

# ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL

## SPR

**Katia DELECROIX**

Directrice

**Dielynaba BA**

Cheffe de service

## MISSION

Réalisation d'actions individuelles et/ou collectives, en partenariat avec les financeurs, destinées :

- à élaborer avec les publics accueillis bénéficiaires du RSA un parcours d'insertion professionnelle et contribuer ainsi à la mise en œuvre de leur projet professionnel,
- à faciliter le retour à la vie professionnelle en levant les freins à l'emploi.

## ÉQUIPE

2 conseillères socio-professionnelles ..... 1,5 ETP

*Les fonctions administratives et transverses sont mutualisées avec d'autres services.*

## ACTIONS EFFECTUÉES

**Financement Conseil Départemental 54**

### ■ **Accompagnements Sécurisation du Parcours Réfugiés - Public spécifique - Nancy Couronne**

72 accompagnements en flux continu pour des bénéficiaires du RSA - Bénéficiaires d'une Protection Internationale (BPI) - Modification de la convention en 2020.

## ▲ ACTIVITÉ

**112 personnes accompagnées**, dont :

50 femmes ..... soit 45 %

62 hommes ..... soit 55 %

**41 personnes ont quitté le dispositif**, dont :

21 personnes ont accédé à une activité professionnelle

1 personne est sortie suite à une formation

11 personnes ont été réorientées

8 sorties autres (sortie RSA, déménagement, incarcération, etc.)

---

**71 personnes sont toujours suivies au 31 décembre 2023**

---



## Table des matières

INTRODUCTION .....	2
1 Organisation de la convention SPR – Sécurisation du parcours des réfugiés .....	3
1.1 Organisation .....	3
1.1.1 Dans les grandes lignes.....	3
1.1.2 Locaux.....	3
1.1.3 Moyens matériels.....	3
1.1.4 Formations des professionnelles.....	4
1.1.5 Le groupe de compétences socio-professionnelles, nouvel outil de partage et collaboration 4	
1.1.6 Les autres temps de rencontre.....	5
1.1.7 Le partenariat, maillage essentiel au développement de l’interconnaissance et à la qualité de l’accompagnement du public .....	5
2 ACCOMPAGNEMENT SOCIOPROFESSIONNELS – SPR SÉCURISATION DU PARCOURS DES RÉFUGIÉS CONSEIL DEPARTEMENTAL – NANCY COURONNE .....	6
2.1 Les objectifs et modalités d’accompagnement.....	6
2.2 Le public : un parcours singulier, des besoins spécifiques, un accompagnement personnalisé	8
2.2.1 Apprendre le français et accéder à la formation professionnelle.....	9
2.2.2 Réfléchir à un mode de garde .....	10
2.2.3 Savoir se déplacer sur l’agglomération, être mobile.....	11
2.2.4 Accéder à un logement.....	12
2.2.5 Prendre soin de sa santé physique et psychique .....	12
2.2.6 Comprendre ses obligations administratives et être rigoureux et vigilant dans ses démarches.....	13
2.2.7 S’approprier les attentes de l’entreprise : code du travail Français, code de l’entreprise, techniques de recherche d’emploi. Affiner son projet professionnel .....	13
2.3 Actions collectives thématiques.....	14
2.4 L’activité à travers quelques chiffres.....	16
3 CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES 2024.....	20
Glossaire et éclairages.....	20

## INTRODUCTION

L'année 2023 marque la première année complète pour la mission SPR depuis la réorganisation du SEF (Service Emploi Formation) de l'association. Pour rappel, depuis mai 2022, la convention SPR a intégré le Pôle Asile et est rattachée à l'équipe HUDA. Ainsi :

Le rôle de Référent Unique est d'assurer une continuité dans l'accompagnement, coordonner une chaîne de services et sécuriser les parcours d'intégration des Bénéficiaires d'une Protection Internationale (BPI – Statut de Réfugié et Protection subsidiaire) dans la société française, en favorisant, dès l'ouverture des droits RSA, l'autonomie sociale, administrative, économique, culturelle et l'insertion professionnelle.

Une des missions principales de cette convention est d'encourager la personne à s'engager durablement dans son parcours d'insertion, afin de trouver une forme de stabilité dans leur accompagnement et de favoriser leur autonomie.

Malgré les appréhensions que chacun pouvait ressentir, nous souhaitons mettre en avant l'énergie, la capacité d'adaptation, la volonté dont a fait preuve l'équipe tout au long de l'année 2023.

# 1 Organisation de la convention SPR – Sécurisation du parcours des réfugiés

## 1.1 Organisation

### 1.1.1 Dans les grandes lignes

- ✓ Deux conseillères socio-professionnelles, correspondant à 1,5 ETP en ce qui concerne le temps de travail dédié
- ✓ Pour l'accompagnement spécifique des Bénéficiaires d'une Protection Internationale (BPI : réfugiés et bénéficiaires d'une Protection Subsidiaire), hébergés ou domiciliés sur le territoire du Grand Nancy – Nancy et Agglomération
- ✓ **Un conventionnement pour 72 mesures**

La loi prévoit un accompagnement pour tous les allocataires du RSA qui sont dans l'obligation d'entreprendre des démarches pour faire évoluer leur situation sociale et/ou professionnelle.

Le service est désigné Référent Unique, par le conseil départemental 54, pour les allocataires du RSA depuis la mise en place de ce dispositif. Les professionnelles accompagnent le public sur de nombreux axes visant à lever les freins qui entravent l'accès à l'emploi ou à la formation.

Les professionnelles interviennent sur différentes problématiques (apprentissage du Français, santé, logement, mobilité, administratif, droit au séjour...) pour tenter de lever les freins sociaux et permettre une avancée vers l'employabilité.

Des entretiens individuels et des actions collectives sont proposés aux personnes accompagnées, les services des associations et les partenaires extérieurs sont mobilisés en fonctions des besoins repérés.

La création du pôle de compétence a permis de mutualiser les échanges, les savoirs, les compétences, les informations. Ce pôle est ouvert à l'ensemble des collaborateurs de l'association intervenant sur le champ de l'insertion socio-professionnelle et se réunit régulièrement.

### 1.1.2 Locaux

La convention SPR est attachée au Pôle Asile de l'association. Les entretiens, comme les ateliers collectifs, se déroulent alors au sein des services d'accompagnement des personnes en demande d'asile ou BPI : HUAS (Hébergement d'Urgence avec Accompagnement Social), HUDA (Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile).

Cette organisation s'appuie sur "l'aller vers" afin d'éviter la multiplication des lieux et de favoriser la collaboration avec les travailleurs sociaux qui accompagnent les personnes. Ces locaux sont bien identifiés de la plupart du public. Aussi, la proximité avec les équipes dédiées à l'accompagnement des demandeurs d'asile et statutaires facilite le partage d'informations et la coordination de l'accompagnement, parfois conjoint sur certains axes.

### 1.1.3 Moyens matériels

Chaque conseillère dispose :

- ✓ D'un bureau dédié sur chacun des sites d'intervention
- ✓ D'un ordinateur portable

- ✓ D'un téléphone portable
- ✓ D'une connexion internet, y compris en partage de connexion avec le téléphone lorsqu'elle se trouve à l'extérieur
- ✓ D'un copieur, scanner...
- ✓ De bureaux d'entretien, sur réservation ou d'une salle de réunion pour les actions collectives
- ✓ De la possibilité d'utiliser un véhicule de service ou un vélo électrique (mutualisé avec d'autres services)

#### 1.1.4 Formations des professionnelles

Les professionnelles se forment régulièrement, de façon individuelle ou collective, afin de développer de nouvelles compétences ou réactualiser les acquis.

Pour ce faire, des formations sont proposées par l'ARS dans le cadre du Plan de Développement des Compétences. Aussi, elles peuvent également s'inscrire à des temps de formations, rencontres ou colloques organisés par des partenaires ou autres organismes.

Formations et rencontres significatives en 2023 :

- ✓ SI-SIAO : logiciel du SIAO
- ✓ Webinaire AD2S l'inclusion financière
- ✓ Forum Insertion et Santé Mentale : rencontres STI
- ✓ Droit des Etrangers
- ✓ Travail social en situation interculturelle
- ✓ Journée Alimentation Solidaire
- ✓ Premiers Secours Santé Mentale
- ✓ Les métiers du thermalisme et des casinos
- ✓ Cotech Mobilité
- ✓ Les arnaques financières
- ✓ Géopolitiques des femmes africaines
- ✓ Anglais professionnel
- ✓ LORTIE au Féminin
- ✓ Rencontre ARELIA / ACI et AVA pécule
- ✓ Visite chantier Eiffage avec CREPI

#### 1.1.5 Le groupe de compétences socio-professionnelles, nouvel outil de partage et collaboration

Suite à la réorganisation des activités, il est paru essentiel de maintenir un lieu d'échanges dédiés à l'ensemble des conseillers socio-professionnels de l'association sur leur spécificité métier.

Aussi, ce groupe de compétences a pour objectif de mutualiser les échanges, les savoirs, les compétences, les informations des conseillers socio-professionnels.

Les thèmes abordés ont permis des échanges constructifs autour de la pratique : retours sur les visites durant le mois de l'IAE, rencontre U2AF pour la garde d'enfants, rencontre Tous Tes Possibles

Des thèmes sont déjà proposés pour 2024, notamment autour de la construction et du développement d'actions collectives.



### 1.1.6 Les autres temps de rencontre

Les deux professionnelles peuvent participer, en fonction des besoins et des sujets évoqués, aux **réunions de service** HUDA notamment. L'objectif est de pouvoir se maintenir informé de l'actualité associative, participer aux temps de régulation d'équipe et aux projets mis en place.

En complément, **des temps dédiés aux deux conseillères socio-professionnelles**, sont proposés pour évoquer les sujets relatifs à la mission dans le cadre de la convention SPR.

**Le secrétaire du service est également présent une fois par mois en présentiel** dans les locaux de l'HUDA pour maintenir un lien de proximité avec l'équipe, faire le point sur les mesures, les entrées et sorties et procéder aux ajustements nécessaires.

Enfin, les conseillers entretiennent une forte collaboration avec les Référents Territoriaux Insertion. **Des comités techniques** sont régulièrement mis en place (une rencontre par trimestre en moyenne) pour évoquer les situations individuelles, les difficultés rencontrées, réfléchir ensemble à des solutions et décider de la suite des parcours.

### 1.1.7 Le partenariat, maillage essentiel au développement de l'interconnaissance et à la qualité de l'accompagnement du public

Aussi, au-delà des temps de formation ou rencontres dédiées, les liens constants avec les partenaires permettent aux professionnelles de renforcer leurs connaissances des dispositifs existants dans le paysage local, de se faire connaître, d'orienter et informer au mieux le public en fonction des besoins.

Dans le domaine de l'insertion socio-professionnelle, les partenariats sont nombreux, très diversifiés et en constante évolution. Une veille constante est primordiale pour s'actualiser sur l'offre existante.

La mobilisation de l'ensemble de ces partenaires est essentielle pour maintenir les droits du public, lever les freins dans l'insertion socio-professionnelle et proposer des orientations en lien étroit avec le projet des allocataires.

- [Les partenaires institutionnels et généralistes incontournables](#)

- ✓ La CAF, la CPAM : interlocuteur incontournable dans le maintien des droits des usagers
- ✓ L'OFIL, la préfecture : les partenaires spécifiques dans l'accompagnement des Bénéficiaires d'une Protection Internationale
- ✓ L'accès aux soins : Médecine préventive, CMP, libéraux, Réseau Solène ...
- ✓ Les associations de FLE, ALAJI, Tremplin Sport, ... : prendre confiance en soi, se mobiliser, apprendre
- ✓ CCAS, MDS, SIAO, Métropole, Services d'hébergement d'Urgence, Adoma, Résidences sociales, FJT ...

- [Les partenaires dédiés à l'insertion professionnelle](#)

- ✓ Le service territorial d'Insertion (STI) : une forte collaboration avec le Référent Territorial d'Insertion et l'ensemble de l'offre de service
- ✓ Pôle Emploi : un interlocuteur dédié pour les CSP
- ✓ La mission locale : des dispositifs à destination des jeunes, nombreux à obtenir une protection internationale.

- ✓ Des contacts ponctuels avec les autres Référents Uniques : Sous l'impulsion du STI, travailler en collaboration, échanger, mutualiser les informations et les outils, partager ses contacts ...
- ✓ Les chantiers et entreprises d'insertion
- ✓ Les agences d'intérim, le Réseau Entreprise ...
- ✓ Les centres de formation : CREPI Lorraine, AFPA, CCI, Greta

Les rencontres autour du mois de l'IAE et le guide de l'insertion, réactualisé en 2022 par le STI, entre autres, sont des outils précieux pour la connaissance de l'offre sur le territoire.

## 2 ACCOMPAGNEMENT SOCIOPROFESSIONNELS – SPR SÉCURISATION DU PARCOURS DES RÉFUGIÉS CONSEIL DEPARTEMENTAL – NANCY COURONNE

### 2.1 Les objectifs et modalités d'accompagnement

Conformément au cahier des charges, l'accompagnement du public s'articule au travers d'entretiens individuels et d'actions collectives. Les allocataires sont convoqués pour un entretien individuel, à minima, une fois par mois. En fonction de leurs besoins et demandes, les entretiens peuvent être plus fréquents.

Il s'agit d'une convention de 72 mesures avec le Conseil Départemental de Meurthe et Moselle.

Cette convention s'adresse principalement à des personnes relevant de domiciliations des services de l'ARS (HUDA, SPADA, HUAS). L'accompagnement se poursuit dès lors que les personnes trouvent un logement sur la métropole. Elle s'inscrit dans le cadre de la Mobilisation Sociale, telle que définit dans le Pacte Territorial d'Insertion.

Le repérage des bénéficiaires du RSA est fait par le Service Territorial d'Insertion à partir de l'adresse de domiciliation. L'accompagnement de BPI, hébergés par d'autres associations (ADOMA, ARELIA, ...) n'est pas exclu.

La première prise de contact permet d'informer le bénéficiaire sur les modalités de l'accompagnement et de rappeler les droits et devoirs.

Le Contrat d'Insertion permet de définir les engagements de chacun, les objectifs fixés doivent être adaptés aux possibilités de progression de la personne. L'instauration d'une relation de confiance est primordiale pour favoriser la mobilisation et permettre une évolution dans les démarches.

Le bénéficiaire s'engage à :

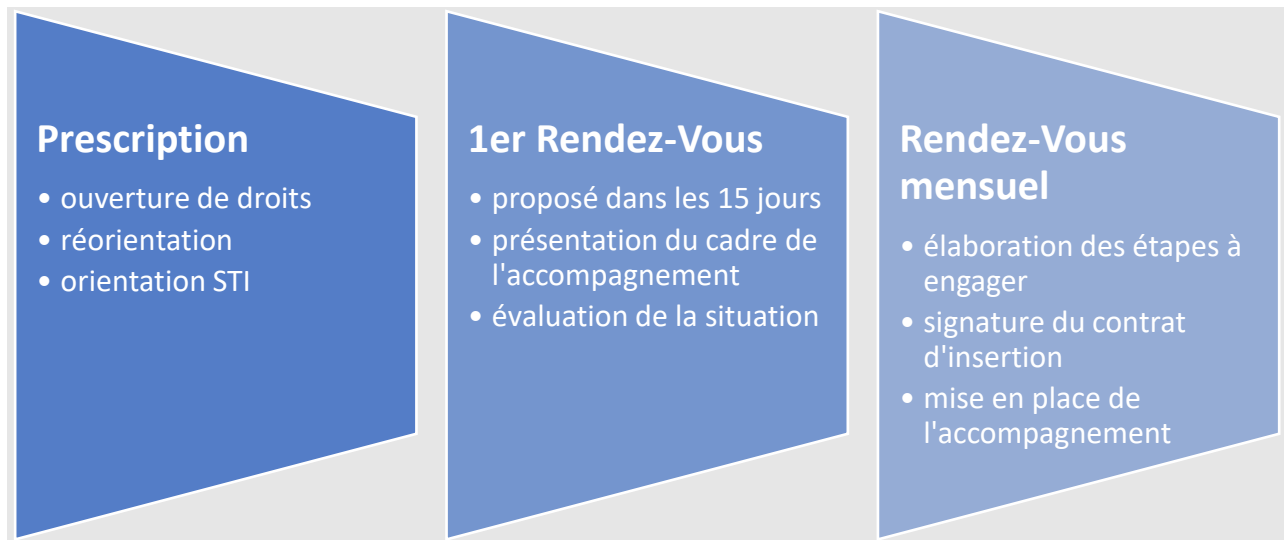
- Respecter les rendez-vous et prévenir en cas d'absence
- Réaliser les démarches prévues
- Informer le Référent de tout changement de situation.

Le conseiller s'engage à :

- Accompagner dans l'accès aux droits
- Epauler dans la réalisation des démarches,

- Mobiliser les dispositifs et actions proposés sur le territoire,
- Viser l'autonomie de la personne,
- Respecter la confidentialité des échanges.

Par la suite, l'évaluation de la situation socio-professionnelle permet de définir les étapes nécessaires pour un accompagnement adapté.



Au travers des entretiens, les conseillères évaluent les avancées et peuvent ajuster les objectifs et les engagements et permettre une avancée dans l'employabilité.

Placer la personne au centre de son parcours d'insertion et ainsi en être acteur est notre priorité. Pour ce faire, l'accompagnement s'articule autour de la connaissance de droits pour renforcer l'autonomie.

*Accompagner la personne dans l'ensemble de ses démarches :*

- ✓ Établir un diagnostic global de la situation de la personne,
- ✓ Identifier les freins et les atouts et établir un plan d'action,
- ✓ Rédiger le contrat d'insertion avec des objectifs adaptés,
- ✓ Travailler sur les savoir être,
- ✓ Mobiliser, dynamiser, rendre la personne actrice de son parcours, "faire bouger".

*Soutenir la personne dans ses démarches d'accès à l'emploi :*

- ✓ Travailler à l'élaboration d'un projet professionnel réaliste et réalisable,
- ✓ Favoriser le lien avec l'entreprise,
- ✓ Viser l'autonomie dans les Techniques de Recherche d'Emploi

- ✓ Accompagner et soutenir la personne dans les démarches dématérialisées.

Dès lors que cela s'avère nécessaire, les objectifs définis dans le contrat d'insertion peuvent être réadaptés.

En fonction des situations, différents axes de travail sont pris en compte :

L'accompagnement des personnes repose principalement sur 3 thématiques :

<b>SOCIAL</b>	Accès aux droits et aux soins Soutien administratif Aides financières Démarches liées au logement Accès à la mobilité
<b>CITOYENNETE</b>	Accès à des cours de FLE Développement du lien social Soutien à la parentalité Accès à la Culture Défense des droits Connaissance de leur environnement
<b>EMPLOI</b>	Confrontation des représentations à la réalité Connaissance des structures d'insertion Validation de projet via les PMSMP Technique de recherche d'emploi Orientation vers la formation Remobilisation

L'accompagnement se poursuit jusqu'à l'orientation de la personne dans un dispositif d'accompagnement dédié d'insertion par l'emploi, que la situation professionnelle est stabilisée ou la reprise d'une formation diplômante.

Les allocataires sont réorientés s'ils s'installent en dehors de l'agglomération Nancéienne ou intègrent un dispositif d'hébergement associé à un accompagnement dans le cadre du RSA.

## 2.2 Le public : un parcours singulier, des besoins spécifiques, un accompagnement personnalisé

La convention **Sécurisation des Parcours Réfugiés** a débuté en 2019 en raison de l'augmentation massive du public issu de l'asile sur la convention ASP RU DOM, les années précédentes.

Avant d'obtenir une protection internationale, le parcours de ce public est émaillé de ruptures : avec le pays d'origine, avec la famille et les amis, avec « sa vie d'avant », avec un statut social très favorable parfois. Ces ruptures sont subies, imposées par la fuite d'un danger qui nécessite souvent un départ précipité.

Et puis, l'arrivée en France, la désillusion et la déception, souvent. L'attente, incertaine et longue. L'inactivité, l'impossibilité d'occuper un emploi. La confiance en soi s'abîme, l'angoisse s'installe. Alors, quand, enfin, l'Etat Français reconnaît le danger et accorde une protection, il faut parfois du temps avant de se reconstruire, se projeter, s'adapter dans une nouvelle société. Les personnes doivent mobiliser une énergie et des ressources importantes pour réussir ce défi et se confronter aux lenteurs

de l'administration française, qui peut parfois stopper l'élan, avant de stabiliser réellement leur situation.

Pour certains, qui avaient des niveaux de vie et un statut social reconnu avant l'exil, c'est aussi trouver sa place, faire le deuil de cette perte et se réinventer. La reconnaissance des diplômes est difficile et nécessite des adaptations et l'acquisition de nouvelles connaissances.

Pour d'autres, mis au banc de la société dans leur pays ou issus de milieu défavorisés, peu scolarisés, voire analphabètes, il faut « *apprendre à apprendre* » pour maîtriser le français, écrire, décoder, se former.

Bien que les réfugiés aient des points communs, liés à leur situation, chaque parcours est singulier. Les besoins, les freins et les ressources mobilisables sont très différentes d'une personne à l'autre. Les conseillères socio-professionnelles doivent faire preuve de finesse dans leur évaluation pour construire un projet au plus près des aspirations et des potentialités.

Cette population ne connaît pas ou peu l'administration française, ses droits (logement, santé, ...) et moins encore l'offre en insertion professionnelle alors même qu'elle est majoritairement très en demande. Une prise en charge « globale » leur est apportée en fonction de leur domiciliation au début de leur accompagnement.

Globalement, les bénéficiaires d'une protection internationale, ciblés dans cette convention, sont très collaborant, investis et acteurs de leur accompagnement. La plupart des rendez-vous sont respectés.

En fonction du parcours des bénéficiaires pendant leur procédure de demande d'asile mais aussi de leur degré d'autonomie et de la vulnérabilité repérée, la nature de la domiciliation diffère.

Par exemple, les personnes domiciliées à la SPADA seront plus souvent des hommes isolés alors que, les personnes hébergées dans des structures dédiés (HUDA, HUAS...) sont souvent des familles ou personnes vulnérables (enfant, santé, femmes isolées...).

Aussi, l'accompagnement proposé prend en compte les actions menés en amont et les spécificités de chaque dispositif au sein desquels les personnes sont domiciliées.

L'accès au logement ou à l'hébergement sera un des points centraux de l'accompagnement.

L'accompagnement d'un ménage avec enfants accompagné dans une structure d'urgence type HUDA ou HUAS se fera en collaboration étroite avec le travailleur social référent. Aussi, l'accompagnement lié au logement sera moins prégnant qu'une personne domiciliée à la SPADA et sera axé sur la levée des freins permettant l'insertion socio-professionnelle. S'il y a obtention d'un logement sur l'agglomération Nancéienne, l'accompagnement SPR se poursuit et permet de sécuriser le parcours.

Les locataires (bail social ou privé, résidence sociale) issus de services relevant de la demande d'asile (CADA, SPADA, MADA, HUDA, ...) sont encore vulnérables et souvent perdus par la lourdeur administrative (nombreuses démarches) : une facture non comprise, un renouvellement de droits à la CSS, l'inscription à Pôle Emploi, une démarche auprès de la CAF ou encore trouver un mode de garde. Le maintien de l'accompagnement par les CSP favorise l'autonomie in situ dans le logement et l'accès à l'emploi.

### 2.2.1 Apprendre le français et accéder à la formation professionnelle

L'apprentissage du français est un enjeu majeur et un prérequis essentiel à toute insertion professionnelle réussie.

Chaque bénéficiaire est signataire du Contrat d'Intégration Républicaine lui permettant de bénéficier de cours de français financés par l'OFII. Actuellement, le volume maximale est passé à 600 heures (6 mois).

La formation linguistique dans le cadre de la signature du CIR peut prendre plusieurs mois, voire plus d'un an avant de débiter. Peu de personnes sont exemptées. Aussi, le caractère obligatoire de cette formation et les délais de mise en place retardent considérablement l'accès à l'emploi qui peut avoir lieu dans un second temps, afin d'éviter les ruptures dans le parcours professionnel.

Cette formation ne permet pas toujours d'acquérir une maîtrise linguistique nécessaire en situation d'emploi. Les personnes peuvent maîtriser le vocabulaire utile à la vie quotidienne mais restent en difficulté avec le vocabulaire professionnel.

Des formations complémentaires sont souvent nécessaires pour parfaire la maîtrise de la langue avant d'entrer en recherche active d'emploi. Les BPI peuvent avoir des parcours très différents. Certains sont analphabètes, n'ont jamais été scolarisés et ils doivent « apprendre à apprendre » avant toute chose.

Nous constatons que ce public veut, avant tout, travailler, même s'il ne maîtrise pas la langue, et certains déclinent les propositions d'actions FLE.

Cependant, plusieurs positionnements ont été faits sur l'année 2023 sur les actions d'apprentissage du français (Réponse, Côté FLE avec le GIP-FTLV) qui viennent en complément de la formation linguistique obligatoire avec l'OFII dans le cadre de la signature du CIR.

L'université de Lorraine propose également des cours de FLE pour lesquels des demandes financières auprès de la maison de l'emploi sont sollicitées.

Pour le public qui nécessite un approfondissement des apprentissages linguistiques après le CIR, les conseillères s'appuient sur le GRETA pour une formation complémentaire.

Bien que certaines personnes adoptent des stratégies de contournement de la barrière linguistique (recours à la communauté pour l'interprétariat, utilisation des nouvelles technologies), d'autres restent démunis face à certains freins importants (analphabétisme, isolement social, fracture numérique).

Aussi, en complément des entretiens individuels, des accompagnements physiques peuvent être mis en place s'il est repéré que cet accompagnement serait bénéfique à l'acquisition de l'autonomie, au renforcement de la confiance en soi ou pour lever les freins d'accès aux droits liés à la barrière linguistique.

Cette convention permet de faire appel à des traducteurs, financés dans le cadre du conventionnement spécifique de l'action.

### 2.2.2 Réfléchir à un mode de garde

Pour les couples avec enfants en bas âge ou les familles monoparentales, la question de la garde d'enfant est centrale dans l'accès à l'emploi.

Aussi, cette difficulté est souvent combinée à des problèmes de mobilité.

Les contraintes horaires des solutions de garde et des transports en commun complexifient considérablement le quotidien et peut générer de la démobilité dans la recherche d'emploi.

Les parents n'ont pas forcément connaissance des structures d'accueil pour leurs enfants. Le coût est très souvent difficilement supportable pour leur budget.

Il faut parfois attendre plusieurs mois avant de pouvoir bénéficier d'une place en crèche. Aussi, le recours aux assistantes maternelles est peu mobilisé. Les raisons restent à éclaircir. Cependant, il convient de préciser qu'il peut être particulièrement difficile d'être employeur d'une assistante maternelle lorsque l'on est soi-même accompagné dans son insertion professionnelle.

Cette situation s'améliore lorsque les enfants sont scolarisés. Les parents sont mieux informés et peuvent bénéficier de moyens de garde adaptés.

### Quelques chiffres,

Sur les 112 personnes accompagnées en 2023,

- ✓ 37 personnes sont en couple, avec au moins un enfant
- ✓ 15 personnes sont des parents de famille monoparentale

#### 2.2.3 Savoir se déplacer sur l'agglomération, être mobile

La mobilité facilite considérablement l'accès à l'emploi.

La très grande majorité des personnes accompagnées en 2023 était tributaire des transports en commun pour assurer leurs déplacements.

Mobilité SPR	
Transport en commun	97
Voiture	7
Cyclomoteur	1
Vélo	2
Inconnu	5
Total	112

Sur les 112 personnes prises en charge en 2023,

- ✓ 97 utilisent exclusivement les transports en commun
- ✓ 7 d'entre eux possèdent une voiture
- ✓ 2 se déplacent à vélo

Ce public a, en général, une bonne connaissance de l'offre transport en commun sur l'agglomération.

Nous complétons ces connaissances pour la carte TER Solidarité (carte SNCF) qui leur offre une réduction de 80 % sur les lignes TER Grand Est.

Afin de renforcer la mobilité du public, des orientations peuvent être prescrites vers la plateforme mobilité. :

Concernant le permis de conduire, plusieurs dispositifs sont à leur disposition.

- ✓ Intégracode est un dispositif visant à améliorer les compétences sociolinguistiques pour entrer en formation de code de la route.
- ✓ Financements du permis de conduire, par la Maison de l'emploi
- ✓ Une trottinette financée pour une formation à Velaine-en-Haye (trajet domicile => bus => formation).

#### 2.2.4 Accéder à un logement

Il faut souvent attendre plusieurs mois, voire années, avant de se voir proposer un logement social, malgré la labellisation en lien avec leur statut (hébergés depuis plus de 18 mois / Bénéficiaire d'une protection internationale). Les personnes isolées sont plus particulièrement touchées par ces délais d'attente.

Les BPI, pris en charge dans une structure d'hébergement (HUDA notamment) doivent quitter le dispositif dans un délai de 6 mois, à compter de la décision positive.

Aussi, il n'est pas rare que les personnes soient orientées vers des structures d'hébergement dans l'attente de se voir proposer un logement social. Ces orientations ne correspondent pas toujours avec leur projet de vie et le secteur géographique dans lequel elles veulent s'installer. Cela génère, de nouveau, une étape supplémentaire dans le parcours, une rupture et une instabilité délétère dans l'insertion socio-professionnelle.

L'accès au logement autonome reste compliqué sur la Métropole, principalement en raison d'une pénurie de logement, mais aussi parce qu'il y a peu de mouvement sur le parc locatif.

De plus, suite à de gros travaux entrepris sur des résidences sociales, des demandes sont restées sans proposition.

Concernant les dispositifs d'urgence, (HUAS, HU IDA), les logements sont implantés au sein de la Métropole mais aussi sur d'autres territoires, ce qui ne facilite pas l'accès à différents dispositifs : apprentissage du français, action permis de conduire, emploi aidé, etc.

Des personnes accèdent à un logement autonome : certains sont malheureusement très énergivores, ce qui pose très vite des problèmes financiers au vu des faibles ressources des ménages.

Aussi, 20 personnes ont pu accéder au logement durant l'année 2023.

#### 2.2.5 Prendre soin de sa santé physique et psychique

Une partie du public a pu être privé de soins avant d'arriver en France ou n'ont pas eu accès à un système de soins de qualité dans leur pays.

D'autre encore peuvent être victimes d'un syndrome de stress post-traumatique en lien avec leur parcours de vie ou être en situation de handicap.

Aussi, l'apprentissage du français est difficile voire impossible, les priorités sont axées autour de la santé. Il faut d'abord pouvoir stabiliser le confort dans la vie quotidienne avant d'entreprendre une insertion socio-professionnelle.

Dans le cadre de fragilité psychologique ou traumatismes importants, il faut parfois beaucoup de temps avant que la personne ne soit disponible pour s'investir dans des apprentissages ou un emploi.

Des orientations vers les structures de soins et d'accompagnement dédiées peuvent être entreprises. Les conseillères attachent une attention particulière au fait que le public bénéficie de soins adaptés.

Les interventions sur cet axe sont importantes pour aider ce public qui ne possède, pour la plupart, qu'un numéro provisoire. L'accès à un numéro d'identification national (NIR) définitif peut prendre du temps et avoir une carte vitale et un compte Ameli.



Aussi, une vigilance particulière est nécessaire pour éviter les ruptures de droits auprès de la CPAM, fréquents.

## 2.2.6 Comprendre ses obligations administratives et être rigoureux et vigilant dans ses démarches

Les professionnelles interviennent pour toutes les démarches : CAF, CPAM, Préfecture, Impôts, Pole Emploi... nous jouons un rôle d'interface pour débloquer ou éviter des situations complexes.

Par exemple, lors de rupture de ressources (oubli d'envoi des déclarations trimestrielles à la CAF, renouvellement titre de séjour, etc.) pour rétablir la situation au plus vite.

Les professionnels peuvent également lire et expliquer les courriers reçus : le public peut solliciter le service à tout moment, sans avoir nécessairement un rendez-vous, par mail, par sms, par téléphone ou ils se présentent directement au bureau.

L'accélération de la dématérialisation<sup>1</sup> des procédures a considérablement impacté les modalités d'accompagnement du public et son autonomisation dans les démarches.

## 2.2.7 S'approprier les attentes de l'entreprise : code du travail Français, code de l'entreprise, techniques de recherche d'emploi. Affiner son projet professionnel

Après plusieurs mois voire années d'inactivité, dès l'obtention du statut, ce public entend travailler immédiatement et ainsi gagner sa vie.

Malheureusement, les difficultés citées plus haut, cumulées ou non, peuvent venir retarder leur projet et les amène à vouloir brûler certaines étapes.

La notion de construction de projet professionnel ou de priorisation des démarches est parfois incomprise et occultée.

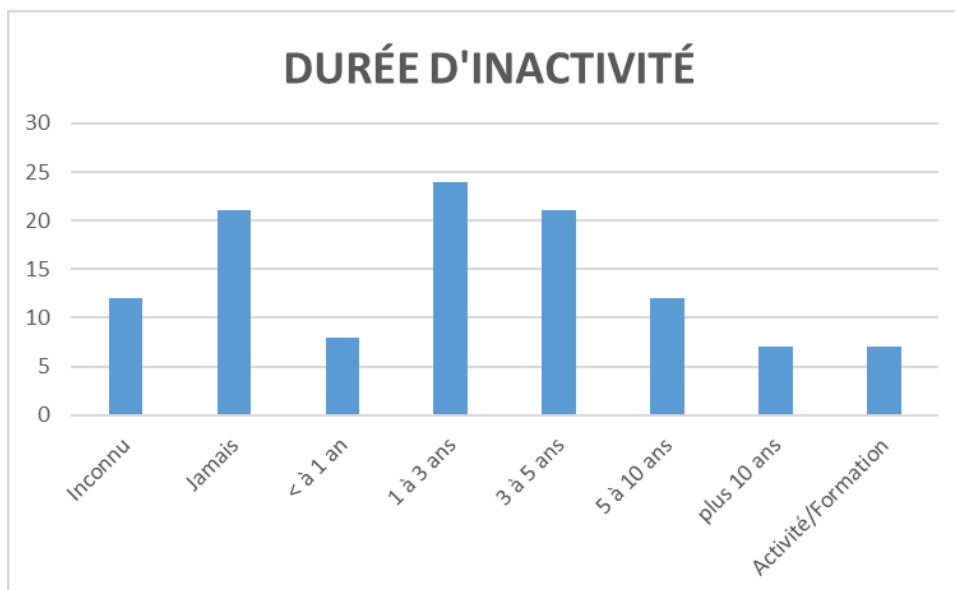
Ils vont alors se disperser, en faisant abstraction des conseils apportés. Ils se retrouvent parfois inscrits à des formations où il n'y a pas de financement, ou encore papillonner de projet en projet sans aucun lien, pourvu que le second aboutisse plus vite que le premier.... Cette stratégie, rarement payante, va chez certains amener épuisement et découragement. C'est pourquoi, il faut, de façon régulière, les recentrer sur le projet de départ et les accompagner dans ce cheminement.

De plus, la facilité de s'installer comme autoentrepreneur comme Uber Eats ou Deliveroo fait qu'il est difficile de travailler un véritable projet professionnel. On note toute de même une diminution de cette tendance à s'orienter vers ce type d'emploi, comparativement aux années précédentes.

**Aussi, il est intéressant de voir les durées d'inactivité du public au moment de leur entrée sur le dispositif SPR :**

---

<sup>1</sup> Voir le focus sur l'accès au numérique et la dématérialisation des procédures – dans le rapport d'activité du Pôle Asile / thématique transversale pour l'ensemble des dispositifs.



Enfin, globalement, les conseillères socio-professionnelles sensibilisent le public à la recherche d'emploi :

- ✓ Rédaction de CV et lettre de motivation
- ✓ Utilisation de l'outil informatique et recherche d'offres d'emploi
- ✓ Savoir-être en situation professionnelle,
- ✓ Conseils dans le cadre des entretiens d'embauche

#### Quelques chiffres pour 2023 ?

- ✓ 51% des personnes accompagnées<sup>2</sup> ont accédé à un emploi contre 28% en 2022
  - Dont 3 personnes en CDI
  - 3 personnes en CDD de plus de 6 mois
  - 9 personnes en CDDI
  - 4 personnes en INTERIM
- ✓ 2% ont accédé à une formation

### 2.3 Actions collectives thématiques

La présence des Référent Unique sur le site de l'HUDA a permis, en 2023, de mutualiser les moyens financiers et humains, et d'organiser davantage d'actions : 30 actions collectives ont été organisées, contre 10 actions en 2022.

Comme les années précédentes, ces actions sont ouvertes aux publics des autres conventions (DOM et ASP), mais aussi aux publics des autres services de l'AARS (HUDA, CADA, CPH). La mixité de ces groupes facilite, pour les bénéficiaires, l'ouverture vers autrui, un lieu d'expression en français moins formel que celui des cours d'apprentissage, et un lieu de convivialité : le public apprécie cette mixité et est demandeur de ces actions. Cette année, les RU ont fait appel à d'autres partenaires, pour ouvrir le champ des possibles : le CPIE (Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement) à Champenoux, AKTO (OPCO, OPérateur de COmpétences dans 27 secteurs d'activité professionnelle). Dès lors que les

<sup>2</sup> Voir l'ensemble des résultats dans le volet relatif aux résultats, plus bas dans ce document

ateliers sont payants (entrées jardin botanique, pique-nique randonnée vosgienne, art thérapie, CPIE, fournitures déco de Noël...), le financement émerge exclusivement sur les fonds de l'HUDA.

Listes des actions réalisées :

- ✓ 9 ateliers CUISINE avec la Boite à Cuisine
- ✓ 2 ateliers NUMERIQUE avec la Conseillère Numérique
- ✓ 2 ateliers AKTO : c'est quoi l'intérim / codes de l'entreprise
- ✓ KIJOULOU
- ✓ LORTIE au Féminin avec le STI
- ✓ Salon de l'IAE
- ✓ TRI des PAPIERS
- ✓ RADIO FAJET avec le STI
- ✓ UIMM Sortie PLAGES RIVES de Meurthe
- ✓ JARDIN BOTANIQUE
- ✓ RANDONNEE dans les VOSGES
- ✓ RANDONNEE SENTIER MAXEVILLE
- ✓ ART THERAPIE
- ✓ PETANQUE
- ✓ JARDIN EPHEMERE
- ✓ ARBORETUM CPIE
- ✓ Visite OPERA
- ✓ Déco de NOEL

Cette année, un partenariat spécifique a été développé avec la BOITE à CUISINE : une action par mois est réalisée, sauf pendant les vacances. 6 à 8 personnes sont accueillies lors de ces séances à partir de 9 heures. Le repas est proposé par le cuisinier de la BOITE à CUISINE, à partir de denrées récupérées à la Banque Alimentaire : il s'agit de recettes simples et originales, à partir de produits de base. L'ensemble du groupe, y compris les RU, prépare le repas, puis tous ensemble déjeunent.

Les participants repartent avec les restes du repas, et éventuellement, des produits frais venant de la Banque Alimentaire. Ceux qui le souhaitent peuvent s'inscrire à la Boite à Cuisine, sur d'autres temps. Ces ateliers sont très appréciés du public.

Fin 2023, un travail avec la Conseillère Numérique du Pole Asile s'est mis en place, et des ateliers ont été proposés sur le site de la CAF : changer mon profil, faire ma déclaration trimestrielle, envoyer un document scanné à partir de mon téléphone.... Ces ateliers se font en groupe réduit, 3 à 4 personnes, de façon à pouvoir répondre aux demandes de chacun. Les participants peuvent ensuite prendre rendez-vous avec la Conseillère pour continuer les démarches en individuel.

D'autres ateliers, d'autres thèmes sont prévus en 2024 : prendre un rendez-vous sur Doctolib, faire sa déclaration de revenus en ligne, créer une adresse mail....

Des ateliers ciblés EMPLOI ont aussi été mis en place :

- LORTIE au Féminin, avec le STI : cette année, le thème s'est porté sur les Espaces Verts, toujours en collaboration avec les ASP d'autres structures (ARELIA, RELIANCE, CDIFF). En juillet, une visite à l'UIMM (Union des Industries de Meurthe et Moselle) s'est déroulée sur toute une journée : le matin, ateliers découverte des métiers de l'industrie, repas pris sur place, puis visite des plateaux techniques l'après-midi.
- À la suite d'un contact avec le GEIQ Propreté, AKTO, OPérateur de COmpétences, a souhaité développer des ateliers pour faire se rencontrer des secteurs d'activité qui recrutent et des "travailleurs" potentiels qui recherchent un emploi.
  - o 2 ateliers ont été réalisés :

- C'est quoi l'intérim ? pour expliquer le monde de l'intérim ;
- Les codes de l'entreprise, pour discuter des droits et devoirs des salariés

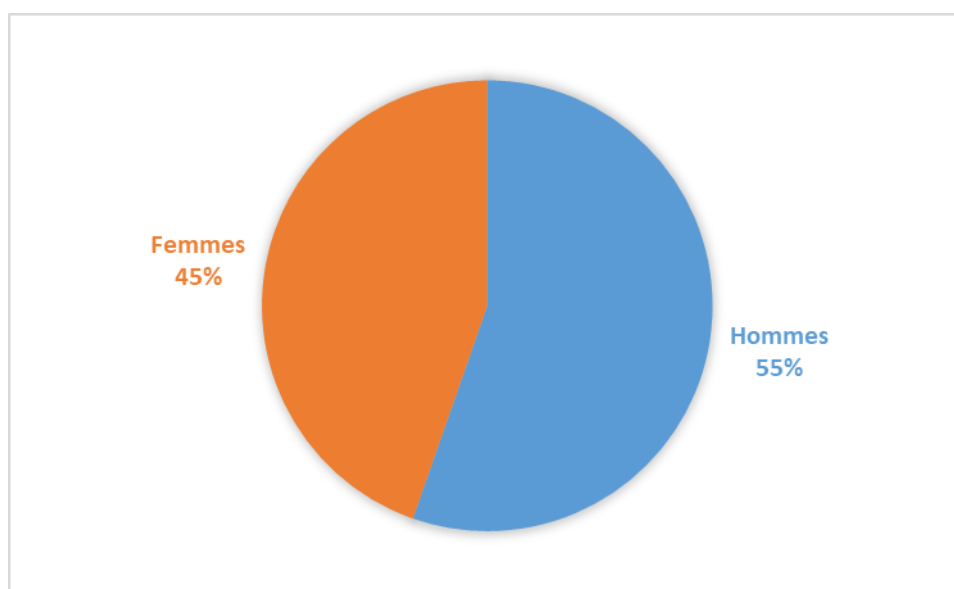
Des échanges sur les projets de chacun ont permis d'ouvrir des possibilités vers d'autres secteurs d'activité. Et la chargée de mission AKTO est repartie avec les CV des personnes en recherche active d'emploi.

## 2.4 L'activité à travers quelques chiffres

### ➤ Typologie du public

112 personnes ont été accompagnées dans le cadre de la convention SPR entre le 1<sup>er</sup> et le 31 décembre 2023, avec une durée moyenne d'accompagnement de 13 mois.

Sur les 112 personnes, 41 personnes sont sorties du dispositif contre 53 en 2022. Il est à noter que la majorité des personnes accompagnées sont des hommes à 55% :



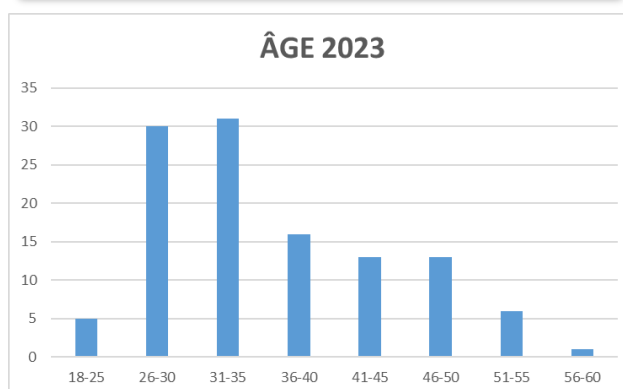
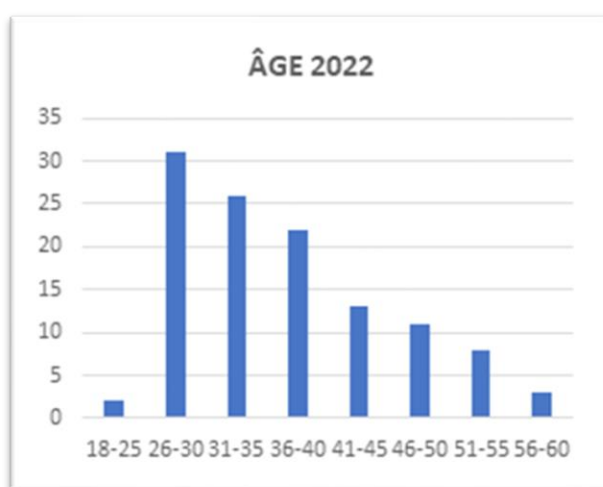
Concernant la typologie du public, il n'y a pas de changement significatif en comparaison de l'année 2022. On constate toujours une part importante du public isolé accompagné par le service avec 52 personnes sur un total de 112.

Situation familiale du public accompagné en 2022		Situation Familiale en 2023
Inconnu	3	3
Isolé	52	52
Isolé avec enfant	16	15

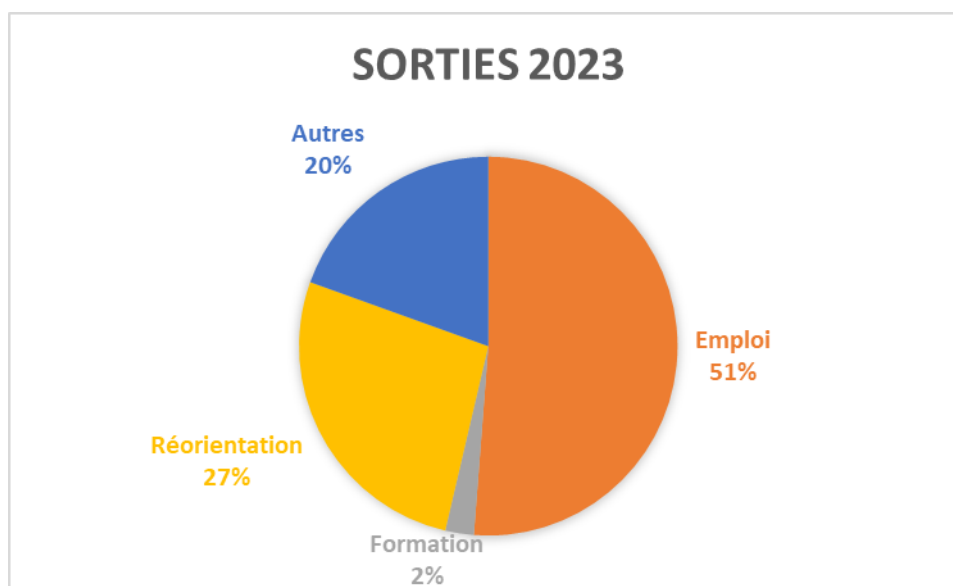
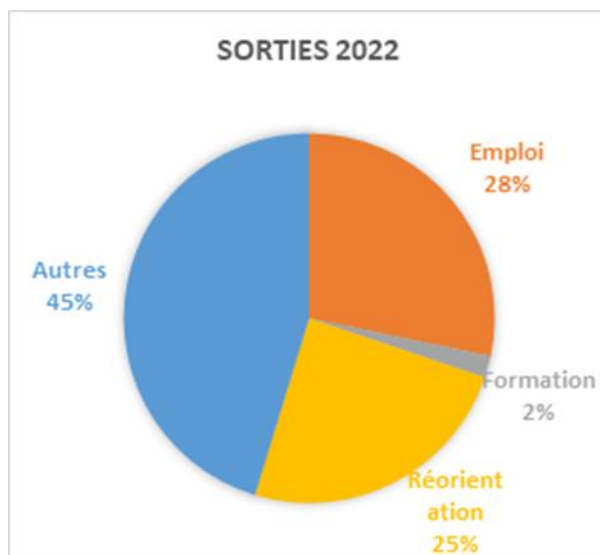
Couple sans enfant	3	5
Couple avec enfant	44	37
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>112</b>

➤ **L'âge des personnes accompagnées**

La majorité du public accompagné a entre 26 et 30 ans ce qui est en corrélation avec la typologie avec une part importante de public isolé.



➤ **Les sorties en 2023**



41 personnes sont sorties de la convention SPR en 2023, contre 53 personnes en 2022. Les sorties sont globalement positives.

➤ **Les sorties relatives à l'emploi**

Sorties dynamiques 2022		
Emploi durable	CDI	6

Sorties dynamiques 2023		
Emploi durable	CDI	3

	CDD + 6 mois	1
	Intérim	2
Création d'activité	Uber	2
Emploi/formation	SIAE	5
	Formation qualifiante	1
Autres	Accès ressources	6
<b>Total</b>		<b>22</b>

	CDD + 6 mois	6
	Intérim	5
Emploi transition	CDD - 6 mois	1
Emploi/formation	SIAE	9
	Formation qualifiante	1
Autres	Accès ressources	3
<b>Total</b>		<b>28</b>

Nous constatons une légère augmentation en comparaison à 2022. Cela s'explique surtout par l'augmentation du nombre d'accès aux parcours SIAE qui représente un vrai tremplin à l'insertion professionnelles.

### ➤ Réorientation emploi

Réorientations 2022		
Orientation Pole Emploi		1
Réorientation socio pro		0
Réorientation Mobilisation Sociale	MDS	1
	Autres	11
<b>Total réorientations</b>		<b>13</b>

Réorientations 2023		
Orientation Pole Emploi		2
Réorientation socio pro		2
Réorientation Mobilisation Sociale	MDS	3
	Autres	4
<b>Total réorientations</b>		<b>11</b>

### ➤ Réorientation vers d'autres dispositifs

Autres sorties 2022	
Sortie dispositif RSA	1
Déménagement, changement domicile	17
<b>Total autres sorties</b>	<b>18</b>

Autres sorties 2023	
Sortie dispositif RSA	2
Déménagement, changement domicile	6
<b>Total autres sorties</b>	<b>8</b>

Les déménagements vers d'autres territoires ont considérablement baissé passant de 6 en 2023 contre 17 en 2022.

➤ **Exemples de messages reçus en fin d'accompagnements :**

*'Merci beaucoup pour tout, j'ai vraiment eu de la chance de vous connaître. Deux années ont passé très vite, avec beaucoup de moments et de souvenirs, merci à vous et à tout le personnel de l'ARS'' MA*

*"Merci beaucoup pour tout, vous êtes très bien. Bonne chance à Vous" LB*

*" J'ai vécu de merveilleux moments avec toi et ARS, et c'est grâce à toi que j'ai choisi de me former en CCI et de me diriger vers le CESI et le master. De plus, nous avons vécu de nombreux moments agréables, du pique-nique à vélo, des promenades dans la jungle, du Pétanque... tout cela que je n'oublierai jamais. Je suis vraiment satisfait de cette expérience, je l'apprécie énormément. Je te souhaite le meilleur de la vie." RI "Ce fut un plaisir de vous rencontrer ! Merci beaucoup !" MG*

### 3 CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES 2024

En 2023, le nombre des personnes sorties est en baisse, soit 41 sorties contre 53 en 2022. Cependant, nous constatons une augmentation du nombre de sorties emploi : 17 contre 15 en 2022. Il est à noter que l'apprentissage du Français reste un véritable frein à l'insertion des personnes par manque de d'offre de service sur ce volet.

Concernant la dématérialisation, nous allons poursuivre les actions initiées en 2023 avec la Conseillère Numérique : des actions collectives sont déjà programmées, et des temps individuels devront se mettre en place.

Au niveau des actions collectives la mission SPR a pris l'initiative en lien avec l'équipe HUDA de s'inscrire dans un projet avec l'Autre Canal à compter de mi-mars 2024. Cette action est menée dans le cadre du CTAI (Contrats Territoriaux d'Accueil et d'Intégration). Il a pour but de monter un spectacle autour du parcours des réfugiés, avec un montage vidéo présenté au Festival Bons Moments en mai 2024.

Fin 2023, le programme AGIR (Accompagnement Global et Individualisé des Réfugiés) se met en place progressivement sur le département. Un lien avec notre mission SPR est plus que nécessaire. Des rencontres sont à prévoir pour travailler de paire avec les référents du programme AGIR.

La mission SPR montre tout son intérêt pour l'insertion du public bénéficiaire de la protection internationale. Régulièrement des mesures sont en attente faute de place. Aussi, le Conseil Départementale en lien avec l'Association ARS a fait le choix d'augmenter le nombre de mesure passant de 72 mesures à 102 mesures dès le 01/01/2024. Cela va engendrer le recrutement d'un nouveau conseiller socio professionnel, passant cette convention à deux Equivalent Temps Plein d'encadrement.

## Glossaire et éclairages

**AD2S** Accès Droits Santé Solidarité (association)

**AFPA** Agence pour la formation professionnelle des adultes



**AGIR** Accompagnement global et individualisé des réfugiés

La direction générale des étrangers en France, en lien avec la délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DIAIR), la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) et la délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) déploie le **programme AGIR** pour systématiser l'accompagnement vers l'emploi et le logement des bénéficiaires de la protection internationale (BPI). Accompagnement de 24 mois. maximum

Le programme AGIR (Accompagnement global et individualisé des réfugiés) est un programme d'accompagnement global et individualisé des réfugiés vers l'emploi et le logement.

Il consiste en un guichet unique départemental de l'intégration des réfugiés visant à assurer un parcours d'intégration sans rupture aux réfugiés.

Cet accompagnement est proposé pendant 24 mois maximum et permet à chacun de faciliter l'accès aux droits (droit au séjour, prestations sociales et familiales, accès à la santé, notamment mentale, soutien à la parentalité, accès à un compte bancaire, échange de permis de conduire, ...), d'être accompagné vers le logement adapté à sa situation personnelle et familiale, et vers l'emploi et la formation.<sup>3</sup>

**APS** Autorisation Provisoire de Séjour

**BPI** Bénéficiaire d'une Protection internationale

**BOITE A CUISINE** <https://laboiteacuisine.org/>

**CAF** caisse d'allocations familiales

**CCAS** Centre Communal d'Action sociale

**CCI** Chambre de commerce et d'industrie

**CMP** Centre Médico-psychologique

**CNV** Communication non violente

**CPAM** Caisse primaire d'assurance maladie

**CST** Carte de Séjour temporaire

**CREPI** Clubs Régionaux d'entreprises partenaires de l'insertion

**DORA** : application internet, outil professionnel de référencement des offres d'insertion, porté par la plateforme de l'inclusion.

**FLE** Français Langues Etrangères

**FJT** Foyer Jeunes Travailleurs

**GAPP** Groupe d'Analyses des pratiques professionnelles

**GRETA** Groupements d'établissements publics locaux d'enseignements

---

<sup>3</sup> Source : <https://www.immigration.interieur.gouv.fr/Integration-et-Acces-a-la-nationalite/AGIR-pour-l-emploi-et-le-logement-des-personnes-refugiees>

**HUDA** Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile

**HUAS** Hébergement d'urgence avec accompagnement social

**IAE** Insertion par l'activité économique

**MDE** Maison de l'emploi

**MDS** Maison des solidarités

**OFII** Office Français d'Immigration et de l'Intégration

**PDC** Plan de Développement des Compétences

### **PHENIX**

Afin d'assurer ses missions, le conseil départemental de Meurthe et Moselle s'est doté d'une application informatique dédiée au RSA nommée « Phénix ». Cette application intègre des données à caractère personnel relatives à l'instruction et au versement de l'allocation par les organismes payeurs (flux mensuels et quotidiens CAF/MSA) ; des données à caractère personnel relatives à la situation du bénéficiaire vis-à-vis du service public de l'emploi (flux mensuel Pôle Emploi) ; ces données sont complétées par les services du conseil départemental pour ce qui concerne l'orientation et l'accompagnement des bénéficiaires, ainsi que des informations administratives. L'application est également prévue pour un accès par des structures partenaires externes.

Le logiciel RSA Phénix a été développé avec les objectifs centraux suivants :

- Gérer l'information de manière unique et permettre le partage de celle-ci
- Créer des espaces de travail commun
- Permettre d'avoir une vision globale de l'ensemble d'un dossier
- Disposer d'outils de gestion administrative
- Disposer de tableaux de bord issus des données récoltées dans le système d'information

**PMSMP** Période de mise en situation en milieu professionnel

### **PROTECTION SUBSIDIAIRE**

La protection subsidiaire est l'autre forme de protection. Elle est attribuée à l'étranger qui ne remplit pas les conditions d'obtention du statut de réfugié et qui prouve qu'il est exposé dans son pays à l'un des risques suivants :

- Peine de mort ou exécution
- Torture ou peines ou traitements inhumains ou dégradants
- Menace grave et individuelle contre sa vie ou sa personne en raison d'une violence qui peut s'étendre à des personnes sans considération de leur situation personnelle et résultant d'une situation de conflit armé interne ou international

### **REFUGIE**

La Convention de Genève du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugié-e-s définit le terme "réfugié". Le **statut de réfugié-e** désigne une personne qui se trouve hors du pays dont elle a la nationalité ou dans lequel elle a sa résidence habituelle et qui craint avec raison d'être persécutée du fait de son appartenance communautaire, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques. Du fait de cette crainte, elle ne peut / ne veut pas se réclamer de la protection de ce pays ou y retourner.

**RESEAU SOLENE** : Réseau de prévention santé dont l'objectif est le dépistage d'un besoin de prise en charge ophtalmologique, pour les personnes en situation de précarité

**RTI**    Référent Territorial Insertion

**RPS**    Risques Psycho-sociaux

**RSA**    Revenu de Solidarité Active

**SAM**    Service d'Accompagnement de la Métropole (Association ARS)

**SEF**    Servie Emploi Formation

**SIAO**    Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

**SPADA** Service de Premier Accueil des Demandeurs d'Asile

**SPR**    Sécurisation du Parcours des Réfugiés

**STI**    Service Territorial de l'Insertion