

2017

**CENTRE PROVISOIRE
D'HÉBERGEMENT
CPH**

Peggy BOTTOLIER
Directrice

Thierry WALQUEVIS
Chef de service

**11 rue Jean Jaurès
54320 Maxéville**

Tél. : 03 83 36 86 20

Fax : 03 83 36 86 21

**Courriel :
cph@asso-ars.org**



MISSION

Hébergement et prise en charge de ménages réfugiés ou bénéficiaires de la protection subsidiaire, interventions sociales individualisées prenant en compte :

- l'installation hôtelière sur le lieu d'hébergement,
- le suivi de la situation administrative,
- l'accès rapide à l'apprentissage de la langue française,
- la scolarisation des enfants,
- l'accès aux soins,
- la gestion des ressources,
- le soutien à l'insertion par l'accès à l'emploi et/ou la formation professionnelle,
- la mise en œuvre de la sortie des bénéficiaires par un accès au logement.

FINANCEMENT

ÉTAT – politique de l'intégration (BOP 104)

CAPACITÉ

30 places en diffus sur les communes de Nancy, Champigneulle, Pompey, Blénod-lès-Pont-à-Mousson et Pont-à-Mousson.

ÉQUIPE

Chef de service	0,30 ETP
Travailleur social	1,00 ETP
Conseillère socio-professionnelle	1,00 ETP
Secrétaire	0,10 ETP
Total	2,40 ETP

ACTIVITÉS 2017

Ménages

Couples avec enfants	9
Couples sans enfant	2
Isolés avec enfant	1
Isolés sans enfant	4
Total	16

Personnes

Adultes	27
Enfants	26
Total	53

Activité

Taux d'occupation : 89 %
9 736 nuitées réalisées

Flux

6 ménages admis / 23 personnes
8 ménages sortie / 28 personnes

Statuts des personnes suivies en 2017

Mineurs non concernés	25
Réfugiés	21
Protection subsidiaire	7

Orientation des ménages à la sortie du dispositif

Logement social autonome	2
Logement privé autonome	2
Accueil famille ou amis	2
CHRS	1
Foyer / Résidence sociale	1

8 ménages présents au 31 décembre 2017, soit 25 personnes

1	PREMIÈRE ANNÉE DE FONCTIONNEMENT	2
2	ORGANISATION DU SUIVI.....	2
2.1	Conditions d'admission	2
2.2	Accompagnement individualisé	3
2.3	Dispositions relatives à la mise à disposition d'un hébergement	3
3	DONNEES CHIFFREES.....	5
4	COORDINATION DE TERRAIN	5
5	STATUTS ET RESSOURCES	7
6	FOCUS SUR LES COURS DE FRANÇAIS	9
6.1	Les groupes.....	9
6.2	La méthode et les notions.....	10
6.3	Des progrès notables.....	10
6.4	Perspectives pour 2018.....	10
7	INTERPRÉTARIAT.....	11
8	ÉVALUATION.....	12
9	PRÉSENTATION D'UNE SITUATION.....	12
10	CONCLUSION	13
	GLOSSAIRE.....	14

1 PREMIÈRE ANNÉE DE FONCTIONNEMENT

Le CPH est maintenant en « rythme de croisière », la dynamique liée à la proximité de bureaux des équipes du CADA et d'UPIL renforcent les échanges entre les professionnels : échanges techniques, capitalisation d'expériences, orientations à la sortie et activités d'animation mutualisées.

Concernant le parc locatif, les contacts avec les bailleurs et la gestion des interventions techniques sont maintenant rôdés.

Les professionnels sont bien connus des partenaires locaux. Les contacts pris avec Pôle Emploi, le Conseil Départemental et la Caisse d'Allocations Familiales (CAF)* permettent l'articulation entre services et facilitent les démarches d'accès à l'emploi des personnes avec un suivi renforcé, les mises en situation en milieu professionnel et l'accès aux prestations auxquelles elles peuvent prétendre.

2 ORGANISATION DU SUIVI

2.1 Conditions d'admission

Les personnes accueillies doivent être bénéficiaires d'une protection internationale (statut de réfugié ou protection subsidiaire) et sont admissibles dès la notification d'une décision individuelle favorable de l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA)* ou de la Cour Nationale du Droit d'asile (CNDA)*.

Nationalités	2017
Syrienne	17
Irakienne	7
Afghane	5
Bangladaise	4
Turque	4
Russe	4
Libyenne	4
Somalienne	4
Serbe	2
Tibétaine	2
Total	53

C'est l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII)* qui prend les décisions d'admission dans les structures au niveau national. À la charge des responsables des structures d'organiser les modalités de transfert. Les priorités évoquées dans le projet d'ouverture devaient concerner les jeunes de moins de 25 ans sans ressources et les ménages présentant des situations sanitaires dégradées mais les orientations proposées ne respectent pas nécessairement ces critères.

La durée de prise en charge maximum est fixée à neuf mois mais peut être prolongée par période de trois mois si la situation le justifie.

Conformément aux obligations liées au statut d'établissement social, des documents sont remis à chaque ménage dès leur admission :

- le livret d'accueil (présentation du service, informations administratives),
- le règlement de fonctionnement (modalités de prise en charge, les droits et obligations),
- la charte des droits et libertés,
- le contrat de séjour (conditions d'accueil, d'hébergement et de coopération),
- le projet personnalisé (objectifs d'accompagnement, besoins et attentes exprimés).

2.2 Accompagnement individualisé

Il est assuré par un travailleur social et une conseillère en insertion socioprofessionnelle.

Il vise à permettre au ménage d'accéder à :

- ses droits sociaux, civiques, aux allocations et prestations auxquels il peut prétendre,
- l'apprentissage de la langue française,
- un emploi ou une formation professionnelle,
- un logement autonome.

Il prend la forme de rencontres régulières à domicile ou dans les locaux du CPH, de conversations téléphoniques et surtout d'accompagnements physiques dans de nombreuses démarches.

Selon chaque situation, les objectifs peuvent porter sur :

- la gestion du budget,
- l'apprentissage du français,
- les obligations d'un occupant d'un logement,
- l'aménagement et l'entretien du logement,
- l'accession aux droits sociaux,
- l'inscription dans un réseau relationnel,
- l'utilisation des services de proximité : médecins, écoles, équipements sportifs et socioculturels, commerces...
- la régulation des relations familiales,
- l'accompagnement vers une insertion professionnelle et tout autre domaine facilitant l'accès à l'autonomie.

Ces objectifs et leur évaluation sont définis selon le calendrier suivant :

- au plus tard, un mois après l'admission, par l'élaboration du projet personnalisé signé par le ménage et le chef de service du CPH,
- un mois avant la fin de la période de validité de l'admission pour envisager la fin de la prise en charge ou sa prolongation.

2.3 Dispositions relatives à la mise à disposition d'un hébergement

Le parc locatif est constitué d'appartements qui se situent sur un axe Nancy - Pont-à-Mousson :

- 3 studios à Nancy (centre ville) (logement privé)

- 1 T3 à Champigneulles (Meurthe-et-Moselle Habitat)
- 1 T4 à Pompey (Meurthe-et-Moselle Habitat)
- 1 T5 à Blénod-lès-Pont-à-Mousson (Meurthe-et-Moselle Habitat)
- 3 T3 à Pont-à-Mousson (Société d'Economie Mixte de Pont-à-Mousson - SEM-PAM)

Localisation du lieu d'hébergement	Personnes
Blénod-Lès-Pont-À-Mousson	13
Pont-à-Mousson	14
Nancy	10
Champigneulles	8
Pompey	8
Total	53

La mise à disposition de ces hébergements fait l'objet d'une contractualisation entre le service et le ménage.

Le CPH :

- met à disposition du ménage un logement meublé,
- assure à l'occupant un usage paisible des lieux,
- effectue ou fait effectuer par le bailleur tous travaux relevant de ses obligations,
- communique au ménage les extraits de règlement liés à la jouissance et l'usage des parties privatives et communes,
- fournit au ménage les références de la police d'assurance souscrite.

Le ménage s'engage à :

- utiliser paisiblement le logement et à ne pas troubler la tranquillité de l'immeuble et du voisinage,
- n'héberger que les personnes mentionnées dans le contrat de séjour, sauf autorisation du CPH dans le cadre d'un accueil de courte durée,
- répondre des éventuelles dégradations et pertes survenant pendant la durée d'occupation du logement,
- respecter le règlement intérieur de l'immeuble tel qu'affiché dans les parties communes,
- être présent pour tous les travaux nécessaires au maintien en état et à l'entretien normal des lieux,
- informer le service au plus tôt en cas de départ anticipé.

3 DONNÉES CHIFFRÉES

La typologie des ménages a été modulée en fonction du parc locatif défini lors du projet de départ, la plupart des appartements étant déjà loués et meublés. Le choix s'est organisé autour de studios pour accueillir des personnes isolées en cohabitation et des couples mais aussi des appartements plus grands pour des familles.

Le flux des ménages a suivi le cycle des premiers départs des familles arrivées en 2016 pour l'ouverture du service.

La durée moyenne de séjour a oscillé autour de 11 mois, avec 5 mois pour le séjour le plus court et 17 pour le plus long. Le taux d'occupation est de 89 % (9736 nuitées), première référence sur une année complète de fonctionnement.

Typologie des ménages pris en charge	2017			
	ménages	dont adultes	dont enfants	total personnes
Hommes isolés	1	1	0	1
Femmes isolées	3	3	0	3
Femme isolée avec enfant	1	1	1	2
Couples sans enfant	2	4	0	4
Couples avec enfant(s)	9	18	25	43
Total ménages	16	27	26	53

Pour les 8 ménages sortis du dispositif, la plupart a souhaité être relogée sur le même territoire, le maintien de la scolarisation des enfants sur place ainsi que l'environnement social ont joué :

- 3 ménages accueillis à Nancy, réinstallés à Nancy
- 1 ménage accueilli et réinstallé à Pont à Mousson
- 1 ménage accueilli à Blénod réinstallé dans le même immeuble.

Pour les 3 derniers ménages, les liens familiaux et amicaux et la perspective d'un emploi ont contribué à un départ vers la région parisienne.

4 COORDINATION DE TERRAIN

Depuis le début de la prise en charge, les professionnels sont confrontés à un certain nombre de difficultés touchant au versement, à la gestion des prestations et leurs conséquences sur la vie quotidienne des ménages.

En effet de nombreuses injonctions paradoxales à caractère administratif alourdissent l'accompagnement sur le terrain :

- Les délais importants de traitement pour régulariser les dossiers de prestations qui induisent des retards importants de versement.
- Les demandes de documents administratifs que les familles ne peuvent présenter car l'OFPRA n'est pas en mesure d'établir l'état civil des réfugiés dans un délai compatible avec la CAF.

Dans l'attente, les personnes doivent renouveler leur récépissé tous les trois mois. Outre les problèmes déjà cités, cela a des incidences sur l'accompagnement social. En effet le travailleur social passe beaucoup de temps à rassurer les personnes.

- Les dates de récépissé (dans l'attente d'obtenir le titre de séjour) qui peuvent se superposer comme dans le cas d'une famille qui arrive d'un autre département et se fait enregistrer auprès de la Préfecture de Meurthe-et-Moselle. Pôle Emploi peut ainsi radier une personne si le nouveau récépissé (renouvelé le jour de la fin du précédent) n'est pas enregistré à temps.

Tout ceci provoque des retards importants voire des interruptions de versement. Dans l'attente du rétablissement, le service fait des avances financières. Pour les familles, cela ne facilite pas la compréhension du système de protection français, sans parler de l'inquiétude que génère une gestion budgétaire chaotique et du manque d'autonomie ressenti.

Il en va de même pour la couverture sociale où le traitement des réponses peut apparaître aléatoire (les mêmes documents sont envoyés pour obtenir la carte vitale, certaines personnes la reçoivent d'autres pas !) ou inadapté (demande de documents du pays d'origine impossibles à fournir).

La carte vitale représente un élément important de l'accès aux soins et de l'intégration. En effet, cette carte est demandée systématiquement. Les familles ont le sentiment de ne pas être « comme les autres » avec leurs attestations Couverture Maladie Universelle (CMU)*.

Autre point d'achoppement qui ne favorise pas les possibilités d'autonomie : l'accès au compte.

À leur arrivée la plupart des ménages possèdent encore un livret A (sans carte de retrait), ce type de compte n'autorise pas les virements automatiques (sauf à EDF et GDF), ni recevoir un salaire ou obtenir d'accès à internet.

Pour autant la plupart des banques refusent l'ouverture d'un compte courant car contrairement à ce que l'on pense, il n'existe aucune disposition légale pour contraindre une banque à ouvrir un compte.

Nos contacts avec les relais locaux (plateforme de traitement, permanence sur site, référents territoriaux) contribuent au règlement progressif de ces situations. Mais comment peut-on analyser une telle accumulation de difficultés pour des ménages qui « bénéficient de droits sociaux équivalents à ceux des citoyens français » ?

La réponse est différente en fonction des interlocuteurs et de la présence du travailleur social.

Nature des titres de séjour	2017
Récépissé en attente de la carte de résident de 10 ans	19
Récépissé en attente de la carte de résident de 1 an	6
Carte de résident de 10 ans	2
Carte de résident de 1 an	1
Mineurs	25
Total	53

5 STATUTS ET RESSOURCES

Les ménages obtiennent la qualité de réfugié quand ils sont persécutés dans leur pays et qu'ils ne peuvent pas ou ne veulent pas se réclamer de la protection de ce pays.

Il s'agit de persécutions fondées sur la race, la religion, la nationalité, l'appartenance à un certain groupe social (y compris pour des considérations liées au genre et à l'orientation sexuelle, au risque d'excision pour les femmes) ou en raison d'opinions politiques, d'actions en faveur de la liberté (militants politiques ou syndicalistes, artistes ou d'intellectuels menacés pour leur engagement en faveur de la démocratie dans leur pays).

Ils bénéficient d'une carte de résident valable dix ans.

La protection subsidiaire est attribuée à ceux ne remplissant pas les conditions d'obtention du statut de réfugié et qui prouvent qu'ils sont exposés dans leur pays à l'un des risques suivants : peine de mort ou exécution, torture, peines ou traitements inhumains ou dégradants, menace contre leur vie ou leur personne en raison d'une violence résultant d'une situation de conflit armé interne ou international.

Ils se voient délivrer une carte de séjour temporaire d'une durée de un an renouvelable.

Nature des statuts	2017
Mineurs	25
Réfugiés	21
Protection subsidiaire	7
Total	53

Les réfugiés statutaires ouvrent droit au Revenu de Solidarité Active (RSA)* (à condition d'avoir 25 ans).

Les ménages sous protection subsidiaire ont perçu l'Allocation Temporaire d'Attente (ATA)* versée par Pôle Emploi jusqu'en septembre. Cette disposition est remplacée par le R.S.A pour les ménages correspondant aux critères. Ce qui met en difficulté aujourd'hui les jeunes isolés de moins de 25 ans.

Une participation aux frais d'hébergement à hauteur de 10% des ressources est demandée (décret du 3 Juillet 2011) et une épargne de 20% pour préparer le relogement à l'issue du séjour (dépôt de garantie, ouverture des fluides, ameublement...).

Ressources des adultes sortis en 2017

Ressources	Entrée	Sortie
RSA	11	11
RSA + ATA	2	0
RSA - prime activité – Aide au Retour à l'Emploi	1	0
Salaire	0	1
Salaire – RSA activité – ATA	0	2
Total	14	14

L'autonomie s'appuie aussi sur un emploi quand la situation le rend possible.

Dans un contexte où les contraintes du marché du travail sont déjà fortes, le fait de ne pas toujours pouvoir valoriser les expériences et formations dans le pays d'origine associé aux difficultés linguistiques ne facilite pas l'accès à l'emploi.

Les conseillères de Pôle Emploi sont particulièrement à l'écoute des demandes et des situations individuelles.

Les personnes bénéficient en fonction de leurs besoins d'un accompagnement renforcé. Les relations avec la référente du CPH visent à assurer une cohérence dans les parcours et une bonne articulation entre les actions menées dans le cadre de la mission d'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle.

L'accompagnement proposé s'organise autour de l'apprentissage dans la prise de contacts avec les services, des techniques de recherche et la découverte du marché de l'emploi. Ensuite les démarches d'inscription à Pôle Emploi sont engagées.

Situation professionnelle des adultes sortis en 2017

Ressources	Entrée	Sortie
CDD 3 mois	1	0
CDI	0	1
Contrat aidé	0	2
Demandeur d'emploi	4	1
Sans emploi	9	10
Total	14	14

La pratique d'activités physiques et sportives est aussi un vecteur d'insertion. Tremplin Sport vise à favoriser l'insertion de bénéficiaires du RSA (suivi par un référent unique) par la pratique d'activités physiques et sportives. Ce dispositif repose sur un parcours de découverte et d'initiation d'activités physiques adaptées. Il est systématiquement présenté aux personnes, elles s'y investissent ensuite selon leur disponibilité.

Autant que possible, les personnes sont aussi accompagnées dans des forums d'aide à la recherche d'emploi avec des entreprises et des organismes de formation.

6 FOCUS SUR LES COURS DE FRANÇAIS

Les cours ont été adaptés aux contraintes de familles : mobilité et disponibilité en lien avec les enfants ou les autres obligations, comme les rendez-vous médicaux, les cours obligatoires de l'OFII ou les formations et emplois.

Les personnes restent toutes convaincues de l'importance de l'apprentissage du français, elles ont envie de mieux communiquer et d'envisager un emploi le plus rapidement possible.

Deux groupes restent organisés comme l'an dernier :

- Un à Nancy, dans une salle « classique » du CADA avec 10 personnes.
- Un autre à Pont-à-Mousson, dans un appartement disponible, faute de salle sur place, avec 6 personnes et des enfants selon les périodes (l'appartement offre cette possibilité supplémentaire).

Les cours ont lieu deux à trois fois par semaine par période de deux heures, à des horaires variables, liés aux autres rendez-vous de la conseillère socioprofessionnelle et des personnes et de la disponibilité de la salle à Maxéville. Chacun a un agenda qui est utilisé pour les cours et les autres rendez-vous.

Sur Pont-à-Mousson, pendant une partie de l'année, des cours ont été dispensés directement dans le logement d'une famille après la naissance d'un bébé. Ensuite, ils ont repris dans « l'appartement école ».

6.1 Les groupes

Les personnes intègrent les cours dès leur arrivée au CPH, donc à des dates différentes, ce qui donne l'occasion de revenir plusieurs fois sur les bases.

Les niveaux sont très différents : scolarisés dans leur pays d'origine ou pas, anglophones ou pas, rencontrant des personnes qui parlent français ou pas, en France depuis quelques mois ou quelques années, ayant accès à internet ou pas. Certaines personnes suivent d'autres cours en parallèle. Certaines ont déjà acquis des bases, qui restent à conforter, en particulier sur les questions de conjugaison, d'articles.

Peu de personnes parlent une langue commune en dehors du français, ce qui les oblige à échanger en français ! Toutes sont très motivées, mais le « travail » à la maison n'est pas forcément réalisé faute de temps et les soucis particuliers du quotidien peuvent freiner la progression des connaissances.

De plus, avec le Contrat d'Intégration Républicain (CIR)* les adultes bénéficient aussi de cours de français et de formation civique. Mais ils n'arrivent pas forcément au bon moment pour les personnes qui ont un niveau initial faible. Le cahier des charges de l'OFII aborde des notions telles que la liberté d'expression, le curriculum vitae, les médias alors que le français courant n'est pas acquis. La dispense des cours en grands groupes ne facilite pas de fait l'expression individuelle et l'apprentissage est souvent organisé autour de l'écrit.

6.2 La méthode et les notions

La méthode est adaptée à des groupes hétérogènes, certaines personnes n'ont pas été scolarisées. Le principe de fonctionnement est simple : chacun a sa place, à son propre niveau, là où il en est. L'organisation par petits groupes permet de vérifier que chacun a compris et permet à tout le monde de s'exprimer.

Chaque séance débute par ce qui a été dispensé la fois précédente, c'est affiché sur une feuille en capitale et en minuscules, avec d'éventuelles illustrations et relu en commun. Des ardoises sont utilisées occasionnellement.

Les notions développées concernent :

- la date / hier / aujourd'hui / demain... Les personnes prennent de plus en plus l'initiative d'écrire eux-mêmes la date, en attendant (volontairement) que la formatrice prépare les documents.
- La journée : matin / après-midi / soir... / mois / année / saisons...
- Savoir se présenter avec les bases : Nom / Prénom / Adresse / Date et lieu de naissance / situation de famille...
- Les chiffres.
- La conjugaison au présent / la négation.
- Repérer les logos des administrations.

Les cours s'appuient sur ce que les personnes apportent, sur les besoins sociaux ou sur le calendrier, en les faisant parler le plus possible, ce qui est plus simple en petits groupes.

Le lien avec les activités extérieures est aussi un élément important de l'apprentissage autant pour les prises de rendez-vous, que la compréhension d'un contrat de travail....

Les travailleurs sociaux sont attentifs à relier les démarches et l'apprentissage du français aussi souvent que possible.

6.3 Des progrès notables

Ils sont liés tout d'abord à la mobilisation des personnes, qui constatent un réel besoin. Certaines ont réussi de manière autonome ou par le biais de Pôle Emploi à s'inscrire dans d'autres cours en complément. D'autres utilisent également internet ou des guides touristiques.

Les personnes sont très fières de montrer ce qu'elles savent. Une personne qui se présente, même de manière très sommaire, est plus écoutée par les professionnels (médecin, conseillers Pôle emploi...) que quand elle se laisse « porter » par la professionnelle ou le traducteur.

Pour certaines personnes, les objectifs à atteindre restent modeste mais elles sont pleinement conscientes de l'importance de la maîtrise du français dans leur quotidien.

6.4 Perspectives pour 2018

De nouveaux projets ont débuté en 2017, d'autres sont en préparation pour 2018 :

Formation linguistique à visée professionnelle (partenariat CD54*, DDCS54* et CAEC*)

Elle vise à l'approfondissement des connaissances en français en vue d'élaborer un projet professionnel avec immersion en entreprise. Cette action est portée par le Centre Académique des Examens et Certification (CAEC).

Un père et son fils ont débuté les séances en octobre.

Théâtre à la manufacture

Dans le cadre de l'accès de tous à la culture, le théâtre a proposé au service ainsi qu'à des bénéficiaires de cours de français d'autres associations de participer à un atelier théâtre qui allie, les gestes, l'écoute et les mots. L'action démarrera en janvier 2018, 10 séances sont prévues sur trois mois.

P'tits débrouillards :

Cette association propose des animations scientifiques sur la base d'expérimentations, elle s'appuie sur une pédagogie active pour développer l'esprit critique. Elle propose pour l'association des ateliers parents enfants : séances d'animation / manipulation à organiser sur une quinzaine de séance.

En partant du constat que la science est universelle :

- L'enfant construit son propre savoir.
- L'adulte apporte des savoirs.
- Les enfants sont replacés dans une position d'enfants.

Une sortie familiale au parc animalier de Sainte Croix est programmée en mai. C'est l'occasion d'enrichir les liens entre les familles et de souligner l'importance de la fonction parentale.

7 INTERPRÉTARIAT

Cette première année permet de confirmer que le coût global reste en deçà du budget prévisionnel.

L'accompagnement dans les démarches administratives et les échanges dans le cadre institutionnel représentent le coût le plus important.

Pour certaines nationalités (Bengali et Tibétain), nous avons dans un premier temps recherché des interprètes dans notre réseau local.

Par la suite, la maîtrise de l'anglais de part et d'autre facilite les conversations entre les ménages et les professionnels. Un ami fait l'intermédiaire pour les questions du quotidien dans certaines situations. Mais dans tous les cas, quand les échanges prennent un caractère intime ou institutionnel la présence d'un interprète garantit la confidentialité des propos.

L'accompagnement à des rendez-vous en médecine libérale ou à la maternité nécessite aussi la présence d'un interprète afin d'établir une relation de confiance avec le praticien.

Actes d'interprétariat – Traduction	Démarches administratives	Vie quotidienne	Santé	Actions collectives	Aspect institutionnel	Totaux
Nombre de pages	6	2	0	0	1,5	9,5
Coût	180 €	90 €	0 €	0 €	45 €	315 €
Nombres d'heures	29	26	13	1	28	97
Coût	998 €	794 €	542 €	15 €	961 €	3310 €
Nombres d'unités téléphoniques	1,5	3	2,75	0	1	8,25
Coût	35 €	40 €	73 €	0 €	7 €	155 €
Totaux coût	1213 €	924 €	299 €	15 €	1013 €	3780 €

8 ÉVALUATION

Le CPH est engagé dans une dynamique continue de démarche qualité en conformité avec la loi 2002-2 ainsi qu'au cycle des évaluations internes et externes comme l'ARS l'a initié pour ses autres établissements (articles L312-8 et D312-203 et suivants du CASF).

Le CPH s'est doté d'un questionnaire de satisfaction qui sera proposé aux ménages à leur arrivée et six mois plus tard. Il visera à apprécier les effets de l'accompagnement en lien avec les besoins des personnes. Les thématiques développées concernent essentiellement l'apprentissage du français et le savoir habiter.

L'ensemble des données sera ensuite traitée par un logiciel d'analyse, ce qui permettra d'identifier au regard de l'évaluation des écarts, d'identifier en continue des améliorations autant sur la connaissance du public que sur des pratiques à généraliser.

Le nombre et les conditions de retour de quelques questionnaires ne nous ont pas paru suffisamment significatifs pour en faire état dans ce rapport.

9 PRÉSENTATION D'UNE SITUATION

La famille W. composée d'un couple et de leurs 2 enfants, dont un majeur, a été orientée sur le CPH de l'ARS en avril 2017 suite à l'obtention de la protection subsidiaire en janvier 2017 octroyée par l'OFPPRA. Leur projet initial, durant leur prise en charge en CADA dans les Vosges était de s'installer sur le département de Meurthe-et-Moselle.

La famille a emménagé en appartement CPH à Pont-à-Mousson en avril 2017. Elle a immédiatement investi son logement en le meublant et le décorant à son goût.

En signant le contrat d'accueil, Monsieur et Madame ont accepté l'accompagnement proposé par le CPH ainsi que les modalités financières associées, avec entre autres, la constitution d'une épargne mensuelle en vue d'un futur relogement au terme des 9 mois de prise en charge.

Durant leur séjour sur le CPH, Le couple W. et leur fille aînée ont suivi 200 heures de cours en langue française liées au Contrat d'Intégration Républicaine ainsi que des cours dispensés dans le cadre du CPH.

À la suite de ces cours, leur fille aînée s'est inscrite à la faculté de sciences humaines en FLE pour obtenir le niveau B2. Leur deuxième enfant a, quant à elle, intégré le collège du secteur où elle résidait.

Une relation de confiance s'est installée avec la famille. Respectueux et attentif, le couple a su investir positivement l'accompagnement social qui lui a été proposé. Il a également montré ses capacités à gérer un budget et à épargner en vue de son projet de logement.

Cependant, il restait encore un certain nombre de difficultés concernant les démarches administratives qu'ils devaient effectuer au quotidien liées à l'installation dans le nouveau logement, la compréhension des démarches locatives et la gestion du courrier. C'est pourquoi, une orientation dans un logement en direct avec un accompagnement de type ASLL a été envisagé avec le couple afin de consolider leurs acquis. Monsieur et Madame ont accueilli positivement cette orientation qui les a rassurés et leur a permis d'intégrer leur nouveau logement en mars 2018 dans de bonnes conditions.

10 CONCLUSION

Après le déroulé de la mise en route du service, il est à noter que malgré le départ du travailleur social qui avait débuté l'activité, une nouvelle dynamique s'est instaurée entre les professionnels du binôme et mérite d'être soulignée. Il est vrai que le professionnel qui lui succède arrive du CADA !

Leurs formations différentes, les expériences antérieures, l'expertise concernant la connaissance du public accueilli, de ses besoins et attentes, ainsi que sur les réponses à apporter sont des atouts importants dans la qualité des interactions avec les ménages.

Le mode de prise en charge, comme dans les autres services d'intégration sociale sont sous tendues par les choix et l'autonomie de chaque ménage d'une part et la mission d'accompagnement et d'intégration du service d'autre part. C'est dans la gestion quotidienne de ces principes que le service constitue au fil du temps sa carte d'identité, son positionnement éthique et technique.

GLOSSAIRE

- *ATA : Allocation Temporaire d'Attente
- *CADA : Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile
- * CAEC : Centre Académique des Examens et Certification
- *CAF : Caisse d'Allocations Familiales
- *CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles
- *CD54 : Conseil Départemental de Meurthe et Moselle
- *CIR : Contrat d'Intégration Républicain
- *CMU : Couverture Maladie Universelle
- *CNDA : Cour Nationale du Droit d'asile
- *CPH : Centre Provisoire d'Hébergement
- *DDCS : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- *OFII : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
- *OFPRA : Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
- *RSA : Revenu de Solidarité Active

