévu dans le règlement de fonctionnement), d'un non respect de confidentialité (la structure ne doit pas transmettre de données personnelles me concernant sans mon accord), non respect de la vie privée (la structure n'a pas le droit d'ouvrir mon courrier), en cas de mise à pied abusive (la raison de la mise à pied ne me semble pas valable), si la structure refuse l'exercice de mon droit de visite, etc...

#### Qui l'interpelle?

Toute personne accueillie au sein d'un établissement d'hébergement ou son représentant légal peut interpeller une personne qualifiée.

#### Qui contacter ?

Les noms et prénoms des personnes qualifiées, leur n° de téléphone et/ou leur adresse électronique sont indiqués sur la liste départementale

Les personnes sont classées par zone géographique d'intervention (deux personnes qualifiées par zones d'intervention)

#### Où rencontrer la personne qualifiée?

Un lieu de rendez-vous (dans la structure ou à l'extérieur) sera à fixer avec la personne qualifiée lors de la prise de contact.

Remarque : La personne qualifiée peut se déplacer au plus proche de votre lieu de vie.

Les contacts de l'ensemble des personnes qualifiées sont réunis sur une liste par département établie conjointement par le Directeur général de l'ARS, le Président du Conseil Général et le représentant de l'Etat dans le Département.

Le cadre des missions de la personne qualifiée est rappelé dans le cahier des charges.

#### Qui sont les personnes qualifiées?

Les arrêtés de désignation

- arrêté conjoint du 30/05/2012 portant désignation des personnes qualifiées pour le respect des droits des personnes prises en charge dans un établissement ou service social et médico-social pour le département du PAS-DE-CALAIS (Liste en annexe)
- arrêté en cours de signature pour le département du NORD



## LES PERSONNES QUALIFIEES

Pour le Nord :

Pour le territoire de l'Avesnois:  
Denis VANLANCKER - 06.88.61.86.92 -  
[vanlancker.denis@gmail.com](mailto:vanlancker.denis@gmail.com)

Pour le territoire du Cambrésis:  
Marie-Pierre SORIAUX - 06.80.57.13.48 -  
[Mariepierre.soriaux@yahoo.fr](mailto:Mariepierre.soriaux@yahoo.fr)

Pour le territoire du Douaisis :  
Jacques DEROEUX - 06.09.62.67.69 –  
[jacques.deroeux@gmail.com](mailto:jacques.deroeux@gmail.com)

Robert HIDOCQ - 06.61.54.22.72 –  
[robert.hidocq@gmail.com](mailto:robert.hidocq@gmail.com)

Pour le territoire du Dunkerquois :  
Michel DERA EVE - 06.78.59.35.05 - 03.28.49.17.69  
[michelderaeve59@orange.fr](mailto:michelderaeve59@orange.fr)

Bernard SARRASIN - 06.65.64.75.08 -  
[bernard.sarrasink@orange.fr](mailto:bernard.sarrasink@orange.fr)

Pour le territoire de Flandre Intérieure:  
Jean-Pierre GUFFROY - 06.65.74.44.98 –  
[jpguffroy@free.fr](mailto:jpguffroy@free.fr)

Pour le territoire de Lille  
Christian CALONNE - 06.09.05.10.56  
[ccalonne@eests.org](mailto:ccalonne@eests.org) - [christian.calonne@club-internet.fr](mailto:christian.calonne@club-internet.fr)

Jean-Luc DUBUCQ - 03.20.04.54.19 –  
[jdubucq@aliceadsl.fr](mailto:jdubucq@aliceadsl.fr)

Bernard PRUVOST - 06.12.99.77.34 –  
[pruvost-bernard@orange.fr](mailto:pruvost-bernard@orange.fr)

Pour le territoire de Roubaix-Tourcoing:  
Laurence TAVERNIEZ - 06.75.61.32.37 –  
[lotaverniez@gmail.com](mailto:lotaverniez@gmail.com)

Vincent VERBEECK - 06.08.46.24.61 -  
[vincent.verbeek@numericable.fr](mailto:vincent.verbeek@numericable.fr)

Pour le territoire du Valenciennois:  
Alain MASCLET - 03.27.24.68.71 - 06.08.53.28.03  
[masclet.a@orange.fr](mailto:masclet.a@orange.fr)

Marie-Ghislaine PARENT - 03.27.29.13.50 -  
06.25.83.64.19  
[mgparent59@aol.com](mailto:mgparent59@aol.com)

Pour le Pas de Calais :

Pour le territoire de l'Arrageois :  
Mme OGIEZ Annie - 03.21.71.58.28 –  
[aogiez@voila.fr](mailto:aogiez@voila.fr)  
Mme SCHERPEREEL Micheline - 03.22.84.31.61 -  
[scherpereelem@aol.com](mailto:scherpereelem@aol.com)

Pour le territoire de l'Artois:  
Monsieur FENET René - 06.25.57.67.05 –  
[marie-jose.fenet@wanadoo.fr](mailto:marie-jose.fenet@wanadoo.fr)  
Mme MASTIN Geneviève - 06.82.19.02.26 –  
[g.mastin14@gmail.com](mailto:g.mastin14@gmail.com)

Pour le territoire de l'Audomarois:  
Mme BERTHELEMY Catherine - 03.21. 38.54.60 -  
[berthelemy.arep@voila.fr](mailto:berthelemy.arep@voila.fr)  
Mme OBOEUF Florelle - 06.11.74.53.78 –  
[florelle.oboeuf@hotmail.fr](mailto:florelle.oboeuf@hotmail.fr)

Pour le territoire du Boulonnais:  
M. HENICHART Jean - 03.21.32.11.81/06.52.89.07.56 -  
[jhenichart@sfr.fr](mailto:jhenichart@sfr.fr)  
M. JOLY Jean - 06.62.67.04.74 –  
[ja.joly@orange.fr](mailto:ja.joly@orange.fr)

Pour le territoire du Calaisis :  
M. FOURNIER Philippe - 06.87.15.31.64 -  
[philippefournier62@gmail.com](mailto:philippefournier62@gmail.com)  
M. LAVOGIEZ Jean-Paul - 06.11.70.00.29 –  
[jplavogiez@gmail.com](mailto:jplavogiez@gmail.com)

Pour le territoire de la Communauté d'Agglomération  
d'Hénin-Carvin:  
M. BERG Alain - 06.78.08.47.46 / 03.21.28.67.99 -  
[alainberg@hotmail.com](mailto:alainberg@hotmail.com)  
M. GONZALEZ Richard - [rgonzalez@netcourrier.com](mailto:rgonzalez@netcourrier.com)

Pour le territoire de la Communauté d'Agglomération de  
Lens-Liévin:  
Mme PAU Marie-Andrée - 03.21.72.53.38 -  
[Marieandree\\_pau@yahoo.fr](mailto:Marieandree_pau@yahoo.fr)  
M. PANKOW Daniel - 03.21.25.31.20 –  
[daniel.pankow@c1ub-internet.fr](mailto:daniel.pankow@c1ub-internet.fr)

Pour le territoire du Montreuillois :  
M. HONORET Jean-Claude - 03.21.94.83.52 –  
[jean-c1aude.honoret@wanadoo.fr](mailto:jean-c1aude.honoret@wanadoo.fr)  
Mme RIVIERE Marthe Marie - 03.21.06.88.48 -  
[2mrviere@gmail.com](mailto:2mrviere@gmail.com)

Pour le territoire du Ternois:  
Mme MACHEN Christian - 06.70.97.56.34 -  
[chrislian.machen@orange.fr](mailto:chrislian.machen@orange.fr)  
M. PETIT Jean-Charles - 03.21.41.35.22 –  
[petit.jean-charles@neuf.fr](mailto:petit.jean-charles@neuf.fr)

# INFORMATIONS UTILES

## Que faire en cas de vol des papiers d'identité

---

Si la déclaration de perte peut se faire à la mairie, la déclaration de vol s'effectue au commissariat de police ou à la gendarmerie du lieu où s'est produit le vol (mais aussi au consulat de France le plus proche si vous êtes à l'étranger).

Un récépissé vous sera remis.

Pour demander des nouveaux papiers, les démarches à effectuer dépendent de votre situation. Si vous possédez des photocopies des documents volés, leur présentation aux autorités vous aidera dans vos démarches.

### Déclaration de vol

- Si le vol s'est produit en France, la déclaration de vol doit être faite auprès d'un [commissariat de police](#) ou d'une [gendarmerie](#).
- Si le vol a eu lieu à l'étranger, la déclaration doit être faite aux autorités de police locales puis si vous êtes Français, au [consulat de France](#) le plus proche.
- En cas d'urgence, le consulat peut établir un [passeport temporaire](#) ou vous délivrer un laissez-passer pour vous permettre de rentrer en France.

### Demande des nouveaux papiers

Après avoir déclaré le vol, vous pourrez demander vos nouveaux papiers :

- Carte nationale d'identité : les pièces à produire différent en fonction de l'âge du titulaire. Il s'agit soit [d'une demande de renouvellement de carte d'identité d'une personne majeure](#), soit [d'une demande de renouvellement d'une carte d'identité d'un enfant mineur](#).
- Passeport : les pièces à produire différent en fonction de l'âge du titulaire. Il s'agit soit [d'une demande de renouvellement du passeport d'une personne majeure](#), soit [d'une demande renouvellement d'un enfant mineur](#).
- [Permis de conduire](#) : le récépissé délivré par les autorités n'est valable que 2 mois. Au delà de cette période, vous n'êtes plus autorisé à conduire avec ce document.
- [Certificat d'immatriculation](#) (ex-carte grise)



Il faut commencer par remplacer votre carte nationale d'identité ou votre passeport, car vous devrez présenter une pièce d'identité valide pour demander les autres documents. Vous pouvez vous renseigner auprès de votre association ou du CCAS.

## Les documents à conserver

Le délai de conservation des papiers varie selon leur nature. Il s'agit de durées minimales pendant lesquelles il est possible de faire valoir un droit ou de réclamer un paiement relatif à ce document.

Catégorie	Type de document	Durée de conservation	Précisions
ASSURANCE	Quittances, avis d'échéance, courriers de résiliation, preuves du règlement	Date du document + 2 ans	
	Contrat	Durée du contrat + 2 ans	
	Relevé d'information automobile	Permanente	
	Assurance-vie	10 ans	Ce délai s'applique au bénéficiaire de l'assurance dès qu'il a connaissance du contrat.
	Dommages corporels	10 ans	
VEHICULE	Amende forfaitaire	1 an	
	Factures (achat, réparation...)	Durée de conservation du véhicule	+ 2 ans en cas de revente (vice caché)
	Certificat d'examen du permis de conduire ("feuille rose")	4 mois	
BANQUE	Chèques à encaisser	1 an et 8 jours	Passé ce délai, le chèque ne peut plus être encaissé mais la dette reste due.
	Contrat de prêt (immobilier et consommation) et autres justificatifs.	2 ans	À compter de la dernière échéance
	Relevés de compte, talons de chèque	5 ans	Un débit frauduleux peut être contesté dans un délai maximum de 18 mois.
FAMILLE	Actes d'état civil (copies intégrales et extraits)	Permanente	Certaines procédures nécessitent un acte d'état civil récent.
	Avis de versement d'allocations familiales	3 ans	Délai de reprise en cas de trop versé (5 ans en cas de fraude ou de fausse déclaration). L'allocataire a 2 ans pour agir en paiement de ses prestations.
	Jugement de divorce, jugement d'adoption	Permanente	En cas de perte, une copie est fournie par le tribunal.
	Acte de reconnaissance d'un enfant	Permanente	La mairie peut en délivrer une copie.
	Contrat de mariage (documents relatifs aux biens apportés ou acquis lors du mariage par donation ou legs)	Permanente	En cas de perte du contrat de mariage, s'adresser au notaire qui l'a établi.
	Livret de famille	Permanente	En cas de perte, un duplicata peut être obtenu à la mairie.
LOGEMENT	Factures d'électricité et de gaz	5 ans	Délai pour contester une facture. Le fournisseur a 2 ans pour agir en paiement contre un abonné.
	Factures d'eau	5 ans	Délai pour contester une facture. Pour agir en paiement contre un abonné, le fournisseur a : 4 ans (fournisseur public) 2 ans (fournisseur privé)
	Factures de téléphonie (fixe et mobile) et internet	1 an	

Preuve de restitution de matériel (box)	2 ans (à compter de la restitution)	
Factures liées aux travaux	10 ans ou 2 ans selon la nature des travaux	Gros-oeuvre : 10 ans Petits-travaux (fenêtres par exemple) : 2 ans
Certificats de ramonage	Durée d'occupation du logement + 1 an	
Attestations d'entretien annuel des chaudières	Durée d'occupation du logement + 2 ans	
Titre de propriété	Permanente	
Preuve du paiement des charges de copropriété, correspondances avec le syndic, procès verbaux des assemblées générales de copropriété...	10 ans	
Contrat de location, état des lieux, quittances de loyer	Durée de la location + 5 ans	
Inventaire du mobilier pour les locations meublées	Durée de la location	Jusqu'à la restitution de l'éventuel dépôt de garantie
Échéance APL	2 ans	

#### IMPOTS ET TAXES

Déclarations de revenus et avis d'imposition sur le revenu	3 ans	À compter de l'année qui suit l'année d'imposition (exemple : déclaration 2009 à conserver jusqu'à la fin 2012).
Avis d'impôts locaux (taxe foncière, taxe d'habitation)	1 an	3 ans en cas de dégrèvement, exonération ou abattement.

#### TRAVAIL

Bulletins de salaire, contrat de travail, certificats de travail.	Jusqu'à liquidation de la retraite	Le salarié dispose de 3 ans pour réclamer un arriéré de salaire.
Attestation assedic ou pôle emploi	Jusqu'à obtention de l'allocation chômage	
Reçu pour solde de tout compte	6 mois	A compter de la signature du salarié (3 ans à défaut de signature)
Échéances allocations chômage	3 ans	Délai de reprise du trop perçu (10 ans en cas de fraude ou fausse déclaration).
Titres de paiement de la pension de retraite	Permanente	Documents utiles pour le calcul des droits à la pension de réversion.

#### SANTE

Récapitulatif de remboursements d'assurance maladie et maternité	2 ans	Délai de reprise du trop perçu (5 ans en cas de fraude ou de fausse déclaration).
Carte de mutuelle, demande de remboursement ...	Variable selon l'organisme	Voir les délais prévus dans le contrat.
Ordonnances	1 an minimum	délivrance de lunettes : 3 ans (personne de plus de 16 ans) délivrance d'audioprothèses : pas de délai
Preuves du versement d'indemnités journalières	Jusqu'à liquidation des droits à la retraite	
Carnet de vaccination, carte de groupe sanguin, carnet de santé	Permanente	Carnet de santé d'un enfant à conserver au moins jusqu'à sa majorité.
Certificats, examens médicaux, radiographies	Permanente	Documents utiles en cas de rechute ou d'aggravation de l'état de santé



A noter : Les délais de conservation des papiers continuent de s'appliquer après le décès du défunt car certains peuvent prouver des dettes ou des créances transmises aux ayant-droit lors de la succession.

# NUMEROS UTILES



## NUMEROS D'URGENCE

Police	17
Pompiers	18
Samu	15
Appel d'urgence européen	112
Sos médecins	3624
Fil santé jeunes	0 800 235 236
Sida info service	0 800 840 800
Drogue info service	0 800 23 13 13
Enfance maltraitée	0 800 05 41 41 ou 119
Sos viols	0 800 05 95 95
Croix rouge écoute	0 800 858 858
Samu Social	115
Violence conjugale	3919
Secours en mer	1616 par portable ou canal VHF 16
Allô escroquerie	0811 02 02 17
Centres antipoison et toxicovigilance	0825 812 822



## SANTE

Croix rouge	0800 858 858
Fil santé jeune	0800 23 52 36
Conseils contraception, IVG, MST	0820 331 334
Drogue, tabac, alcool info service	113 ou 0800 23 13 13
Alcooliques anonymes	01 43 25 75 00
SOS Grossesse	05 63 35 80 70
Planning familial	0800 115 115
Ecoute sexualité contraception	0800 803 803
Ecoute alcool	0811 91 30 30
Ecoute Cannabis	0811 91 20 20
Sida info service	0800 84 08 00
Ecoute cancer	0810 810 821
Hépatites info service	0800 845 800
Maladies rares info service	0810 63 19 20
SOS médecins	362



## SOCIAL / AIDES

Enfance et partage	0800 05 12 34
Jeunes Violence écoute	0800 20 22 23
Viol Femme Informations	0800 05 95 95
SOS Inceste, viol familial	04 76 47 90 93
SOS femme battue	01 30 63 82 50
SOS Enfants Disparus	0810 012 014
SOS familles en péril (familles en difficulté)	01 42 46 66 77
Discriminations raciales	114
SOS Racisme	01 40 50 34 34
Suicide écoute	01 45 39 40 00
SOS suicide	01 40 50 34 34
Solitud'écoute	0800 47 47 88
SOS amitié	01 42 96 26 26



## VOL / PERTE DE CARTE BANCAIRE OU CHEQUIER

Chéquiers	08 92 68 32 08
Carte bleue	08 92 70 57 05
Carte visa	08 92 70 57 05
Carte premier	01 42 77 45 45
Carte Diner's Club	01 47 62 75 75
Carte Eurocard	01 45 67 53 53
Carte American express	01 47 77 72 00
SOS cartes perdues/volées groupement des cartes	08 92 69 08 80



## VOL / PERTE DE VOTRE TELEPHONE MOBILE

Bouygues (depuis fixe ou portable)	0 803 803 614
Orange (depuis fixe ou portable)	0 800 14 20 14
SFR (depuis fixe ou portable)	06 1000 1900



## FONCTIONS DU TELEPHONE POUR LES PORTABLES

Numéro du dernier appelant	3131
Secret d'appel	#31# + numéro
Secret d'appel annulation	*31#

**Attention certains n° peuvent être surtaxés.**

# ADRESSES UTILES

## *Nord*

Préfecture du Nord  
2 rue Jacquemars Giélée, 59039 LILLE cedex  
Téléphone : 03 20 30 59 59  
<http://www.nord.gouv.fr>

## *Pas de Calais*

Préfecture du Pas-de-Calais  
rue Ferdinand Buisson, 62020 ARRAS cedex-  
Téléphone : 03 21 21 20 00  
<http://www.pas-de-calais.gouv.fr>

Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale - Nord-Pas-de-Calais (DRJSCS)  
35, rue Boucher-de-Perthes  
CS 40018  
59044 Lille Cedex  
Téléphone : 03 20 14 42 42  
Courriel : [drjscs59-contacts@drjscs.gouv.fr](mailto:drjscs59-contacts@drjscs.gouv.fr)  
<http://www.nord-pas-de-calais.drjscs.gouv.fr>

### Direction départementale de la cohésion sociale - Nord (DDCS)

Cité administrative  
175, rue Gustave-Delory  
CS 12008  
59013 Lille Cedex  
Téléphone 03 20 18 33 33  
Courriel : [ddcs59@nord.gouv.fr](mailto:ddcs59@nord.gouv.fr)  
<http://www.drdjs-nordpasdecalsais.jeunesse-sports.gouv.fr>

### Direction départementale de la cohésion sociale - Pas de Calais (DDCS)

14, voie Bossuet  
BP 20960  
62033 Arras Cedex  
Téléphone : 03 21 23 87 87  
Courriel : [ddcs@pas-de-calais.gouv.fr](mailto:ddcs@pas-de-calais.gouv.fr)  
<http://www.ddjs-pasdecalsais.jeunesse-sports.gouv.fr>

### Secrétariat de la commission de médiation DALO

Direction Départementale de la Cohésion Sociale  
175, rue Gustave Delory  
CS 12008 - 59013 Lille Cedex

### Secrétariat de la commission de médiation DALO

Direction Départementale de la Cohésion Sociale  
14 voie Bossuet CS 20960 62033 ARRAS CEDEX



## LES ANNEXES

Annexe 1 : Modèle de fax pour une demande de maintien en hébergement

Annexe 2 : Modèle de courrier « Référé Liberté »

Annexe 3 : Signalement d'un refus de soin

Annexe 4 : Les juridictions et leurs compétences

Annexe 5 : Les associations agréées pour la domiciliation

Annexe 1 : Modèle de fax pour une demande de maintien en hébergement

Nom/ Prénom.....  
Adresse domiciliation.....  
Numéro de téléphone.....

A l'attention de Monsieur le Préfet

.....

Le....., à.....

Par télécopie : .....

Copie à :

- DRIHL ou DDCS ou DDCSPP (n° fax.....)
- Dispositif de veille sociale (115) (n° fax.....)
- Structure d'hébergement (n° fax.....)

Objet : Demande de maintien ou d'orientation vers une structure d'hébergement ou un logement adaptés

Monsieur le Préfet,

J'ai l'honneur d'attirer votre bienveillante attention sur ma situation, étant sans abri, en détresse et démunie de toute solution d'hébergement.

Par la présente, je vous prie de bien vouloir revoir votre décision de fin de prise en charge au sein du dispositif de veille sociale. *Indiquer le lieu d'hébergement .....*

Le ....., j'ai été informé à l'oral/par écrit, par.....de la décision de fin de prise en charge prévue le .....(date).

*Rappels des démarches effectuées pour exprimer souhait de se maintenir (courrier structure, appels 115...) et des dates auxquelles elles ont été faites.*

Malgré mes démarches, aucune orientation vers une structure d'hébergement ou un logement adaptés ne m'a été faite.

Sans aucune solution d'hébergement, je me permets de vous solliciter afin d'être orienté vers une structure d'hébergement ou un logement adaptés à ma situation, et de pouvoir y demeurer, conformément aux dispositions de l'article L.345-2-3 du Code de l'action sociale et des familles.

Afin de faciliter mon orientation vers une structure d'hébergement ou un logement adaptés, je vous indique que je suis joignable au numéro suivant :

*(Possibilité de rajouter le numéro d'une tierce personne)*

.....

Dans cette attente, je vous prie de croire, Monsieur le Préfet, en l'assurance de ma considération respectueuse.

Nom, Prénom

Annexe 2 : Modèle de courrier « Référé Liberté »

Vos nom et prénom  
Vos date et lieu de naissance  
Votre nationalité  
Votre adresse et toutes les coordonnées  
qui permettent de vous contacter en  
urgence (téléphone, portable, fax, etc.)

Le ..... [date] .....

**RÉFÉRÉ-LIBERTÉ**

[À écrire obligatoirement de façon très visible]

Tribunal administratif de ...  
JUGE DES RÉFÉRÉS  
Adresse .....

**Lettre recommandée avec accusé de réception**

[sauf si le recours est déposé directement au tribunal]

Objet : requête en RÉFÉRÉ-LIBERTÉ (article L 521-2 du code de justice administrative)

J'ai l'honneur de vous demander d'ordonner les mesures nécessaires pour faire mettre fin à des agissements de .....[précisez l'administration en cause]..... qui portent gravement atteinte à mes libertés fondamentales.

Ma situation est actuellement la suivante : .....[exposez brièvement mais précisément les faits].....

Au vu de cette situation, les trois conditions pour la mise en oeuvre d'un référé-liberté sont remplies :

- le comportement de l'administration [son refus d'enregistrer certaines demandes –non réponse à une demande ou sa décision, s'il en existe une] porte gravement atteinte à une liberté fondamentale : .....[précisez quelle est la liberté en cause et en quoi cette atteinte est grave].....
- cette atteinte est manifestement illégale, pour les raisons suivantes : .....
- il a urgence à mettre fin à cette situation : .....[justifiez très précisément les raisons de l'urgence par une description des effets négatifs immédiats de la décision attaquée (risque d'éloignement, de prison, de rupture de la vie familiale, de santé, etc.).....[il est toujours bon de citer les décisions favorables déjà prononcées par le Conseil d'État et des tribunaux administratifs – la jurisprudence – dans des situations comparables à la vôtre. Vous trouverez des références à ces jurisprudences dans le texte explicatif de cette note]

Par ces motifs, je vous demande :

- d'ordonner à .....[autorité concernée]....., sous astreinte, de prendre les mesures suivantes [précisez les mesures que vous demandez : suspendre une décision, vous trouver un hébergement, vous délivrer une autorisation provisoire de séjour, vous permettre d'entrer sur le territoire français, etc. .];
- en application de l'article R 522-13 du code de justice administrative, de décider que l'ordonnance sera exécutoire aussitôt qu'elle aura été rendue ;
- en application de l'article L 522-1 du code de justice administrative, de m'informer sans délai de la date et de l'heure de l'audience publique ;
- en application de l'article L 761-1 du code de justice administrative, la condamnation de l'administration à me verser une somme de ..... au titre des frais exposés pour ma défense (photocopies, recommandés, [le cas échéant : frais d'avocat]etc.).

Votre signature

Pièces jointes : tous justificatifs nécessaires (en dresser ici une liste précise)

Annexe 3 : Modèle de courrier « Signalement d'un refus de soin »

Coordonnées de l'association

Coordonnées du Conseil départemental de l'Ordre des médecins  
Ou du Conseil départemental de l'Ordre des chirurgiens-dentistes  
Ou du Conseil régional de l'Ordre des pharmaciens  
Ou du Conseil départemental de l'Ordre des masseurs-kinésithérapeutes  
Ou du Conseil régional de l'Ordre des pédicures-podologues  
Ou du Conseil départemental de l'Ordre des sages-femmes  
Ou du Conseil départemental de l'Ordre des infirmiers

Lieu et date

Copie au Collectif Interassociatif Sur la Santé (10, Villa Bosquet – 75007 PARIS)

**Objet : Signalement d'un refus de soins fondé sur le statut de bénéficiaire de la CMUC/AME/ACS (Aide à l'acquisition d'une complémentaire santé)**

Monsieur le Président / Madame la Présidente,

Nous souhaitons porter à votre attention la situation préoccupante de Madame/Monsieur XXX qui a eu à subir un/des refus de soins de la part de (nom du/des professionnel(s) de santé).

En effet, (description de la situation personnelle de la victime) :

Circonstances et éléments à évoquer :

- Coordonnées du/des professionnel(s) signalé(s) (nom, adresse, profession, spécialité, nom de l'établissement de santé)
- Coordonnées de la personne victime de refus de soins
- Date(s) des faits
- Traduction du/des refus (motifs invoqués par le(s) professionnel(s))
- Fondement réel du/des refus de soins (statut des bénéficiaires de la CMUC/AME/ACS)

Une telle attitude du/des professionnel(s) de santé est totalement incompatible avec le cadre juridique relatif à la protection de la santé et à la garantie d'un égal accès aux soins pour tous et notamment pour les plus démunis.

Des dispositifs ont été spécifiquement conçus pour garantir aux populations les plus démunies l'effectivité de leur accès aux soins. La CMUC, l'AME et l'ACS en sont les illustrations. Ainsi, refuser de soigner leurs bénéficiaires constitue une violation des règles visant à garantir la protection de la santé pour tous.

A ce titre, l'article L1110-1 du Code de la Santé publique dispose que les professionnels de santé doivent contribuer à « développer la prévention, garantir l'égal accès de chaque personne aux soins nécessités par son état de santé et assurer la continuité des soins ». L'article L1110-5 complète cette obligation en prescrivant que « toute personne a, compte-tenu de son état de santé (...), le droit de recevoir les soins les plus appropriés ».

Dès lors, chacun doit recevoir les soins dont il a besoin, indépendamment de sa condition sociale. Le statut de bénéficiaire de la CMUC/AME/ACS reconnu à Madame/Monsieur XXX ne saurait y faire obstacle.

Il convient de rappeler également que les professionnels, à l'instar de toutes les personnes physiques et morales, sont soumis à un principe général de non-discrimination, notamment liée au statut social.

A ce titre, l'article L1110-3 du Code de la Santé publique prévoit qu'« Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations dans l'accès à la prévention ou aux soins ».

**Un professionnel de santé ne peut refuser de soigner une personne pour l'un des motifs visés au premier alinéa de l'article 225-1 du code pénal ou au motif qu'elle est bénéficiaire de la protection complémentaire ou du droit à l'aide prévus aux articles L 861-1 et L. 863-1 du code de la sécurité sociale, ou du droit à l'aide prévue à l'article L 251-1 du code de l'action sociale et des familles.**

Les comportements discriminants sont réprimés aux termes de l'article 225-2 du code pénal : « La discrimination définie à l'article 225-1, commise à l'égard d'une personne physique ou morale, est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45.000 € d'amende lorsqu'elle consiste à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service (...) ».

D'autre part, les refus de soins par un professionnel de santé sont également assimilables à des refus de vente sanctionnés, selon les articles L122-1 et R121-13 du Code de la Consommation, par des contraventions de cinquième classe.

Enfin, nous attirons votre attention sur le respect impératif des règles déontologiques qui incombent à tout professionnel de santé et notamment :

- S'il s'agit d'un médecin :

L'article 7 du Code de Déontologie médicale disposant que « le médecin doit écouter, examiner, conseiller ou soigner avec la même conscience **toutes les personnes** quels que soient leur origine, leurs mœurs et leur situation de famille, leur appartenance ou leur non-appartenance à une ethnie, une nation ou une religion déterminée, leur handicap ou leur état de santé, leur réputation ou les sentiments qu'il peut éprouver à leur égard. Il doit leur apporter son concours en toutes circonstances. Il ne doit jamais se départir d'une attitude correcte et attentive envers la personne examinée. » (Codifié à l'article R4127-7 du Code de la Santé publique)

- S'il s'agit d'un chirurgien-dentiste :

L'article 8 du Code de Déontologie des chirurgiens-dentistes disposant que « le chirurgien-dentiste doit soigner avec la même conscience **tous ses patients**, quels que soient leur origine, leurs mœurs et leur situation de famille, leur appartenance ou leur non-appartenance à une ethnie, une nation ou

une religion déterminées, leur handicap ou leur état de santé, leur réputation ou les sentiments qu'il peut éprouver à leur égard. » (Codifié à l'article R4127-211 du Code de la Santé publique)

• S'il s'agit d'un pharmacien :

L'article R5015-6 du Code de Déontologie des pharmaciens, disposant que « le pharmacien doit faire preuve du même dévouement envers toutes les personnes qui ont recours à son art. » (Codifié à l'article R4235-6 du Code de la Santé publique).

• S'il s'agit d'un masseur-kinésithérapeute :

L'article R4321-58 du Code de la Santé publique disposant que « le masseur-kinésithérapeute doit écouter, examiner, conseiller, soigner avec la même conscience toutes les personnes quels que soient leur origine, leurs mœurs et leur situation de famille, leur appartenance ou leur non-appartenance, réelle ou supposée, à une ethnie, une nation ou une religion déterminée, leur handicap ou leur état de santé, leur couverture sociale, leur réputation ou les sentiments qu'il peut éprouver à leur égard. Il ne doit jamais se départir d'une attitude correcte et attentive envers la personne soignée. »

• S'il s'agit d'un pédicure-podologue :

L'article R4322-52 du Code de la Santé publique disposant que « le pédicure-podologue doit examiner, conseiller ou soigner avec la même conscience tous ses patients, quels que soient leur origine, leurs mœurs, leur situation sociale ou de famille, leur appartenance ou leur non appartenance à une ethnie, une nation ou une religion déterminées, leur handicap ou leur état de santé, leur réputation ou les sentiments qu'il peut éprouver à leur égard. »

• S'il s'agit d'une sage-femme :

L'article R4127-305 du Code de la Santé publique disposant que « la sage-femme doit traiter avec la même conscience toute patiente et tout nouveau-né quels que soient son origine, ses mœurs et sa situation de famille, son appartenance ou sa non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminées, son handicap ou son état de santé, sa réputation ou les sentiments qu'elle peut éprouver à son égard, et quel que soit le sexe de l'enfant. »

• S'il s'agit d'un infirmier :

L'article 7 du projet de Code de déontologie dispose que « L'infirmier doit écouter, examiner, conseiller, éduquer ou soigner avec la même conscience toutes les personnes quels que soient notamment (...) leur situation vis-à-vis du système de protection sociale ».

Dès lors, refusant les soins à Madame/Monsieur XXX, Madame/Monsieur (nom du/des professionnel(s) de santé) viole(nt) les principes de nature légale ainsi que ses/leurs obligations déontologiques. Par ailleurs, le(s) refus de soins subi(s) par Madame/Monsieur XXX, bénéficiaire de la CMUC/AME/ACS, reflète(nt) l'existence de discriminations fondées sur le statut social.

De plus, le cas de Madame/Monsieur XXX n'est malheureusement pas isolé. Les refus de soins opposés aux personnes souffrant d'une pathologie grave pouvant avoir de lourdes conséquences sur leur état de santé, il est urgent de condamner ces agissements discriminatoires. C'est pourquoi nous vous demandons instamment d'examiner très attentivement cette saisine.

Nous vous remercions, dès lors, de nous tenir informés des différentes décisions prises ou mesures mises en œuvre en vue de permettre à Madame/Monsieur XXX de retrouver le plein accès aux soins qui lui est dû.

Dans l'attente d'une réponse, et restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, nous vous prions de bien vouloir agréer, Monsieur le Président / Madame la Présidente, l'expression de nos plus sincères respects.

NOM de l'ASSOCIATION

Et signature de son représentant

Et signature de la personne victime de refus de soins

**ANNEXE 4 : TABLEAUX RELATIFS AUX COMPÉTENCES DES DIFFÉRENTES JURIDICTIONS**

**JURIDICTIONS ADMINISTRATIVES**

TRIBUNAL	COMPÉTENCE	ASSISTANCE REPRÉSENTATION	RECOURS
Tribunal administratif	litiges dans lesquels la puissance publique (administrations, établissements publics, collectivités territoriales) est mise en cause.	Assistance d'un avocat obligatoire dans certaines affaires	possible devant la cour administrative d'appel ou devant le conseil d'Etat pour certaines affaires.
Juridictions administratives spécialisées	litiges de pension, litiges relatifs à l'aide sociale	dépend des juridictions	possible devant le conseil d'Etat ou les juridictions spécialisées (pensions militaires)
cour administrative d'appel	réexamine une affaire déjà jugée par un tribunal administratif compétence directement en premier ressort pour certaines affaires	assistance d'un avocat au conseil d'Etat et à la Cour de cassation est obligatoire dans la plupart des affaires	possible devant le conseil d'Etat
Conseil d'Etat	réexamine une affaire jugée en dernier ressort par les autres juridictions administratives et statue directement sur la légalité de certains actes administratifs	un avocat au conseil d'Etat et à la Cour de Cassation est obligatoire dans certaines affaires	pas de recours possible devant les juridictions françaises.

**JURIDICTIONS JUDICIAIRES**

TRIBUNAL	COMPÉTENCE	ASSISTANCE REPRÉSENTATION	RECOURS
TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE	Affaires civiles au-delà de 10 000 € et qui ne relèvent pas d'autres juridictions et autres affaires comme la famille (divorce, autorité parentale...)	Assistance d'un avocat obligatoire dans la plupart des affaires.	Possible:
TRIBUNAL D'INSTANCE	Tutelle, baux d'habitation et affaires civiles jusqu'à 10 000 €. Les petits litiges civils jusqu'à 4000 € sont jugés par un juge de proximité.	Assistance d'un avocat facultative	- devant la cour d'appel pour les affaires portant sur des sommes supérieures à 3800 € (4000 € pour les CPH)
TRIBUNAL DE COMMERCE	affaires entre commerçants ou relatives aux actes de commerce	Assistance d'un avocat facultative	- au dessous de ces seuils, seul un recours devant la cour de cassation est possible
CONSEIL DE PRUD'HOMMES	affaires nées à l'occasion d'un litige individuel entre employeurs et employés (ou apprentis) liés par un contrat de travail (ou d'apprentissage)	Assistance d'un avocat facultative	
TRIBUNAL PARITAIRE DES BAUX RURAUX	<b>litiges entre propriétaires et exploitants de terre ou de bâtiments agricoles.</b>	Assistance d'un avocat facultative	
TRIBUNAL DES AFFAIRES DE SÉCURITÉ SOCIALE	litiges avec les organismes de sécurité sociale (maladie, retraite...)	Assistance d'un avocat facultative	Possible devant la cour d'appel
TRIBUNAL DE POLICE	contraventions : infractions les moins graves punies de peines d'amende . les 4 premières classes des contraventions sont jugées par un juge de proximité.	Assistance d'un avocat facultative	Possible devant la cour d'appel sauf pour les jugements ne prononçant qu'une amende modique
TRIBUNAL CORRECTIONNEL	délits: infractions que la Loi punit de peines d'amende, de peines d'emprisonnement (jusqu'à 10 ans au plus) et d'autres peines ( ex: travail d'intérêt général)	Assistance d'un avocat facultative	Possible devant la cour d'appel
COUR D'ASSISES	crimes: infractions les plus graves pour lesquels la Loi fixe une ou plusieurs peines (ex: de la réclusion criminelle à la perpétuité)	Avocat obligatoire pour l'accusé; facultatif pour la victime, c'est-à-dire la partie civile.	Possible devant une nouvelle cour d'assises
COUR D'APPEL	réexamine une affaire déjà jugée par un TI, TGI, tribunal de commerce, conseil de prud'hommes, TPBR, TASS, tribunal de police ou tribunal correctionnel	Assistance d'un avocat obligatoire dans la plupart des affaires	possible devant la cour de cassation
COUR DE CASSATION	ne rejuge pas l'affaire mais vérifie si les lois ont été appliquées correctement par les tribunaux et Cours d'Appel.	Un avocat au Conseil d'Etat et à la Cour de Cassation (avocat spécial) est obligatoire dans certaines affaires	pas de recours possible devant les juridictions françaises.