



PROJET ÉTABLISSEMENT CENTRE PROVISOIRE D'HÉBERGEMENT

JUIN 2021

Centre Provisoire d'Hébergement ARSL
95, rue de Fourgeras – 87280 LIMOGES
Tél : 05.55.34.70.44 -Fax : 05.19.99.10.66
www.arsl.eu

TABLE DES MATIERES

I-	L'ASSOCIATION GESTIONNAIRE ET LE POLE CITOYENNETE AVENIR.....	4
A-	L'ARSL : un projet et des valeurs.....	4
B.	L'ARSL : une organisation en pôles d'activités.....	5
C.	Un Pôle dédié à la protection des réfugiés et demandeurs d'asile.....	6
II.	L'ORGANISATION DE L'ETABLISSEMENT.....	6
A.	Une implantation départementale et modulable.....	6
1.	Hébergement en semi-collectif pour des hommes isolés.....	6
2.	Hébergement en cohabitation pour familles ou femmes isolées.....	7
3.	Hébergement sous le régime du glissement de bail.....	7
B.	Des ressources humaines diversifiées.....	7
1.	Une équipe avec des spécificités.....	7
2.	Un soutien citoyen.....	8
3.	Les modes d'intervention.....	9
C.	Un cadre réglementaire exigeant.....	12
1.	La réglementation relative à l'accès au droit d'asile.....	12
2.	La réglementation relative aux Centres Provisoire d'Hébergement.....	13
3.	La réglementation relative au CPH de l'ARSL.....	13
III.	LE PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES.....	14
A.	L'exil : un chemin difficile.....	14
B.	Quelles origines et quels profils ?.....	15
C.	Les problématiques des personnes.....	15
1.	La perte des liens et du statut.....	15
2.	Le bouleversement de la famille.....	16
3.	La rencontre de deux cultures.....	16
4.	Les réactions post-traumatiques.....	17
5.	Les violences sexuelles et conjugales.....	17
D.	Des besoins spécifiques.....	17
1.	Les besoins physiologiques.....	18
2.	Les besoins de sécurité.....	18
3.	Les besoins sociaux.....	19
4.	Le besoin de considération.....	19
5.	Le besoin de s'accomplir.....	20
IV.	DES MISSIONS EXIGEANTES QUI VISENT UNE INTEGRATION REUSSIE.....	20
A.	Les règles d'admission et les missions.....	20
B.	Les prestations proposées.....	20
1.	L'accueil et l'hébergement.....	21
2.	L'accompagnement social et l'aide dans les démarches juridico-administratives.....	22
3.	L'accompagnement vers l'accès aux soins et à la santé.....	24
4.	L'accompagnement dans des actions d'insertion par l'accès à l'emploi et/ou la formation professionnelle.....	26
5.	L'accompagnement vers l'insertion dans le logement et la préparation à sortie.....	28
6.	L'accompagnement à la vie quotidienne.....	30
7.	L'inscription dans le territoire et l'ouverture vers la société civile.....	32

8.	Faciliter l'accès à une formation linguistique.....	33
V.	LA BOITE A OUTILS.....	34
A.	Livret d'accueil (art L.311-4 du CASF)	34
B.	Contrat de séjour (art L.311-4 du CASF)	34
C.	Règlement de fonctionnement (art L.311-4 du CASF)	34
D.	Conseil de vie sociale (art L.311-6 du CASF)	34
E.	Projet personnalisé	35
F.	Procédures et protocoles.....	35
G.	Analyse des pratiques	35
H.	Réunions de service	35
I.	Dossier de la personne	36
VI.	PRESTATIONS FINANCIERES	36
VII.	UN MAILLAGE PARTENARIAL	37
VIII.	LA LISIBILITE DE L'ACTION ET L'EVALUATION.....	37
A.	Indicateurs de pilotage	37
B.	Rapport d'activité annuel.....	38
C.	Outils de communication externe.....	38
D.	Démarche d'évaluation interne et qualité	38
IX.	LES AXES DE PROGRES	38
X.	LES FICHES ACTIONS	39

I- L'ASSOCIATION GESTIONNAIRE ET LE POLE CITOYENNETE AVENIR

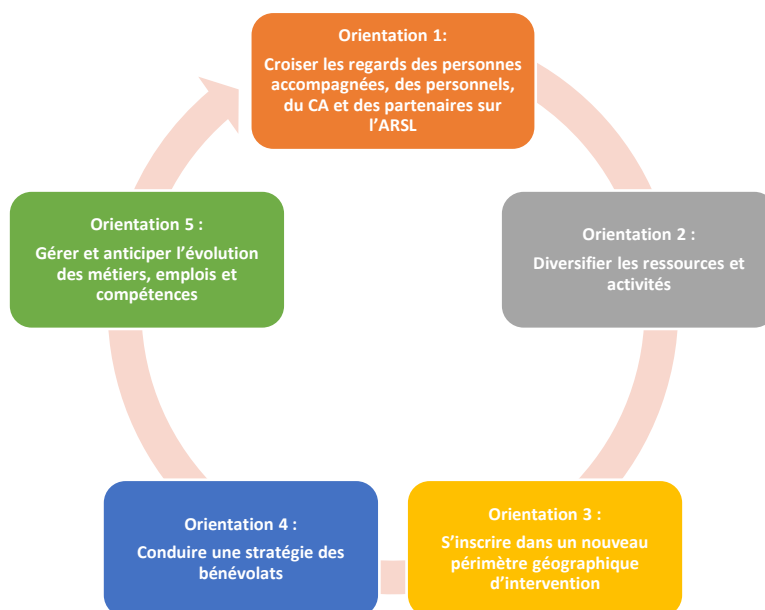
A- L'ARSL : un projet et des valeurs

L'association favorise la réinsertion et œuvre depuis près de 60 dans l'action sociale, apportant son soutien à des personnes qui se trouvent momentanément en situation de précarité, de crise ou d'exclusion.

« Parce que rien n'est définitif, parce que chacun recèle des capacités, parce que nous devons tous avoir les mêmes droits et devoirs » :

- L'ARSL accueille et accompagne, dans la limite de ses moyens, chaque personne quels que soient son âge, son sexe, sa nationalité, sa situation sociale, en prenant en compte sa singularité.
- Elle défend les principes d'égalité, de laïcité, de respect de la dignité, dans une réelle volonté de « vivre ensemble ».

Le projet associatif actualisé en 2019 réaffirme les valeurs de l'association « **respect, solidarité et équité** » et définit 5 axes stratégiques



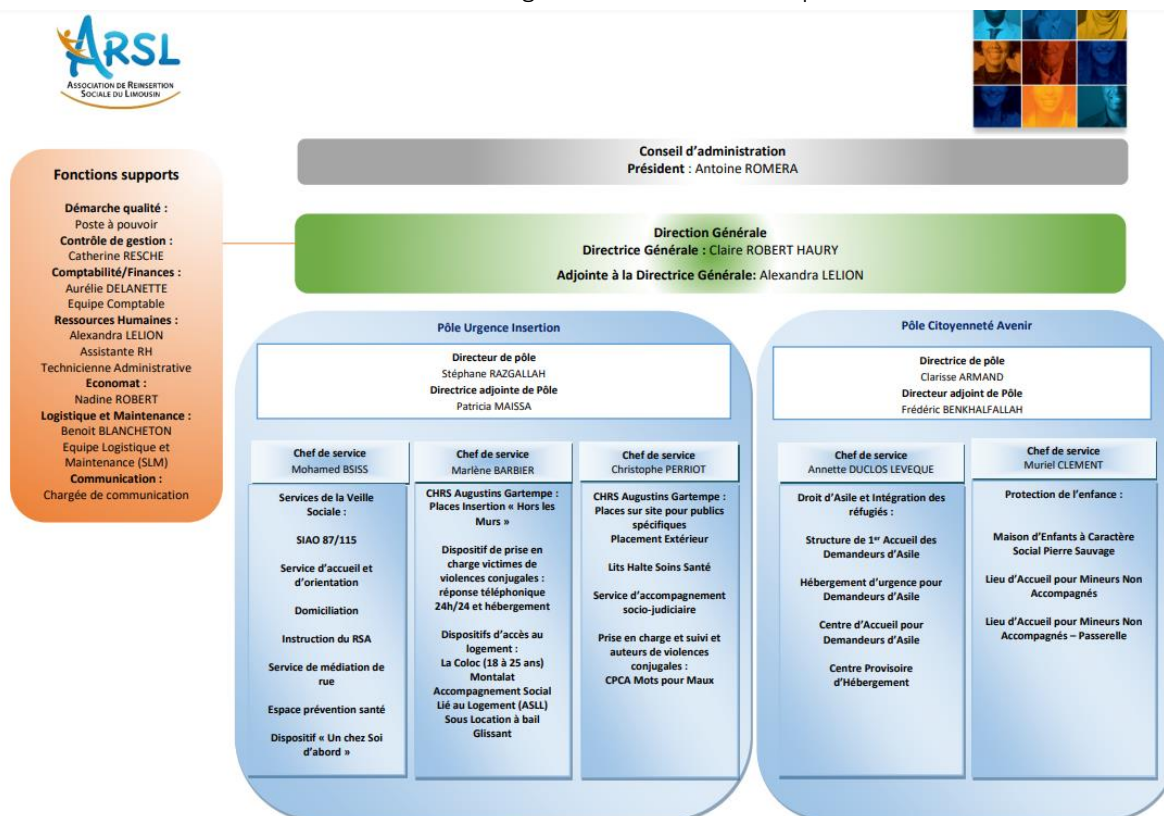
Trois fondements donnent sens à son action :

- **Agir en faveur des plus fragiles**
- **Promouvoir l'autonomie sociale et la citoyenneté**
- **Réduire les inégalités sociales et territoriales**

Pour exercer ces missions, l'ARSL dispose aujourd'hui d'une palette étendue d'établissements et de dispositifs permettant d'assurer au public accueilli un parcours fluide, de la rue au logement ordinaire, mettant à disposition une plateforme de professionnels aux compétences diverses et complémentaires.

B. L'ARSL : une organisation en pôles d'activités

Les différents services de l'association sont organisés autour de deux pôles d'activités.



Le Pôle Urgence Insertion regroupe plusieurs établissements et services, dont les missions sont organisées autour de l'urgence et de la veille sociale :

- Service d'Accueil et d'Orientation,
- Service Intégré d'Accueil et d'Orientation 87,
- Numéro d'urgence 115,
- Domiciliation et instruction RSA,
- Travail social de rue,
- Espace Prévention Santé.

Et au sein duquel sont accompagnées toutes personnes en difficultés sociales, dans une logique de parcours :

- Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) Augustin Gartempe,
- Service logement,
- Dispositif de lutte contre les violences,
- Service socio-judiciaire (Service d'Aide Pénale et de Réparation Pénale pour Mineurs),
- Lits Halte Soins Santé (LHSS).

Le Pôle Citoyenneté Avenir regroupe les activités liées à l'accueil, l'accompagnement et l'hébergement de personnes en demande d'asile ou bénéficiaires d'une protection internationale :

- Structure de Premier Accueil pour Demandeurs d'Asile (SPADA),
- Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA),
- Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA),
- Centre Provisoire d'Hébergement (CPH).

Ainsi que les activités liées à la protection de l'enfance :

- Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS),
- Lieu d'Accueil pour Mineurs Non Accompagnés (LAMNA).

C. Un Pôle tourné vers la protection des réfugiés et demandeurs d'asile

Ce pôle est structuré autour de plusieurs dispositifs qui encadrent le « parcours asile » des personnes cherchant la protection dans notre pays.

Suite à la réponse conjointe au marché public lancé par l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) pour la région Nouvelle Aquitaine, le Pôle porte en co-traitance avec France Terre d'Asile et COALIA, la **Structure de Premier Accueil pour Demandeurs d'Asile (SPADA)**, portail d'entrée de tous demandeurs d'asile primo-arrivants sur le territoire de l'ex-limousin (Corrèze, Creuse, Haute-Vienne).

Il porte également un **Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA)** de 90 places qui est vraiment le modèle pivot pour la prise en charge des personnes en demande de protection ayant fui leur pays et un **dispositif d'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA)**, dont la capacité s'est progressivement développée passant de 25 places en 2014 à 75 places en 2020. Ce dispositif d'urgence propose une prise en charge préalablement à une entrée en CADA et répond aussi à la demande d'hébergement des personnes en procédure Dublin.

Enfin, en 2018, le pôle s'est doté d'un nouvel établissement : le **Centre Provisoire d'Hébergement (CPH)** d'une capacité de 50 places, pour l'accueil de **Bénéficiaires d'une Protection Internationale (BPI)**, les plus vulnérables.

II. L'ORGANISATION DE L'ETABLISSEMENT

A. Une implantation départementale et modulable

Les cinquante places du CPH sont dédiées à l'accueil de personnes isolées et de familles, et s'appuient sur une offre de logements modulables afin de s'adapter au mieux aux besoins identifiés. Ces places sont réparties sur l'ensemble du territoire départemental, néanmoins surtout implantées dans des villes du département qui possèdent les infrastructures nécessaires pour l'intégration des BPI. La captation du logement se fait essentiellement via le réseau des bailleurs sociaux et, à la marge, avec le parc privé par le biais de l'Agence Immobilière Sociale pour des petits logements insuffisants en nombre dans le parc public. Une des spécificités de ce mode d'organisation est de favoriser une politique de peuplement équilibrée en évitant de loger un trop grand nombre de réfugiés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

L'hébergement des BPI se fait selon trois principes qui prennent en compte les profils des personnes et leurs difficultés.

1. Hébergement en semi-collectif pour des hommes isolés

Ce mode d'accueil comprend 16 places implantées sur le parc de l'AFPA Babylone à Limoges et 8 places sur le site de la Fondation Delta Plus à Panazol. L'hébergement se fait en chambre individuelle avec salle de bains et toilettes. Pour les BPI hébergés sur l'AFPA, la prise des repas ne pouvant se réaliser dans les

chambres, ils ont la possibilité de prendre leurs repas au restaurant social « La Bonne Assiette » implanté sur le site. Pour les jeunes sans ressource, le CPH prend en charge financièrement les repas. Pour ceux hébergés à Panazol, des cuisines partagées entièrement équipées leur sont mises à disposition. L'évaluation sociale communiquée en amont de l'arrivée doit permettre de mieux déterminer les capacités à vivre en cohabitation et ainsi adapter l'hébergement. Ce dispositif réserve 10 places pour l'accueil de jeunes de moins de 25 ans qui n'ouvrent pas encore de droit RSA.

Sur ces deux sites, des espaces d'accueil et d'activités ont été intégrés: un bureau pour la réalisation des entretiens individuels avec les professionnels du CPH, des salles d'activités et d'animation pour la mise en œuvre d'action collective (ateliers, informations, cours de français...), une laverie.

2. Hébergement en cohabitation pour familles ou femmes isolées

Le CPH dispose de 3 logements proposés sur le mode de la cohabitation afin de mieux répondre à la problématique de ménages de petite taille ou de ménages dont les revenus ne sont pas totalement établis. Ces 13 places permettent aussi de raccourcir les délais d'entrée en évitant le temps nécessaire à la captation de nouveaux logements. Les logements sont loués de façon pérenne par le centre.

3. Hébergement sous le régime du glissement de bail

En fonction des situations, 5 à 7 logements sont dédiés à l'hébergement de familles avec option bail glissant. Ce principe permet de proposer un logement qui corresponde au mieux au profil de la famille réfugiée, ce qui implique donc une collaboration étroite avec les prescripteurs, en amont de l'entrée en CPH. L'objectif final est de permettre à la famille de rester dans ce logement, avec comme principe le glissement du bail à l'issue d'une période d'accompagnement. La réussite de ce dispositif repose sur un appariement pertinent et adapté entre l'offre et la demande de logement afin de trouver un produit qui corresponde au mieux aux attentes du ménage.

Le régime du bail glissant permet de mettre les personnes en situation locative réelle dans leur logement définitif, en leur offrant ainsi la possibilité de se l'approprier et l'investir. On prend d'autant plus soin de son logement quand on sait qu'on va y rester.

Les logements sont captés en fonction des opportunités offertes par le bailleur, ainsi l'implantation géographique diffère au gré des orientations mais dans tous les cas respecte les besoins des ménages en terme de déplacement, offre de services etc. Les logements, qui représentent une capacité de 13 places, sont répartis sur Limoges, Saint Junien, Le Palais sur Vienne etc.

B. Des ressources humaines diversifiées

1. Une équipe avec des spécificités

Le projet de service s'est construit autour d'une équipe pluridisciplinaire, encadrée par un *cadre socio-éducatif* qui supervise le travail de l'équipe, coordonne le parcours des personnes et la mise en œuvre de leur projet personnalisé. Compte tenu des exigences du cahier des charges, il a été fait le choix de s'appuyer sur des professionnels qualifiés chacun dans un domaine de compétence particulier. Ainsi :

- *Un référent logement* est en charge de définir avec le BPI son projet logement, d'évaluer ses capacités et le préparer au statut de locataire. Il assure la captation des logements nécessaires auprès des différents bailleurs (privés, publics).

- *Une éducatrice spécialisée* favorise l'accès et le maintien des droits (CAF, scolarisation des enfants, administrations diverses...), ainsi que l'accès aux soins (droits à l'assurance maladie) et la prise en charge de la santé, notamment psychique. Elle apporte une aide sur le plan budgétaire (conseil, orientation caritatif...), un soutien à la scolarité et à l'accès à la culture.
- *Une conseillère en insertion professionnelle* identifie les besoins du réfugié et élabore avec lui un projet professionnel en relation avec les différents acteurs de l'emploi. Elle assure le suivi du parcours d'insertion du BPI et coordonne les actions de formation en lien avec l'OFII et les dispositifs de formation.
- *Une technicienne de l'intervention sociale et familiale* accompagne les personnes vers l'autonomie dans les actes de la vie quotidienne, elle accompagne le « savoir vivre » et le « savoir occuper » son logement. Elle aide à l'insertion dans l'environnement et participe au développement de la dynamique familiale.
- *Un ouvrier d'entretien* assure le suivi technique et la maintenance de l'ensemble du parc de logements.
- *Une agente administrative* assure l'accueil physique et téléphonique, ainsi que toutes les tâches de secrétariat nécessaires à l'activité.

2. Un soutien citoyen

a) Les bénévoles

L'activité du CPH est soutenue par l'intervention de bénévoles qui proposent un soutien aux BPI pour l'apprentissage du français, en attendant ou en complément des cours initiés par l'OFII. L'objectif est de favoriser l'autonomie des personnes dans leurs démarches de la vie quotidienne et de faciliter leur intégration dans la société française. Les BPI peuvent aussi bénéficier d'un dispositif de parrainage citoyen, intitulé Duos de Demain, grâce à un partenariat avec l'association FTDA (France Terre d'Asile), animé localement par une bénévole en charge de la mise en relation entre les candidats aux parrainages et les parrains/marraines.

Le bénévolat apporte des réponses concrètes à des besoins clairement identifiés et s'inscrit dans la complémentarité avec l'intervention des professionnels. S'il est primordial d'accueillir et d'accompagner les bénévoles dans leur mission, il importe aussi de reconnaître et de valoriser le travail qu'ils effectuent avec les résidents. Des bilans ponctuels, sont réalisés avec les bénévoles pour évaluer l'activité, les difficultés rencontrées, les réponses qui peuvent être apportées sur un plan matériel ou pédagogique.

b) Le volontaire en service civique

Il représente une réelle plus-value pour le centre mais également pour les jeunes qui souhaitent véritablement s'engager dans une mission de solidarité. En fonction de la problématique du ménage et du

diagnostic établi par le référent social, un accompagnement physique individualisé va pouvoir être proposé afin de répondre au plus près des besoins.

Parce qu'il est très disponible, le jeune en service civique pourra accompagner aussi souvent que nécessaire une personne dans une démarche, jusqu'à ce qu'elle soit rassurée et plus autonome dans son nouvel environnement. En fonction de ses compétences, le jeune peut proposer des actions qui seront mises en œuvre si le projet est adapté.

Le bilan est positif pour les résidents qui bénéficient d'une prestation supplémentaire et pour les jeunes qui sont ainsi valorisés dans leur savoir-faire.

L'accompagnement proposé au volontaire en service civique, est également individualisé en fonction de son profil et de ses attentes et encourage la réflexion afin qu'il termine sa mission soit avec un projet professionnel réaliste, soit avec une connaissance et une expérience humaine riche auprès des réfugiés.

c) *Les interprètes*

« L'interprétariat en milieu social favorise l'égalité des chances et contribue à une meilleure communication entre les professionnels des différents services et les personnes ne maîtrisant pas ou peu la langue du pays d'accueil. » *Charte des interprètes et traducteurs réalisée avec l'association Coup d'Main.*

L'équipe peut ainsi s'appuyer sur un réseau d'interprètes identifiés localement et disponible via l'association intermédiaire Coup d'Main, afin de répondre plus efficacement aux situations et garantir le respect des procédures. La charte de l'interprète/traducteur pose le code éthique et déontologique de l'intervention des interprètes/traducteurs et pose le cadre du déroulement de l'entretien. Compte tenu du budget alloué au centre, l'interprète/traducteur ne peut être sollicité autant que de besoin. Sa présence est réservée sur des temps cruciaux qui nécessitent une bonne compréhension des personnes comme l'entretien d'accueil.

3. *Les modes d'intervention*

L'accès au CPH est ouvert aux bénéficiaires d'une protection internationale (BPI) qui nécessitent un accompagnement, afin de pouvoir accéder à un logement pérenne et envisager un projet professionnel. Le CPH est donc un dispositif particulièrement adapté pour les personnes les plus vulnérables et les plus éloignées de l'autonomie, et donc du logement et de l'emploi. Chaque prise en charge est individualisée, elle prend en compte les difficultés et besoins de chacun. L'accompagnement comprend ainsi tous les aspects de la vie quotidienne, il est formalisé au travers d'un Projet Personnalisé.

Chaque personne bénéficie d'une prise en charge contractualisée de 9 mois éventuellement renouvelable 3 mois après accord de l'OFII.

Face aux différentes problématiques et particularités des personnes, l'accompagnement proposé est adapté et gradué en fonction des capacités et difficultés des personnes. En effet, nos pratiques sont individualisées et personnalisées afin de répondre au mieux aux caractéristiques des personnes (langue, culture, niveau d'éducation, vulnérabilité, état psychique et physique) et à leurs besoins. Les professionnels doivent donc évaluer la situation, l'analyser pour comprendre le degré d'autonomie des personnes et définir les modalités d'intervention les plus pertinentes. Il existe différents modes d'intervention sociale mis en œuvre pour travailler la relation d'aide. Les modalités d'accompagnement sont formalisées

et écrites (contrat de séjour, projet personnalisé), elles mêlent des approches individuelles et collectives.

La personne accompagnée est au cœur de nos missions. Elle reste responsable de ses choix et de ses décisions. L'éclairage apporté par les professionnels du centre se doit d'être le plus complet et objectif possible, afin que ses choix soient éclairés.

Qu'il soit social, administratif, éducatif ou médical, « l'accompagnement » concerne l'ensemble des démarches qui contribuent à aider la personne à construire son parcours mais dans les faits, cela se traduit par différents actes et il est sous-tendu par un système de valeurs.

a) Des valeurs fortes

Les prestations proposées par le CPH s'inscrivent dans un cadre de valeurs qui s'enracinent, outre les valeurs définies par le projet associatif, autour d'une logique de bientraitance et de recherche permanente d'amélioration des pratiques.

Respect de l'autre dans sa différence, dans son histoire, dans sa singularité

C'est, ne pas projeter ses propres représentations, savoir écouter, respecter, comprendre. C'est adopter un positionnement professionnel non jugeant, non discriminant. C'est l'acceptation à part entière d'une personne dans sa différence considérée comme une richesse.

Considération

C'est regarder l'autre avec respect et intérêt, en lui reconnaissant une valeur, c'est l'accompagner sans faire à sa place, le reconnaître comme un sujet de droit.

Bientraitance

C'est la promotion du bien-être de la personne accueillie qui se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. C'est une manière d'être, de dire et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. L'expression de la personne est valorisée. La bientraitance est concrètement une démarche répondant aux droits de la personne et à ses choix. La recherche de bientraitance est une démarche continue d'adaptation à une situation donnée. Par essence, elle est sans fin. Elle implique une réflexion et une collaboration incessantes entre tous les acteurs d'un accompagnement, à la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin identifié, à un moment donné. C'est une posture rigoureuse, un préalable qui sous-tend l'accompagnement des personnes dans un contexte de confiance afin de favoriser l'évolution de leur projet tout en leur laissant le droit de faire leurs propres choix.

Équité

C'est ajuster ses pratiques professionnelles en tenant compte des spécificités et singularités de chacun. C'est réaliser un accompagnement « sur mesure » pour rétablir une forme de justice sociale.

Confidentialité

C'est la discrétion, le respect et la protection de la vie privée et de l'intimité de la personne. C'est une garantie qui permet à la personne de s'exprimer librement avec un sentiment de sécurité.

Egalité

C'est traiter les personnes de la même manière, avec la même dignité, et considérer que toute personne peut prétendre aux mêmes droits et est soumise aux mêmes devoirs que les autres.

Accès à la citoyenneté

C'est introduire la personne dans la Cité. C'est expliquer et lutter contre l'exclusion et l'intolérance, aller à l'encontre des stéréotypes et des préjugés, participer à déconstruire de fausses représentations. C'est accompagner et soutenir les personnes pour leur permettre de se sentir concernées et de pouvoir s'impliquer dans la société et de mesurer qu'elles y ont une place.

b) L'accueil : la première approche

L'accueil constitue la colonne vertébrale de tout acte d'accompagnement. Il ne se limite pas à la première rencontre, mais se reproduit à chaque rencontre avec les professionnels.

La qualité de l'accueil et de l'écoute est un enjeu majeur et tient en premier lieu au savoir-être des professionnels quels qu'ils soient, mais aussi des bénévoles et volontaires en service civique. La personne qui accueille se doit d'avoir une attitude ouverte et bienveillante. La première approche, que ce soit lors d'un accueil physique ou téléphonique, est très importante pour l'établissement de la relation. La posture du professionnel doit être empreinte d'empathie, de respect, et de savoir être à l'égard des personnes. Il assure une équité de traitement entre toutes les personnes.

L'accueil est un lieu identifié, organisé pour accueillir le public, matériellement conçu pour offrir un répit aux personnes. C'est un moment où la personne rencontre un professionnel qui sera en capacité d'écouter pour identifier les besoins, d'informer et d'orienter s'il le faut, de manière objective et explicite et de recueillir des données utiles à l'évaluation de la situation. Le professionnel peut ensuite analyser ce recueil pour mesurer le degré d'urgence et le mode d'intervention.

c) La visite à domicile : aller vers la personne

Elle permet de rencontrer la personne au cœur de sa vie quotidienne, dans un contexte autre que l'entretien en face à face dans un bureau. Elle a d'autant plus de sens que le CPH est implanté à l'échelle d'un département.

Elle permet de soutenir la fonction parentale et le développement de la dynamique familiale, permet de mieux mesurer les potentialités et difficultés des personnes. Elle ne doit pas être vécue comme une visite intrusive mais doit à contrario permettre de repérer les besoins des personnes, la nécessité d'adaptation du logement et de son équipement. Elle peut aussi être rendue nécessaire pour rompre une forme d'isolement des personnes et s'assurer de sa sécurité.

d) La prise en charge : s'occuper de la personne

Si la prise en charge matérielle est inhérente à la mission des CPH et est définie par un cahier des charges, la prise en charge humaine peut s'avérer parfois nécessaire dans le cadre d'un parcours vers l'autonomie. Elle doit néanmoins rester temporaire.

L'évaluation sociale permet de déterminer le point de départ pour ainsi connaître le chemin. Au regard des difficultés de la personne, la prise en charge peut être rendue nécessaire pour des personnes qui ne sont pas en capacité de faire seules leurs démarches et pour qui la prise en charge peut garantir l'accès à un droit ou le maintien de ce droit. Ainsi, une personne peut être accompagnée physiquement vers un service de soins, pour une rencontre avec l'école etc.

e) L'accompagnement : faire avec la personne

L'accompagnement vise à amener la personne dans une démarche de construction de son projet en bénéficiant d'un appui technique grâce à des professionnels spécialisés. Il doit favoriser le développement de l'autonomie de la personne et l'amener à s'émanciper du professionnel.

Cette démarche interroge en continu la nature de la relation afin d'établir un processus d'accompagnement qui évolue en fonction des apprentissages de la personne. Elle doit favoriser le développement des potentialités des personnes. In fine, elle doit amener la personne à faire seule ou du moins tenter de le faire avec un soutien si besoin. L'accompagnement implique la coordination avec divers intervenants (extérieurs et intérieurs).

f) La médiation : faire un lien avec l'environnement

Elle consiste à être l'interface entre la personne et son environnement. Il s'agit d'un moyen pour prévenir ou désamorcer des situations de crises, entre personnes partageant le même logement ou avec les voisins. Mais, elle peut aussi permettre de travailler en réseau avec les autres acteurs (OFII, écoles, structures de soins, bailleurs, centre de formation, acteurs de l'emploi etc.) afin de répondre à certaines demandes spécifiques.

C. Un cadre réglementaire exigeant

1. La réglementation relative à l'accès au droit d'asile

La constitution française de 1958 et son préambule de 1946 affirme que « Tout homme persécuté en raison de son action en faveur de la liberté a droit d'asile sur les territoires de la République »

Le Code de l'Entrée et du Séjour des Etrangers et du Droit d'Asile (CESEDA) définit la qualité de réfugié dans son article L711-1 « La qualité de réfugié est reconnue à toute personne persécutée en raison de son action en faveur de la liberté ainsi qu'à toute personne sur laquelle le haut-commissariat des Nations Unies pour les réfugiés exerce son mandat aux termes des articles 6 et 7 de son statut tel qu'il a été adopté par l'Assemblée générale des Nations unies le 14 décembre 1950. Ces personnes sont régies par les dispositions applicables aux réfugiés en vertu de la convention de Genève ».

L'article L.712-1, du CESEDA, quant à lui définit la protection subsidiaire « Le bénéfice de la protection subsidiaire est accordé à toute personne qui ne remplit pas les conditions pour se voir reconnaître la qualité de réfugié mentionnées à l'article L.711-1 et qui établit qu'elle est exposée dans son pays à l'une des menaces graves suivantes : La peine de mort ; La torture ou des peines ou traitements inhumains

ou dégradants ; S'agissant d'un civil, une menace grave, directe et individuelle contre sa vie ou sa personne en raison d'une violence généralisée résultant d'une situation de conflit armé interne ou international ».

La Convention de Genève du 28 juillet 1951 associée au protocole de New York du 31 janvier 1967, est le texte de référence en matière d'asile. Ils permettent entre autre de définir la notion de réfugié. Le terme « réfugié » s'appliquera à « *toute personne qui, craignant avec raison d'être persécutée du fait: de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays...* »

2. La réglementation relative aux Centres Provisoire d'Hébergement

Les CPH relèvent de la 8° catégorie d'établissement et services médico-sociaux énumérés à l'article L.312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). Ils sont assimilés aux CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) étant considérés comme des établissements spécialisés dans l'accueil des BPI avec des missions d'accompagnement social global notamment pour les démarches administratives, l'accès aux droits, la construction d'un projet professionnel ou de formation, et l'accès à un logement. Leurs missions sont encadrées par le décret n°2016-253 du 2 mars 2016 relatif aux centres provisoires d'hébergement des réfugiés et des bénéficiaires de la protection subsidiaire qui détermine les conditions de fonctionnement et de financement des centres provisoires d'hébergement.

L'information du 18 avril 2019 précise les conditions d'admission, les missions et articulation avec les dispositifs d'insertion existants.

L'article 31 de la loi n° 2015-925 du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile et les articles L 349-1 à L 349-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), caractérise les missions des CPH.

Les prestations, ainsi que les modalités de fonctionnement et de financement sont par ailleurs fixées dans le cadre de convention conclues entre les préfets de départements et les organismes gestionnaires. Leur financement est assuré par les préfetures de départements par le biais de dotations globales de financement imputées sur le BOP 104 « Intégration et accès à la nationalité française ».

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale réaffirme la place prépondérante des personnes accueillies et entend promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté. Elle a introduit la mise en place de divers documents érigeant de nouveaux droits pour les personnes.

3. La réglementation relative au CPH de l'ARSL

La convention relative au fonctionnement du Centre Provisoire d'Hébergement du 15 juillet 2019, conclue pour une durée de cinq ans, définit notamment, les missions, les objectifs assignés, la capacité d'accueil et caractéristiques de la prise en charge, les modalités d'admission et séjour, la sortie.

III. LE PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES

A. L'exil : un chemin difficile

L'exil n'est pas un choix, c'est une situation subie, une sorte de sauve-qui-peut qui répond à une question de survie. Souffrant de la guerre, victimes de groupes nationalistes, d'ostracisme, privés de leurs droits fondamentaux, les demandeurs d'asile cherchent un ailleurs meilleur, où ils pourront vivre dignement. Un des aspects de cet exil est le départ dans la précipitation, désorganisé, faisant parfois suite à une détention, une évasion, une menace de mort, des violences.

Si l'exode est un acte salvateur, par la suite, le demandeur d'asile va devoir faire un deuil, celui du non-retour dans son pays et chercher à se reconstruire dans un devenir aux contours plus qu'incertains.

« L'exil dénude et rend vulnérable : on est plus sensible aux traumatismes et aux deuils lorsqu'on n'est pas dans son monde familial, social et culturel »¹

L'exil entraîne une diminution des défenses psychologiques, une souffrance sur laquelle d'autres souffrances viendront se greffer. *« La rupture et la perte ouvrent ainsi l'expérience exilée vers le deuil. Un deuil d'autant plus difficile à faire qu'il doit se faire à l'étranger et parmi les étrangers. »²*

L'exilé vit entre la violence de l'abandon de tout ce qui lui était cher et la violence de la société d'accueil à laquelle il va devoir s'intégrer. Mais cette intégration peut être ressentie comme un oubli à l'égard de ceux qui sont restés, entraînant colère et tristesse. Le sentiment de culpabilité est très fort, la culpabilité d'avoir abandonné ses terres, sa famille et la culpabilité d'être vivant. *« L'allégresse d'être vivant peut se transformer en culpabilité d'avoir sauvé sa vie, d'avoir abandonné des proches restés au pays, parfois tués sous ses yeux »².*

L'exil, c'est le choix impossible, c'est le choix entre deux morts : *« la mort physique ou la mort symbolique »³.*

La perte des repères culturels et affectifs, la perte de tous les liens peuvent aller jusqu'à la perte de l'état civil. En effet, nombreux sont les exilés qui partent dans la précipitation laissant derrière eux tous documents qui pourraient apporter la preuve de leur identité, ayant recours à un nom d'emprunt avec lequel il va falloir se reconstruire. Nombreux aussi sont ceux pour qui l'état civil dans le pays n'existe pas et qui doivent sans cesse apporter la preuve de leurs origines.

L'exil est source de déséquilibre de toutes sortes. *« Le temps présent est vécu comme une parenthèse entre le passé mythifié et le futur représenté par l'illusion du retour »⁴.*

¹ Marie-Rose MORO, ethnopsychiatre

² Guide pratique destiné aux professionnels – Migrants/étrangers en situation précaire. Prise en charge médico-sociale – Le COMEDE

³ Marie-Rose MORO, ethnopsychiatre

⁴ Guide pratique destiné aux professionnels – Migrants/étrangers en situation précaire. Prise en charge médico-sociale – Le COMEDE

B. Quelles origines et quels profils ?

Les pays de provenance des bénéficiaires d'une protection internationale sont très hétérogènes mais bien évidemment il s'agit de pays où règne une situation de conflit, où les droits de l'homme ne sont pas respectés, où des crises politiques bouleversent la société, où des exactions sont commises par les autorités gouvernementales ou non gouvernementales contre des populations stigmatisées du fait de leur couleur de peau, de leur religion, etc.

Le visage du réfugié a évolué au gré des bouleversements géopolitiques que connaît notre monde. Actuellement, on note un nombre important de personnes originaires d'Afghanistan, mais il ne faut pas négliger également les réfugiés en provenance d'Afrique et plus particulièrement de la corne de l'Afrique (Ethiopie, Erythrée, Somalie, Soudan) une région déstabilisée sur le plan géopolitique. Les réfugiés syriens sont uniquement des familles.

Dans tous les cas, le parcours migratoire s'est révélé long et difficile tout au long d'un périple terrestre et maritime. Il a pu durer parfois plusieurs années, des jeunes hommes sont partis alors qu'ils n'étaient encore que des enfants. Les 18-30 ans représentent plus de la moitié des personnes accueillies. La situation d'isolement peut renforcer la vulnérabilité, à ce titre, il est à noter quelques familles monoparentales, portées par des femmes en perte de repères, avec des fonctionnements différents des codes culturels français, et qui de surcroît sont particulièrement exposées car elles ne bénéficient pas du soutien intrafamilial.

C. Les problématiques des personnes

1. La perte des liens et du statut

Outre l'inévitable perte des biens matériels, il leur faut endurer la perte de liens familiaux aussi essentiels que les parents, la fratrie, et parfois des enfants majeurs, voire mineurs. L'obtention du statut de réfugié est le début de la reconstruction, de la réhabilitation afin de légitimer l'histoire, le vécu.

Mais pour que cette reconstruction se fasse, il faut un contexte aidant. La famille doit pouvoir apporter l'équilibre nécessaire mais souvent la famille fragilisée a du mal à retrouver un fonctionnement normal, souvent ébranlée dans les fondations de son organisation.

Les professionnels sont face à des personnes qui ont dû tout abandonner pour sauver leur vie et celle de leur famille. Malgré tout, il est possible de considérer que ces personnes ont encore des ressources, et une force de vie puisqu'elles ont été en capacité de tout quitter et de trouver les moyens pour partir. Les réfugiés souffrent du déracinement et de la perte de leur statut. Il leur sera la plupart du temps difficile voire impossible de retrouver leur statut social antérieur, en raison de l'absence d'équivalences concernant les diplômes ou de la difficulté à exploiter leurs compétences. Au-delà, ils sont parfois confrontés à la perte de leur identité papier, ce qui va nécessiter des démarches particulières pour recouvrer leur identité de naissance, d'autant plus si le voyage s'est fait avec des documents d'emprunt.

2. Le bouleversement de la famille

L'impact de la culture du pays d'accueil peut entraîner le bouleversement du schéma familial en inversant les rôles parents/enfants et en bouleversant les codes culturels. Les enfants subissent cet exil qui, souvent, est peu verbalisé par les parents. Les professionnels doivent pouvoir protéger l'enfant d'une histoire compliquée et violente.

Il est à noter la « parentification » des enfants qui occupent une place qui n'est pas naturellement la leur. Ils se retrouvent à assumer des responsabilités qui ne sont pas les leurs, les privant de l'innocence de l'enfance. Les parents ne sont pas toujours disponibles sur le plan psychique, ils assument parfois l'éducation minimum en ne répondant qu'aux besoins primaires de leurs enfants. Ils ne sont pas toujours réceptifs à l'intégration de nouveaux codes sociétaux et l'autorité parentale peut se trouver mise à mal. Cette difficulté est renforcée par une situation de monoparentalité. Malgré ces freins, le constat est souvent fait d'une adaptation et d'apprentissages plus rapides pour les enfants que pour leurs parents, ce qui leur confère une place de traducteur auprès de leurs parents. De plus, cette réussite est aussi le fait de parents très exigeants qui poussent leurs enfants vers l'acquisition de savoirs et compétences, vecteurs d'intégration dans la société.

Dans certaines familles, l'enfant occupe une place unique au point de le sacrifier comme un « enfant roi ». Il requiert toutes les attentions, après que le parent l'ait sauvé de l'indicible et il va devoir se construire entre ces deux mondes d'appartenance.

3. La rencontre de deux cultures

Il existe un décalage entre leur société qui les a moulés et la nôtre, ce qui pour certains constitue un vrai choc des cultures. Pour certains, leur mode d'éducation enraciné dans une société archaïque et patriarcale les présente aux antipodes des codes sociaux du monde occidental. Ils ont grandi dans une société violente, en guerre, ce n'est qu'au contact de la société d'accueil qu'ils prennent conscience de la réalité de ce qu'il croyait être « leur monde normalisé ». Ce nouveau monde génère inévitablement une forme de souffrance. Il leur faudra du temps pour s'imprégner des nouveaux fonctionnements de notre société, leurs coutumes étant très prégnantes.

Par ailleurs, certains ont idéalisé la société dans laquelle ils arrivent avec comme crédo « France terre d'accueil », ce qui ne va pas sans poser un certain nombre de déconvenues lorsqu'ils se rendent compte du décalage avec leurs représentations et la réalité de notre société, ce qui pourra être aussi une forme de désillusion. Les réfugiés vont découvrir une forme de renaissance, eux qui depuis longtemps ne savent plus ce que signifie avoir des droits et être citoyen, néanmoins, certains vont retenir majoritairement les droits auxquels ils peuvent prétendre et un peu moins les devoirs qui y sont attachés, ce qui parfois sera source de tensions dans l'accompagnement et le reflet d'un certain niveau d'exigence et de revendications. Nous avons certes face à nous des personnes résilientes mais qui ont toutes les mêmes représentations (rêve d'une vie meilleure, d'un idéal) qu'il va falloir déconstruire par la confrontation à la réalité.

Il est aussi à souligner la difficulté à s'appropriier les produits alimentaires de la société occidentale, ce qui est souvent source de « malbouffe » du fait de la méconnaissance de leur usage. De plus, la facilité à se procurer des produits standardisés et tout prêts fait écho à la pénurie alimentaire rencontrée dans leur parcours.

Dans tous les cas, le CPH ne constitue qu'une étape dans leur parcours d'intégration, ce qui aura été planté lors de leur séjour ne germera parfois qu'après la sortie. Ce nouveau périple n'est que le début d'une longue reconstruction dont la finalité sera le Vivre Ensemble.

4. Les réactions post-traumatiques

Lorsque les demandeurs d'asile parviennent en France, ils sont encore dans une dynamique de fuite. La période qui va suivre est une période de latence qui est bien souvent constatée comme une période où le système est comme en sourdine et les individus s'inscrivent dans cette interminable attente de la réponse. C'est lorsque l'on pourrait croire qu'ils vont pouvoir s'apaiser, puisque la France leur a accordé sa protection, reprendre des forces puisque le CPH leur offre une forme de sécurité et de répit, que, souvent la maladie se déclenche.

Ils vont « se passiver » et les éléments de défense vont se désactiver. On parle alors de réactions post-traumatiques dont les symptômes peuvent être cognitifs, somatiques. Appelés psycho-traumatismes, ils caractérisent l'ensemble des réactions qui font suite à un événement très intense qui vient de l'extérieur, qui va désorganiser la psychologie. L'exil génère une vulnérabilité particulière, des souffrances qui vont déborder le stade du psychique pour affecter le corps au travers de diverses somatisations. A cette problématique, se rajoute souvent un état de santé dégradé, dû à un manque de soins dans le pays d'origine et renforcé par les violences vécues, ce qui génère une prise en charge spécifique face à des problématiques (troubles cognitifs, de la communication, etc.) auxquelles l'équipe sociale n'est pas toujours formée et des réponses insuffisantes voire inexistantes.

5. Les violences sexuelles et conjugales

Une nouvelle problématique est apparue ces dernières années, il s'agit de l'accueil de femmes qui fuient le risque d'excision pour leurs fillettes, ainsi qu'un mariage forcé bien souvent synonyme de violences conjugales. En provenance de pays avec une forte prévalence de l'excision, instituée comme norme sociale, les femmes victimes elles-mêmes de cette pratique mutilante ont choisi de fuir pour protéger leurs filles et espérer vivre une vie normale. Ces femmes, parce qu'elles s'opposent à une coutume établie dans leur pays, s'exposent à des représailles portant atteinte à leur sécurité et à leur vie. En refusant la fatalité, elles osent défier la tradition de l'excision perpétrée à leur dépens par les anciens. Dans la plupart des cas, ces mutilations ont des conséquences médicales graves, sont sources de souffrances quotidiennes tant sur le plan physique que psychologique et nécessitent des prises en charges spécialisées. Ces femmes victimes de mutilations sexuelles entament parfois une réparation chirurgicale. Celles qui ont pu aller jusqu'au bout de la démarche témoignent de la fierté et du courage qu'elles ont eu de défier des pratiques ancestrales mortifères et de reprendre le pouvoir sur leur vie. Le corps libéré, elles peuvent enfin se réapproprier une identité de « vraie femme » pour envisager une vie normale. Par leur seule volonté, elles reprennent possession de leur vie.

D. Des besoins spécifiques

Au regard de ces différentes problématiques, l'équipe a répertorié les besoins des personnes accueillies, qui ont été classés selon le principe de la pyramide de Maslow.

1. Les besoins physiologiques

Il s'agit là de pouvoir **manger, dormir, se chauffer, se vêtir et recevoir les soins d'urgence**. Pour chaque ménage réfugié, ces besoins trouvent une réponse plus ou moins rapide et plus ou moins adaptée à leur situation et à leurs attentes. Après des mois d'errance et de sans-abrisme pour certains, l'obtention du statut de réfugié résonne comme le début de l'accès à de nouveaux droits et l'inscription dans un parcours d'intégration plus sécurisant.

2. Les besoins de sécurité

Le premier besoin exprimé par les personnes accueillies est celui du **logement**. Que les BPI aient été hébergés dans une structure dédiée ou non, tous aspirent à trouver enfin un endroit propice à leur épanouissement et leur procurant le répit nécessaire à leur reconstruction. En effet, les conditions de vie antérieures pouvaient être éprouvantes (cohabitation chez des tiers, promiscuité, impossibilité parfois d'occuper les lieux dans la journée, errance dans la ville, intempéries, manque de repos, d'intimité, etc.). Ainsi, les mères notamment, revendiquent leur désir de pouvoir « faire à manger, cuisiner » pour leurs enfants. Cependant, les souhaits des réfugiés sont parfois en inadéquation avec les réalités des territoires au regard de l'offre de logements.

Les besoins de **soins** sont toujours importants malgré une arrivée ancienne sur le territoire: des dépistages sont nécessaires, des diagnostics et des mises en œuvre de suivis médicaux au long cours s'avèrent indispensables. Pour cette mise en place, comme pour appréhender l'ensemble de leur nouveau quotidien, les BPI ont besoin d'un **accompagnement**. Il s'agit bien entendu d'un accompagnement social relationnel, mais aussi d'un accompagnement physique dans nombre de leurs démarches. Le parcours de demande d'asile peut apparaître long et complexe mais celui nécessaire à l'intégration des bénéficiaires d'une protection internationale l'est tout autant. Cette phase de préparation à la vie en France doit, pour les publics les plus fragiles, être soutenue et accompagnée. L'obtention du « statut de réfugié » résonne souvent comme la reconnaissance officielle des souffrances et violences subies dans le pays d'origine, et peut venir réveiller les traumatismes latents, on parle de la reviviscence des traumas.

Eu égard aux tourments endurés dans le pays d'origine, les BPI manifestent un besoin de **protection** de la part du pays d'accueil. Certains restent très apeurés, y compris sur le territoire français et doivent pouvoir de nouveau éprouver un sentiment de sécurité.

Les enfants ont besoin d'**être scolarisés**. Pour certains, il s'agit de l'accès à un droit auquel ils ne pouvaient prétendre sinon partiellement. Il faut évaluer et orienter les enfants afin qu'ils retrouvent rapidement une place au milieu d'autres enfants et qu'ils puissent poursuivre la socialisation interrompue par l'exil.

Un autre besoin essentiel, érigé dès l'entrée au CPH est le besoin de **travail**. Récurrent dans le discours des résidents, malheureusement, certains prérequis sont nécessaires pour entrer en formation ou accéder à un emploi. L'obtention de ces prérequis pourra prendre du temps et sera source de tensions pour des personnes pour qui l'accès au marché du travail est un incontournable afin de réaliser leur projet de vie, or, l'employabilité de certains est encore à démontrer.

Confrontés à de nouvelles normes sociétales, les usagers ont besoin d'**informations** et de **connaissances** de leurs droits et devoirs. Ils sollicitent leurs référents fréquemment pour connaître l'étendue exacte de ces droits et devoirs. Il leur faut, dans le même temps comprendre l'autre et pouvoir être compris de lui. L'interprétariat s'avère dès lors indispensable dans certaines situations, mais il convient également de favoriser l'apprentissage de la langue française.

Enfin, sur un plan plus personnel encore, il convient de prendre en compte le besoin de **sécurité affective**, d'**intimité**, et le besoin de **respect de l'unité familiale**. Même si le règlement de fonctionnement n'autorise pas l'hébergement de personnes autres que celles inscrites sur les registres du centre, un droit de visite existe et permet de favoriser les liens intra-familiaux. Pour les familles éclatées, une demande de réunification familiale pourra donner lieu au rétablissement des liens familiaux.

3. Les besoins sociaux et d'appartenance à un groupe

Le premier des besoins ici repérable est le besoin d'**écoute et d'échanges**. En effet, le sentiment de solitude éprouvé dans un pays inconnu est générateur d'angoisse. Il faut donc à la fois favoriser l'expression des usagers et leur offrir une écoute bienveillante. Il faut en outre répondre au besoin de **communication avec la communauté d'origine**. C'est là un phénomène récurrent, quelles que soient les origines, de se retrouver entre membres de la même communauté pour se « retremper » dans son histoire et ses racines. Il s'agit de contacts physiques avec la communauté présente sur le territoire français mais aussi de relations plus virtuelles avec ses membres restés dans le pays d'origine (Internet, téléphone).

Les personnes expriment en outre le besoin de **créer des liens avec la communauté d'accueil** et il nous incombe le devoir de les mettre en relation avec leur environnement. Il n'est pas rare de constater l'existence de liens solidaires qui se sont créés spontanément. Il s'agit là de formes de bénévolat qui s'ignorent ou qui au contraire s'affichent clairement, mais qui, dans tous les cas s'avèrent extrêmement riches sur le plan humain.

Elles manifestent également le besoin de **se déplacer** pour entretenir des liens sociaux et pour accomplir les démarches inhérentes à leur vie quotidienne et à l'accès à leurs droits.

Un besoin sous-jacent est celui d'**apprendre la langue française** pour entrer en communication avec l'environnement et amorcer une dynamique d'autonomie.

Enfin, il est pour tous besoin d'**accès à la culture, au sport et loisirs** pour sortir du quotidien pesant, faire des rencontres et créer des liens avec la société d'accueil. Pour les plus jeunes, c'est souvent l'occasion de s'immerger dans un groupe de leur âge et vivre leur adolescence et leur jeunesse.

4. Le besoin de considération et d'estime

Ici, doit être évoqué tout d'abord le besoin de **prise en compte de la culture et du mode de vie**. Il ne s'agit pas de tout cautionner au prétexte de la différence culturelle, non plus que de rejeter au prétexte du trop grand décalage culturel. Il s'agit plutôt d'être en capacité de se décentrer de ses propres représentations et de savoir écouter ce qui distingue l'autre et en fait un individu à part entière dans sa diversité. Par conséquent, on entendra le besoin de **respect de la différence**. Les personnes ne doivent pas

renoncer à ce qu'elles sont, elles doivent être prises telles qu'elles sont, sans jugement et doivent avancer avec leur vécu, exister en tant qu'individu, en intégrant un nouveau bagage culturel qui doit venir les enrichir.

Le **besoin de reconnaissance de l'histoire de vie au travers du statut de réfugié** est capital. Le statut de bénéficiaire d'une protection internationale dit « réfugié », au-delà des droits qu'il génère, permet de recouvrer sa dignité, son intégrité physique et psychique. Selon Marie-Rose MORO, « le rejet OFPRA est vécu comme le déni de la réalité vécue. L'obtention du statut est le début de la reconstruction afin de légitimer le vécu ».

5. Le besoin de s'accomplir

Enfin, le besoin de **reconnaissance des savoirs et des compétences** est une autre étape et tout doit être mis en œuvre pour faire émerger et valider les savoirs antérieurs, afin que les personnes ne soient plus définies au regard de ce qui leur manque, mais bien plutôt au regard de ce qu'elles possèdent et sont à même de faire partager.

Quant au **besoin de reconnaissance sociale**, il peut trouver sa réponse dans un engagement altruiste au sein d'associations diverses, terreau de l'apprentissage à la citoyenneté et du savoir vivre ensemble. Il constitue la dernière étape d'un parcours d'intégration accompli.

IV. DES MISSIONS EXIGEANTES QUI VISENT UNE INTEGRATION REUS-SIE

A. Les règles d'admission et les missions

Les demandes d'admissions sont à déposer auprès de l'OFII selon un système d'orientation régionale et nationale. La demande est fondée sur un diagnostic social qui doit permettre de repérer les ménages dont les fondements sont encore fragiles et qui nécessitent un accompagnement vers l'accès à l'autonomie. Il peut s'agir de femmes seules avec enfants, de jeunes majeurs de moins de 25 ans, de BPI rencontrant une problématique de santé, de familles avec enfants en bas âge, etc. La procédure d'admission est très encadrée et répond aux exigences de la loi 2002-2, garantissant ainsi les droits de la personne accueillie.

Les places en Centre Provisoire d'Hébergement sont intégrées au traitement automatisé de données, le dispositif national d'accueil (DNA) géré par l'OFII.

B. Les prestations proposées

Les prestations proposées se déclinent en 8 activités principales, chacune étant constituée de différentes actions. En préalable à la description de chaque activité, sont présentés dans un encart grisé, les objectifs généraux qui sous-tendent chacune. Le parcours de demande d'asile peut apparaître long et complexe mais celui nécessaire à l'intégration des réfugiés l'est tout autant, cette phase de préparation à la vie en France doit être soutenue et accompagnée.

1. L'accueil et l'hébergement

Cette activité répond à un besoin sécuritaire et apporte une réponse essentielle à des personnes nécessitant une mise à l'abri et un accompagnement dans les actes de la vie quotidienne en vue de leur intégration. Cette phase d'accueil permet de poser le cadre réglementaire, baliser les étapes restant encore à parcourir et expliciter le sens des missions menées par l'équipe. Cette étape doit être la plus précise possible, afin de présenter les conditions de la prise en charge et de l'accompagnement inhérent. L'objectif est de poser les fondations nécessaires pour favoriser l'appropriation de leur nouveau cadre de vie et la meilleure compréhension possible des modalités de vie dans leur logement afin d'en faire un bon usage.

a) L'orientation

L'orientation des BPI est de la responsabilité de l'OFII. Les demandes d'admission adressées par un prescripteur à l'OFII, sont ensuite transmises au gestionnaire du CPH pour décision. Ainsi, seules les personnes dont la vulnérabilité et le besoin d'accompagnement renforcé ont été évalués par l'OFII sont donc concernées. La chef de service valide les demandes d'admission en lien avec l'équipe et en prenant attache si besoin avec le prescripteur. L'étude du dossier est réalisée au regard de la capacité disponible du centre, de l'organisation de l'hébergement dans un souci de respect d'un équilibre de peuplement afin de ne pas mettre en difficulté le collectif et d'adapter les conditions d'accueil avec les motifs de la demande. Il se peut que cette organisation ne soit pas respectée du fait d'orientations directives de la part de l'OFII qui souhaite répondre, ainsi, à des besoins urgents de mise à l'abri de réfugiés en provenance d'autres régions comme le démantèlement de campements en Ile de France.

b) La préparation de l'accueil

Cette phase mobilise différents personnels, et constitue une étape très importante dans le parcours du BPI. La date d'entrée ainsi que toutes les modalités pratiques sont définies entre le référent qui sera en charge du ménage et le travailleur social prescripteur à qui sera demandé également le dossier social afin de préparer les outils d'accueil. La procédure d'admission est formalisée et encadrée par les exigences de la loi 2002.2, garantissant ainsi les droits de la personne accueillie. L'admission s'accompagne de la remise du livret d'accueil, qui comprend plusieurs documents essentiels, et dont la préparation ainsi que la création du dossier résident, incombe au secrétariat. Le CPH assure entre autre la domiciliation et délivre l'attestation afférente.

En parallèle, le logement est préparé avec les équipements nécessaires et des produits d'hygiène et d'entretien sont mis à disposition afin de permettre un accueil digne.

c) L'accueil physique et administratif

L'accueil du ménage se décline en deux temps distincts : l'accueil physique et l'accueil administratif. Lorsque le ménage se présente au centre, le premier acte consiste à l'installation dans son lieu de vie par son référent, qui va alors prendre le temps de lui expliquer le fonctionnement du logement (matériel mis à disposition, savoir en faire usage, etc.) ainsi que l'environnement proche (commerces essentiels, transports en commun) ; si le ménage provient d'une autre région, cette phase d'accueil sera plus complète. En fonction des situations, une aide d'urgence (colis alimentaires, carte de bus) peut être délivrée aux ménages ne disposant pas encore de ressources. Le référent doit se montrer rassurant et apporter des réponses aux questionnements éventuels. Cette première présentation sera reprise autant que de

besoin, en fonction du niveau de compréhension du ménage. Un état des lieux et inventaires sont dressés ce premier jour, c'est l'occasion de diagnostiquer d'éventuelles défaillances techniques qui justifieront l'intervention du service logistique et maintenance (SLM).











Dans les jours qui suivent son arrivée, le ménage est reçu en entretien par son référent, dans les bureaux, en présence d'un interprète pour les plus éloignés de la langue. Ce temps fort permet de formaliser le processus d'accueil par la remise du livret d'accueil et contractualiser les conditions de son hébergement et accompagnement au travers d'un contrat de séjour et du règlement de fonctionnement. A cette étape, sont présentées de façon explicite les obligations qui incombent à la personne accueillie ainsi que ses droits, les missions du service ainsi que les modalités d'accompagnement. Cette première rencontre permet aussi de vérifier l'adéquation du projet de la personne avec les prestations que nous sommes en mesure de lui offrir, parfois éloignées des velléités du réfugié.

2. L'accompagnement social et l'aide dans les démarches juridico-administratives

L'accompagnement social doit garantir l'accès aux droits afin d'éviter une rupture dans le parcours d'intégration et rendre autonome le BPI dans les démarches administratives. Il suppose un important travail d'écoute permettant de verbaliser l'expression de la souffrance, du vécu, de cerner au plus près les problématiques pour mieux y répondre. Il a une visée éducative, les réfugiés sont sensibilisés au fonctionnement de l'administration et à la réglementation, au respect des délais et des échéances. Cette action doit permettre de faciliter l'accès aux droits fondamentaux ainsi qu'aux allocations et prestations auxquelles les BPI peuvent prétendre. Cette intervention s'appuie sur les ressources du territoire et les partenariats formalisés par signature de conventions (CAF, CPAM etc.) permettant un accès facilité à ces services.

a) Le recueil de données

Dès l'arrivée du BPI au CPH, un diagnostic social est établi afin de recueillir les éléments essentiels nécessaires à la mise en route de l'accompagnement. Cette évaluation sociale peut aussi s'appuyer sur la consultation de la structure de provenance. Les éléments ainsi collectés sont compilés dans un document numérique intitulé « dossier social » et mis à jour tout au long du séjour de la personne. Ce recueil fait état des informations suivantes :

 Informations personnelles (identité, coordonnées)	 CAF
 Procédure asile	 Compte bancaire
 Médical	 Parcours logement
 Scolarité	 Suivi partenaires
 Insertion professionnelle	 Sortie

Ce document synthétique, véritable « carte d'identité » du BPI, est un outil de communication au sein de l'équipe du centre, il permet de tracer le parcours de la personne et de balayer rapidement tous les aspects de son accompagnement. Il est utilisé afin de passer le relais, au moment de la sortie, avec le partenaire en charge de prendre la suite si tel est le cas.

b) L'accès aux documents d'identité et de séjour

L'obtention de la protection de l'Etat français s'accompagne d'un nombre important de démarches administratives complexes pour obtenir les documents d'identité liés à ce nouveau statut et exercer des droits auxquels les réfugiés peuvent prétendre. A l'ère de la dématérialisation, ces démarches plongent les réfugiés dans les méandres de l'administration et nécessitent vraiment un accompagnement spécialisé. Ces démarches concernent :

- La délivrance d'un titre de séjour ou renouvellement d'un récépissé
- La demande d'un titre de voyage, d'un permis de conduire
- Une demande de réunification familiale
- L'introduction d'un recours pour les bénéficiaires d'une protection subsidiaire qui veulent se voir reconnaître la qualité de réfugié.
- Une demande d'asile lors d'une naissance ou réunification familiale

Ces démarches sont en lien avec l'OFPPA, la Préfecture et la CNDA et nécessitent d'être suivies et vérifiées constamment. Elles consistent à assister le BPI dans l'accès au numérique, prendre les rendez-vous et déposer les demandes nécessaires à l'instruction du dossier, relancer les administrations face aux non réponses, expliquer les documents réceptionnés par le réfugié, déposer les demandes d'aide juridictionnelle, faire le lien avec les avocats en tant que de besoin, informer sur les modalités de réunification familiale et accompagner la demande, informer les administrations du changement d'état civil.

c) L'accès aux droits sociaux

L'ouverture aux droits sociaux comprend l'accès aux droits versés par la CAF au titre du RSA et autres prestations familiales. La plupart des BPI ayant déjà un droit au RSA actif, l'action consiste à accompagner dans le maintien de ce droit, notamment par l'aide au remplissage de la déclaration trimestrielle. Néanmoins, quelques BPI nécessitent un accompagnement dans l'ouverture du droit au RSA en remplissant les formulaires, car la démarche n'est pas finalisée à leur arrivée ou à leur vingt cinquième anniversaire. Un lien est alors établi avec le Conseil Départemental par la formalisation du Contrat d'Engagement Réciproque (CER) qui se substitue au Projet Personnalisé. Le CPH est alors référent du CER. Une information est faite auprès du Conseil Départemental à l'arrivée et en sortie de CPH pour passer le relais aux assistants sociaux de secteur.

Ces actions s'accompagnent de l'ouverture d'un compte bancaire pour ceux qui n'en seraient pas déjà dotés et de démarches auprès de l'administration fiscale afin de produire les avis d'impôts sur le revenu exigés dans nombre de démarches.

d) L'accompagnement dans la gestion des contentieux

Les contentieux ont souvent été contractés avant l'entrée sur le centre, à un moment où tous les droits n'étaient pas encore ouverts ou des ressources insuffisantes. Il s'agit de contentieux avec des services publics, concernant le non-paiement d'amendes bien souvent majorées, diverses dettes sont en effet constatées : de transport (STCL, SNCF, RATP), d'hospitalisation ou d'infraction au code de la route. L'intervention du travailleur social est primordiale à ce stade pour engager les démarches nécessaires à l'interruption de délais et éviter des poursuites judiciaires qui ne feraient qu'empirer la situation. Cette intervention permet de responsabiliser les personnes face aux obligations qui leur incombent et mettre

en place des plans d'apurement et des échéanciers lorsque les ressources le permettent, sauf si les délais sont dépassés et qu'une opposition à tiers détenteur a déjà été prononcée.

3. L'accompagnement vers l'accès aux soins et à la santé

Cette action permet de garantir l'accès aux soins, l'ouverture et le maintien des droits à l'assurance maladie afin de préserver voire améliorer l'intégrité physique et la santé mentale des BPI. La préservation de l'état de santé est prépondérante pour l'accès au travail tout comme l'adaptation du poste à une situation de handicap. Une attention particulière est apportée quant à la santé psychique afin de décrypter les appels en ce domaine, pour mieux réorienter vers les services spécialisés. L'accompagnement à la santé a aussi pour objectif de développer l'éducation à la santé par la mise en place d'actions de sensibilisation en collectif ou à titre individuel.

Enfin, une collaboration étroite avec les services spécialisés permet d'assurer le bon déroulement de la grossesse et la préparation de l'arrivée d'un nouveau-né.

a) L'accès et l'ouverture des droits assurance maladie

La majeure partie des BPI accueillis bénéficient déjà d'une couverture santé, néanmoins pour certains, ces droits ne sont pas effectifs. Des démarches d'ouverture et de maintien du droit sont donc régulièrement et périodiquement mises en œuvre, une convention de partenariat avec la CPAM facilite l'accès aux droits des usagers et améliore les échanges avec cette administration. Idéalement, deux mois avant l'échéance de fin de droits à la CSS (Complémentaire Santé Solidaire), le dossier doit être adressé à la CPAM via une boîte mail dédiée et par voie postale. Pour d'autres, l'accompagnement se fera vers l'adhésion à une mutuelle au regard de leurs ressources en tant que salariés. Le travailleur social accompagne également dans la mise à jour du dossier en fonction des situations (naissance, arrivée conjoint rejoignant, renouvellement, etc.). Par ailleurs, la fragilité de l'état de santé d'une personne peut aussi justifier d'une demande auprès de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées).

b) L'orientation vers les services de soins

Bien que depuis plusieurs mois sur le territoire national, le besoin de prise en soin est toujours important. Un recueil de l'état et des besoins en terme de santé est déterminé lors des premiers échanges avec le réfugié mais aussi après contact avec la structure de provenance afin d'assurer un suivi médical qui serait déjà en cours. Ce premier bilan peut aussi permettre d'adapter les conditions d'accueil, notamment en cas de cohabitation. L'accompagnement tant sur le plan administratif que physique est nécessaire pour l'inscription dans un parcours santé, commençant par la recherche et l'orientation vers un médecin traitant qui prendra en charge tous les aspects de la santé en général, puis la déclaration de celui-ci auprès de la CPAM. Un relais doit souvent être pris suite à la visite au médecin traitant afin d'expliquer les prescriptions et prendre les rendez-vous de consultations spécialisées qui sont prescrits. Au regard de la difficulté linguistique, il est souvent nécessaire de relayer des informations à caractère médical en apportant les explications et précisions nécessaires.

c) L'accès aux services de santé mentale

L'ensemble de l'équipe doit avoir une posture d'observation et d'écoute attentive afin de repérer d'éventuels signes de détresse psychologique qui viendraient obérer le parcours d'insertion.

Cette démarche s'entoure des explications nécessaires pour déconstruire, parfois, les représentations que peuvent avoir les personnes sur les troubles psychiques et faciliter leur acceptation de la prise en soin.

Un partenariat avec l'EMPP (Equipe Mobile Psychiatrie Précarité) permet aux professionnels de croiser les regards sur les « personnes/patients » pour en avoir une analyse la plus subtile possible et adapter l'accompagnement ou le soin, et ce dans le délai le plus bref possible. Des rencontres et échanges réguliers, dans un contexte de confiance autour de la notion de secret partagé, entre les travailleurs sociaux et les professionnels de santé mentale contribuent largement à une prise en charge rapide et adaptée. Cette collaboration permet de soutenir et rassurer l'équipe dans son accompagnement auprès de personnes souffrant de pathologies psychiatriques et en situation de grande souffrance psychologique. Il peut être proposé une prise en charge individuelle et/ou l'orientation vers des groupes de paroles. Il existe deux groupes de paroles, l'un pour « les parents d'enfants absents » c'est-à-dire des parents dont les enfants sont restés au pays ou ont disparu, l'autre groupe s'adresse aux « femmes victimes de mutilations sexuelles et de mariage forcé ». Il existe aussi un groupe de marche à visée thérapeutique.

L'obtention de la protection peut être synonyme de reviviscence des traumatismes et faire resurgir des symptômes qui imposent les soins adéquats, auxquels se rajoutent parfois des addictions. L'accompagnement à la santé mentale s'opère tout au long du séjour des BPI afin d'étayer ou consolider leur état psychologique, et ainsi renforcer les fondements nécessaires à leur parcours d'intégration.

d) La prévention et l'éducation à la santé

Il s'agit d'un axe majeur dans l'accompagnement des personnes afin de recouvrer ou favoriser leur intégrité physique et leur santé mentale. Les violences subies au pays, auxquelles se rajoutent un parcours migratoire souvent long et difficile, nécessitent une attention particulière et la mise en place d'action de promotion ou de restauration de la santé, d'autant plus que nous sommes parfois face à des personnes ayant une représentation erronée du système de soins et une forme d'appréhension de la médecine, notamment de la psychiatrie, ce qui peut entraîner des refus de soins.

L'action consiste à rassurer et présenter la prise en soin comme répondant à des règles éthiques et sanitaires strictes et à déconstruire des idées fausses comme celle d'une médecine gratuite, alors qu'elle a un coût, même si des dispositions particulières permettent d'en pondérer l'impact pour les plus nécessiteux. Cet accompagnement se développe tout le long de la prise en charge par des actions individuelles et/ou collectives, sur site ou lors de visites à domicile, grâce à l'appui de partenaires extérieurs (CPAM, EMPP, AIDES, CRESLI...). Tous les instants, même les plus informels, peuvent être propices pour évoquer ces questions et observer les comportements. Ils permettent de sensibiliser les personnes au système de santé, à son organisation et fonctionnement et d'en garantir sa compréhension pour en avoir un usage raisonné et approprié, dans la perspective, entre autre, d'éviter la surconsommation médicale.

Les actions menées sont nombreuses et variées et tentent de répondre à des besoins identifiés. On peut citer des actions de prévention sur les thèmes suivants :

- Le système de soin en France
- L'hygiène bucco-dentaire
- L'alimentation
- Les addictions
- La sexualité et la contraception

e) *La prise en charge du handicap*

Cette action doit viser un mieux-être pour la personne réfugiée, elle consiste en l'accompagnement à l'identification du handicap, l'acceptation de celui-ci et la mise en œuvre de sa reconnaissance afin d'accéder aux droits y afférents. La situation de handicap peut être perçue différemment suivant les représentations véhiculées dans le pays d'origine du réfugié. Dans tous les cas, cela nécessite des explications et un soutien pour permettre au BPI d'accepter cette situation et de faire valoir ses droits. Une aide au dépôt du dossier auprès de la MDPH est donc nécessaire ainsi qu'un appui pour faire établir le certificat médical nécessaire afin d'en assurer sa complétude. En fonction de sa situation, le BPI pourra ainsi se voir délivrer une allocation financière délivrée par la CAF et une aide spécialisée dans l'accompagnement à la recherche d'emploi grâce à divers dispositifs comme Cap Emploi.

f) *Le suivi de la maternité*

Cet accompagnement se déroule en différents lieux et en différents moments, en partenariat avec les acteurs spécialisés (PMI, Hôpital Mère Enfant, médecins, sage-femme, etc.). Cette action, assurée par la TISF et l'éducatrice spécialisée, doit permettre de rassurer les futures mères et assurer les meilleures conditions pour la naissance de l'enfant. La question de la prise en charge de la maternité en France s'accompagne de nombreux actes, préconisés par des protocoles particuliers qui nécessitent des explications pour assurer une bonne compréhension du déroulement de la prise en charge, d'autant plus lorsque nous avons à faire à des femmes qui proviennent de pays où la maternité n'est pas aussi médicalisée et laissée à la charge des femmes entre elles.

L'accompagnement commence par une aide lors de la déclaration de la grossesse, puis l'orientation vers le médecin traitant et la médecine spécialisée puis in fine l'instauration d'un lien avec les professionnels pour ces suivis de grossesse. En tant que de besoin, la future mère peut être accompagnée physiquement lors de ses rendez-vous, des explications traduites peuvent être apportées si cela s'avère indispensable. Tout au long du suivi, les rendez-vous nécessaires sont pris pour les mères, le déroulé de ces 9 mois est expliqué via un outil visuel. La TISF s'assure de l'application des recommandations des services de soins et veille à la mise en place de conditions matérielles satisfaisantes pour l'arrivée de l'enfant, ce qui peut passer par une aide dans l'achat d'un lit bébé, des fournitures pour la mère et le nouveau-né.

4. *L'accompagnement dans des actions d'insertion par l'accès à l'emploi et/ou la formation professionnelle*

Les BPI sont accompagnés dans la construction d'un parcours vers l'emploi par la conseillère en insertion professionnelle en lien avec les services spécialisés de l'emploi et de la formation. Ce parcours débute par un entretien approfondi afin de déterminer les souhaits de la personne mais aussi les freins éventuels auxquels elle pourra être confrontée (barrière de la langue, équivalence des diplômes, réalité du marché de l'emploi sur le territoire...) et ses forces (expériences professionnelles, formation, motivation...). Il s'agit donc de clarifier un projet professionnel et de baliser les différentes étapes de sa mise en œuvre. Une information régulière est diffusée auprès des BPI afin de leur permettre de mieux appréhender le monde du travail, ses codes et ses obligations et ainsi favoriser leur employabilité et adaptabilité au monde de l'entreprise. Cette action s'appuie sur une offre de formation pléthoriques sur le territoire qui doit les amener vers la qualification nécessaire avant d'accéder à un emploi.

a) La détermination d'un projet professionnel

La première étape pour déterminer le projet de la personne est basée sur un bilan personnel pour dégager son profil (compétences, qualités professionnelles, formation, niveau scolaire, expérience professionnelle) et rechercher les domaines d'activité dans lesquels le BPI souhaiterait évoluer. Afin d'affiner la réflexion autour de ce projet professionnel, la CIP apporte les informations nécessaires sur l'offre de formations grâce à des fiches métiers, les prérequis pour y accéder et les débouchés. Elle peut utiliser des outils tels que l'Évaluation en Milieu de Travail ou le stage en immersion en partenariat avec l'AFPA, afin de clarifier un projet professionnel ou d'aider au choix d'une future orientation. Ces outils permettent de découvrir un métier, un environnement de travail, confirmer des compétences, repérer d'éventuels besoins de formation. Cette étape est souvent nécessaire pour une prise de conscience du niveau de compétences exigées pour l'emploi, des exigences nécessaires avant l'entrée en formation qualifiante. La participation aux journées portes ouvertes des centres de formation, aux forums sur les métiers, une orientation vers les services de la Cité des Métiers ou encore du CRIJ contribuent également à éclairer les futurs choix des personnes. Tous ces outils sont autant de moyens pour construire un parcours d'insertion cohérent avec ses possibles et en lien avec la réalité de l'emploi.

Le BPI est également accompagné dans la rédaction d'un CV et lettre de motivation. Il peut aussi s'avérer nécessaire d'entamer les démarches de reconnaissance d'un diplôme.

Pour nombre de BPI, il s'agit parfois d'un long cheminement, car il faut souvent construire et déconstruire un projet qui avait été idéalisé mais qui n'est pas en adéquation avec la réalité du monde économique.

b) L'orientation vers une offre adaptée

Une fois la détermination d'un projet professionnel et l'acquisition du niveau linguistique requis, le réfugié peut être orienté vers un parcours de formation qui lui permettra d'acquérir les connaissances nécessaires pour accéder à un métier et ainsi renforcer son employabilité au monde du travail, mais rares sont les BPI qui peuvent accéder directement à l'emploi. Cette démarche va donc s'opérer en plusieurs étapes, en lien avec le service public de l'emploi et les différents prescripteurs d'actions de formation. L'offre de formation débute au stade de la remise à niveau avant l'entrée en formation qualifiante mais elle est souvent couplée à des dispositifs de perfectionnement en français. En fonction du niveau du réfugié, différents outils peuvent être mobilisés (contrat de professionnalisation, de qualification, contrat saisonnier, CDD, service civique...). Le parcours du BPI est constamment suivi par la CIP, il nécessite parfois des réajustements. Enfin, le passage de relais est assuré en sortie de centre, avec le PLIE, les MDD afin de boucler l'accompagnement par un bilan évaluation.

c) L'information sur le monde et droit du travail

Tout au long du parcours, en individuel ou en collectif, une information est diffusée aux BPI afin de leur permettre de découvrir et mieux appréhender le marché de l'emploi. Il s'agit de leur donner les codes de l'entreprise, les prérequis pour postuler, les postures à adopter pour se présenter à un recruteur. Une information sur la réglementation du travail est aussi apportée. Les réfugiés peuvent être mis en situation, et simuler des jeux de rôles, ils peuvent aussi recevoir une information visuelle et très imagée grâce à des diaporamas. Enfin, un partenariat avec le club FACE (immersion dans l'emploi, tutorat en entreprise) ou FTDA et son dispositif Duos de Demain facilitent l'immersion dans la société civile et le monde de l'entreprise.

5. L'accompagnement vers l'insertion dans le logement et la préparation à la sortie

Cette action doit permettre l'accès à un logement pérenne et autonome, par le biais éventuel du bail glissant. Pour une insertion durable dans le logement, nous devons favoriser le bien-être des personnes. L'accompagnement est spécialisé et temporaire, il doit favoriser l'autonomie des BPI, l'appropriation et l'intégration dans leur logement et dans leur environnement par des interventions sociales préventives et éducatives. L'accompagnement permet l'apprentissage du statut de locataire ainsi qu'une aide à la gestion du budget. Il apporte un soutien aux familles dans la gestion quotidienne du logement et peut aussi assurer, en cas de besoin, une médiation entre les personnes hébergées et le voisinage. L'accompagnement doit permettre aux réfugiés de comprendre le fonctionnement de notre société. Il favorise le vivre ensemble pour des personnes qui ne maîtrisent pas encore tous les codes. Cette action d'accompagnement permet aussi de sécuriser le parcours locatif et d'éviter éventuellement les bailleurs peu scrupuleux.

a) *La captation du logement/hébergement*

En fonction de la typologie du ménage, différentes propositions sont offertes, mais la problématique est bien différente suivant la nature et l'existence de ressources. Afin de construire un projet logement avec le BPI, des entretiens réguliers sont organisés par le référent logement afin de recueillir ses intentions, de lui présenter les principes et le contexte du logement et de le confronter au principe de réalité. Ces entretiens sont complétés par des actions d'informations collectives qui permettent d'explicitier grâce à des supports ludiques et visuels (diaporama, flyers, etc.), les conditions d'accès au logement en France, les obligations et droits du locataire, de comparer le système français avec le fonctionnement dans leur propre société et les représentations qu'ils peuvent avoir du logement en France.

La recherche d'un logement s'opère à l'échelle du département de la Haute-Vienne, mais certains territoires se prêtent plus difficilement à l'insertion des réfugiés (absence de transport vers Limoges, bassin d'emploi pauvre, absence de dispositifs de formation, etc.). Il faut noter l'attractivité de la ville de Limoges où la majeure partie des BPI fondent leurs espoirs d'installation. La ruralité n'est pas toujours attractive et peu compatible avec l'absence de mobilité. La recherche d'un logement pérenne n'est pas toujours envisageable à ce stade, ce qui peut être source de frustration et d'incompréhension. L'insertion par le logement doit alors se faire par étape pour ceux qui ne présentent pas encore toutes les conditions pour sécuriser un bailleur. La présence de ressources stable est un prérequis indispensable difficile à atteindre pour les jeunes de moins de 25 ans qui sont souvent dans des parcours de formation tandis que pour les plus de 25 ans, le droit au RSA peut pallier la carence de ressources.

Il faut distinguer deux niveaux de réponses différents suivant la situation au regard de l'hébergement :

- [Hébergement collectif pour des hommes isolés et hébergement en cohabitation pour des femmes isolées ou familles](#)

La recherche d'une solution de logement va se présenter au moment de la fin de la prise en charge. Quelques mois en amont de la date de sortie du centre, la question de la poursuite du parcours résidentiel va se poser différemment suivant les ressources des personnes. Pour les BPI bénéficiant de revenus (RSA pour la plupart, salaires...) une demande de logement social, ou auprès de l'Agence Immobilière Sociale, va être déposée, ainsi que l'inscription dans le SYPLO. Le réfugié est accompagné dans le

remplissage du dossier en fonction de son degré d'autonomie. Il faut noter que certains bénéficient déjà de demandes actives déposées antérieurement à leur admission au CPH. Jusqu'à présent, l'offre locative locale permettait d'accéder relativement rapidement au logement social, or nous constatons que la situation au regard du logement se tend, surtout sur l'agglomération de Limoges alors même que les prorogations de l'OFII pour surseoir au délai de sortie sont de plus en plus difficiles à obtenir.

Pour les jeunes de moins de 25 ans, sauf s'ils bénéficient de revenus suffisants pour sécuriser un bailleur, ce qui est rare, la sortie du centre devra se réfléchir autrement, notamment en sollicitant le SIAO pour un hébergement adapté (FJT, ALT, dispositifs divers, etc.), le dispositif Déclic en lien avec la Mission Locale ou l'accès à une formation avec offre d'hébergement couplé. Néanmoins, le manque de places disponibles sur ces dispositifs engendre des délais d'attente difficilement compatibles avec les exigences de l'OFII en terme de sortie. Les injonctions de l'OFII contraignent le BPI à accepter des propositions qui ne sont pas toujours en adéquation avec ses velléités, ce qui interroge la cohérence du parcours d'intégration. Un temps d'accompagnement plus long peut s'avérer nécessaire pour certains afin de construire et stabiliser un projet professionnel viable.

- Bail glissant pour des familles

Pour des familles dont les droits sont déjà ouverts et qui bénéficient donc de ressources, il est possible de capter en amont de leur entrée, un logement qui correspond à leur typologie et problématique. La famille est donc mise en situation de « locataire » et préparée pour rester sur son logement. Lorsque le ménage justifie d'un certain degré d'autonomie et au plus tard après 9 mois, le bail peut glisser à son nom. Un état des lieux est réalisé, ainsi qu'une demande auprès du FSL, lorsque cela est nécessaire, pour le dépôt de garantie qui sera versé au bailleur.

Dans tous les cas, des mesures d'accompagnement social au logement, de type ASLL ou AVDL peuvent être initiées afin de sécuriser les bailleurs. Ces mesures prennent donc le relais sur l'aspect insertion par dans le logement pour une durée déterminée, et concernent des ménages pour qui l'autonomie n'est pas suffisante afin de faire face à la gestion du quotidien.

b) De l'importance du « faire avec »

Les professionnels et en particulier la TISF accorde une attention toute particulière au respect des règles de vie dans les logements, en accompagnant dans le quotidien, par la démonstration aux gestes indispensables. Au regard des particularismes culturels, l'expérience montre que l'intégration dans le logement se vit différemment mais dans tous les cas doit être explicitée et encadrée afin de viser une forme d'autonomie suffisante pour préparer la sortie du centre.

A l'arrivée, chaque ménage se voit doté d'un kit ménage et hygiène comprenant le matériel et produits ménagers nécessaires pour assurer l'entretien du logement. Des explications sont fournies afin que chacun fasse un bon usage des produits mais également du matériel mis en disposition, que ce soit le linge (savoir faire un lit), l'appareillage électroménager (utilisation des plaques/machine à laver/congélateur/réfrigérateur) qui sont autant de produits méconnus pour certaines personnes.

L'accompagnement du quotidien concourt à préserver l'état de santé de la personne et apporter un mieux-être, il favorise l'estime de soi comme levier vers l'intégration sociale et professionnelle. Il doit favoriser l'appropriation du nouveau logement et son cadre de vie afin de découvrir l'environnement, savoir s'y repérer et l'utiliser. Les professionnels ont construit des outils variés (flyers et affichage avec pictogramme, séances collectives, etc.), ludiques, accessibles aux personnes allophones afin de diffuser

un message adapté et compréhensible. Par ailleurs, un accompagnement individualisé dans la découverte du territoire pour identifier les services de proximité (administration, commerce, lieux d'enseignement, moyens de transport, etc.) est mis en œuvre, soutenu par l'action d'un volontaire en service civique.

Tout au long du parcours résidentiel, l'acte du « savoir occuper » son logement doit être soutenu, autant que de besoin par des actions individuelles ciblées au domicile et par des actions d'informations collectives.

c) *Des actions collectives à visée informative*

Tout au long du séjour, des informations sur les droits et devoirs du locataire, sur la prise en main d'un logement sont proposées. Ces actions participent à l'apprentissage du statut de locataire, « savoir vivre » et « savoir habiter » son logement et l'intégration dans l'environnement. A titre d'exemple, plusieurs informations collectives ont été développées afin de répondre à des problématiques particulières :

- Hygiène et de sécurité dans le logement
- Economies d'énergie
- Fabrication de sa lessive
- Démarches administratives (avec accès et manipulation sur le téléphone des démarches en ligne)
- Hygiène alimentaire

6. L'accompagnement auprès des parents

L'accompagnement scolaire permet de favoriser la socialisation de l'enfant en lui permettant de trouver sa place dans les valeurs de l'école républicaine. Il apparaît essentiel aussi de responsabiliser les parents et repositionner l'enfant à sa place. Il s'agit de répondre à l'obligation de scolarité et d'assurer l'accès aux apprentissages, à l'éducation et à l'instruction ; l'accès aux savoirs comme élément favorisant l'ascension sociale. L'accès à la scolarisation pour les enfants des familles réfugiées, se réalise en collaboration avec les dispositifs ad-hoc (CIO et CASNAV) et le soutien des municipalités d'implantation des logements.

L'accompagnement permettra également d'aider, soutenir et valoriser la fonction parentale, notamment pour les familles rencontrant une problématique spécifique (famille monoparentale, enfant malade, etc.) afin de favoriser le bon développement de l'enfant au sein de sa famille mais également rompre l'isolement pour certaines familles. Le soutien à la parentalité constitue une réponse aux demandes des parents mais peut aussi agir comme un levier de prévention afin d'éviter des situations de maltraitance.

Une aide à la gestion du budget est aussi proposée afin de donner les outils nécessaires à la compréhension et élaboration d'un budget.

b) *Aide à la scolarisation*

Cette aide doit être apportée le plus vite possible, en amont de l'arrivée de la famille si nécessaire, pour que l'enfant ne connaisse pas une rupture dans son parcours scolaire. Cet acte se découpe en plusieurs

actions réalisées par l'éducatrice ou la TISF, soit par un accompagnement extérieur, une visite à domicile ou une action menée au bureau :

- Collecte des informations nécessaires à la constitution du dossier d'inscription de l'élève
- Prise de contact avec le CASENAV pour la détermination de l'orientation de l'élève allophone
- Vérification du statut vaccinal
- Inscription scolaire
- Présentation du système scolaire français (école, restaurant scolaire, garderie, étude, etc.)
- Explication et aide si besoin à l'achat des fournitures scolaires
- Explications sur les activités sportives

c) Suivi de la scolarité

Cette action permet d'assurer le suivi du bon déroulement de la scolarité et de susciter l'implication des parents en les responsabilisant. Il est important de repositionner les parents à leur place et de permettre aux enfants de vivre leur vie scolaire comme il se doit. La présence de l'éducatrice et la TISF en soutien auprès de familles facilite l'identification des difficultés en vue de mettre en place le soutien scolaire nécessaire ou une prise en charge spécialisée prenant en compte la problématique de l'élève. Cette action réalisée au sein de la famille, au bureau ou en lien avec les enseignants permet de :

- Assurer un entretien avec les parents et enfants sur la scolarité
- Accompagner au remplissage des dossiers administratifs (demande de bourse, fiche sanitaire, voyage scolaire, orientation, etc.)
- Expliquer le carnet de liaison et le bulletin scolaire
- Préparer les parents aux réunions rythmant la vie de l'école
- Organiser si besoin des rencontres entre les parents et les enseignants

d) Soutien à la parentalité

Cette action vise à travailler le lien parent/enfant afin de construire la place de chacun. L'ensemble de l'équipe peut être amené à intervenir mais plus particulièrement l'éducatrice et la TISF, lors de visites au domicile, d'accompagnement lors de démarches extérieures ou à l'occasion d'un entretien au bureau. La question de la parentalité interroge la place des parents dans une société dont ils ne connaissent pas les codes, ils doivent assimiler des règles et fonctionnements qui ne leur sont pas naturellement propres en terme d'éducation, de droits. En effet, le code civil institutionnalise la notion d'autorité parentale qui confère droits et devoirs à des parents qui eux-mêmes n'en ont pas connu, des parents qui sont encore trop souvent percutés par les affres de l'exil.

Diverses démarches soutiennent cette action :

- Information sur les droits et devoirs des parents
- Observation du fonctionnement intrafamilial
- Réponse aux parents en difficultés et soutien psycho-social
- Mise en place d'activités au domicile et en extérieur (jeux de société, sortie ludique, espace famille CAF, bibliothèque, maison de quartier, PMI, etc.)
- Accompagnement à des sorties culturelles
- Orientation vers les dispositifs d'aide et de soutien (Maison des adolescents, etc.)
- Signalement d'une situation préoccupante aux autorités départementales

e) Aide à la gestion du budget

Il s'agit d'assurer la sécurité financière sur le long terme et favoriser, in fine, l'accès et le maintien dans le logement. Le soutien apporté tout au long du parcours dans le centre, doit permettre de prévenir l'endettement grâce à plusieurs actions :

- Information collective
- Exercices pratiques
- Remise de flyers

7. L'inscription dans le territoire et l'ouverture vers la société civile

Cette action doit être un levier pour favoriser le vivre ensemble, viser l'autonomisation et la socialisation des individus en mobilisant les dispositifs de droit commun existants. Elle doit ainsi favoriser l'intégration future dans la société d'accueil et apporter une forme d'enrichissement par l'acquisition de compétences et savoirs, autres que les enseignements didactiques qui jalonnent leur parcours d'intégration.

Des actions d'animation, avec les moyens propres au centre ou grâce à une mise en réseau, sont offertes aux enfants comme aux adultes et s'organisent autour d'activités de loisirs, sportives, culturelles. Elles permettent de faire sortir les enfants de leur quotidien et de leur permettre de retrouver un instant leur place d'enfant, ainsi que d'identifier leurs éventuelles difficultés. Pour les adultes, elles sont autant de moyens de découvrir la culture française, comprendre le fonctionnement de la société d'accueil, valoriser la personne, promouvoir l'interculturalité, partager un moment de plaisir, oublier provisoirement la souffrance de l'exil, créer du lien en s'appuyant sur un partenariat déjà enraciné mais aussi à développer sur chaque territoire d'implantation des logements.

a) Inscription des personnes dans l'environnement local

Une des fonctions de la TISF est d'accompagner les nouveaux arrivants, au moment de leur installation dans le logement, vers une découverte du territoire dans lequel certains d'entre eux vont s'installer durablement. Il s'agit d'un soutien de proximité qui doit amener le BPI à se familiariser avec le tissu social local et s'approprier les infrastructures existantes. Par peur ou crainte, par méconnaissance de ce nouveau système qui peut leur paraître opaque car tellement éloigné parfois de leur propre vécu, il s'agit de les amener à prendre contact et se familiariser avec des outils qui peuvent être vecteurs d'intégration. La découverte du terrain va se tisser peu à peu, en fonction aussi des potentialités de chacun, à charge aux personnes de poursuivre et de s'en saisir. L'un des premiers lieux investis sera les Maisons de Quartier qui proposent plusieurs actions venant soutenir le parcours du BPI (aide aux devoirs, actions culturelles et de loisirs, etc.). Il y a aussi les centres de loisirs, essentiels pour permettre aux parents de suivre de façon assidue la prescription de cours de français dans le cadre de la signature du contrat d'intégration républicaine. Et aussi, les infrastructures sportives, que ce soit pour les enfants ou les adultes, propres à offrir une ouverture sur la société et un outil d'inclusion qui concourt à lisser les différences entre les individus. Enfin, un accompagnement facilite l'accès vers les ludothèques et bibliothèques.

Une fiche, construite de façon accessible et intuitive, est communiquée à chaque ménage entrant, répertoriant les informations pratiques du territoire d'implantation (sport, culture, loisirs...).

b) Mise en réseau avec des acteurs du soutien au vivre ensemble

Localement, des actions sont menées par des associations afin de favoriser la dynamique du vivre ensemble, le décodage des règles de vie dans la société, le partage de valeurs et l'apprentissage à la citoyenneté. Un partenariat formalisé existe avec JRS et FTDA (programme Duos de demain) qui proposent des temps d'immersion dans des familles françaises, enclines à partager des moments de vie ordinaire avec des personnes réfugiées. Ainsi, ces temps de partage et d'échange permettent aussi un bain culturel et linguistique.

c) Actions d'animation socio-culturelle et sportives

Des temps culturels, ludiques et festifs sont possibles, par le jeu de la mutualisation avec d'autres services du Pôle et l'appui de partenaires, ainsi les réfugiés peuvent participer à des festivals d'été, des projets ponctuels en partenariat avec des associations locales (Francophonies), des sorties collectives sur des plans d'eau de la région, cinéma de plein air, etc. Ces accompagnements, sur des temps de partage collectif, concourent à instaurer une relation de nature différente mais tout aussi importante, chacun des acteurs occupant alors une place différente. Ces temps aident à repérer d'autres difficultés et poser une évaluation différente mettant parfois en lumière d'autres aptitudes sociales. Ces sorties tendent à rompre un peu l'isolement, favoriser un mieux-être et créer du lien. Ces moments doivent concourir aussi à promouvoir l'accès à la culture pour tous, une valeur importante à laquelle certains n'ont pas toujours eu accès.

8. Faciliter l'accès à une formation linguistique

Le travail sur le projet professionnel commence lorsque la maîtrise du français, au moins oral, le permet. La formation linguistique, prescrite par l'OFII dans le cadre du CIR en constitue le préalable mais souvent ne suffit pas. Elle devra s'accompagner d'une formation renforcée en lien avec les organismes de formation, associations dispensant des cours de FLE et les acteurs de l'emploi (Pôle Emploi et Mission Locale).

a) Accompagnement à la signature du CIR

La majorité des personnes accueillies a déjà signé son Contrat d'Intégration Républicaine (CIR), néanmoins si cela n'était pas le cas, la CIP en informe l'OFII afin d'organiser au plus vite la visite d'accueil. La prescription du nombre d'heures de français peut aller jusqu'à 600h pour les personnes les plus éloignées de la langue. Tant que ces heures ne sont pas réalisées, les BPI ne peuvent pas intégrer un autre dispositif, sauf si les cours sont réalisables le samedi ou en soirée. Malgré cela, des personnes n'ont toujours pas acquis le niveau plancher, qui est le Niveau A1, indispensable pour accéder aux offres de formations qualifiantes.

b) Orientation vers formations linguistiques complémentaires

Si le BPI n'a pas acquis le premier niveau (A1) en français, la CIP peut alors orienter sur des actions complémentaires (AFPA, GRETA, FCMB, Lycée des Vaseix...), en coopération avec les conseillers de Pôle Emploi et de la Mission Locale, qui sont les prescripteurs. La CIP doit assurer une veille régulière des

actions de formations existantes localement afin d'étayer les évaluations réalisées avec les prescripteurs et soutenir la cohérence des orientations.

Un lien permanent est fait avec la Région, via leur site Internet entre autres, afin de connaître le catalogue des formations accessibles aux réfugiés, de même des échanges réguliers ont lieu avec les centres de formation sur les actions qui vont être mises en places avec les savoirs de base linguistiques nécessaires pour y accéder.

Enfin, la CIP a en charge le suivi du parcours du BPI afin de s'assurer de l'effectivité de l'orientation et de l'adaptation au profil du réfugié, par des contacts récurrents avec les centres de formation et l'OFII qui garde la charge de l'accompagnement des BPI pendant les 5 années qui suivent la signature du CIR.

V. LA BOITE A OUTILS

L'accueil des personnes s'appuie sur des documents règlementaires qui cadrent l'intervention des professionnels et qui engagent à la fois le CPH et la personne :

A. Livret d'accueil (article L.311-4 du CASF)

Il présente les prestations proposées et l'ensemble des informations utiles : conditions d'accueil, de séjour et de sortie. Ce « mode d'emploi » vise à expliquer l'organisation et l'ensemble des procédures, formalités, conditions, dispositions et moyens mis en œuvre. Il comprend la charte des droits et libertés, la désignation d'une personne de confiance.

B. Contrat de séjour (article L.311-4 du CASF)

Il définit les objectifs, la nature de la prise en charge et de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques. Il détaille les prestations offertes et délimite la fin de notre intervention en définissant les règles de sorties de l'établissement.

C. Règlement de fonctionnement (article L.311-4 du CASF)

Il définit les droits de la personne accueillie et les obligations nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service.

D. Conseil de vie sociale (article L.311-6 du CASF)

Il « donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ». Il n'est pas mis en place sous cette forme au regard de la spécificité du public liée aux questions linguistiques et du mode d'hébergement (appartement en diffus). Néanmoins, il existe diverses autres formes d'expression comme les réunions de résidents qui permettent la consultation des personnes accompagnées sur les prestations offertes et le fonctionnement du centre. « Lorsque le conseil de la vie sociale n'est pas mis en place, il est institué un groupe d'expression ou toute autre forme de participation ».

E. Projet personnalisé

Il permet de prendre en compte les attentes de la personne et de réfléchir sur la mise en place d'objectifs à atteindre afin de trouver une réponse adaptée à ses besoins. Le projet de la personne sera le fil conducteur de l'intervention, il est signé par la personne, la direction et le travailleur social. Le projet personnalisé fait état de la situation au regard de différentes thématiques (santé, emploi/formation, enfants, vie quotidienne, formation linguistique, insertion socio-culturelle, unité familiale, sortie du centre) et des souhaits de la personne. Le référent recueille les informations nécessaires à l'analyse de la situation (difficultés, compétences), il met des mots sur les attentes de la personne. Ensemble, ils définissent les moyens pour répondre à ces attentes, trouver les personnes et les lieux qui peuvent les soutenir, ainsi que définir les délais. Elaborer un projet avec les personnes peut mettre du temps car les notions d'objectifs et de moyens leur sont pour beaucoup inconnues.

D'autres outils, dont la liste n'est pas exhaustive, permettent de soutenir l'action des professionnels.

F. Procédures et protocoles

Il s'agit d'outils de formalisation des pratiques qui permettent la sécurisation des pratiques professionnelles, construits à partir des connaissances acquises depuis l'ouverture du CPH et en lien avec la réglementation. Ces règles et formalités écrites présentent de façon précise la manière de procéder pour arriver au résultat recherché. Devant la complexification du contexte réglementaire, l'évolution des missions, la disparité dans les profils et parcours, le CPH s'est doté de plusieurs procédures et protocoles qui doivent permettre d'éclairer et appuyer les méthodes de travail.

G. Analyse des pratiques

L'équipe est soutenue par une psychologue dans le cadre de séances d'analyse des pratiques à raison d'une séance par mois. Il s'agit d'un temps qui permet d'échanger et réfléchir à des situations complexes, d'apporter un éclairage afin de décortiquer des situations préoccupantes, d'aider au repérage et diagnostic des personnes en souffrance psychique. L'intervention de la psychologue apporte ainsi un regard extérieur qui permet une certaine neutralité bienveillante. Il s'agit de soutenir l'équipe dans l'adaptation de la prise en charge des personnes. L'équipe peut ainsi trouver ou conforter son positionnement, adopter la distance nécessaire pour assurer un accompagnement adapté, faire un pas de côté afin d'avoir un regard plus objectif et moins dans l'affect.

H. Réunions de service

Ce temps, institutionnalisé de façon hebdomadaire, encadré par la chef de service, vise à faire un point sur les situations des personnes, penser les mouvements en terme d'adaptation des places, coordonner le travail de l'équipe et définir les pistes d'action, faire émerger des problématiques plus globales qui seront remontées auprès de la direction. Le temps dédié à l'analyse des situations individuelles permet d'anticiper la sortie des personnes et de travailler en amont sur la fin de l'accompagnement. C'est un temps nécessaire d'échange et d'évaluation de l'équipe sur le parcours des personnes accueillies. Il doit aussi favoriser la prise de recul émotionnelle face à des situations humaines complexes. Il convient d'y resituer les limites du cadre institutionnel et aussi d'y réaffirmer les potentialités et aptitudes des personnes.

I. Dossier de la personne

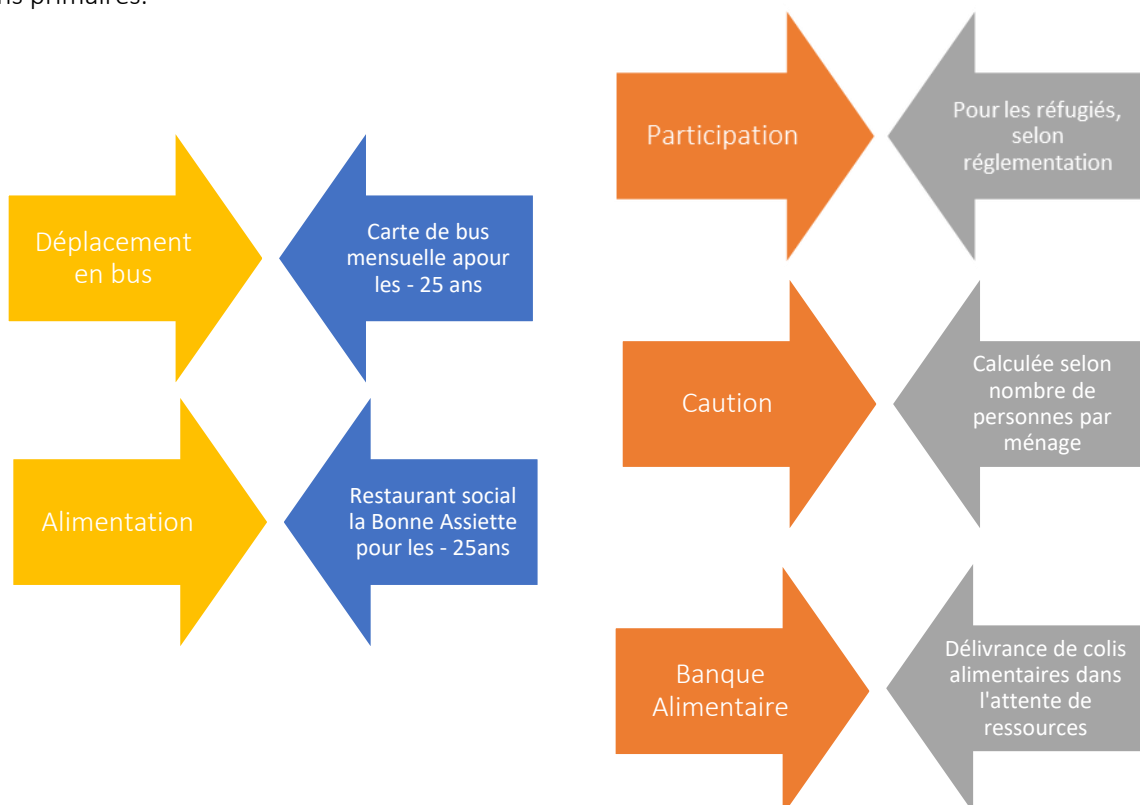
Le dossier se compose d'un volet administratif et d'un volet informatique. Il constitue la mémoire des actions mises en œuvre pour et par les personnes. Le dossier prend en compte le respect du droit des personnes, le droit d'accès aux informations y figurant, le partage des informations utiles entre les différents professionnels dans le respect du secret professionnel et de la réglementation sur la protection des données (RGPD). Le volet administratif comprend les contrats et documents constitués lors de l'admission (la fiche de renseignements, le contrat de séjour et règlement de fonctionnement, le projet personnalisé, les documents spécifiques liés au statut des personnes...).

Le volet informatique comprend les comptes rendus des entretiens avec les personnes et les partenaires.

Le dossier est conservé deux années civiles après la date de sortie de la personne.

VI. PRESTATIONS FINANCIERES

Le cahier des charges impose la prise en charge de certaines prestations, néanmoins le CPH a dû s'adapter à certains manquements afin de permettre aux personnes, sans ressources, de subvenir à leurs besoins primaires.



VII. UN MAILLAGE PARTENARIAL

Toutes les actions menées s'inscrivent dans un travail en réseau avec l'ensemble des partenaires associatifs et institutionnels au travers de liens opérationnels. Le partenariat est clairement identifié et des conventions de coopération existent avec plusieurs institutions.



VIII. LA LISIBILITE DE L'ACTION ET L'EVALUATION

Le CPH s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de ses prestations et dans une dynamique d'évaluation qui s'articule autour de plusieurs indicateurs de fonctionnement et de suivi de l'activité.

A. Indicateurs de pilotage

Les indicateurs doivent tendre vers des taux cibles, comme mentionné dans la convention relative au fonctionnement du centre. Ils sont repérables au travers de l'interface « DNA » qui permet d'extraire des éléments tels que :

- Taux d'occupation : il ne doit pas être inférieur à 97%
- Taux de bénéficiaire ayant dépassé un délai de séjour d'un an : moins de 7%
- Durée de séjour : la durée de prise en charge est fixée à 9 mois, renouvelable par période de 3 mois, selon les textes. Or, les dernières consignes ministérielles tendent à fixer ce délai à 12 mois maximum.

B. Rapport d'activité annuel

Il reprend les chiffres de l'année écoulée ainsi que les éléments marquants. Il permet de valoriser l'activité mais aussi de faire apparaître des problématiques nouvelles qui nécessitent des décisions appropriées ou des réajustements. Il met en exergue les perspectives envisagées pour l'année suivante.

C. Outils de communication externe

La communication externe se fait de façon continue et par tous. Chaque réunion d'information avec un partenaire est l'occasion de présenter l'établissement et son activité, mais surtout d'apporter des éléments de compréhension sur la problématique des BPI, susciter un autre regard sur les personnes accompagnées et faciliter les échanges. Cette communication est appuyée de supports comme l'organigramme et la plaquette de présentation de l'association et du Pôle.

D. Démarche d'évaluation interne et qualité

Etant donné la date d'ouverture récente, l'établissement n'a pas encore été soumis à une démarche d'évaluation interne. Néanmoins, la réalisation du projet d'établissement est l'occasion d'apprécier les actions déjà réalisées et d'en mesurer les écarts au regard du cahier des charges. Par ailleurs, l'établissement se situe dans une recherche continue d'amélioration de la qualité de ses prestations. Comme précisé dans la convention Etat, deux évaluations externes seront programmées au cours de la période d'autorisation

IX. LES AXES DE PROGRES

Malgré la jeunesse de l'établissement, la concrétisation de ce projet d'établissement a réinterrogé les pratiques de l'équipe et est à l'origine de constats qui nécessitent une adaptation ou amélioration. Certains axes de progrès incombent aux professionnels du centre et une action corrective est possible, d'autres ne sont pas de la responsabilité du CPH. En effet, ce dernier évolue dans un cadre réglementaire sur lequel il n'est pas toujours possible d'interagir.

Des axes d'intervention prioritaires ont été définis, regroupés sous forme de « Fiche Actions à développer » qui s'inscriront dans le plan d'action qualité et sous-tendent l'amélioration continue des prestations fournies par le CPH.

CONCLUSION

Le projet d'établissement du CPH reflète l'expression de la volonté d'adapter la prise en charge aux problématiques des personnes accueillies et à leur particularité, en construisant un parcours individualisé et personnalisé. Ce projet a été l'occasion de faire un pas de côté par rapport aux pratiques professionnelles, de s'interroger ainsi sur le sens de l'accompagnement et surtout de faire évoluer le projet initial. En effet, deux années après l'ouverture de l'établissement, il nous est apparu évident d'amener certains changements afin de favoriser une meilleure adéquation entre l'offre et la demande, et de coller au mieux aux réalités territoriales. Le travail engagé autour de ce projet a permis de mettre en lumière des écarts et de réfléchir sur des axes de progrès nécessaires.

Véritable outil pour accentuer l'insertion sociale et professionnelle des personnes ayant obtenu la protection de l'Etat français, la prise en charge en CPH demeure néanmoins limitée dans le temps, encadrée par un cahier des charges qui met parfois un coût d'arrêt dans le processus d'intégration des BPI faute de temps. En effet, l'évolution vers l'autonomie ne se réalise pas au même rythme en fonction des capacités de résilience de chacun. Le stress post-traumatique reste plus ou moins prégnant en chacun et nécessite temps et patience pour une reconstruction et s'accompagne souvent par la nécessité d'une prise en soin spécifique. Par ailleurs, l'apprentissage linguistique peut être non aboutis au moment de la fin de la prise en charge et obère d'autant les capacités d'insertion professionnelle faute de maîtrise des prérequis.

Par conséquent, des perspectives de développement d'actions complémentaires sont à réfléchir afin de favoriser la sortie dans les meilleures conditions et éviter une rupture dans un parcours déjà souvent fragilisé par l'exode et le déracinement.

X. LES FICHES ACTIONS

ACTIVITÉ 1 : ACCUEIL ET HÉBERGEMENT

ACTION	OBJECTIFS	MODALITÉS	MOYENS	INTERVENANTS	ÉCHEANCE
Communication sur missions CPH	Mieux informer les prescripteurs des modalités d'accueil et d'accompagnement au sein de « notre » CPH	Réaliser un outil de présentation	Flyers	Equipe/secrétariat	2 ^{ème} semestre 2021
Optimisation du livret d'accueil	Condenser les informations communiquées Simplifier certains documents	Revoir le contenu du livret et le réduire	Prioriser certaines informations Regrouper certains documents (caution avec participation)	Equipe /CDS/Secrétariat	2 ^{ème} semestre 2021
Pré-accueil	Permettre à chaque nouveau entrant de découvrir son lieu de vie	Proposer une visite en amont de l'arrivée	A organiser avec le prescripteur en fonction du lieu de provenance ou présentation via un support vidéo	Equipe	1 ^{er} semestre 2022
Amélioration des conditions d'hébergement sur le site AFPA	Favoriser le respect de la vie privée et intimité des personnes accueillies Intervenir sur la qualité du bâti	1 personne = 1 chambre Programme régulier de réfection par le bailleur	Dédoubler les chambres en installant 8 personnes sur site Delta + Remise en peinture, étanchéité, rideaux	AFPA/Responsable maintenance/CDS/Direction	1 ^{er} semestre 2021
Optimisation de la communication	Offrir des informations accessibles à tous. Préparer l'implantation sur Panazol	Communication papier ou voie dématérialisée Apprendre à se déplacer et à se repérer	Numérique (envoi mail/sms) Flyers, fiche pratique, plan bus	TS	
Accueil digne	Humaniser l'entrée dans les lieux pour les – 25 ans entrants sur sites collectifs	Offrir les moyens de subvenir aux besoins primaires	Stocks produits entretien et hygiène	TISF, Service Civique	1 ^{er} semestre 2021
Optimiser la compréhension des droits et devoirs	Permettre à chacun de réentendre les explications communiquées lors de l'accueil	Créer un outil audio consultable à tout moment	Création d'un tutoriel envoyé sur Whatsapp	TS	2 ^{ème} semestre 2021

ACTIVITÉ 2 : ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF ET JURIDIQUE

ACTION	OBJECTIFS	MODALITÉS	MOYENS	INTERVENANTS	ÉCHÉANCE
Recueil de données	Optimiser la fiche « dossier »	Recueillir les données nécessaires sur la base de données	Logiciel éO hébergement Remanier la fiche papier Réfèrent	Equipe	2 ^{ème} semestre 2021
Accès au séjour	Sensibiliser à la dématérialisation des procédures Développer l'autonomie numérique	Atelier informatique collectif Savoir faire bon usage des applications Création de ses espaces personnels Veiller au respect des échéances et donner des repères pour ne pas oublier	Ordinateur Accès à un poste informatique Smartphone Création d'un outil adapté Wifi sur les lieux de vie collectif	Service civique	2 ^{ème} semestre 2021
Accès droits sociaux	Mise en application de la convention avec le Conseil Départemental	Formalisation du CER de façon systématique	Rédaction du projet personnalisé	Réfèrent CDS Conseil départemental	1 ^{er} semestre 2021
	S'assurer de l'effectivité des droits à l'entrée pour les parents d'enfants réfugiés	Sensibiliser et communiquer en permanence auprès de nos partenaires	Interpeller l'OFII /préfecture	Réfèrent CDS Conseil départemental	En continu
	Soutenir les démarches dans le cadre de la réunification	Réorienter les demandes de réunification venant de BPI sortis du CPH	Orientation vers un service spécialisé	CDAD CDS	1 ^{er} semestre 2021

ACTIVITÉ 3 : ACCOMPAGNEMENT VERS L'ACCÈS AUX SOINS ET A LA SANTÉ

ACTION	OBJECTIFS	MODALITÉS	MOYENS	INTERVENANTS	ÉCHÉANCE
Accès et ouverture des droits	S'assurer d'un traitement rapide des dossiers pour une effectivité rapide des droits	Obtenir un dépôt de preuve d'envoi du dossier à la CPAM Obtenir un changement d'adresse et la notification de droits	Revoir convention CPAM/renégociation	Direction	1 ^{er} semestre 2021
	Eviter la rupture des droits	Vérifier les dates d'échéances	Créer des alertes dans le tableau de référence /dossier informatique ÉO		
Orientation médecin traitant	Améliorer les liens avec les médecins traitants	Identifier un réseau de médecin ne refusant pas la PUMA/CMU	Interpeller le conseil de l'ordre des médecins	TS Direction /Dr BARRIS ordre des médecins	2 ^{ème} semestre 2021
	Améliorer le suivi du rdv post-médecin	Vérifier auprès du BPI si besoin d'assurer un relais après la consultation	Renforcer la présence auprès des BPI qui en ont besoin		
Santé mentale	Mieux repérer et faire accepter par les personnes leurs addictions	Rencontre régulière avec services spécialisés	STAFF EMPP Partenariat avec le Centre des Addictions (ex-ANPAA)	Equipe CDS	2 ^{ème} semestre 2021
Prévention éducation à la santé	Favoriser l'éducation à la santé	Développer des actions de prévention répondant à d'autres besoins et aux disponibilités des personnes	Mutualiser avec CADA/HUDA sur le thème « accidents domestiques/hygiène bucco-dentaire/addiction écrans etc » Adapter les horaires aux rythmes des personnes accueillies (en cours, en formation, en emploi), dédoubler le groupe	Rétroprojecteur, salle adapté Espace famille CPAM	immédiat
	Sensibiliser aux soins psychiatriques	Déconstruire les représentations, dédramatiser l'image de la psychiatrie	Construire une action sur mesure en collaboration avec EMPP (accessible, imagé, pragmatique)	Equipe CDS	1 ^{er} semestre 2022
Prise en charge du handicap	Assurer un diagnostic rapide Introduire une demande de reconnaissance du handicap	Mieux repérer les problématiques Utiliser des outils de repérage et d'évaluation des déficits intellectuels/cognitifs S'entourer d'experts Engager le dossier MDPH avant la sortie du centre	Collaborer avec les associations qui accompagnent les personnes en situation de handicap (aveugles, FNATH, APF, delta +) Rechercher des soutiens (EMPP, et autres) Veiller à la complétude du dossier	Equipe CDS	1 ^{er} semestre 2022

ACTIVITÉ 4 : ACCOMPAGNEMENT À L'EMPLOI ET FORMATION

ACTION	OBJECTIFS	MODALITÉS	MOYENS	INTERVENANTS	ÉCHÉANCE
Détermination d'un projet professionnel	Meilleure coordination du réseau partenarial en terme d'offre de formation Mise en place d'un parcours coordonné	Etablir des liens formalisés avec Pôle Emploi et Mission Locale	Formaliser des conventions (Pôle Emploi et Mission locale)	Direction	2022
Orientation vers les dispositifs	Assurer une veille régulière des dispositif/ l'offre de formation Développer la communication autour du CPH/ARSL pour mieux se faire (re)connaitre	S'informer régulièrement Diffuser le rapport d'activité Présenter le CPH aux référents Pôle Emploi	Accès au logiciel RAFAEL qui recense les offres de formation Participer aux réunions des acteurs de l'emploi et formation	CIP CDS	immédiat
Information droits du travail	Permettre une meilleure connaissance des réalités du monde du travail et de l'entreprise	Assurer des programmations régulières d'information Garantir la bonne compréhension des réfugiés aux informations collectives Partage et retour d'expérience d'intégration avec des pairs Vivre une expérience dans l'entreprise Sensibiliser à l'entrepreneariat	Etablir un planning des informations collectives Présence d'interprètes Solliciter d'anciens réfugiés pour témoigner de leur propre expérience Redéfinir les pré-requis du club Face Intervention CCI, chambres des métiers	CIP CDS Direction Direction/CDS/CIP	Immédiat 2022

ACTIVITÉ 5 : ACCOMPAGNEMENT DANS ET VERS LE LOGEMENT

ACTION	OBJECTIFS	MODALITÉS	MOYENS	INTERVENANTS	ÉCHÉANCE
De l'importance du « faire avec »	Responsabiliser chacun sur l'entretien de son cadre de vie	Installation buanderie sur site AFPA Fourniture linge de toilette aux -25 ans Individualisation des chambres Formation des professionnels pour mieux appréhender les problèmes d'hygiène Développer davantage d'outils d'information Renforcer le partenariat	Lave-linge et sèche-linge Commande linge Dédoublement des chambres à l'AFPA Prévoir dans le PDC Solliciter Club Face (maison témoin), espace famille	Direction, CDS, SLM Réfèrent logement et TISF	1 ^{er} semestre 2021
Captation logements	Eviter la rupture dans le parcours hébergement pour les -25 ans	Rechercher des alternatives au logement ordinaire pour des BPI sans ressources ou partielles Co-construction d'un parcours cohérent en lien avec l'OFII	Demande SIAO pour places CHRS Réflexion pour création d'un dispositif de suite avec accompagnement Sacraliser des réunions mensuelles OFII/Mission locale/CPH	Direction CDS	2 ^{ème} semestre 2021
	Susciter l'installation en dehors de Limoges Meilleure attractivité du rural Optimiser les recherches dans le parc privé Interpeller les pouvoirs publics/difficultés d'accès au logement social, SYPLO	Développer cours de FLE en rural Travail en amont de l'orientation CPH Prospection de nouvelles villes attractives Construire un réseau avec parc privé	Interpeller l'OFII/DDCSPP Plateforme mise en relation bailleurs/locataires = Aiguilleur social du logement	Direction CDS, réfèrent logement	2022

ACTIVITÉ 6 : VIE QUOTIDIENNE

ACTION	OBJECTIFS	MODALITÉS	MOYENS	INTERVENANTS	ÉCHÉANCE
Suivi de la scolarité	Rendre les parents plus responsables, autonome et impliqués dans la scolarité de leur enfant	Expliquer ProNote Présenter l'espace citoyen de la Mairie de Limoges	Accompagner les parents dans ces démarches Accès numérique	Educatrice, TISF Service civique	immédiat
	Sensibiliser les établissements scolaires à la problématique des BPI	Personnaliser l'accueil des BPI dans les établissements scolaires	Accompagner à l'école Partager avec les enseignants	Educatrice, TISF	immédiat
Soutien à la parentalité	Rompre l'isolement des familles Travailler sur l'éducatif	Développer des activités ludiques, de loisirs pour les familles	Mettre en place des temps de jeux avec les enfants Accompagner sur des sorties	Equipe	immédiat
	Apporter aux parents des outils pour une meilleure compréhension de l'environnement et une meilleure prise en charge des enfants	Développer des informations thématiques à destination des parents	Espace famille (écrans, préparation à la rentrée, alimentation et petit budget...)	TISF	2 ^{ème} semestre 2021
Aide à la gestion du budget	Améliorer la compréhension du fonctionnement bancaire	Découvrir le fonctionnement d'un compte bancaire et d'une carte bancaire	Inviter un professionnel de l'Aide Educative Budgétaire (CESF en MDD, confédération syndicale des famille)	TISF	2 ^{ème} semestre 2021

ACTIVITÉ 7 : VIE SOCIALE ET INSERTION DANS LE TISSU LOCAL

ACTION	OBJECTIFS	MODALITÉS	MOYENS	INTERVENANTS	ÉCHÉANCE
Entretien et développer le maillage local	Favoriser davantage l'accès aux offres de services du territoire (commune, quartier)	Fournir un support enrichi des différentes offres sur chaque territoire en complétant celui déjà existant	Construire un répertoire des lieux de services locaux : outil ludique, visuel, pratique, accessible à tous	TISF Equipe Secrétaire Service civique	2 ^{ème} semestre 2021
Développer de nouvelles activités	Renforcer l'autonomie des personnes, valoriser des compétences, travailler l'image de soi	Démarcher de nouveaux partenaires, Entendre les réels besoins des personnes accueillies	Consultation des résidents (réunion résidents, VAD, entretien) Mutualisation avec d'autres services Des ateliers/actions nouvelles : socio-esthétique, cuisine, danse, musico-thérapie, ballade, numérique, jeux, ciné-débat, théâtre	Equipe, Service civique Bénévoles Unis-cités	2 ^{ème} semestre 2021

ACTIVITÉ 8 : APPRENTISSAGE LINGUISTIQUE

ACTION	OBJECTIFS	MODALITÉS	MOYENS	INTERVENANTS	ÉCHÉANCE
<p style="text-align: center;">Formaliser le partenariat avec les acteurs de l'emploi</p>	<p>Faciliter les relations Pôle Emploi et Mission Locale Mieux connaître les dispositifs Avoir un interlocuteur privilégié Avoir une étude attentionnée des dossiers</p>	<p>Désigner un référent Organiser des rencontres régulières Présenter les services</p>	<p>Signature conventions</p>	<p>Direction</p>	<p>2^{ème} semestre 2021</p>
<p style="text-align: center;">Développer l'apprentissage du français</p>	<p>Optimiser l'autonomie linguistique des réfugiés</p>	<p>Développer des ateliers FLE individualisés ou en très petit groupe Offrir des ressources documentaires</p>	<p>Recrutement bénévoles Ouvrir au groupe cada/huda existant Diffuser des « cahiers d'écriture » Disposer d'ordinateurs pour les BPI</p>	<p>CIP Bénévoles Service civique</p>	<p>2^{ème} semestre 2021</p>