

**2019**

**CENTRE PROVISoire  
D'HÉBERGEMENT  
CPH**

**Katia DELECROIX**

*Directrice*

**Charline TROUILLET**

*Chef de service*

**11 rue Jean Jaurès**

**54320 Maxéville**

**Tél. : 03 83 36 86 20**

**Fax : 03 83 36 86 21**

**Courriel :**

**[arsmaxeville@asso-ars.org](mailto:arsmaxeville@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, Malzéville, Champigneulle, Pompey, Blénod-lès-Pont-à-Mousson et Pont-à-Mousson.

## ÉQUIPE

Direction	0,10 ETP
Chef de service	0,30 ETP
Travailleur social	1,00 ETP
Conseillère socio-professionnelle	0,90 ETP

# ACTIVITÉS 2019

## Ménages

Couples avec enfants.....	7
Couples sans enfant .....	1
Groupe d'adultes avec enfants .....	1
Isolés avec enfants .....	2
Isolés sans enfant .....	3
<b>Total .....</b>	<b>14</b>

## Personnes

Adultes.....	24
Enfants.....	27
<b>Total .....</b>	<b>51</b>

## Activité

Taux d'occupation : **89,16 %**  
**9 764** nuitées réalisées

## Flux

7 ménages admis / 20 personnes  
5 ménages sortis / 21 personnes

## Statuts des personnes suivies en 2019

Mineurs non concernés .....	24
Réfugiés .....	16
Protection subsidiaire .....	10
Débouté .....	1

## Orientation des ménages à la sortie du dispositif

Logement social autonome.....	3
CHRS .....	1
Solution individuelle .....	1

**9 ménages présents au 31 décembre 2019, soit 30 personnes**

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>FOCUS SUR LE CONTRAT D'INTÉGRATION RÉPUBLICAIN</b>	<b>2</b>
2.1	Les signataires du CIR	2
2.2	La formation civique	3
2.3	La formation linguistique	3
2.4	Les nouvelles dispositions de l'instruction du 17 janvier 2019	3
2.5	Les sanctions en cas de non respect des obligations du CIR	4
<b>3</b>	<b>ORGANISATION DU SUIVI</b>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
3.1	Les conditions d'admission	5
3.2	L'accompagnement individualisé	5
3.3	Les dispositions relatives à la mise à disposition d'un hébergement	6
<b>4</b>	<b>DONNEES CHIFFREES</b>	<b>8</b>
4.1	La typologie des ménages accueillis	8
4.2	La durée de prise en charge	8
4.3	Le taux d'occupation	9
<b>5</b>	<b>COORDINATION DE TERRAIN</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>STATUTS / TITRES</b>	<b>10</b>
6.1	Le statut de « réfugiés »	10
6.2	La protection subsidiaire	10
<b>7</b>	<b>RESSOURCES, PARTICIPATIONS ET ÉPARGNE</b>	<b>12</b>
7.1	Les ressources	12
7.2	La participation aux frais d'hébergement	12
7.3	L'épargne	13
<b>8</b>	<b>LES SORTIES DU CPH</b>	<b>13</b>
8.1	Les sorties en logement	13
8.2	Les taux de sortie vers l'emploi	14
<b>9</b>	<b>FOCUS SUR LES ACTIONS COLLECTIVES MENÉES PAR LE CPH</b>	<b>15</b>
9.1	Le Projet « groupe de parole femmes »	15
9.2	Les cours de FLE (Français Langue Étrangère)	16
9.3	Sortie au lac de la Madine	16
<b>10</b>	<b>INTERPRÉTARIAT</b>	<b>16</b>
<b>11</b>	<b>ÉVALUATION</b>	<b>18</b>
<b>12</b>	<b>CONCLUSION</b>	<b>21</b>
	<b>GLOSSAIRE</b>	<b>22</b>

# 1 INTRODUCTION

Selon le ministère de l'intérieur, le nombre de personnes s'étant vu octroyer en France une protection s'élève à 36 512 en 2019 après 33 330 en 2018 (+ 9,5 %).

À noter que le taux de protection à l'OFPRA\* a diminué (près de 24% en 2019 contre près de 27 % en 2018) tandis que le taux d'admission final au statut, après prise en compte des décisions de la CNDA\*, est, lui en augmentation (38 % contre 36 %).

C'est dans ce contexte d'augmentation du nombre de réfugiés, que le 05 juin 2018, le gouvernement français a dévoilé sa feuille de route 2019 en matière d'intégration des personnes issues de la demande d'asile.

Au premier rang de cette feuille de route très attendue en matière d'accueil après la controversée loi asile immigration se trouve l'apprentissage de la langue française. Dans le cadre du contrat d'intégration républicaine (CIR), parcours personnalisé d'intégration, figurent le doublement à 400 heures du nombre d'heures de cours de français et le triplement à 600 heures pour les publics ne sachant ni lire ni écrire.

C'est donc dans cet environnement de mouvance législative forte que le Centre Provisoire d'Hébergement a inscrit son activité 2019 et a tenté de répondre au mieux aux trois missions qui lui sont confiées :

- Accueillir
- Héberger
- Accompagner sur toutes les dimensions linguistiques, sociales, professionnelles et juridiques.

Constituée de deux professionnels, l'équipe du CPH\* a, pour sa troisième année pleine de fonctionnement su s'adapter aux nouvelles modalités du Contrat d'Intégration Républicaine et par conséquent, adapté l'accompagnement social global prodigué au public accueilli.

Le service a de nouveau trouvé sa dynamique dans un binôme complémentaire travaillant en parfaite symbiose.

Cette dynamique et cet équilibre ont également trouvé leurs sources dans un travail de proximité avec les services du CADA et de l'UPIL\* (avec qui l'équipe partage les locaux.)

En outre, le CPH a continué de développer ses liens avec les différents partenaires locaux. Des services de pôle emploi, en passant par le Conseil Départemental (MDS), la Caisse d'Allocations Familiales ou encore les CCAS et les associations locales d'insertion, le CPH a encore déployé son réseau ainsi qu'une articulation pertinente facilitant les démarches d'insertion sociale et professionnelle des familles accueillies.

## 2 FOCUS SUR LE CONTRAT D'INTÉGRATION RÉPUBLICAIN

### 2.1 Les signataires du CIR

Le contrat d'intégration républicaine (CIR) est signé par tous les étrangers primo-arrivants admis pour la première fois au séjour en France et qui souhaitent s'y installer durablement. L'ensemble des usagers du CPH sont soumis au respect des conditions fixées par ce contrat.

Sont uniquement dispensés de la signature du CIR :

- les étrangers ressortissants d'un État membre de l'Union européenne, d'un autre État faisant partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse,

- les étrangers ressortissants d'un pays tiers titulaires d'un document de séjour délivré au titre des dispositions visées au 9ème alinéa de l'article L. 311-9 du CESEDA\*, à savoir notamment, les étudiants, les stagiaires, les saisonniers, les travailleurs détachés, les visiteurs, autrement dit les personnes n'ayant pas vocation à s'installer durablement en France,
- les étrangers ayant effectué leur scolarité en France dans un établissement d'enseignement secondaire pendant au moins 3 années scolaires ou qui ont suivi des études supérieures d'une durée au moins égale à une année universitaire,
- les étrangers ayant effectué à l'étranger leur scolarité pendant au moins 3 ans dans un établissement d'enseignement secondaire français,
- les étrangers âgés de 16 à 18 ans révolus pouvant prétendre à un titre de séjour et relevant de l'article L. 314-12 du CESEDA.

## **2.2 La formation civique**

Depuis le 1er juillet 2015, les étrangers nouvellement arrivés sur le territoire national et signataires du contrat d'accueil et d'intégration, devenu le contrat d'intégration républicaine (CIR), sont tenus d'assister à une formation civique, articulée autour de 2 modules de formation :

### **Module 1 : Valeurs et institutions de la République française**

Ce premier module de formation traite successivement des thématiques de la République française, des valeurs républicaines et des institutions nationales et locales. Les valeurs sont déclinées en principes juridiques (rattachés à leurs textes de référence), puis en droits et en devoirs, accompagnés d'exemples concrets.

### **Module 2 : Vivre et accéder à l'emploi en France**

Ce second module de formation porte sur la thématique « Vivre et accéder à l'emploi en France ». Il traite des modalités de fonctionnement de la société française en rappelant l'équilibre entre les droits et devoirs. Ce module aborde aussi, les démarches d'accès aux droits et aux services publics. La moitié de la formation est consacrée à l'accès à l'emploi et à la création d'activité.

## **2.3 La formation linguistique**

La personne statutaire est soumise à un test de positionnement écrit et oral destiné à mesurer ses compétences linguistiques en français.

En fonction des résultats et donc des besoins identifiés, 3 parcours de formation linguistique peuvent lui être proposé et un nombre d'heures prescrit. Ce parcours vise une progression vers le niveau A1, supérieur au niveau A1.1 requis dans le cadre de l'ancien contrat d'accueil et d'intégration.

Une fois prescrite, cette formation est obligatoire. Son suivi est une condition impérative, requise pour l'obtention d'une carte de séjour pluriannuelle, prévue par la loi du 7 mars 2016.

## **2.4 Les nouvelles dispositions de l'instruction du 17 janvier 2019**

Les priorités et modalités de pilotage de la politique d'accueil et d'intégration pour l'année 2019 ont été précisées dans une Instruction du 17 janvier 2019.

Dans ce document, le ministre de l'Intérieur rappelle les évolutions apportées au CIR (Contrat d'intégration républicaine). Certaines dispositions concernent l'emploi et la formation.

L'instruction prévoit que l'ensemble des primo-arrivants, y compris les réfugiés, bénéficieront dans le cadre du contrat d'intégration républicaine (CIR) à partir de mars 2019 :

- du doublement des heures de formation linguistique, jusqu'à 400 voire 600 heures pour les non-lecteurs, non scripteurs, assorti d'une certification du niveau linguistique pour ceux qui atteignent le niveau A1,
- du doublement des heures de formation civique, qui passeront de 12 à 24 heures, accompagné d'une rénovation de la pédagogie,
- de l'introduction d'un volet « insertion professionnelle », avec notamment un entretien de fin de CIR sur les plateformes de l'OFII\*, au cours duquel le primo-arrivant sera orienté vers un opérateur du service public de l'emploi qui le recevra pour un entretien approfondi d'orientation professionnelle puis un accompagnement vers l'emploi adapté.

Toutes ces nouvelles dispositions ont impacté de manière significative le travail social engagé par l'équipe.

## **2.5 Les sanctions en cas de non respect des obligations du CIR**

Le contrat d'intégration républicaine est conclu pour une durée d'un an. Le contrat peut être résilié par le préfet sur proposition de l'OFII lorsque celui-ci constate que la personne, sans motif légitime, ne participe pas ou plus à une formation prescrite ou ne respecte pas les engagements souscrits dans le cadre du CIR.

Le respect du CIR, associé aux autres conditions requises en matière de titre de séjour, permet la délivrance d'une carte de séjour pluriannuelle de 2 à 4 ans après un an de séjour régulier.

### 3 ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

#### 3.1 Les 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	2019	2018
Libyenne	8	4
Somalienne	7	5
Kosovare	7	7
Syrienne	6	23
Congolaise	5	5
Soudanaise	5	4
Mongole	5	-
Albanaise	4	-
Afghane	3	2
Turque	1	-
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>50</b>

Depuis 2018, le back office de l'OFII Nancy procède aux orientations des publics, reste à la charge des opérateurs, l'organisation des modalités de transfert des personnes.

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, les orientations proposées ne respectent pas nécessairement ces critères.

Conformément aux obligations liées au statut d'établissement social (loi 2002-2), 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),
- le questionnaire de satisfaction à l'entrée et à 6 mois de prise en charge

#### 3.2 L'accompagnement individualisé

Comme évoqué précédemment, l'accompagnement des familles est réalisé par un binôme travailleur social / 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, d'entretiens 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.

### **3.3 Les 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 réparti comme suit :

- 2 studios à Nancy (centre ville) (logements privés)
- 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)
- 1 T1 à Malzéville (BATIGERE)

Localisation du lieu d'hébergement	Personnes 2019	Personnes 2018
Pont-à-Mousson	19	14
Nancy	8	9
Champigneulles	8	4
Blénod-Lès-Pont-À-Mousson	7	9
Pompey	5	9
Malzéville	4	-
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>50</b>

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.

## 4 DONNEES CHIFFREES

### 4.1 La typologie des ménages accueillis

Typologie des ménages pris en charge	2019			
	ménages	dont adultes	dont enfants	total personnes
Hommes isolés	3	3	-	3
Femmes isolées	-	-	-	-
Femme isolée avec enfant	2	2	7	9
Couples sans enfant	1	2	-	2
Couples avec enfant(s)	7	14	17	31
Groupe d'adultes avec enfants	1	3	3	6
<b>Total ménages</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>51</b>

Typologie des ménages pris en charge	2018			
	ménages	dont adultes	dont enfants	total personnes
Hommes isolés	1	1	0	1
Femmes isolées	1	1	0	1
Femme isolée avec enfant	2	2	5	7
Couples sans enfant	1	2	0	2
Couples avec enfant(s)	7	14	19	33
Groupe d'adultes avec enfants	1	3	3	6
<b>Total ménages</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>50</b>

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.

En 2019, le CPH a accueilli 3 hommes isolés, 2 femmes isolées avec enfants, 1 couple sans enfant, 7 couples avec enfants.

### 4.2 La durée de prise en charge

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

En 2019, la durée moyenne de séjour a oscillé autour de **12,98** mois, avec **3 mois** pour le séjour le plus court et **16,5 mois** pour le plus long.

Ce dépassement moyen de 4 mois par rapport à 2018 trouve sa source entre autre, dans des difficultés liées aux attributions des logements sociaux. En effet, cela peut parfois s'expliquer par le

manque de logements adaptés aux typologies des familles (grande composition familiale et petite superficie pour des personnes isolées).

D'autre part, les difficultés liées aux procédures (obtention des titres de séjour) et les difficultés d'accès aux droits sociaux augmentent d'autant les durées de prises en charge et nécessitent la réactualisation régulière des dossiers de demande de logement.

Enfin, l'augmentation des heures de cours de français a également parasité de manière significative les démarches liées à l'intégration professionnelle des publics accompagnés.

Pour preuve, deux contrats de travail ont dû être interrompus en raison de l'obligation de poursuite des cours de français, cours obligatoires pour une attribution de titre de séjour.

### **4.3 Le taux d'occupation**

En 2019, le taux d'occupation est de **89,16 % (9 764 nuitées)** soit une baisse significative de 13,37 % par rapport à l'année précédente.

Cette baisse d'occupation est principalement liée à l'augmentation du temps inhérent à l'orientation des ménages par les services de l'OFII ne bénéficiant pas d'un vivier de personnes suffisant pour alimenter la file active ou ne correspondant pas aux typologies des appartements proposés par notre service.

Ces manques d'orientations se sont traduits par des logements restés vides et cela durant plusieurs semaines.

## **5 PRISE EN CHARGE DES PERSONNES ACCOMPAGNEES**

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 des conséquences sur la vie quotidienne des ménages.

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

- Les délais importants de traitement pour régulariser les dossiers de prestations qui induisent des retards de versement,
- Des difficultés significatives liées au transfert des dossiers / informations sociales d'un département à l'autre,
- 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 génère des incidences fortes sur l'accompagnement social (rassurer les familles, procéder à de multiples relances, etc...).
- Des difficultés significatives pour les publics à suivre les cours de français obligatoires dans le cadre du CIR et cela du fait :
  - De l'augmentation du nombre d'heures de cours.
  - De lieux des cours situés uniquement sur Nancy et impliquant de fait des frais de transports importants pour les familles ainsi que des temps de trajets longs pour les familles hébergées en dehors de la proche périphérie nancéenne
  - Des difficultés liées à la garde des enfants et au coût financier inhérent à ces modes de garde.

Ces différentes difficultés peuvent provoquer des retards importants voire des interruptions de versement de prestations qui impliquent de devoir pallier ces manquements notamment par le biais d'avances pécuniaires.

Ce contexte litigieux engendre des conséquences néfastes dans l'accompagnement des ménages pour lesquels le travail sur le budget et l'autonomie notamment restent compliqués dans cet environnement incertain.

De plus, cela ne facilite pas la compréhension du système de protection français et engendre une forte inquiétude et une instabilité pour les familles.

Aussi, les difficultés inhérentes à l'accès à un compte bancaire représentent un point d'achoppement supplémentaire.

La plupart des ménages accueillis ne possède qu'un livret A et pas de comptes bancaires avec moyens de paiement attenants. Cela représente des difficultés majeures pour d'éventuels achats/opérations bancaires tels que :

- L'achat de billets de train SNCF pour des déplacements liés aux cours de français
- Le versement du salaire
- Le prélèvement lié à des accès internet
- Etc...

L'accès à l'ouverture d'un compte bancaire est une opération longue et parfois fastidieuse que doit mener l'équipe du CPH. Certains contacts avec les relais locaux et le développement du partenariat avec des interlocuteurs privilégiés contribuent au règlement progressif de ces situations.

## **6 STATUTS / TITRES**

### **6.1 Le statut de « réfugiés »**

Le statut de réfugié est reconnu par l'OFPR en application de l'article 1er A2 de la Convention de Genève du 28 juillet 1951 qui stipule que : "le terme de réfugié s'applique à toute personne 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 ; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle à la suite de tels événements, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner".

Dans ce cas précis, les réfugiés bénéficient d'une carte de résident valable 10 ans.

### **6.2 La protection subsidiaire**

Le bénéfice de la protection subsidiaire<sup>1</sup> est accordé à toute personne dont la situation ne répond pas à la définition du statut de réfugié mais pour laquelle il existe des motifs sérieux et avérés de croire qu'elle courrait dans son pays un risque réel de subir l'une des atteintes graves suivantes :

---

<sup>1</sup> Source : [www.ofpra.gouv.fr/fr](http://www.ofpra.gouv.fr/fr)

- La peine de mort ou une exécution,
- La torture ou des peines ou traitements inhumains ou dégradants,
- Pour des civils, une menace grave et individuelle contre sa vie ou sa personne en raison d'une violence aveugle résultant d'une situation de conflit armé interne ou international (article L.712-1 du CESEDA).

Les bénéficiaires de la protection subsidiaire sont placés sous la protection juridique et administrative de l'OFPRA, ils ont vocation à se voir délivrer une carte de séjour temporaire d'une durée d'un an renouvelable et portant la mention "vie privée et familiale" en application de l'article L.313-13 du CESEDA.

Nature des titres de séjour	2019	2018
Récépissé en attente de la carte de résident de 10 ans	4	9
Récépissé en attente de la carte de résident de 1 an	18	10
Carte de résident de 10 ans	3	3
Carte de résident de 1 an	2	3
Mineurs	24	25
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>50</b>

Comparativement à 2018, nous pouvons observer une augmentation significative du nombre de récépissés en attente de la carte de résident de 1 an (18 en 2019, 10 en 2018).

À l'inverse, nous pouvons observer une baisse significative du nombre de récépissés en attente de la carte de résident de 10 ans (9 en 2018, 4 en 2019).

Cette réduction accroît de fait le nombre de démarches administratives nécessaires aux renouvellements des récépissés et influe négativement l'intégration professionnelle des publics qui ne peuvent accéder à des contrats de travail dont la durée excéderait la période couverte par le récépissé.

Nature des statuts	2019	2018
Mineurs	24	25
Réfugiés	16	16
Protection subsidiaire	10	9
Déboutés	1	-
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>50</b>

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

## 7 RESSOURCES, PARTICIPATIONS ET ÉPARGNE

### 7.1 Les ressources

Les réfugiés et bénéficiaires de la protection subsidiaire peuvent demander à bénéficier du Revenu de Solidarité Active (RSA) dès la reconnaissance de leur statut. Ces ressources peuvent évidemment être complétées / remplacées par des ressources liées à un salaire perçu en contrepartie d'une activité professionnelle.

#### *Ressources des adultes sortis en 2019*

Ressources	Entrée	Sortie
RSA	11	8
Salaires	-	2
Rémunération de formation	-	1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

#### *Ressources des adultes sortis en 2018*

Ressources	Entrée	Sortie
ATA	2	-
RSA	7	4
RSA activité + salaire	-	3
Autres	-	2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

Sur les 11 adultes sortis du dispositif en 2019, 8 sont sortis vers un dispositif hébergement avec des ressources équivalentes au RSA, 2 personnes percevaient des salaires et une personne bénéficiait d'une rémunération liée à une formation.

### 7.2 La participation aux frais d'hébergement

Conformément au décret du 03 juillet 2011 et à la circulaire DGAS/1 A n° 2002-388 du 11 juillet 2002 relative à la participation financière des personnes accueillies dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale à leurs frais d'hébergement et d'entretien, il est demandé à chaque ménage :

- Une participation à hauteur de 10% des ressources perçues pour les familles de plus de trois personnes
- Une participation financière à hauteur de 15% des ressources perçues pour les personnes isolées, couples et personnes isolées avec un enfant.

Une caution de 100€ est également demandée aux personnes accueillies. Celle-ci leur est restituée si l'état des lieux de sortie est conforme à celui réalisé à leur entrée dans le logement.

### 7.3 L'épargne

En sus de la participation hébergement demandée à la famille ou à la personne, le service travaille avec la personne à la constitution d'une épargne correspondant à 20% des ressources dont elle dispose. Cela vise à favoriser l'accès à une solution de relogement dans le parc locatif privé ou public.

## 8 LES SORTIES DU CPH

### 8.1 Les sorties en logement

Au total, ce sont **5 ménages soit 21 personnes** qui ont été réorientées sur des solutions d'hébergement ou de logement à l'issue de la prise en charge CPH. Ces ménages et personnes isolées se sont inscrits dans les parcours suivants :

Sorties logement ménages	2019	2018
Logements autonomes parc social	3	4
Solution individuelle	1	-
CHRS* Diffus	1	1
Logement Transitoire	-	1
Dispositif d'urgence	-	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

En fonction du diagnostic social posé par le service, les familles et personnes isolées sont orientées sur des dispositifs de droit commun, vers des logements ou des dispositifs d'hébergement.

Sur l'année 2019 :

- 3 familles (11 personnes) ont pu accéder à un logement social auprès d'un bailleur public. En sus de ce logement, les familles ont pu profiter d'un accompagnement social spécifique dit « RR » réservé aux publics réfugiés. Ces mesures d'accompagnement de 3 mois permettent de sécuriser la mise en logement.
- 1 personne isolée s'est vu proposer un hébergement d'urgence avec accompagnement social (H.U.A.S).
- 1 famille (4 personnes) a été réorientée sur un dispositif d'hébergement (CHRS sur le Val de Lorraine).
- 1 famille (4 personnes) et 1 personne isolée ont trouvé une solution individuelle d'hébergement.

Ces 5 ménages se sont installés sur les secteurs suivants :

- 1 ménage accueilli à Nancy s'est réinstallé en logement social autonome sur Jarville-la-Malgrange
- 1 ménage accueilli à Nancy a trouvé une solution individuelle d'hébergement
- 1 ménage accueilli à Champigneulle s'est réinstallé en logement social autonome à Nancy
- 1 ménage accueilli à Pont-à-Mousson a été orienté sur le SIL Val de Lorraine



- 1 ménage accueilli à Pont-à-Mousson s'est réinstallé en logement social autonome à Jarville-la-Malgrange.

## 8.2 Les taux de sortie vers l'emploi

L'accompagnement professionnel fait partie intégrante de la prise en charge proposée par le service.

En fonction de leurs besoins, les personnes bénéficient d'un accompagnement renforcé. Les relations avec le travailleur social en charge de la thématique emploi visent à assurer une cohérence dans les parcours professionnels et l'orientation des publics.

L'accompagnement proposé s'organise autour de l'apprentissage de la langue, l'autonomisation dans la prise de contacts avec les entreprises, les techniques de recherche et la découverte du marché de l'emploi, etc...

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.

En parallèle et complément de ces actions, des démarches sont également engagées en lien avec les services de Pôle Emploi. En 2019, une nouvelle convention de partenariat POLE EMPLOI/ ARS a été établie en ce sens.

Malgré tous les efforts engagés pour l'accès à l'emploi des publics réfugiés, il est à noter que certains freins subsistent du fait de :

- Un marché du travail contraint,
- Des expériences antérieures dans d'autres pays non prises en compte par les employeurs,
- Manque de maîtrise de la langue française,
- Récépissés successifs et sur de courtes durées qui ne permettent pas l'accès à des contrats de travail longue durée (CDD + 6 mois ou CDI).
- Familles monoparentales rencontrant des difficultés de mode de garde pour poursuivre la formation linguistique obligatoire et accéder à un emploi.

Pour faciliter l'accès à une activité salariée, certains dispositifs peuvent être plus spécifiquement mobilisés et l'ont été sur 2019. En voici quelques exemples :

- Les contrats aidés, CDDI \*
- Les dispositifs de l'IAE (Insertion par l'Activité Economique)
- L'école de la seconde Chance (E2C)

### *Situation professionnelle des adultes sortis en 2019*

Ressources	Entrée	Sortie
CDDI	-	2
Formation	-	1
Demandeur d'emploi	-	2
Sans emploi	11	6
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

### **Situation professionnelle des adultes sortis en 2018**

<b>Ressources</b>	<b>Entrée</b>	<b>Sortie</b>
CDDI	-	2
CDI	-	1
CUI	-	1
Demandeur d'emploi	2	-
Sans emploi	7	5
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

Sur 11 adultes sortis du dispositif en 2019, 2 personnes ont accédé à un contrat à durée déterminée d'insertion et une personne a une formation de type E2C (école de la seconde chance). Cela amène le service à justifier d'un taux d'insertion professionnel dynamique de 3 sur 11 adultes sortis en 2019 soit 27.2% du public.

## **9 FOCUS SUR LES ACTIONS COLLECTIVES MENÉES PAR LE CPH**

Les actions collectives constituent un atout essentiel qui favorise l'accompagnement des publics. Celles-ci permettent d'établir une dynamique collective qui favorise le développement de la coopération du groupe, facilite l'apprentissage grâce à la confrontation des expériences et des niveaux, favorise la communication, motive et rend les publics plus acteurs en contribuant au développement de leur créativité.

Sur cette année 2019, nous pouvons faire le constat d'une dimension collective peu investie. Pour cause, le parc d'hébergement éloigné et dispersé sur le territoire, les multiples RDV médicaux et administratifs des usagers, les problématiques de mobilité, le doublement des heures de cours obligatoires de l'OFII sont autant de facteurs qui expliquent cette faible mobilisation.

### **9.1 Le Projet « groupe de parole femmes »**

En lien avec le projet mis en œuvre sur le CADA, 1 femme du CPH a pu participer à des ateliers de parole dédiés aux femmes.

#### **Genèse du projet :**

Initialement, ce projet porté par des étudiantes de Sciences politiques et de médecine avait pour objet principal l'accès aux protections hygiéniques pour des publics féminins.

Afin d'inscrire ce projet « kits hygiène » dans une démarche plus pédagogique, le groupe de femmes s'est réuni lors de rencontres collectives qui ont porté plus largement sur les sujets suivants :

- Définir ce qu'est un cycle menstruel
- Déconstruire les idées stéréotypées sur l'usage des protections menstruelles
- Recueillir les témoignages et questionnements dont seront tirées les thématiques abordées lors des rencontres suivantes.

Rapidement, ces groupes de parole se sont donc transformés en temps d'échanges autour des questions liées à la féminité et à la sexualité.

## **9.2 Les cours de FLE (Français Langue Étrangère)**

En dehors des cours de français obligatoires prévus dans le CIR (contrat d'intégration républicaine), le CPH peut proposer des cours de français complémentaires facultatifs au public qu'il accompagne.

Ces cours peuvent prendre plusieurs formes et cela en fonction des niveaux, possibilités et contraintes de service. Ils peuvent être réalisés à domicile chez les familles ou éventuellement de manière collective sur le site de Maxéville.

Peu utilisé en 2018, l'appartement dédié à la réalisation des cours de français collectifs a été réintégré dans le parc d'hébergement du CPH.

De manière globale, il est important de souligner l'engagement des familles dans l'apprentissage de la langue française. Consciente de l'intérêt de maîtriser le français, elles se mobilisent activement sur cet objectif qui constitue la première marche vers une insertion sociale et professionnelle.

Dans le cadre de l'accompagnement global, le CPH s'attache également à mobiliser les enfants sur cet apprentissage. Cela s'est traduit en 2019 par la mise en place d'ateliers de lecture et de jeux pédagogiques.

## **9.3 Sortie au lac de la Madine**

L'intervention sociale d'intérêt collectif<sup>2</sup> peut être traduite par l'action conduite par le travailleur social auprès d'un groupe. Elle constitue un enjeu essentiel pour donner corps à « l'agir ensemble » et renforcer la légitimité du travail social. Cette approche constitue un complément de l'approche individualisée.

En 2019, ce mode d'intervention s'est traduit de manière opérationnelle par une sortie pédagogique au lac de la Madine avec la participation de 3 familles (14 personnes) qui ont eu l'opportunité de vivre des moments conviviaux et d'apprentissages partagés.

## **10 INTERPRÉTARIAT**

Le réseau d'interprètes s'est encore développé sur cette année 2019 et cela notamment par le partage du réseau et la transversalité opérée sur l'ensemble du pôle asile.

Même si l'objectif d'autonomisation des publics par la maîtrise de la langue française est visé par l'équipe, il n'en demeure pas moins que l'interprétariat peut s'avérer nécessaire voire obligatoire dans certains cas. Les interprètes sont principalement mobilisés dans les cadres d'interventions suivants :

- Entretiens d'accueil afin de favoriser l'échange et l'accès aux modalités de fonctionnement du service,
- Entretiens institutionnels formalisés avec le chef de service,
- Entretiens / rendez-vous médicaux (maternité, médecine libérale, ...).

---

<sup>2</sup> Didier DUBASQUE : L'intervention sociale d'intérêt collectif : un mode d'intervention en travail social pour retrouver le sens du vivre ensemble ?

La sollicitation du réseau d'interprètes du CPH est fortement conditionnée aux niveaux de compréhension des publics accompagnés et aux difficultés rencontrées par ceux-ci. Cette sollicitation peut donc être variable en fonction des familles.

Actes d'interprétariat – Traduction	Démarches administratives	Vie quotidienne	Santé	Actions collectives	Aspect institutionnel	Totaux
Nombre de pages	-	1	13			14
<b>Coût</b>	-	<b>40 €</b>	<b>585 €</b>			<b>625 €</b>
Nombres d'heures	7	3	5	-	16	31
<b>Coût</b>	<b>262 €</b>	<b>90 €</b>	<b>185 €</b>	-	<b>574 €</b>	<b>1 111 €</b>
Nombres d'unités téléphoniques	12	12	11	-	16	51
<b>Coût</b>	<b>680 €</b>	<b>303 €</b>	<b>330 €</b>	-	<b>483 €</b>	<b>1 796 €</b>
<b>Totaux coût 2019</b>	<b>942 €</b>	<b>433 €</b>	<b>1 100 €</b>	-	<b>1 057 €</b>	<b>3 532 €</b>
<i>Totaux coût 2018</i>	<i>618 €</i>	<i>707 €</i>	<i>157 €</i>	-	<i>753 €</i>	<i>2 235 €</i>

## 11 ÉVALUATION

En 2018, le CPH s'est doté d'un questionnaire de satisfaction proposé aux ménages à leur arrivée et six mois plus tard. Il avait principalement pour vocation d'apprécier les effets de l'accompagnement en lien avec les besoins des personnes. Les thématiques développées concernaient essentiellement l'apprentissage du français et le savoir habiter.

Difficiles à mettre en œuvre en 2018, ce questionnaire a fait l'objet d'une refonte ayant pour objectif principal sa simplification.

En 2019, ce nouveau questionnaire travaillé conjointement entre l'équipe sociale et l'encadrement intermédiaire a été diffusé dès le début de l'année à l'ensemble des publics accueillis sur le service.<sup>3</sup> Comme indiqué ci-dessous, ce questionnaire s'attache à recueillir la parole de l'utilisateur sur les thèmes suivants : accueil de l'équipe, la qualité du logement, les explications données par la cheffe de service, l'accessibilité et la fréquence des transports en communs, la qualité du livret d'accueil, les actions menées par le service, la situation géographique de l'appartement mis à disposition, la qualité de l'interprétariat, l'installation sur Nancy et son agglomération.

Ces questionnaires de satisfaction font l'objet d'une saisie et d'une extraction statistique opérée par la secrétaire puis sont analysés in fine par l'encadrement intermédiaire.

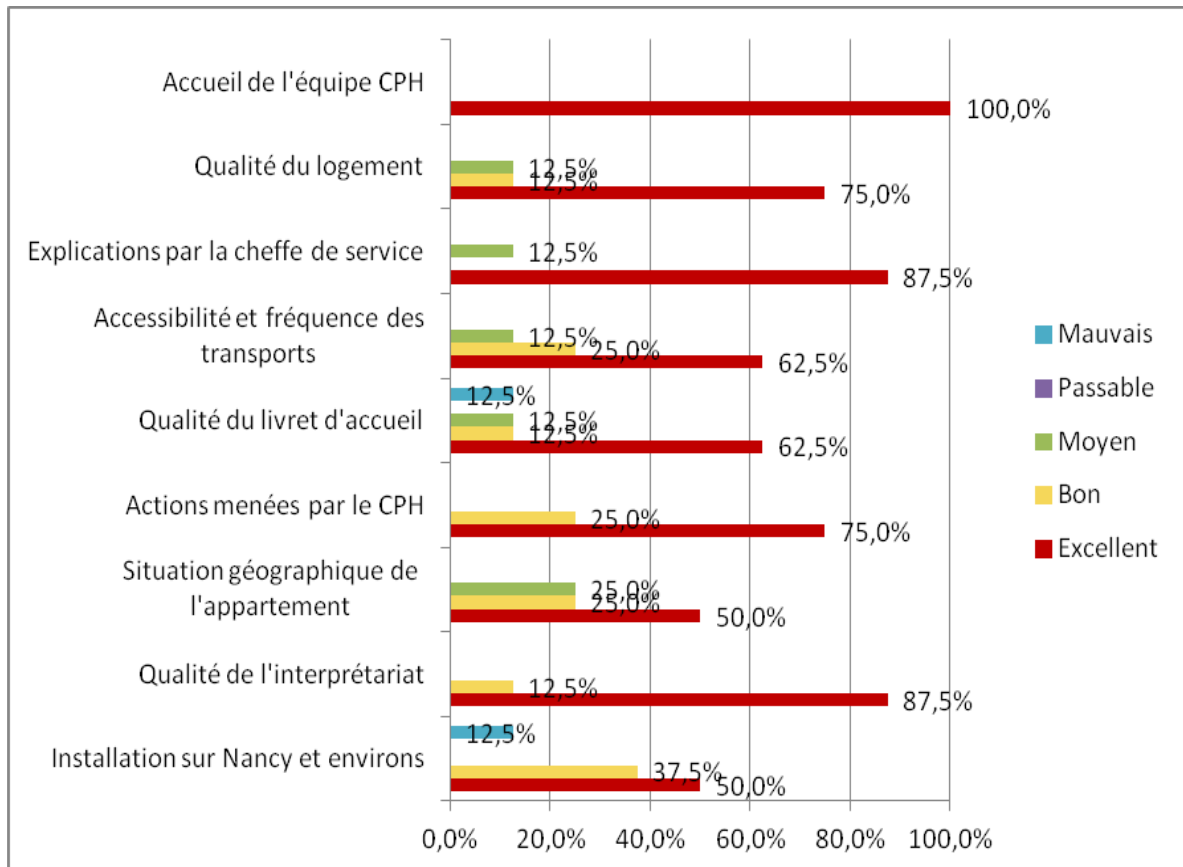
---

<sup>3</sup> Voir questionnaire d'évaluation révisité

## Résultat des questionnaires de satisfaction :

Les familles ont été questionnées sur les points de satisfaction suivants :

### À l'entrée (retour de 9 questionnaires) :



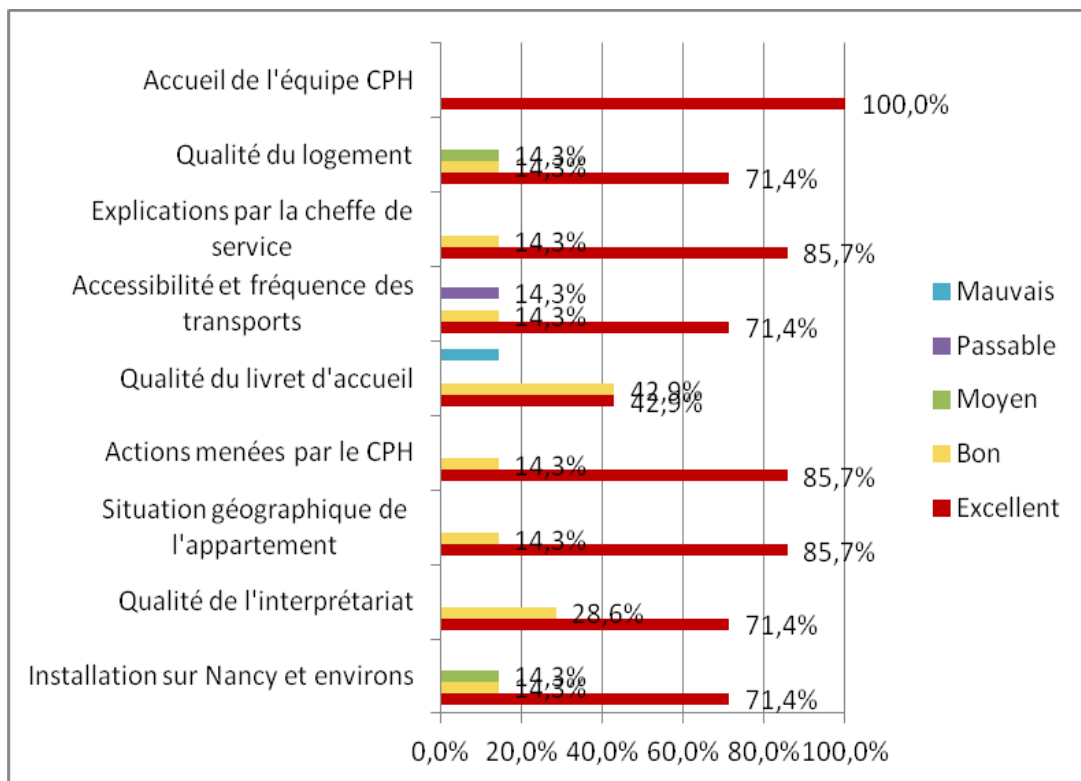
Au vu des résultats de ces questionnaires, il est à noter que de manière globale, les personnes accueillies se disent satisfaites de leurs prises en charge.

Pour autant, la qualité du livret d'accueil est jugée mauvaise à 12.5%. Cela s'explique par le fait que ce document n'a pas été traduit dans la langue de la personne sondée.

Un ménage s'est dit également insatisfait par son installation sur Nancy et environs. Les transferts s'effectuant par le biais de l'OFII, les publics ne sont pas toujours en capacité de pouvoir choisir le département de leur futur lieu de vie. Cette donnée est à croiser avec le second graphique. En effet, après 6 mois de prise en charge, le ménage se dit finalement moyennement satisfait de son installation sur Nancy et son agglomération.

Il est à souligner que la situation géographique des appartements mis à disposition par le CPH ne satisfait qu'à 50% les usagers en première intention. En effet, l'éloignement géographique de certains logements situés notamment sur le territoire du Val de Lorraine peut constituer un frein non négligeable pour les familles accueillies et ce notamment dans l'accès aux différentes institutions (ALAJI, Préfecture, ...).

**Après 6 mois (retour de 9 questionnaires)**



## 12 CONCLUSION

Les priorités et modalités de pilotage de la politique d'accueil et d'intégration pour l'année 2019, précisées dans l'instruction du 17 janvier 2019 ont impacté de manière significative le travail engagé par l'équipe sociale.

En effet, comme évoqué dans ce rapport, le dédoublement des heures de formation civique et linguistique a amené l'équipe à devoir adapter son accompagnement et gérer certains paradoxes. L'interruption de contrats de travail des usagers pour pouvoir poursuivre ces formations en est un exemple concret.

Ces nouveaux bouleversements ont une nouvelle fois pu mettre en exergue la capacité d'adaptation de l'équipe ainsi que sa réactivité et son implication dans l'accompagnement social des publics.

De plus, ces changements devront également amener le service à repenser son offre d'hébergement et cela pour apporter une réponse adaptée aux besoins des usagers.

Grâce à la mise en œuvre des questionnaires de satisfaction et cela dans la mesure des moyens dont il dispose, le service devra également s'attacher à faire évoluer certains outils et offres de service.

D'autre part, peu développée en 2019, la dimension collective devra être un axe de travail majeur sur l'année 2020. Si l'accompagnement individuel fait parti intégrante des processus habituels, il n'en demeure pas moins que ce mode seul ne suffit pas à proposer une prise en charge efficiente.

En effet, les comportements individuels, contextes d'intervention et législations ne cessent d'évoluer et il serait intéressant que le service puisse être en mesure d'adapter de nouveaux modes d'intervention créatifs et innovants.

Pour parvenir au développement de la dimension collective notamment dans la dimension apprentissage de la langue française, il conviendra de former un professionnel à l'appropriation de la fonction de formateur de français auprès des publics allophones et à l'appropriation et à la conception de modules de formations.

D'autre part, il conviendra de développer des actions collectives plus transversales avec le service du CADA sur des thématiques telles que l'alimentation, la gestion du budget, ... Ces actions devront répondre aux besoins des publics accompagnés par le service et s'inscrire en résonance de l'accompagnement individuel prodigué.

En outre, le développement de la démarche participative des usagers devra constituer un axe de développement fort sur l'année 2020 pour le service. Il lui faudra repenser des groupes d'expressions spécifiques ou généraux (à l'initiative du service ou à la demande des personnes).

Enfin, le taux d'occupation en baisse sur cette année de fonctionnement est un signal d'alerte qui devra amener le service à travailler au plus près des services orienteurs de l'OFII. Avec l'intégration des places disponibles sur le DNA\* en 2020 ainsi qu'une communication plus élargie de l'OFII auprès de ses partenaires sur la région GRAND EST, le service pourra espérer une meilleure optimisation de ses places d'hébergement et de sa capacité d'accueil.



## **GLOSSAIRE**

- \*CADA : Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile
- \*CAEC : Centre Académique des Examens et Certification
- \*CAF : Caisse d'Allocations Familiales
- \*CDDI : Contrat à Durée Déterminée d'Insertion
- \*CESEDA : Code de l'Entrée et du Séjour des Étrangers et du Droit d'Asile
- \*CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- \*CIR : Contrat d'Intégration Républicain
- \*CNDA : Cour Nationale du Droit d'asile
- \*CPH : Centre Provisoire d'Hébergement
- \*DNA : Dispositif National de l'Asile
- \*E2C : Ecole de la Seconde Chance
- \*FLE : Français Langue Etrangère
- \*OFII : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
- \*OFPRA : Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
- \*RSA : Revenu de Solidarité Active
- \*UPIL : Unité de Promotion et d'Insertion par le Logement

ANNEXE : Questionnaire de satisfaction revisité

