

2016

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

ETAT – 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 2016

Ménages

Couples avec enfants	5
Couples sans enfant	1
Isolés sans enfant	4
Total	10

Personnes

Adultes	16
Enfants	14
Total	30

Activité

Taux d'occupation : 62,60 % (date d'ouverture le 29/06/16)
3 455 nuitées réalisées

Flux

10 ménages admis / 30 personnes

Statuts des personnes suivies en 2016

- 14 Mineurs non concernés
- 9 Réfugiés OFPRA
- 4 Protections subsidiaires
- 3 Réfugiés CNDA

10 ménages présents au 31 décembre 2016, soit 30 personnes

1	UNE PREMIÈRE EN LORRAINE.....	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 logement.....	4
3	DONNÉES CHIFFRÉES.....	5
4	COORDINATION DE TERRAIN	6
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 2017	11
7	INTERPRÉTARIAT	11
8	ÉVALUATION	12
9	CONCLUSION	12

1 UNE PREMIÈRE EN LORRAINE

Une structure destinée à des ménages ayant la qualité de réfugié ou le bénéfice de la protection subsidiaire a vu le jour en ce début d'année. Un nouvel acronyme est ainsi venu s'accoler au Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA)*, le Centre Provisoire d'Hébergement (CPH)*, avec une capacité d'accueil de 30 places. Ce type de dispositif, à statut de Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale spécialisé, étant initialement implanté dans des régions métropolitaines vise à apporter « les outils appropriés pour comprendre le fonctionnement de la société française et la place [occupée] en son sein » dans le cadre d'une démarche basée sur l'autonomie.

Le démarrage s'est effectué en plusieurs phases :

- le 15 janvier, avis favorable de la Direction de l'Asile au projet déposé en novembre 2015 dans le cadre d'un appel à projet,
- le 1er avril, arrêté préfectoral autorisant la création du CPH,
- le 6 juin et le 1er juillet, installation des professionnels
- le 29 juin, prise en charge des premiers ménages.

Géographiquement, le nouveau service s'appuie donc sur la structure du CADA. Il bénéficie donc de l'effet de mutualisation (secrétariat, véhicules, réseau d'interprètes...). Les professionnels partagent les mêmes locaux favorisant ainsi les échanges techniques et la capitalisation des expériences. Sur la base de documents et supports déjà opérationnels dans d'autres services, ils ont pu constituer leur référentiel d'accompagnement (accueil, projet personnalisé, évaluation interne,...).

Un certain nombre d'appartements ont été réaffectés en interne sur le Territoire du Val de Lorraine et les derniers baux ont été signés auprès de propriétaires privés à Nancy, l'équipe technique s'est chargée de l'ameublement.

Les documents d'accueil et d'évaluation interne ont été rédigés et traduits afin de répondre aux obligations légales de la loi 2002-2.

Dans le même temps, les professionnels ont informé les partenaires locaux de la création du service sur le territoire. Des contacts ont été pris avec Pôle Emploi, le Conseil Départemental et la Caisse d'Allocations Familiales (CAF)* afin d'élaborer des conventions de coopération (préconisation du code de l'action sociale et des familles (CASF)* relatif aux CPH. Elles ont pour but de créer une articulation entre services et de faciliter l'accès à l'emploi des personnes avec un suivi renforcé, de permettre des 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 donc 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)*, de la Cour Nationale du Droit d'asile (CNDA)*.

Date d'obtention du statut (adultes)	Réfugié	Protection subsidiaire
2015	2	0
2016	12	2
Totaux	14	2

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. Sont considérés prioritaires les jeunes de moins de 25 ans sans ressources et les ménages présentant des situations sanitaires dégradées.

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 l'arrivée :

- 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

Diffus, les capacités d'hébergement sont constituées d'appartements qui se situent sur un axe Nancy - Pont-à-Mousson :

- 3 studios à Nancy (centre ville) (logement privé)
- 1 T3 à Champigneulle (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
Pont-à-Mousson	9
Blénod-lès-Pont-à-Mousson	7
Nancy	6
Champigneulle	4
Pompey	4
Total	30

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 DONNEES CHIFFREES

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.

Les deux premiers ménages sont donc arrivés fin juin, quatre en juillet, trois en août et le dernier en septembre.

Ce qui donne un taux d'occupation de 62,60 % avec 3455 nuitées.

Typologie des ménages pris en charge	2016			
	ménages	dont adultes	dont enfants	total personnes
Hommes isolés	1	1	0	1
Femmes isolées	3	3	0	3
Couples sans enfant	1	2	0	2
Couples avec enfant(s)	5	10	14	24
Total ménages	10	16	14	30

Afin d'accueillir rapidement les premières familles sur ce nouvel établissement, il a été convenu avec la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS)* d'orienter des ménages en « local » : 3 ménages récemment arrivés France avec le nouveau dispositif d'extension du CADA dans le cadre du plan « migrants » (cf. Rapport d'activité) et deux ménages suivis par le dispositif d'urgence depuis plusieurs mois et qui nécessitaient une prise en charge adaptée. Les autres sont arrivés du nord du département et de la région parisienne.

Nationalités	2016
Irakienne	7
Afghane	5
Bangladaise	4
Turque	4
Russe	4
Serbe	2
Syrienne	2
Tibétaine	2
Total	30

4 COORDINATION DE TERRAIN

Dès le début de la prise en charge, les professionnels ont été 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 ont alourdi 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 ces cas, là le service fait des avances financières mais cela ne facilite pas la compréhension du système de protection français, sans parler de l'inquiétude que génère une gestion budgétaire chaotique.

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 document du pays d'origine impossible 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) duquel ils ne peuvent pas établir de virements automatiques (sauf à EDF et GDF), recevoir un salaire ni 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 certainement différente en fonction des interlocuteurs : une méconnaissance à priori de ce nouveau type de structure, l'intervention d'un tiers auprès de ménages ne maîtrisant pas le français ou en tant qu'intermédiaire dans une relation de clientèle.

L'année prochaine nous permettra d'affiner cette problématique.

Nature des titres de séjour	2016
Récépissé (de 3 mois) en attente de la carte de résident de 10 ans	15
Carte de résident de 10 ans	1
Mineurs	14
Total	30

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	2016
Mineurs	14
Réfugiés OFPRA	8
Protection subsidiaire	4
Réfugiés CNDA	3
Réexamen OFPRA	1
Total	30

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

Les ménages sous protection subsidiaire perçoivent l'Allocation Temporaire d'Attente (ATA)* versée par Pôle Emploi et un complément RSA.

Une participation aux frais d'hébergement à hauteur de 20% des ressources est demandée (décret du 3 Juillet 2011) et une épargne du même montant est constituée afin de préparer le relèvement à l'issue du séjour (caution, ameublement,...).

Ressources	Adultes
RSA	11
ATA	2
RSA + ATA	2
RSA - prime activité – Aide au Retour à l'Emploi	1
Total	16

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 voir 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.

A la sortie du CPH, l'ensemble de ces actions doivent être acquises.

6 FOCUS SUR LES COURS DE FRANÇAIS

Deux groupes ont été organisés :

- 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.

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.

De plus, des situations particulières peuvent aussi freiner la progression des connaissances :

- Une personne déjà en difficulté psychologique qui est absente 3 mois pour des raisons de santé. À son retour, il faut reprendre l'ensemble de ce qui a été acquis : elle n'a pas l'occasion de parler ou d'entendre du français. Elle ne regarde pas non plus la télévision en français
- Dans un couple, Monsieur se moque du niveau de sa femme et perturbe le cours.
- Les problèmes de santé ainsi que les difficultés rencontrées au quotidien (cf. titre 4) sont des freins à la progression des acquis.

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.

Nous devrions prendre contact avec l'OFII pour les prochaines familles accueillies afin que la signature du contrat soit programmée plus tardivement afin de renforcer la complémentarité de notre action.

6.2 La méthode et les notions

La méthode est adaptée à des groupes hétérogènes, certaines personnes n'ont pas du tout 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 :

- La Saint Nicolas a été l'occasion d'évoquer les défilés dans les communes
- la Chandeleur, de réaliser des crêpes à Pont-à-Mousson sur la base d'une recette.

Mais aussi la prise de rendez-vous, le contrat de travail...

Au-delà des cours collectifs, certaines personnes sont véhiculées par la conseillère socioprofessionnelle du lieu de cours à leur domicile. Ces moments privilégiés leur offrent la possibilité de bénéficier de « cours particuliers ».

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.

Dans les groupes, les discussions ont lieu de plus en plus en français, sont plus élaborées et donnent lieu à moins de quiproquos après 4 à 7 mois au CPH. C'est motivant pour tout le monde !

6.4 Perspectives pour 2017

Il a déjà été évoqué que le lien avec les activités extérieures est essentiel : trois personnes devraient participer à une initiation aux premiers secours à Nancy, et ensuite en faire un compte rendu au groupe.

Quatre inscriptions à Tremplin Sport sont aussi prévues. Ce dispositif vise à favoriser l'insertion de bénéficiaires du RSA (suivi par un référent unique) par la pratique d'activités physiques et sportives. Il repose sur un parcours de découverte et d'initiation d'activités physiques adaptées.

7 INTERPRÉTARIAT

Cette première année ne permet pas d'établir de comparatif mais nous pouvons néanmoins observer que le coût global est en deçà du budget prévisionnel.

La dimension institutionnelle est la plus importante avec la traduction des documents d'accueil, d'évaluation et les entretiens d'accueil.

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 a permis de faciliter les conversations entre les ménages et les professionnels. Pour un ménage, un ami fait l'intermédiaire pour les questions du quotidien. 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. En milieu hospitalier, c'est en principe à la charge du demandeur. Dans la pratique, c'est plus compliqué car la traduction se fait par téléphone...

Actes d'interprétariat – Traduction	Démarches administratives	Vie quotidienne	Santé	Aspect institutionnel	Totaux
Nombre de pages	0	0,75	0,5	28	29,25
Coût	0 €	27 €	18 €	987,50 €	1032,50 €
Nombres d'heures	12,4	16	8	10,20	46,60
Coût	448 €	490 €	256 €	291 €	1485 €
Nombres d'unités téléphoniques	0,5	0	0,45	1	1,95
Coût	25 €	0 €	25 €	20 €	70 €
Totaux coût	473 €	517 €	299 €	1298,50 €	2587,50 €

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.

Les conditions d'élaboration des documents et leur traduction n'ont pas permis de proposer le questionnaire aux premiers ménages mais le recensement des réponses se fera pour 2017.

9 CONCLUSION

Après le déroulé de la mise en route et des modalités d'intervention d'une nouvelle organisation, c'est la dynamique qui s'est instaurée entre les professionnels du binôme qui mérite d'être soulignée.

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 de d'insertion du service d'autre part. C'est dans la gestion quotidienne de ces principes que le service va constituer au fil du temps sa carte d'identité, son positionnement éthique et technique.

Dès l'an prochain, les premiers ménages vont être relogés et remplacés par de nouveaux arrivants avec des parcours et des souhaits différents.

GLOSSAIRE

ATA* : Allocation Temporaire d'Attente

CADA : Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile

CAF* : Caisse d'Allocations Familiales

CASF* : Code de l'Action Sociale et des Familles

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

