

CENTRE PROVISoire D'HÉBERGEMENT CPH

Katia DELECROIX

Directrice

Lise BONGART

Cheffe de service

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

36 places en diffus sur les communes de la Métropole du Grand Nancy, Champigneulle, Blénod-lès-Pont-à-Mousson et Pont-à-Mousson

ÉQUIPE

Direction	0,05 ETP
Assistante de Direction	0,05 ETP
Assistante de Gestion.....	0,05 ETP
Secrétaire	0,10 ETP
Agent d'accueil et administratif	<i>mutualisation avec le CADA</i>
Cheffe de service	0,30 ETP
Travailleur social	2,00 ETP
Conseillère socio-professionnelle	0,90 ETP
1 agent de maintenance.....	0,10 ETP
Conseillère numérique	0,05 ETP
Total	3,60 ETP

▲ MÉNAGES

Couples avec enfants.....	10
Isolés avec enfants	3
Isolés sans enfant	7
Total	20

▲ PERSONNES

Adultes.....	30
Enfants	26
Total	56

▲ ACTIVITÉ

Taux d'occupation : **99,69 %**

13 099 nuitées réalisées

Durée moyenne de séjour : **16,28 mois**

▲ FLUX

6 ménages admis / 14 personnes

9 ménages sortis / 28 personnes

▲ STATUTS DES PERSONNES SUIVIES EN 2023

Réfugiés	39
Protection subsidiaire.....	17

▲ ORIENTATION DES MÉNAGES À LA SORTIE DU DISPOSITIF

Accès logement social autonome	6
CHRS diffus.....	2
Résidence sociale	1

11 ménages présents au 31 décembre 2023, soit 28 personnes



1	CONTEXTE	2
2	CONTRAT D'INTÉGRATION RÉPUBLICAINE	2
2.1	Les signataires	2
2.2	La formation civique	2
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	3
3	ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE	3
3.1	Les conditions d'admission	3
3.2	L'accompagnement individualisé	4
3.3	Les dispositions relatives à l'hébergement	5
4	DONNÉES CHIFFRÉES	7
4.1	La typologie des ménages accueillis	7
4.2	La durée de prise en charge	8
4.3	Le taux d'occupation	8
5	STATUTS/TITRES	9
5.1	Le statut de « réfugiés »	9
5.2	La protection subsidiaire.....	9
6	RESSOURCES, PARTICIPATIONS ET ÉPARGNES	10
6.1	Les ressources	10
6.2	La participation aux frais d'hébergement.....	11
6.3	L'épargne	11
7	SORTIES DU CPH	11
7.1	Les sorties en logement.....	11
7.2	Les taux de sortie vers l'emploi.....	12
8	ACTIONS COLLECTIVES MENÉES PAR LE CPH	13
9	INTERPRÉTARIAT	13
10	SATISFACTION DES USAGERS/DÉMARCHE PARTICIPATIVE	14
11	ACTUALISATION DES OUTILS LOI 2002-2	15
11.1	Le projet d'établissement CPH.....	15
11.2	L'évaluation interne CPH	16
12	CONCLUSION	17
	ANNEXE	18
	GLOSSAIRE	20

1 CONTEXTE

Le ministère de l'Intérieur a publié en janvier 2024 les premières données sur l'asile en France pour l'année précédente. **On y apprend qu'un nombre record de 149 511 premières demandes d'asile ont été enregistrées sur l'ensemble de l'année 2023**, dont 145 522 formulées auprès des préfectures au sein des guichets uniques pour demandeurs d'asile (GUDA) – **en hausse de 6,4 % par rapport à 2022**.

Sur 136 751 décisions rendues par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFPRA) (incluant les décisions de réouverture de dossiers clos), **44 479 ont attribué une protection au titre de l'asile** (statut de réfugié ou protection subsidiaire) **soit un taux de 32,8 % (+3,6 points par rapport à 2022)**.

Au total, ce sont 60 808 personnes (incluant les mineurs) qui ont été protégées par la France au titre de l'asile en 2023, un niveau jamais atteint **(+8,1 points par rapport à 2022)**.

Les années 2015 et 2019 ont été marquées par une très forte augmentation des arrivées de demandeurs d'asile en France. Avec la crise sanitaire un ralentissement des flux s'observait sur l'ensemble des pays.

Depuis août 2022, le flux a repris sa progression à compter du second semestre sur l'ensemble des départements lorrains, pour atteindre pratiquement le niveau de 2019 en Meurthe-et-Moselle.

En 2023, le nombre d'arrivées enregistrées tend à se stabiliser en Meurthe et Moselle avec 1 435 personnes soit 24 % de plus que l'année précédente.

En 2022, 2 452 personnes ont signé un contrat d'intégration républicaine (CIR) en Lorraine, dont 685 en Meurthe et Moselle. Cette tendance à la hausse se poursuit en 2023. **C'est dans ce contexte que le centre provisoire d'hébergement (CPH) de l'association a augmenté sa capacité d'accueil de 6 places.** (Arrêté DDETS/SHL n°35 du 25/02/2022).

2 CONTRAT D'INTÉGRATION RÉPUBLICAINE

2.1 Les signataires

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

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, trois parcours de formation linguistique peuvent lui être proposés et un nombre d'heures prescrit. Ces parcours visent 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 pour l'obtention d'une carte de séjour pluriannuelle.

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. Certaines dispositions concernent l'emploi et la formation.

L'instruction prévoit qu'à partir de mars 2019 l'ensemble des primo-arrivants, y compris les réfugiés, bénéficieront :

- du **doublent 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 **doublent 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 (Office français de l'immigration et de l'intégration)**, au cours duquel le primo-arrivant sera orienté vers un opérateur du service public de l'emploi. Il le recevra pour un entretien approfondi d'orientation professionnelle puis un accompagnement vers l'emploi adapté.

2.5 Les sanctions en cas de non-respect des obligations

Le contrat d'intégration républicaine est conclu pour une durée d'un an. **Il 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.**

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 par le CPH 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).

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 respectaient pas nécessairement ces critères. **Depuis 2020, deux places d’hébergement ont été réservées et ouvertes à l’accueil et à l’accompagnement des publics isolés.** Ces deux studios initialement dédiés à l’accueil de couple ou isolés avec enfants **ont été transformés pour répondre aux besoins des publics isolés sans solutions d’hébergement et aux instructions de l’OFII.**

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, 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.

Un entretien d’accueil avec la cheffe de service est organisé pour chaque ménage dans le mois qui suit son entrée sur le dispositif. La formalisation de cette arrivée se traduit par une **contractualisation du document individuel de prise en charge, du livret d’accueil et du contrat de séjour.**

Nationalités	2022	2023
Afghane	18	30
Syrienne	13	13
Nigériane	-	4
Sri Lankaise	4	4
Géorgienne	-	2
Congolaise	1	1
Turque	1	1
Sierra Léonaise	2	1
Burundaise	6	0
Total	45	56

Le nombre d’accueil réalisé par le service est en augmentation. 56 personnes ont été accueillies en 2023, contre 45 l’année précédente.

Les deux pays principaux d’origine des personnes prises en charge sont identiques depuis 2021. **77 % d’entre elles sont originaires de Syrie et d’Afghanistan. Précisons que le nombre de personnes issues d’Afghanistan est en constante augmentation.**

Ces statistiques, observées également sur le centre d’accueil pour demandeurs d’asile (CADA), coïncident avec le contexte géopolitique international instable.

En revanche, nous constatons que 2023 est marquée par une poursuite de la diminution du nombre de nationalité représentées sur l’ensemble des accueils.

3.2 L’accompagnement individualisé

L’accompagnement des familles est réalisé par un binôme composé d’un travailleur social et d’une conseillère en insertion socioprofessionnelle. Depuis avril 2022, une travailleuse sociale a complété l’équipe.

Il vise à permettre au ménage l'accès :

- à ses droits sociaux et civiques,
- aux allocations et prestations auxquels il peut prétendre,
- à l'apprentissage de la langue française,
- à un emploi ou à une formation professionnelle,
- à 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 liées à l'occupation 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 la cheffe 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 l'hébergement

En 2022, à la suite de l'extension de 6 places, et dans le cadre de l'amélioration de l'offre d'hébergement, 3 logements ont été rajoutés sont venus étoffer le parc locatif. Afin de revenir à la capacité initiale de 36 places, 1 logement a donc été rendu en 2023, et 1 autre le sera début 2024.

Il est désormais constitué de 13 appartements qui se situent sur un axe Nancy – Pont-à-Mousson selon la répartition suivante :

- 1 T4 à Champigneulles (Meurthe-et-Moselle Habitat)
- 3 appartements à Nancy : 1 studio, 1 T1 et 1 T2 (logement privé)
- 1 T5 à Blénod-lès-Pont-à-Mousson (SEM PAM)
- 2 T4 à Pont-à-Mousson (MMH – SEM PAM)
- 2 T1 et 1 T4 à Malzéville (Batigère)
- 1 T2 à Jarville (logement privé)
- 1 T3 à Saint Max (Batigère)
- 1 T2 à Vandoeuvre (logement privé)

Les typologies de ces logements sont :

- 4 Studio/T1, pouvant accueillir 5 personnes
- 3 T2, dans lesquels 5 personnes peuvent être hébergées
- 1T3, permettant d'accueillir 4 personnes
- 4 T4, qui totalisent 18 places d'hébergement
- 1 T5, adapté pour 6 personnes

Localisation du lieu d'hébergement	Personnes 2022	Personnes 2023
Pont-à-Mousson	8	12
Malzéville	16	11
Champigneulle	5	9
Nancy	7	8
Blénod-lès-Pont-à-Mousson	6	6
Saint-Max	0	4
Vandœuvre-lès-Nancy	2	4
Jarville-la-Malgrange	1	2
Total	45	56

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 à 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 bon état et à l'entretien normal des lieux,
- Informer le service au plus tôt en cas de départ anticipé.

Depuis 2021, certains logements ont fait l'objet de travaux de réfection et de rafraîchissement. Deux logements situés à Malzéville et à Pont-à-Mousson ont été rénovés en 2023. De plus, afin de poursuivre le travail d'amélioration et d'adaptation du parc locatif, le bail d'un studio situé à Nancy a été résilié.

4 DONNÉES CHIFFRÉES

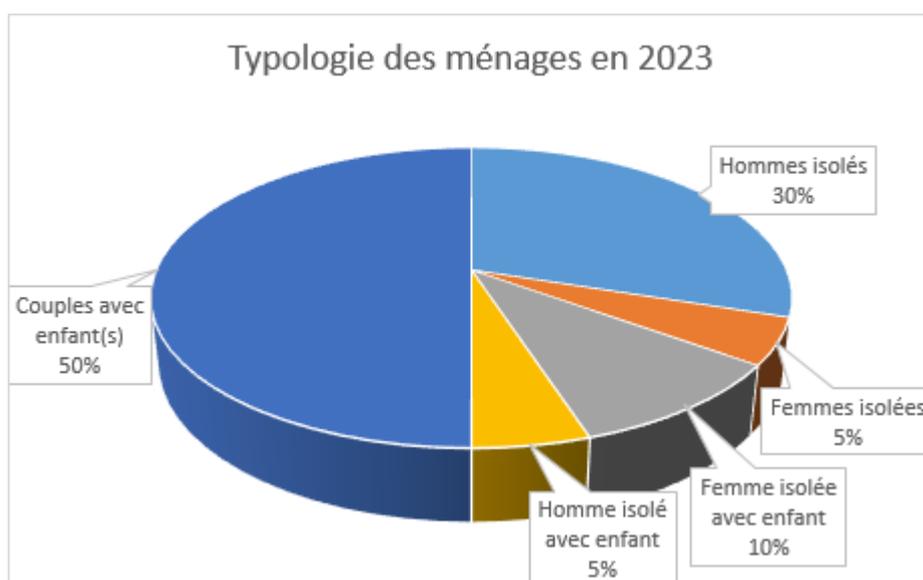
4.1 La typologie des ménages accueillis

Typologie des ménages pris en charge	2023			
	Ménages	dont adultes	dont enfants	Total personnes
Hommes isolés	6	6	-	6
Femmes isolées	1	1	-	1
Femme isolée avec enfant	2	2	2	4
Homme isolé avec enfant	1	1	1	2
Couples avec enfant(s)	10	20	23	43
Total ménages	20	30	26	56

Typologie des ménages pris en charge	2022			
	Ménages	dont adultes	dont enfants	Total personnes
Hommes isolés	6	6	-	6
Femmes isolées	1	1	-	1
Femme isolée avec enfant	1	1	1	2
Homme isolé avec enfant	1	1	1	2
Couples avec enfant(s)	7	14	20	34
Total ménages	16	23	22	45

Conscient de l'augmentation de la demande de prise en charge de personnes isolées, depuis 2020, le service a fait le choix d'adapter sa capacité d'accueil en réservant des studios (T1) pour leur intégration sur le dispositif.

5 logements sur 13 sont identifiés pour des personnes isolées.



Il est intéressant de noter que, sur la totalité des ménages pris en charge par le service en 2023, **le CPH a accueilli 35 % de personnes isolées** (6 hommes / 1 femme). La transformation du parc d'hébergement a eu pour objectif de répondre principalement aux besoins des publics réfugiés actuellement sans solutions d'hébergement sur le territoire.

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 et sous réserve de l'accord de prolongation des services de l'OFII.

En 2023, la durée moyenne de séjour est de 16,28 mois. Cette durée de séjour est en légère diminution par rapport à celle de 2022. Si en 2021 nous avons constaté une durée inférieure (13,72 mois), ce dépassement s'explique notamment par des difficultés liées aux **attributions des logements sociaux et à l'accès aux droits**. Par exemple, l'ouverture des comptes bancaires et le renouvellement des titres de séjour sont souvent très longs.

Outre ces difficultés d'accès au logement, les délais et difficultés d'accès aux droits sociaux, ainsi que l'augmentation des heures de cours de français complexifient de manière significative les démarches liées à l'intégration professionnelle des publics accompagnés.

L'accès à l'emploi ne peut être engagé que lorsque les engagements liés au CIR sont atteints.

4.3 Le taux d'occupation

En 2023, le taux d'occupation de 99,69 % (13 099 nuitées) est en augmentation par rapport à l'année précédente.

En raison de la rapidité d'orientation de l'OFII sur les places vacantes, et du fait que certains ménages ont été pris en charge sur la totalité de l'année, le taux d'occupation est très élevé cette année. Il s'explique aussi par des suroccupations de logements après l'arrivée de nouveau-nés, ce qui est venu compenser les quelques indisponibilités.

La réfection de certains logements a en effet engendré des indisponibilités ponctuelles.

5 STATUTS/TITRES

5.1 Le statut de « réfugiés »

Le statut de réfugié est reconnu par l'OFPRA 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 évènements, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner"**.

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

5.2 La protection subsidiaire

Le bénéfice de la protection subsidiaire¹ 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 :**

- **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	2022	2023
Attestation de demande de titre de séjour	22	19
Titre de séjour de 10 ans	6	7
Titre de séjour de 4 ans	-	11
Titre de séjour d'1 an	-	-
Mineurs	15	19
Autre	2	-
Total	45	56

En 2023, comme les années précédentes, une large majorité des publics accueillis bénéficient d'un récépissé ou d'une autorisation provisoire de séjour (APS), dans l'attente de la carte de résidents d'1 an. 6 personnes bénéficient, quant à elles, de la carte de résident de 10 ans.

¹ Source : www.ofpra.gouv.fr/fr

Nature des statuts	2022	2023
Réfugiés	27	39
Protection subsidiaire	18	17
Déboutés	-	-
Demande d'asile OFPRA	-	-
Total	45	56

En 2023, 70 % des personnes bénéficiaient du statut de réfugiés soit 10 points de plus qu'en 2022.

Cette hausse du nombre de personnes bénéficiaires du statut de réfugié est **corrélée à l'augmentation du nombre de places d'accueil dans le service, le nombre de personnes bénéficiaires d'une protection subsidiaire étant resté stable.**

6 RESSOURCES, PARTICIPATIONS ET ÉPARGNES

6.1 Les ressources

Les réfugiés et bénéficiaires de la protection subsidiaire **peuvent demander le revenu de solidarité active (RSA) dès la reconnaissance de leur statut, s'ils remplissent les critères d'attribution.** Ils bénéficient d'une autorisation de travail qui leur permet également de s'insérer professionnellement et d'accéder à des ressources.

Ressources des adultes sortis en 2023

Ressources	Entrée	Sortie
RSA	11	9
Salaires	-	4
Sans ressource	2	-
Autre	1	1
Total	14	14

Ressources des adultes sortis en 2022

Ressources	Entrée	Sortie
RSA	2	-
Salaires	-	3
Sans ressource	1	-
Autre	1	1
Total	4	4

4 personnes ont pu accéder à un emploi sur les 14 sorties en 2023, 1 personne à l'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa).

6.2 La participation aux frais d'hébergement

À compter de mars 2022, conformément à l'arrêté du 09 février 2022, de nouveaux taux de participation aux frais d'hébergement ont été définis comme suit :

La mise en place de ces nouveaux taux de participation est effective depuis début 2023. **Elle impacte le travail sur la préparation de la sortie en logement autonome, notamment en limitant les**

Situation familiale	Participation aux frais d'hébergement et d'entretien		
	Hébergement avec restauration	Hébergement sans restauration	Hébergement en présence induite
Personne isolée	25 % des ressources	20 % des ressources	30 % des ressources
Couple	30 % des ressources	25 % des ressources	35 % des ressources
Personne isolée avec enfant(s)	20 % des ressources	15 % des ressources	25 % des ressources
Couple avec enfant(s)	25 % des ressources	20 % des ressources	30 % des ressources

possibilités d'épargne des usagers.

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.

6.3 L'épargne

En plus de la participation hébergement demandée à la famille ou à la personne, le service l'accompagne dans la constitution d'une épargne correspondant à 20 % des ressources dont elle dispose. Cela n'est pas toujours possible **compte tenu de l'augmentation des taux de participation à l'hébergement, cet objectif fait donc l'objet d'un échange avec la famille afin de trouver un compromis réaliste, ce qui peut contribuer à allonger le délai permettant d'instruire une demande de logement autonome.**

L'épargne doit permettre aux usagers de faire face aux frais inhérents à la prise d'un logement : achat de mobilier, ouvertures de compteurs, première mensualité de loyer, frais de déménagements, etc.

7 SORTIES DU CPH

7.1 Les sorties en logement

6 ménages ont pu accéder à un logement autonome dans le parc social à l'issue de la prise en charge au CPH, soit 66 % des orientations.

3 ménages ont été orientés vers des solutions d'hébergement social car ils avaient encore besoin de bénéficier d'un accompagnement renforcé.

Sorties logement ménages	2022	2023
Accès logements autonomes parc social	1	6
Accès logement avec une mesure d'accompagnement (ASLL, SIL...)	2	-
CHRS diffus	-	2
Résidence sociale	-	1
Total	3	9

Le choix de l'orientation vers une solution de logement ou d'hébergement se fait toujours après une première période d'accompagnement vers l'autonomie, à l'issue de laquelle le travailleur social de la famille échange autour d'un diagnostic partagé.

Il détermine une ou plusieurs possibilités en fonction de l'autonomie du ménage, de sa capacité financière (gestion budgétaire et épargne disponible), de ses besoins d'accompagnement et des possibilités sur le secteur.

7.2 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 usagers bénéficient d'un accompagnement renforcé.** La prise en charge de l'accompagnatrice socio-professionnelle permet d'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 les démarches de recherche d'emploi, la découverte du marché du travail local, la prise de contacts avec les entreprises, les techniques de recherche, etc...

Les bénéficiaires sont aussi accompagnés dans les actions de mise en lien avec les entreprises et organismes de formation proposées localement.

L'inscription à Pôle Emploi ou à la Mission Locale et le travail en partenariat avec ces services fait partie intégrante des démarches d'insertion professionnelle.

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 : **les dispositifs de l'IAE (Insertion par l'Activité Economique) ont permis à 3 personnes d'accéder à un emploi en CDD d'insertion avant leur sortie.**

Situation professionnelle des adultes sortis en 2023

Situation professionnelle	Entrée	Sortie
CDDI ou contrat aidé	-	3
CDD	-	-
CDI	-	1
Demandeur d'emploi	-	3
Sans emploi	14	7
Formation professionnelle	-	-
Total	14	14

Situation professionnelle des adultes sortis en 2022

Situation professionnelle	Entrée	Sortie
CDDI	-	-
CDD	-	2
Demandeur d'emploi	-	-
Sans emploi	4	-
Formation professionnelle	-	2
Total	4	4

8 ACTIONS COLLECTIVES MENÉES PAR LE CPH

L'insertion dans le tissu social passe aussi par un accompagnement. Il peut se faire en lien avec le projet individualisé grâce à la participation à différentes actions collectives organisées par le service.

Elles permettent d'établir une dynamique collective qui favorise le développement de la coopération de groupe, facilite l'apprentissage grâce à la confrontation des expériences, favorise la communication, motive et rend les publics plus acteurs en contribuant au développement de leur créativité.

Au cours de l'été 2023, de nombreuses actions mutualisées avec le centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) ont été organisées sur différentes thématiques : accès à la culture, nature, environnement et alimentation locale, sport, loisir.

En 2023, l'équipe a souhaité proposer des actions tout au long de l'année. L'organisation de ces temps collectifs demeurent néanmoins parfois complexes étant donné l'éclatement géographique des hébergements et le manque de disponibilité des usagers mobilisés par les cours de français obligatoires, et la complexité des démarches administratives tout au long de leur parcours.

Certaines actions proposées tout au long de l'année ont pu être mutualisées avec le service du CADA ou avec ceux du pôle asile :

- Groupe de parole sur la santé féminine, organisé en partenariat avec gynécologie sans frontières
- Journée des usagers, organisée en décembre avec le CADA. Ce temps convivial a permis de proposer un atelier cuisine suivi d'un spectacle et d'un goûter convivial
- Ateliers cuisine du monde

9 INTERPRÉTARIAT

Même si l'objectif d'autonomisation des publics par la maîtrise de la langue française est visé par l'équipe, l'interprétariat s'avère utile, voire obligatoire dans certaines situations :

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

La sollicitation du réseau d'interprètes du CPH est conditionnée aux niveaux de compréhension des publics accompagnés et aux difficultés rencontrées par ceux-ci.

Actes d'interprétariat – Traduction	Démarches administratives	Vie quotidienne	Santé	Actions collectives	Aspect institutionnel	Totaux
Nombres d'unités téléphoniques	4	48	6	-	2	60
Coût	150 €	1 686 €	267 €	-	150 €	2 253 €
Totaux coût 2023	150 €	1 686 €	267 €	-	150 €	2 253 €
Totaux coût 2022	1 224 €	130 €	736 €	-	240 €	2 330 €

10 SATISFACTION DES USAGERS/DÉMARCHE PARTICIPATIVE

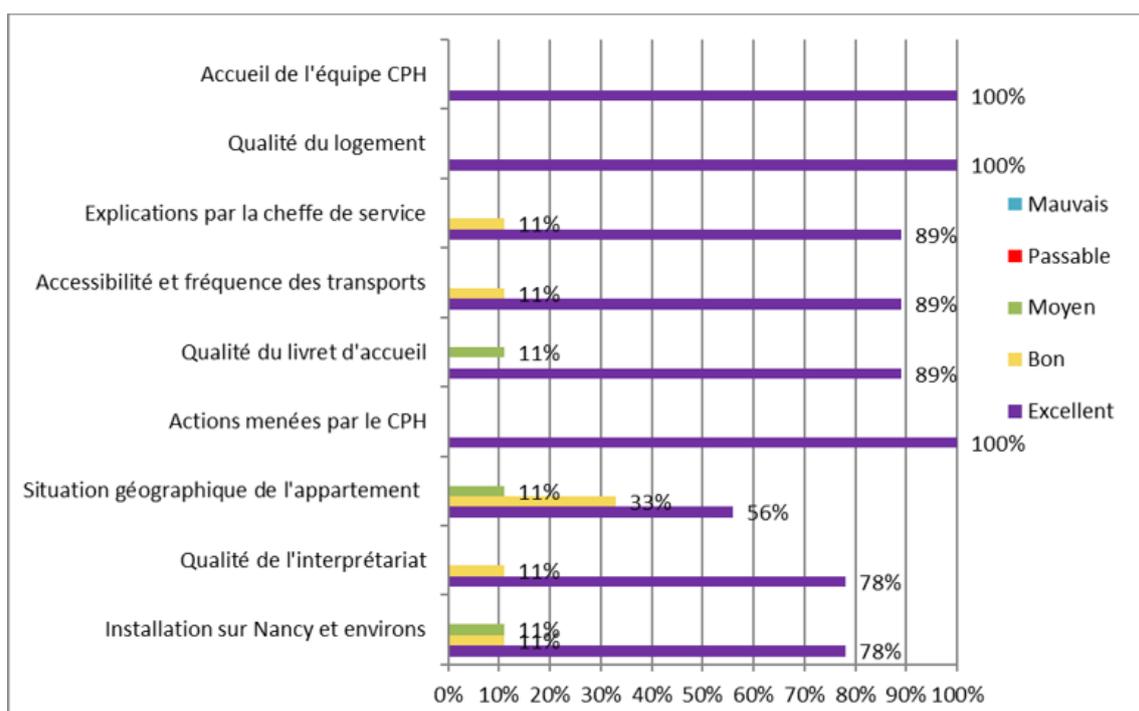
Le CPH s'est doté d'un questionnaire de satisfaction proposé aux ménages à leur arrivée et six mois plus tard.

Il a pour objectif d'évaluer la qualité de l'hébergement et de l'accompagnement, en lien avec les besoins des personnes.

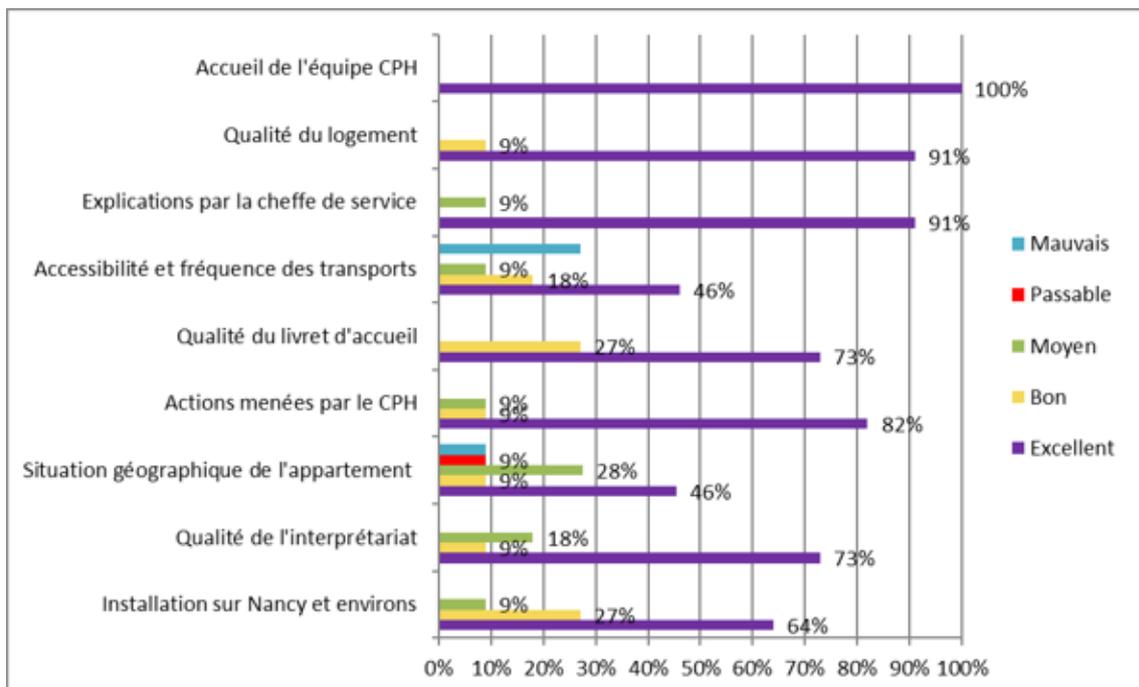
Il vise à recueillir la parole de l'utilisateur sur les thèmes suivants : l'accueil de l'équipe, la qualité du logement, les explications données par la cheffe de service, l'accessibilité et la fréquence des transports en commun, la qualité du livret d'accueil, les actions menées par le service, la situation géographique de l'appartement mis à disposition, la qualité de l'interprétariat, l'installation sur Nancy et son agglomération.

Résultat des questionnaires de satisfaction :

Questionnaires 2023 – Résultats à l'entrée



Questionnaires 2023 – Résultats après 6 mois



Les résultats de ces questionnaires restent encore très positifs en 2023, les personnes se disant plutôt satisfaites de leur prise en charge. En effet, **l'accueil de l'équipe, les explications par la cheffe de service, les actions menées par l'équipe du CPH, la qualité du livret d'accueil ainsi que l'installation à Nancy et ses environs recueillent de très bons taux de satisfaction.**

En revanche, l'accessibilité et la fréquence des transports, la situation géographique des logements, bien que plutôt bien notées, restent inférieures.

11 ACTUALISATION DES OUTILS LOI 2002-2

11.1 Le projet d'établissement CPH

Généralisé par la loi 2002-2, le projet d'établissement est devenu un outil majeur et familier aux professionnels du secteur. **Celui-ci constitue un document de référence pour les équipes qui contribuent à sa réalisation ainsi qu'à sa révision.**

L'article L.311-8 du CASF stipule que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans.

L'élaboration d'un projet d'établissement doit être basée sur la participation de l'ensemble des parties prenantes :

- Les professionnels
- Les usagers et/ou leurs représentants légaux
- Les partenaires

- Le cas échéant, les bénévoles

Malheureusement, compte tenu des contraintes sanitaires, du taux de turnover important sur le service ainsi que du manque de maîtrise de la langue des publics accueillis, il est à regretter qu'aucun usager n'ait pu participer à ce travail.

Afin de soutenir la réalisation de ce document, le CPH s'est muni d'un accompagnement extérieur. La restitution de cet écrit s'est déroulée en juin 2022 en présence de la DDETS et de l'OFII, **il est valable jusqu'en 2027.**

11.2 L'évaluation interne CPH

L'évaluation interne est conduite par l'établissement ou le service lui-même. C'est un travail de fond qui permet d'**interroger la pertinence, l'impact et la cohérence des actions mises en œuvre au regard des missions imparties d'une part, et des besoins et attentes des personnes accompagnées d'autre part.**

Celle-ci analyse les différents processus mis en œuvre, l'organisation et les effets des actions pour les personnes accompagnées.

Il s'agit d'une démarche collective et participative qui nécessite d'impliquer l'ensemble des professionnels et, dans l'idéal, les personnes accompagnées par le service.

À l'issue de ce diagnostic partagé, les points à valoriser sont mis en avant et les éléments d'amélioration précisés. Un plan d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement est élaboré.

L'équipe du CPH s'est attachée à réfléchir et à formaliser son action quotidienne autour de 4 grands axes que sont les missions :

- Alimenter pour satisfaire les besoins élémentaires
- Héberger pour satisfaire les besoins élémentaires
- Accueillir et orienter
- Construire un parcours d'autonomie

Sept séances de travail ont été nécessaires à la réalisation de cette évaluation qui a été finalisée en 2023.

12 CONCLUSION

L'année 2022 a été marquée par une augmentation de la capacité d'accueil du CPH de 6 places au premier trimestre 2022 et par l'intégration d'une troisième professionnelle dans l'équipe. **Cette équipe nouvellement constituée a pu trouver une certaine stabilité dans ses pratiques en 2023**, malgré un changement de cheffe de service.

Elle a su s'adapter aux changements institutionnels internes et externes pour continuer à proposer un accompagnement renforcé de qualité, point fort de ce dispositif avec un taux d'encadrement élevé qui permet de réellement accompagner les usagers vers l'autonomie.

Engagée depuis deux ans, la réhabilitation du parc d'hébergement s'est poursuivie en 2023 en lien prioritairement avec les dispositifs de l'Insertion par l'Activité Economique départementaux.

Loin de la crise sanitaire et avec une équipe renforcée, **l'accompagnement collectif a pu être réinvesti.**

Depuis plusieurs années, les équipes sont fortement impactées par la dématérialisation des services publics et des démarches administratives. C'est l'un des enjeux majeurs à intégrer à l'accompagnement global, les équipes visant à promouvoir une autonomisation numérique de ces publics, ainsi qu'à favoriser l'accès au service public en ligne. **Grâce à l'embauche d'une conseillère numérique sur le pôle asile, des ateliers numériques ont pu être proposés aux bénéficiaires, permettant ainsi de conforter l'accompagnement individuel.**

Concomitamment à l'insertion sociale, l'insertion professionnelle reste un axe prioritaire de travail avec les ménages hébergés en CPH. Malgré l'éloignement du marché de l'emploi à l'arrivée des publics accueillis, un travail important a pu être réalisé pour **avancer vers l'insertion professionnelle tant des adultes et des jeunes.** Il s'est non seulement traduit par un nombre intéressant d'accès à l'emploi mais aussi par un rapprochement significatif du marché de l'emploi de l'ensemble des bénéficiaires.

L'arrêt des Comités techniques de relogements des réfugiés en juin 2023 et de l'accompagnement global dans le logement proposé par ce dispositif a compliqué l'entrée en logement des ménages en fin de parcours, tant pour l'obtention d'un logement adapté que pour l'identification d'un accompagnement pertinent en relais.

Afin d'améliorer l'insertion locative en fin de parcours, le pôle asile s'est doté en fin d'année d'une prospectrice logement mutualisée avec les autres services.

GLOSSAIRE

- APS** : Autorisation provisoire de séjour
- BPI** : Bénéficiaire de la protection internationale
- CADA** : Centre d'accueil pour demandeurs d'asile
- CAEC** : Centre académique des examens et certification
- CAF** : Caisse d'Allocations familiales
- CSS** : Complémentaire santé solidaire
- 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 républicaine
- CNDA** : Cour nationale du droit d'asile
- CPH** : Centre provisoire d'hébergement
- DNA** : Dispositif national de l'asile
- FLE** : Français langue étrangère
- GUDA** : Guichet unique pour demandeurs d'asile
- OFII** : Office français de l'immigration et de l'intégration
- OFPRA** : Office français de protection des réfugiés et apatrides
- RSA** : Revenu de solidarité active