

ANNEXE 3
GUIDE DE L'ENTRETIEN PRÉALABLE



**GUIDE DE L'ENTRETIEN PRÉALABLE A LA DOMICILIATION
DES PERSONNES SANS DOMICILE STABLE**

AVRIL 2018

(dernière mise à jour : décembre 2019)

Avant-propos

La domiciliation est un dispositif essentiel d'accès aux droits qui permet à des personnes qui n'ont pas de domicile stable de disposer d'une adresse pour recevoir du courrier et ainsi d'accéder à leurs droits et aux prestations sociales auxquelles elles sont éligibles, ainsi que pour remplir certaines obligations.

A la suite d'une demande de domiciliation, les organismes de domiciliation (CCAS, CIAS, communes¹ ou organismes agréés) doivent recevoir le demandeur lors d'un entretien préalablement à toute décision d'acceptation ou de rejet de sa demande.

Cet entretien permet de recueillir les informations nécessaires à l'appréciation de la demande de domiciliation, de définir avec la personne concernée le meilleur endroit où établir sa domiciliation, pour éviter la domiciliation multiple, et enfin de l'informer de ses droits et ses devoirs.

Selon les moyens de la structure domiciliaire, l'information de la personne accompagnée sur ses droits et devoirs ira de la simple information sur le dispositif de domiciliation à une information plus complète sur l'ensemble des droits et dispositifs auxquels la personne peut avoir recours (revenu de solidarité active (RSA), aide médicale de l'Etat (AME), démarches liées au logement, aide à la lecture du courrier...). Selon le projet social de la structure, cet entretien peut être l'occasion de réaliser une première évaluation sociale et d'engager une démarche d'insertion et d'accompagnement, notamment vers le logement.

Le présent guide a pour objectif d'accompagner les structures dans la mise en œuvre de cet entretien préalable. Il présente la façon dont l'entretien s'inscrit dans les diverses phases du processus de domiciliation, de la demande d'attestation jusqu'au renouvellement ou la radiation de la domiciliation.

L'ensemble des conseils donnés par ce guide sont indicatifs et sont à mettre en cohérence avec l'appréciation des situations individuelles que les organismes domiciliaires rencontrent.

¹ Les communes n'ayant pas de CCAS ni de CIAS exercent elles-mêmes directement la compétence de domiciliation.

1. La demande de domiciliation

Un organisme domiciliataire peut être saisi d'une demande de domiciliation par deux moyens :

- Par le dépôt d'un document Cerfa de demande de domiciliation
- Par voie électronique (exclusivement pour les centres communaux d'action sociale (CCAS), centres intercommunaux d'action social (CIAS) et communes²) : cela peut passer par l'envoi par email d'un formulaire Cerfa scanné ou d'un envoi d'informations visant à une prise de rendez-vous.

Dans les deux cas, la structure domiciliataire doit accuser réception de la demande et proposer un entretien à la personne. Le Cerfa de demande de domiciliation comprend un encadré permettant de notifier à la personne l'accusé réception et la date d'entretien proposée.

Les organismes domiciliataires disposent d'un délai de deux mois à partir de la date de dépôt de la demande pour y répondre. Au-delà de ce délai, la demande est réputée rejetée. La programmation de la date de l'entretien doit donc tenir compte de ce délai.

La domiciliation étant un préalable à toute démarche administrative, il convient de traiter cette demande le plus rapidement possible afin de permettre à la personne d'engager les démarches qui lui sont nécessaires, notamment pour les publics en situation d'urgence sociale tels que les personnes sans-domicile ou sans droits ouverts leur permettant de vivre dignement (prestations sociales, accès aux soins, aide alimentaire...).

Il est conseillé par ailleurs aux organismes domiciliataires de mettre à disposition du public à l'accueil de leur structure des exemplaires vierges du Cerfa de demande d'élection de domicile.

2. L'entretien préalable à la domiciliation

L'entretien préalable est une **obligation légale de l'organisme domiciliataire**³.

Le dispositif de domiciliation est une étape essentielle dans l'ancrage social et dans l'accès aux droits des personnes sans domicile stable. L'entretien obligatoire est une opportunité pour ces personnes de faire le point sur leur situation.

² Art. L.112-8 code des relations entre le public et l'administration : « Toute personne, dès lors qu'elle s'est identifiée préalablement auprès d'une administration, peut, dans des conditions déterminées par décret en Conseil d'Etat, adresser à celle-ci, par voie électronique, une demande, une déclaration, un document ou une information, ou lui répondre par la même voie. Cette administration est régulièrement saisie et traite la demande, la déclaration, le document ou l'information sans lui demander la confirmation ou la répétition de son envoi sous une autre forme.

³ Art. D.264-2 code de l'action sociale et des familles : « Toute demande d'élection de domicile ou de renouvellement doit être suivie d'un entretien avec l'intéressé. Il reçoit alors une information sur ses droits et obligations en matière de domiciliation en application des lois, des règlements et, le cas échéant, du règlement intérieur de l'organisme. Il est invité à faire connaître à l'organisme s'il est déjà en possession d'une attestation délivrée par un organisme mentionné à l'article [L. 264-1](#). »

❖ Les objectifs de l'entretien préalable à la domiciliation

L'entretien préalable à la domiciliation présente plusieurs objectifs :

- **Finaliser l'instruction de la demande :**
L'entretien permet de recueillir et compléter les informations nécessaires à l'instruction de la demande de domiciliation. Il permet ainsi de s'assurer que l'organisme est bien compétent pour la domiciliation de la personne et qu'elle n'a pas élu domicile dans un autre organisme.
- **Informar la personne sur ses droits et obligations :**
L'entretien doit permettre d'informer la personne sur ses droits et ses obligations en matière de domiciliation et de lui présenter les modalités d'organisation du service de domiciliation. La personne doit par exemple être sensibilisée sur l'importance de récupérer son courrier régulièrement. C'est l'occasion de lui présenter le règlement intérieur de l'organisme, s'il en existe un, et de lui faire signer le cas échéant.
- **Evaluer la situation de la personne et identifier les droits auxquels elle peut prétendre :**
Lorsque c'est possible matériellement pour la structure, l'entretien peut être l'occasion d'identifier les droits auxquels la personne pourrait avoir accès, de l'orienter dans ses démarches, voire d'engager un accompagnement social. L'entretien doit ainsi permettre de faire le point avec la personne sur sa situation en termes de ressources, d'accès au logement et aux soins.

❖ Les modalités d'organisation de l'entretien

- **Qui est reçu pour l'entretien ?** La personne reçue pour l'entretien est la personne ayant fait la demande de domiciliation. Seules des raisons de santé ou de privation de liberté peuvent expliquer l'absence de la personne. Si l'attestation de domiciliation doit servir à d'autres ayants-droits adultes, il est alors préférable de les recevoir également pour s'assurer de leur volonté conjointe de recevoir leur courrier via la même attestation (plutôt que via des attestations distinctes) et d'évaluer leurs situations respectives.
- **Qui réalise l'entretien ?** L'entretien peut être réalisé par tout accompagnant social dès lors qu'il est jugé pertinent en fonction de l'organisation de la structure. Il peut ainsi s'agir d'un agent social, d'un travailleur social, d'un bénévole, parfois d'un élu local (par exemple dans les petites communes). L'entretien de domiciliation s'inscrivant dans un dispositif d'accès aux droits, il est important que les accompagnants sociaux non professionnels aient été formés ou au moins sensibilisés à l'évaluation sociale, à la technique d'entretien (règles de respect des personnes et de confidentialité) et au paysage des droits sociaux et du logement pour pouvoir donner une information claire aux personnes ou a minima les orienter vers un référent social professionnel si cela est nécessaire.
- **Comment se passe l'entretien ?** L'entretien doit avoir lieu dans des conditions qui assurent sa confidentialité. Il dure en général entre 15 et 45 minutes. L'information transmise par l'organisme doit être claire et comprise par les personnes concernées. Dans la mesure du possible et lorsque c'est nécessaire, la structure doit ainsi mettre à disposition des outils

facilitant la compréhension du dispositif (par exemple via la délivrance d'un document de communication sur la domiciliation et les règles du service ou via des outils de traduction).

❖ **Le recueil d'informations et l'évaluation de la demande**

- **Les informations nécessaires à l'instruction de la demande de domiciliation**

L'entretien permet de faire le point sur la situation de la personne et les raisons qui l'amènent à avoir recours à la domiciliation. Certaines informations recueillies pendant l'entretien préalable permettront ainsi de déterminer si la personne remplit les conditions de recevabilité pour sa domiciliation c'est-à-dire :

- pour les CCAS/CIAS/mairies : s'il existe un lien avec la commune,
- pour les organismes agréés : si la demande entre dans le champ de l'agrément.

Comment apprécier l'existence d'un lien avec la commune ?

Pour les CCAS/CIAS, les éléments non cumulatifs à prendre en compte pour déterminer l'existence d'un lien avec la commune ou le groupement de communes :

- *Un lien résidentiel : la personne séjourne sur le territoire de la commune. Ce critère est apprécié à la date de demande d'élection de domicile, et indépendamment du statut ou du mode de résidence : il ne revient pas à l'organisme de domiciliation d'apprécier le caractère légal ou non de l'occupation du territoire communal.*
- *Un lien familial : il existe des liens familiaux avec une personne vivant sur le territoire*
- *Un lien professionnel : la personne exerce une activité professionnelle sur le territoire*
- *Un lien parental : la personne exerce l'autorité parentale sur un mineur scolarisé sur le territoire*
- *Un lien social : la personne bénéficie d'une action d'insertion ou d'un suivi social, médico-social ou professionnel ou a entrepris des démarches à cet effet sur le territoire*

L'appréciation du lien avec la commune se fait au cas par cas et de façon large et inclusive.

Dès lors, l'échange doit être guidé par les modèles de formulaires Cerfa qui reprennent les informations essentielles :

Identité : nom, prénom et date de naissance

Statut de la demande : première demande ou renouvellement

Situation familiale : nombre d'enfants et nombre d'ayants-droit, nom, prénom et date de naissance de chacun.

Qu'entend-on par « ayant-droit » ?

En matière de domiciliation, sont des ayants-droit de la personne domiciliée les enfants mineurs, le conjoint (PACS, mariage, concubinage) et les personnes majeures ou mineures se trouvant à la charge effective, totale et permanente de la personne domiciliée. Le lien avec la commune doit être effectif pour chaque ayant-droit.

L'échange avec la personne permet de déterminer qui peut être un ayant-droit pertinent pour son attestation de domiciliation. Il convient notamment d'apprécier la nécessité ou non d'établir des attestations de domiciliation distinctes pour des conjoints, concubins ou partenaires de PACS.

Moyens de contacter la personne : numéro de téléphone ou adresse mail, qu'ils soient des moyens de contacter directement la personne ou bien de contacter un tiers de confiance (membre de la famille, ami, voisin, etc). **Domiciliation multiple** : la personne est-elle déjà domiciliée par ailleurs ? Si tel est le cas, la personne devra choisir quelle domiciliation elle souhaite conserver.

En tout état de cause, la notion de sans domicile stable s'applique aux personnes n'ayant pas un accès constant et confidentiel à leur courrier. Il s'agit d'une situation qui est avant tout appréciée par l'intéressé lui-même.

- **Les informations relatives aux besoins de la personne**

La domiciliation peut être une première étape vers la mise en place d'un accompagnement social. Dans cette perspective, une appréciation plus globale de la situation de la personne peut être effectuée, dans le cadre des moyens dont dispose l'organisme domiciliataire. Ainsi, les informations suivantes permettent d'apprécier les besoins de la personne, notamment les situations d'urgence sociale, afin éventuellement d'orienter la personne vers les organismes appropriés.

Situation résidentielle :

L'article L264-8 du code de l'action sociale et des familles indique que les organismes domiciliataires s'assurent que la personne qui élit domicile est bien sans domicile stable. L'entretien doit ainsi permettre de faire le point avec la personne sur sa situation : dispose-t-elle déjà d'une adresse où recevoir son courrier de manière constante et confidentielle ? Cela est avant tout à apprécier par la personne elle-même, mais l'entretien permet de déterminer si la personne est :

- dépourvue de logement ;
- hébergée en CHRS : la personne peut alors être domiciliée par le CHRS s'il propose un service courrier ;
- logée à titre temporaire ou partage un logement avec des tiers ;
- en domicile mobile.

Ressources financières : Leur connaissance permettra, avec la situation familiale, de déterminer les aides auxquelles la personne est susceptible d'avoir droit en fonction de sa situation administrative.

❖ La délivrance d'informations

L'entretien préalable est l'occasion d'informer la personne sur ses droits et ses devoirs en tant que personne domiciliée.

Les droits de la personne domiciliée :

- **La gratuité** : le service de domiciliation est gratuit. Dès lors, la réexpédition du courrier ne fait pas partie des obligations de la structure de domiciliation. Si la structure souhaite assurer ce service, elle n'est pas tenue de le faire gratuitement.
- **La confidentialité** : la structure de domiciliation garantit la confidentialité du courrier réceptionné. Toutefois, le courrier peut être remis à un tiers dès lors qu'il est en possession d'une procuration et d'un document d'identité⁴.
- **L'attestation de domiciliation** : l'attestation de domiciliation est un justificatif de domicile valable 1 an, elle peut être utilisée à ce titre pour les démarches administratives diverses.
- **La réception et la mise à disposition de son courrier** : l'attestation de domiciliation lui permettra à la personne de recevoir l'ensemble de son courrier personnel à l'adresse de l'organisme domiciliataire (à l'exception des colis et des lettres avec accusé de réception pour lesquels l'organisme ne conserve que l'avis de passage). L'organisme devra mettre à disposition de la personne le courrier reçu.

Les devoirs de la personne domiciliée :

- **L'obligation de se manifester tous les 3 mois et l'importance de venir récupérer son courrier régulièrement** : la personne doit se manifester auprès de la structure tous les trois mois sous peine d'être radiée. Si la présence physique est recommandée, la personne peut également se manifester par téléphone. Il est conseillé d'établir un registre des contacts afin de suivre les parcours des personnes domiciliées.
- **Le respect des horaires** : les horaires et jours auxquels la personne peut récupérer son courrier sont déterminés par l'organisme domiciliataire.
- **L'obligation d'information de tout changement de sa situation** : la personne doit informer la structure domiciliataire dans le cas où elle accèderait à un domicile stable, ce qui vaudrait radiation.
- **Le respect du règlement intérieur** : s'il en existe un, la personne est tenue de respecter le règlement intérieur de l'organisme domiciliataire.

Par ailleurs, l'entretien peut être l'occasion d'informer la personne sur les points suivants :

⁴ La circulaire du 10 juin 2016 introduit la possibilité, pour un destinataire, de donner une procuration générale ou spécifique à l'organisme domiciliataire qui lui-même désigne les personnes habilitées à retirer ses courriers remis contre signature. Si l'organisme domiciliataire dispose d'un règlement de la domiciliation, il est conseillé d'y cadrer plus précisément les modalités du recours à la procuration (présentation de la pièce d'identité du mandant et du mandaté, durée maximale de validité de la procuration, nombre maximum de procurations par personne et par an...).

- Les prestations auxquelles la personne est susceptible d'avoir droit au vu de ses ressources et de sa situation familiale (RSA, allocations familiales, droits de santé, etc.) : des outils peuvent faciliter cet échange, tel le site : <https://mes-aides.gouv.fr/> ;
- La structure domiciliaire peut proposer à la personne une aide à la lecture de son courrier et aux démarches administratives (type écrivain public) ou orienter vers des structures qui pratiquent cette activité. Lorsque la demande est effectuée au sein d'un organisme habilité, l'organisme doit orienter la personne, qui nécessiterait des informations plus poussées sur ses droits et un accompagnement social que la structure ne peut proposer, vers une structure de premier accueil social (conseils départementaux, CCAS...).

A l'issue de l'entretien, un fascicule récapitulatif des droits et devoirs de la domiciliation peut être remis à la personne.

3. L'instruction de la demande

Une fois l'entretien effectué, la structure domiciliaire peut procéder à l'informatisation des informations recueillies pour un suivi simplifié de l'activité, dans le respect des règles relatives au traitement des données à caractère personnel. Selon l'entité et son organisation, la demande peut être examinée par une commission qui décide de l'accepter ou de la rejeter.

Acceptation :

L'organisme domiciliaire doit remettre à la personne une attestation de domiciliation : Cerfa 15547*02. L'attestation est valable durant 1 an.

Rejet :

La demande est implicitement rejetée si la structure domiciliaire ne rend aucune décision dans un délai de deux mois. La décision de refus de domiciliation doit être notifiée et indiquer les voies et délais de recours : Cerfa n°16029*01.

Pour les CCAS/CIAS ou les communes, une demande de domiciliation d'une personne sans domicile stable ne peut être rejetée qu'au motif de l'absence de lien avec la commune ou l'intercommunalité.

Dans ce cas, l'organisme doit proposer à la personne une orientation vers une autre structure jugée plus adaptée (cette proposition d'orientation doit être inscrite au sein de l'encadré du Cerfa de décision) : la personne doit être réorientée vers un organisme agréé ou vers un CCAS/CIAS ou la commune du territoire auquel elle est liée.

Idéalement, la structure qui a réalisé l'entretien, avec l'accord de la personne intéressée, transmettra le dossier à la structure vers laquelle la personne a été réorientée afin que ce dernier n'ait pas à multiplier les démarches et les entretiens.

4. Le suivi de la domiciliation

Il est recommandé aux organismes de domiciliation d'effectuer un suivi social des personnes et de tenir à jour un registre de la domiciliation, notamment afin d'être en mesure de confirmer aux organismes d'accès aux droits (caisses d'allocations familiales, autorités judiciaires, etc) quand ils en font la demande que cette personne est bien domiciliée par la structure, sous réserve que la demande de transmission d'information respecte bien les recommandations de la commission nationale informatique et libertés (CNIL) : la demande de communication doit être écrite et motivée et préciser le texte législatif fondant ce droit de communication, la demande de communication doit viser des personnes nommément identifiées ou identifiables (il est exclu qu'elle porte sur l'intégralité d'un fichier). La demande doit être ponctuelle et doit préciser les catégories de données sollicitées.

Le suivi de la domiciliation doit également permettre de faciliter les démarches de radiation ou de renouvellement de domiciliation.

Un rapport d'activité doit en outre être transmis chaque année en préfecture. Un modèle de rapport d'activité est proposé en annexe de l'instruction du 10 juin 2016.

5. La fin de la domiciliation

L'attestation de domiciliation est délivrée pour un an.

Le renouvellement de l'attestation de domiciliation :

Le renouvellement de la domiciliation doit faire l'objet d'une demande de la part de la personne. Toutefois, il est conseillé de faire un suivi des validités des attestations pour rappeler à la personne l'approche du délai d'expiration de son attestation.

La procédure sera la même que pour une première domiciliation et un entretien sera obligatoire. La personne devra être présente, sauf empêchement lié à des raisons de santé ou de privation de liberté.

L'entretien offre l'occasion de faire le point, avec la personne, sur son accès aux droits et sa situation face au logement.

La radiation :

La radiation peut s'effectuer à la demande du bénéficiaire, notamment lorsqu'il a accédé à un domicile stable ou qu'il a établi sa domiciliation auprès d'un autre organisme. Elle peut également intervenir à la suite d'une absence de manifestation de la personne durant trois mois ou à la suite d'une infraction au règlement intérieur avec réorientation vers un autre organisme domiciliaire. La radiation doit être notifiée à la personne.

La radiation peut également intervenir en cas de troubles à l'ordre public causés par la personne domiciliée, notamment en cas de comportements violents, ou d'utilisation abusive de l'adresse de domiciliation. La personne devra alors être réorientée vers un autre organisme domiciliaire afin

que ses droits soient maintenus même si, par exemple, des poursuites étaient ouvertes à son encontre.

6. Conclusion

L'entretien préalable, au-delà de son caractère obligatoire, ouvre aux structures de domiciliation des opportunités en matière d'accompagnement social et d'accès aux droits des personnes vulnérables. Il doit *a minima* permettre aux CCAS/CIAS de recueillir les informations permettant d'apprécier le lien avec la commune ou l'intercommunalité, et être l'occasion d'informer la personne sur le dispositif de domiciliation ainsi que sur les droits et les obligations qui y sont liés.

En outre, l'entretien préalable est l'occasion d'inscrire la domiciliation dans une démarche d'accompagnement social visant à favoriser l'insertion des personnes domiciliées. L'entretien préalable à la domiciliation constitue ainsi une porte d'entrée pour intégrer la personne dans une logique de parcours.

Situation familiale

	NOM – Prénom(s)	Date de naissance	Souhait de les faire figurer sur l'attestation en tant qu'ayant-droit
Enfant(s)			<input type="checkbox"/> Oui, indiquer le ou les enfants(s) concernés : <input type="checkbox"/> Non
Concubin(e), époux(se), partenaire de PACS			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Autres personne à charge			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Situation résidentielle

Situation résidentielle

- Locataire
- Propriétaire
- Hébergé(e) chez un tiers/famille
- Hébergé(e) en structure
- Hospitalisé(e)
- Incarcéré(e)
- Sans (rue, squat, cave, véhicule...)
- Autre :

Depuis quand :

.....

Adresse ou secteur du lieu de vie :

.....

Objectif de la domiciliation

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Régularisation administrative | <input type="checkbox"/> Démarche d'état civil |
| <input type="checkbox"/> Ouverture ou maintien d'un compte bancaire | <input type="checkbox"/> Accompagnement social |
| <input type="checkbox"/> Ouverture ou maintien de droits sociaux | <input type="checkbox"/> Scolarisation |
| <input type="checkbox"/> Aide juridictionnelle | <input type="checkbox"/> Déclaration d'impôt |
| <input type="checkbox"/> Autre : | <input type="checkbox"/> Réception de courrier uniquement |
| | <input type="checkbox"/> Non communiqué |

Choix de la structure

- Pour les CCAS/CIAS/mairies, lien avec la commune :
- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Séjour sur le territoire communal | <input type="radio"/> Emploi |
| <input type="radio"/> Suivi médical ou social | <input type="radio"/> Exercice de l'autorité parentale sur un ou des enfant(s) scolarisé(s) |
| <input type="radio"/> Démarche auprès d'institutions ou d'associations | <input type="radio"/> Autre : |
| <input type="radio"/> Lien familial | <input type="radio"/> Justificatif : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
- Orientation par un professionnel :
- Conseil d'un ami/membre de la famille
- Autre :

Suivi et accompagnement

Prestations/ressources :

- Aucune
- Revenu de solidarité active (RSA) : depuis le
- Allocations familiales
- Retraite
- Allocation adulte handicapé (AAH)
- Salaire(s)
- Autres

Autres droits ouverts :

- Couverture maladie universelle (CMU) : jusqu'au
- Aide médicale d'Etat (AME) : jusqu'au.....

Identification du besoin / orientations potentielles :

- Informations sur les droits (CCAS, les centres locaux d'information et de coordination (CLIC), centre régional information jeunesse (CRIIJ), maison départementale des solidarités (MDS), maisons de services au public (MSAP), maisons des personnes handicapées (MDPH))
- Accès aux soins (caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), centre de santé, généraliste, permanence d'accès aux soins de santé (PASS), centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA), centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues (CAARUD), etc.)
- Accès à un référent social (secteur, Croix Rouge...)
- Ouverture de droit de base (RSA, AME, CMU, AAH...)
- Accès à la mise à l'abri/accueil de jour/maraude (115, service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)...)
- Démarche logement/hébergement (SIAO, demande de logement social (DLS), droit à l'hébergement opposable (DAHO), droit au logement opposable (DALO)...)
- Point Accueil Écoutes Jeunes (PAEJ)
- Autres

Orientation(s) vers :

Structure(s) ou personne(s)

Coordonnées transmises