

# **Règlement de fonctionnement de la PFTA MTPM**

*Version du 06/09/2024*

## **Plan du document**

- 1. Missions et principes de la PFTA**
  1. Objectifs et composition de la PFTA
  2. Principes éthiques et déontologiques
  
- 2. Organisation et fonctionnement**
  1. L'orientation des personnes vers la PFTA et la phase de repérage
  2. Le diagnostic de la situation personnelle
  3. La captation de logements
  4. L'accompagnement
  5. Le référent de la personne accompagnée
  6. Régulation de la PFTA
  7. Recueil et traitement des plaintes et réclamations

## **Annexes**

1. Schéma de fonctionnement
2. Fiche de saisie

## 1 – Missions et principes de la PFTA

### 1. Objectifs et composition de la PFTA

Dans le cadre du Plan quinquennal pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme 2018-2022, l'axe 9 vise à « **renforcer et articuler l'accompagnement social vers et dans le logement et proposer des approches pluridisciplinaires et coordonnées** ». Plus précisément, il s'agit « d'améliorer la coordination et l'efficacité des actions d'accompagnement au niveau local au moyen de **plateformes territoriales d'accompagnement** » (PFTA).

Le 29 janvier 2021, la Métropole Toulon Provence Méditerranée devient territoire de mise en œuvre accélérée du Plan Logement d'Abord. Ainsi, « *l'Etat et les partenaires ont défini des priorités communes dans le cadre de la stratégie territoire du Plan Logement d'Abord, déclinés sous forme d'engagements réciproques permettant de renforcer les coopérations entre les acteurs de l'hébergement, du logement, et de l'insertion et de leur permettre une meilleure articulation entre leurs interventions [...]* ».

Dans l'esprit du Logement d'abord, la PFTA est centrée sur **l'accès direct au logement et le maintien dans le logement**, avec un accompagnement « à 360° » des personnes identifiées en mobilisant les moyens du droit commun.

Les **coordinatrices** de la PFTA (salariées du SIAO) sont les personnes repérées pour la mise en œuvre de la PFTA. Elles inscrivent cette instance dans une logique de partenariats et de réseau.

Les coordinatrices, pour assurer le bon fonctionnement de la PFTA, associent des **partenaires territoriaux opérationnels** :

- Des acteurs ressources du territoire (CCAS, services du secteur social départemental, bailleurs sociaux, gestionnaires d'intermédiation locative, d'hébergement et de logement adapté, dispositifs de veille sociale, organismes et services sociaux...), membres de la PFTA ;
- D'autres intervenants, mobilisés au cas par cas : prescripteurs, experts pouvant approfondir un diagnostic, accompagnateurs...

Le **public visé** relève du service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) et du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) :

- Des personnes sans abri, vivant à la rue ;
- Des personnes mal-logées (habitat indigne ou insalubre, squat...) ou hébergées en structures ;
- Des personnes fragiles sur le point d'intégrer un logement ;
- Des personnes logées qui rencontrent de grandes difficultés pour se maintenir dans leur logement et/ou sont menacées d'expulsion...

Outre un problème d'accès ou de maintien dans le logement, la situation du ménage devra également répondre aux **critères de complexité** définis par les groupes de travail organisés avec des acteurs sociaux et médico-sociaux du territoire MTPM :

- Une personne qui présente un cumul de problématique
- Une personne qui n'a pas/plus d'accompagnement adapté
- Une succession d'accompagnements qui n'a pas mené à la stabilisation de la situation
- La nécessité de prévenir une situation qui se dégrade **cumulé** à l'absence de suivi et/ou multiples accompagnements qui n'ont pas abouti
- Toute personne relevant du public PDALHPD **cumulé** à l'absence de suivi et/ou multiples accompagnements qui n'ont pas abouti
- Fragilité/vulnérabilité de la situation : importance d'étudier au cas par cas

La reconnaissance du DALO n'empêche pas la saisie de la plateforme.

Dans une double logique de **mobilisation** et de **mutualisation**, la PFTA a deux types d'objectifs :

- La **coordination des acteurs** du territoire, confiée au SIAO ;
- La **coordination dédiée**, mise en œuvre par un ou plusieurs opérateurs autour de situations individuelles complexes.

## 1.2 – Principes éthiques et déontologiques

La PFTA, financée par la Métropole TPM et portée par le SIAO s'appuie sur la déontologie et le respect du cadre d'intervention du travail social et sur les principes de ce service.

### Le principe du respect des droits des personnes

Traditionnellement, il existe trois droits reconnus aux personnes face au traitement automatisé des données les concernant :

- Le droit d'information.

*Il est interdit de collecter des données concernant une personne à son insu.*

*Toute personne doit être informée au moment où les informations sont recueillies.*

- Le droit d'accès et de rectification.
- Le droit d'opposition.

La réalisation de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement ou par le destinataire ne doit pas méconnaître l'intérêt ou les droits et libertés fondamentaux des personnes concernées.

L'atteinte aux droits fondamentaux des personnes peut néanmoins disparaître face à l'obligation d'agir dans l'intérêt du demandeur (notamment si le demandeur est en danger vital).

## **La confidentialité des données**

La question de la confidentialité des données et du partage de l'information entre professionnels est un des fondements du travail social partenarial en faveur des usagers.

Sont concernés par cette question, les professionnels par état ou par profession, par mission ou fonction, même temporaire. Si les éducateurs ne sont pas tenus au secret professionnel au sens strict de la loi, ils sont cependant tenus à une obligation de discrétion.

## **Le diagnostic social dans l'intérêt de la personne**

Dans cet esprit, les données recueillies doivent être uniquement destinées au but légitime recherché. L'évaluation sociale doit ainsi permettre d'évaluer les besoins d'accompagnement du ménage ou de la personne, dans son intérêt.

En l'absence de ces éléments d'évaluation, l'orientation est impossible.

Dans la mesure du possible, la transmission de l'évaluation sociale doit être partagée avec la personne et transmise avec son accord. La personne devra également signer une annexe à la fiche de saisie, explicitant son consentement éclairé pour le recueil et le partage de ses données entre les professionnels de la PFTA. Si toutefois la personne s'opposait au partage de ses données, sa situation pourrait tout de même être abordée de façon tout à fait anonyme lors des instances de la PFTA.

Toute personne a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel la concernant soient enregistrées dans un fichier informatique.

Toutefois, si le traitement des données résulte d'une obligation légale ou réglementaire (loi du 25 mars 2009 et articles 345-1 et suivants CASF), le droit d'opposition peut disparaître face à l'intérêt de la personne concernée dans le seul cas particulier où l'intérêt vital du demandeur serait menacé.

## **2 – Organisation et fonctionnement de la PFTA**

Toutes les situations adressées aux coordinatrices sont systématiquement présentées en PFTA et suivent le processus indiqué par le **schéma de fonctionnement** (cf. *annexe 1*).

Toutefois, si l'urgence d'une situation le justifie, les coordinatrices de la PFTA pourront déclencher, en amont de la plateforme, une mesure d'accompagnement de type « diagnostic hors les murs » ou « diagnostic AVDL ».

## **2.1 – L'orientation des personnes vers la PFTA et la phase de repérage**

À l'aide de la **fiche de saisie** (cf. annexe 2), l'orientation est effectuée auprès du SIAO par des « prescripteurs », structures, services travailleurs sociaux (CCAS, UTS, PASS, accueil de jour, équipe mobile, bailleur social, CCAPEX...), qui connaissent la personne et estiment que la complexité de sa situation justifie l'intervention de la PFTA.

Les **prescripteurs** sont les membres de la PFTA ou bien d'autres partenaires qui, s'ils ne sont pas membres de la PFTA, pourront être associés à la rencontre durant laquelle sera étudiée la situation qu'ils auront orientée. La personne elle-même peut saisir la PFTA si elle le souhaite.

Les coordinatrices sont les destinataires des demandes en amont de leur présentation en PFTA.

Dans cette **étape de repérage**, en fonction des situations, les coordinatrices de la PFTA peuvent rechercher des informations complémentaires auprès du prescripteur en amont de la saisie de la PFTA et/ou vérifier l'éligibilité de la situation par rapport aux critères de complexité.

La PFTA se réunit une fois par mois. Cette instance, au-delà d'acter les décisions sur les nouvelles situations, sert à faire un point d'étape, d'avancée, sur les situations précédemment présentées.

## **2.2 – L'accompagnement proposé à la personne**

Une fois la situation présentée en PFTA, l'issue peut être :

- Un accord pour une entrée dans la file active de la PFTA
- Un refus motivé avec éventuellement une prescription qui correspond à la situation de la personne

## **2.3 – La captation de logements**

La PFTA identifie les logements à mobiliser (résidence sociale, IML, logement social...) compte tenu de la typologie et des besoins des ménages ciblés, ou les conditions du maintien dans le logement.

La PFTA s'appuie sur les ressources du droit commun (parc privé, parc social) et celles allouées au SIAO, que ce soit en termes de logement ou d'accompagnement, afin de faciliter l'accès et le maintien dans le logement.

## **2.4 – L'accompagnement**

Le diagnostic permet de définir les besoins en accompagnement, son intensité/son niveau et sa durée prévisibles, les domaines sur lesquels il va porter.

Il peut prendre la forme d'une mesure spécifique ou être rattaché à un dispositif : ASLL, AVDL, IML, MASP, MAESF, AEB, prévention de l'expulsion, CHRS Hors les murs, projet professionnel, accompagnement médical...

Il s'appuie sur l'inventaire actualisé des dispositifs de diagnostic et d'accompagnement réalisé dans le cadre du PDALHPD et sur les référentiels d'accompagnement disponibles.

Les modalités de l'accompagnement tiennent compte des conditions de vie du ménage : visites à domicile, horaires, etc.

L'accompagnement est mis en œuvre par un ou plusieurs intervenants mandatés par la plateforme.

Il peut être réactivé si nécessaire après une fin de mesure, à la demande du bailleur ou de l'un des partenaires, après validation par la PFTA.

Dans une logique de Logement d'Abord, la personne est accompagnée aussi durablement que nécessaire, et cesse de l'être dès que possible.

## **2.5 – Le référent de la personne accompagnée**

Lorsqu'une personne intègre la file active de la PFTA, un référent de parcours est désigné afin qu'il soit garant du suivi de son accompagnement et qu'il soit un repère pour la personne. Cette personne ressource peut-être le prescripteur, mais aussi la personne mandatée pour mener à bien l'accompagnement.

Elle suit la mise en œuvre effective des actions prévues. Elle est l'interlocutrice du bailleur et poursuit son action après l'entrée dans le logement.

Elle évalue régulièrement avec la personne les effets obtenus et les ajustements éventuellement nécessaires.

Elle module sa posture d'intervention afin de favoriser l'implication de la personne dans son projet. Elle prépare la fin de l'accompagnement et rencontre les partenaires du droit commun pour s'assurer du passage de relais.

## **2.6 Régulation de la PFTA**

Afin d'évaluer les rencontres organisées autour de la PFTA, les groupes de travail ont déterminé qu'un comité de pilotage annuel était nécessaire. Celui-ci aura pour objectif également de présenter un bilan annuel et de réajuster les paramètres qui devront l'être.

La PFTA se réunira tous les mois avec des représentants d'instances fixes, en visioconférence et en présentiel.

Enfin, une synthèse trimestrielle permettra de faire le point sur l'entièreté de la file active avec les partenaires médico-sociaux présents à la PFTA.

## **2.7 Recueil et traitement des plaintes et réclamations**

Si les personnes accompagnées ressentent le besoin d'exprimer leur insatisfaction sur les conditions d'accompagnement, elles sont invitées à l'exprimer préalablement aux travailleurs sociaux qui les accompagnent.

Elles peuvent aussi en faire part via les moyens suivants :

o En renseignant le formulaire disponible au lien suivant :

<https://forms.office.com/e/iuwW7R7XJJ>

**OU** en scannant le QR ci-après :



o En nous rédigeant un courrier à l'adresse suivante :

**Service réclamations ITINOVA**

**Immeuble le Cristal**

**14 rue des Troupes de Marine**

**83600 FREJUS**

o En nous adressant un message vocal sur notre ligne téléphonique au :

**04 87 65 47 37**

Votre réclamation sera prise en charge par le service qualité, et le cas échéant, par la direction des établissements du Pôle Handicap Enfant, Précarité ITINOVA VAR. Nos services s'engagent à vous adresser une réponse dans les meilleurs délais.

Soucieux de faire évoluer la qualité de nos établissements et services, nous vous remercions pour votre contribution.

Vous pouvez également contacter une « personne qualifiée », représentante de l'Etat, en référence à l'Arrêté « Acte N°AR 2019-92 ».