

2020

**CENTRE PROVISoire
D'HÉBERGEMENT
CPH**

Katia DELECROIX

Directrice

Charline TROUILLET

Cheffe de service

11 rue Jean Jaurès

54320 Maxéville

Tél. : 03 83 36 86 20

Fax : 03 83 36 86 21

Courriel :

cph@asso-ars.org



MISSION

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

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

FINANCEMENT

ÉTAT – politique de l'intégration (BOP 104)

CAPACITÉ

30 places en diffus sur les communes de Nancy, 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
Total	2,30 ETP

ACTIVITÉS 2020

Ménages

Couples avec enfants.....	8
Groupe d'adultes avec enfants.....	2
Isolés avec enfants.....	2
Isolés sans enfant.....	4
Total.....	16

Personnes

Adultes.....	27
Enfants.....	29
Total.....	56

Activité

Taux d'occupation : **89,79 %**
9 832 nuitées réalisées
Durée moyenne de séjour : . **16,98 mois**

Flux

7 ménages admis / 26 personnes
8 ménages sortis / 26 personnes

Statuts des personnes suivies en 2020

Mineurs non concernés.....	28
Réfugiés.....	23
Protection subsidiaire.....	4
Débouté.....	1

Orientation des ménages à la sortie du dispositif

Accès logement social autonome.....	3
Foyer/résidence sociale.....	2
Accès logement avec une mesure d'accompagnement (ASLL, SIL...).....	1
CHRS.....	1
Hébergement chez un tiers.....	1

**7 ménages présents au 31 décembre 2020,
soit 30 personnes**

1	INTRODUCTION	2
2	FOCUS SUR LE CONTRAT D'INTÉGRATION RÉPUBLICAIN	3
2.1	Les signataires du CIR.....	3
2.2	La formation civique	3
2.3	La formation linguistique	3
2.4	Les nouvelles dispositions de l'instruction du 17 janvier 2019	4
2.5	Les sanctions en cas de non respect des obligations du CIR	4
3	ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....	5
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
4	DONNEES CHIFFREES.....	8
4.1	La typologie des ménages accueillis	8
4.2	Les nationalités des ménages accueillis.....	9
4.3	La durée de prise en charge	9
4.3	Le taux d'occupation.....	10
5	PRISE EN CHARGE DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES.....	10
6	STATUTS / TITRES.....	12
6.1	Définition du statut de « réfugiés »	12
6.2	Définition de la protection subsidiaire.....	12
6.3	Statuts des personnes accueillies par le CPH.....	12
7	RESSOURCES, PARTICIPATIONS ET ÉPARGNE.....	13
7.1	Les ressources	13
7.2	La participation aux frais d'hébergement.....	14
7.3	L'épargne.....	14
8	LES SORTIES DU CPH	15
8.1	Les sorties en logement	15
8.2	Les taux de sortie vers l'emploi.....	16
9	FOCUS SUR LES ACTIONS COLLECTIVES MENÉES PAR LE CPH.....	17
9.1	Un contexte sanitaire peu propice au développement de projets collectifs	17
9.2	Les cours de FLE (Français Langue Étrangère)	17
9.3	Projet Bibliothèque sans frontières, un projet à destination des enfants du service	18
10	INTERPRÉTARIAT.....	18
11	ÉVALUATION ET RECUEIL DE LA PAROLE DES USAGERS.....	19
12	CONCLUSION	22

1 INTRODUCTION

La situation de l'asile en France en 2020 a été marquée par la crise sanitaire mondiale qui a fortement réduit les déplacements internationaux et affecté bon nombre de demandeurs d'asiles restés aux portes de l'Europe durant la période de confinement.

Selon le ministre de l'intérieur, le taux de protection qui consiste à rapporter les décisions d'octroi d'une protection (statut de réfugié ou protection subsidiaire) à l'ensemble des décisions prises au cours de l'année, s'est établi néanmoins à 23,7 % à l'Ofpra et à 37,7 % après recours devant la Cour nationale du droit d'asile¹. C'est ainsi que 33 000 personnes ont été placées sous la protection de l'OFII durant l'année 2020.

Aussi, le cœur d'activité du CPH étant l'accueil et l'accompagnement des personnes protégées, son activité n'a donc pas faibli sur cette année d'exercice.

Comme de nombreuses organisations, le service a dû faire preuve d'une adaptation dans l'urgence, veiller à favoriser malgré tout un accompagnement social de proximité dans un contexte où les consignes sanitaires sont plutôt tournées vers la distanciation sociale. Le diktat qui pèse sur le travail social, celui de la « bonne distance » n'est donc plus simplement de l'ordre du professionnel mais doit désormais être également physique.

Grâce à cette continuité de service et ce travail en étroite collaboration avec les familles via le téléphone, internet et applications diverses, l'équipe a pu contribuer à l'apaisement de certains ménages particulièrement stressés par la situation sanitaire.

À noter que sur le premier confinement, en complément de l'accompagnement social prodigué par l'équipe, un travail de partenariat soutenu avec le Centre Psychothérapique de Nancy a permis de participer à cette veille. Deux signalements d'enfance en danger suite à des violences intra familiales ont été réalisés à la suite de cette période complexe.

En outre, comme évoqué dans ce rapport d'activité ainsi que dans les précédents, l'accès aux droits des publics accueillis sur le CPH, déjà complexe en période « normale », a été d'autant plus difficile en période « COVID19 ». En effet, les délais de traitement des administrations ayant parfois doublés et les attributions de logement mises en standby, cela a contribué significativement au rallongement de la durée moyenne de prise en charge sur le dispositif.

Malgré ce contexte particulier et les difficultés rencontrées sur cette année 2020, ce rapport d'activité souligne une fois de plus la force de cette équipe sociale expérimentée et toujours aussi soucieuse de répondre aux besoins des publics accompagnés.

¹ Source : site du Ministère de l'Intérieur, statistiques et tendances immigration 2020

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 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.

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 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. Néanmoins, il est à noter que sur cette année 2020, deux places d'hébergement ont été réservées et ouvertes à l'accueil et 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, 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.

Un entretien d'accueil avec la cheffe de service est organisé pour chaque ménage dans le mois qui suit son arrivée 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.

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 ou un hébergement accompagné.

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 la cheffe de service du CPH,
- trois mois avant la fin de la période de validité afin de réévaluer les objectifs fixés par le document individuel de prise en charge et envisager la sortie du dispositif ou une éventuelle demande de prolongation de 3 mois.

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 :

- 3 appartements à Nancy (centre ville) (logements privés) - 2 studios et 1 T2
- 1 T3 à Champigneulle (Meurthe-et-Moselle Habitat)
- 1 T5 à Blénod-lès-Pont-à-Mousson (Meurthe-et-Moselle Habitat)
- 2 T3 à Pont-à-Mousson (Société d'Economie Mixte de Pont-à-Mousson - SEM-PAM)
- 2 appartements à Malzéville (BATIGERE) - 1 T2 et 1 T4

Localisation du lieu d'hébergement	Personnes 2020	Personnes 2019
Pont-à-Mousson	13	19
Nancy	6	8
Champigneulle	8	8
Blénod-Lès-Pont-À-Mousson	13	7
Pompey	4	5
Malzéville	12	4
Total	56	51

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,
- S'acquitte du règlement du loyer et des fluides,
- 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 par l'association.

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,
- S'acquitte du règlement d'une participation aux frais d'hébergement ainsi que d'une caution.

4 DONNEES CHIFFREES

4.1 La typologie des ménages accueillis

Typologie des ménages pris en charge	2020			
	ménages	dont adultes	dont enfants	total personnes
Hommes isolés	4	4	-	4
Femmes isolées	-	-	-	-
Femme isolée avec enfant	2	2	6	8
Couples sans enfant	-	-	-	-
Couples avec enfant(s)	8	16	23	39
Groupe d'adultes avec enfants	2	5	-	5
Total ménages	16	27	29	56

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
Total ménages	14	24	27	51

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.

Comme évoqué ci-dessus, en 2020, le service a fait le choix d'augmenter sa capacité d'accueil de publics isolés en réservant deux studios (T1) à leur intégration sur le dispositif. Cette transformation a eu pour objectif de répondre principalement aux besoins des publics réfugiés actuellement sans solutions d'hébergement sur le territoire.

En 2020, le CPH a accueilli 4 hommes isolés, 2 femmes isolées avec enfants, 8 couples avec enfants et un adulte avec enfant majeur.

4.2 Les nationalités des ménages accueillis

Comparativement aux années précédentes, le CPH a eu l'opportunité cette année d'accueillir de nouveaux ménages en provenance de pays tels que la Chine, le Burundi (pays d'Afrique de l'Est), l'Ethiopie et la Géorgie. Pour le reste, les nationalités des personnes accompagnées par le service restent sensiblement identiques aux années précédentes (Albanie, Syrie, Lybie, Somalie, ...).

Nationalités	2020	2019
Libyenne	4	8
Somalienne	3	7
Kosovare	7	7
Syrienne	4	6
Bosniaque	6	-
Burundaise	6	-
Chinoise	2	-
Ethiopienne	4	-
Congolaise	4	5
Géorgienne	3	-
Soudanaise	2	5
Mongole	5	5
Albanaise	4	4
Afghane	1	3
Turque	1	1
Total	56	51

4.3 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 2020, la durée moyenne de séjour a oscillé autour de **16,98** mois, avec **8 mois** pour le séjour le plus court et **20 mois** pour le plus long.

Ce dépassement moyen de 7 mois par rapport à la durée moyenne prévue dans le cahier des charges du CPH trouve sa source notamment dans des difficultés liées aux attributions des logements sociaux. Le délai long d'octroi de logement par la CTRR (Commission d'attribution des logements des publics réfugiés/ régularisés) peut s'expliquer par le manque de logements adaptés aux typologies des familles (grande composition familiale et petite superficie pour des personnes isolées).

Néanmoins, cette durée d'attribution oblige le service à formuler des demandes de logement à 6 mois de prise en charge alors que les ménages commencent seulement à accéder aux droits sociaux (délai de 3 à 4 mois) et à appréhender l'accompagnement social et leur logement.

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.

À noter qu'avec le rallongement des délais d'ouverture de droits liés au contexte sanitaire, cette durée de prise en charge égale à 9 mois semble d'autant plus courte et inadaptée.

Enfin, l'augmentation du nombre d'heures de cours de français, comme l'année précédente, a encore une fois parasitée de manière significative les démarches liées à l'intégration sociale et professionnelle des publics accompagnés. En effet, les publics qui participent aux cours de l'OFII à raison de 4 jours par semaine ne sont pas disponibles sur cette période pour accéder à l'emploi et participer aux différentes actions menées par le service.

4.3 Le taux d'occupation

En 2020, le taux d'occupation est de **89,79 % (9 832 nuitées)** soit une légère augmentation de 0,63% par rapport à l'année précédente.

Ce taux sensiblement identique au précédent est principalement lié au temps nécessaire à l'orientation des ménages via le logiciel DNA. Ces orientations sont gérées 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.

5 PRISE EN CHARGE DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

La prise en charge des personnes sur le dispositif CPH est globale dans le sens où celle-ci intègre les volets « accompagnement social » et « accompagnement professionnel ».

Dès que les orientations de familles sont fléchées sur le DNA, une prise de contact entre la structure orienteuse et le CPH est organisée pour planifier et organiser au mieux l'accueil de la famille sur le dispositif. Cet accueil fait l'objet d'entretiens formalisés avec l'équipe sociale ainsi qu'avec le cadre de service.

Durant cette prise en charge globale et comme évoqué précédemment, cet accompagnement est centré sur l'accès aux droits sociaux, le soutien à la parentalité et à la scolarité, le soutien à la gestion du logement et à son entretien, l'orientation vers des associations et structures du territoire, le budget, ...

Cette année 2020 nous a néanmoins amené à nous questionner sur la pertinence de certaines orientations de familles, qui faute de places sur des dispositifs d'hébergement, sont orientées à défaut sur le CPH. À noter que certaines de ces familles étaient préalablement positionnées sur des dispositifs tels que CHRS diffus ou collectif et finalement orientées sur le CPH car les délais d'accès à ces hébergements étaient trop longs. Ces orientations parfois non adaptées à la configuration du logement et de l'accompagnement proposé par le service complexifient la prise en charge.

De plus, dès 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.

Ces problématiques ont été d'autant plus accrues avec ce contexte sanitaire qui a considérablement augmenté les durées de traitement des dossiers PUMA, RSA, demande de récépissés, etc...

Aussi, de nombreuses injonctions paradoxales à caractère administratif alourdissent significativement 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 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.

L'ensemble de ces constats peut 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 a pour conséquence la complexification du travail engagé auprès des ménages notamment dans l'accès à l'autonomie (travail autour du budget).

De plus, cela ne facilite pas la compréhension du système social 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 un non accès à 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 ont contribué au règlement progressif de ces situations.

6 STATUTS / TITRES

6.1 Définition du statut de « réfugiés »

Le statut de réfugié est reconnu par l'OFPPRA 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 Définition de la protection subsidiaire

Le bénéfice de la protection subsidiaire² 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'OFPPRA, 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.

6.3 Statuts des personnes accueillies par le CPH

Nature des titres de séjour	2020	2019
Récépissé en attente de la carte de résident de 10 ans	-	4
Récépissé en attente de la carte de résident de 1 an	21	18
Carte de résident de 10 ans	6	3
Carte de séjour de 4 ans	2	-
Carte de résident de 1 an	-	2
Mineurs	27	24
Total	56	51

² Source : www.ofppra.gouv.fr/fr

Comparativement à 2019, nous pouvons observer en 2020 une légère augmentation du nombre de personnes en attente de la carte de résident de 1 an (18 en 2019) ainsi qu'une augmentation du nombre de personnes bénéficiaire de carte de résident de 10 ans (+ 3 en 2020) et de 4 ans (+ 2 en 2020).

À noter que ces 21 personnes (représentant une majorité des publics accueillis par le service) en attente d'une carte de résident de 1 an accroît le nombre de démarches nécessaires à l'obtention des récépissés. Ces démarches influent négativement à l'intégration professionnelle de ces publics qui ne peuvent accéder à des contrats de travail dont la durée excéderait la période couverte par le récépissé.

À l'inverse, nous pouvons observer une baisse significative du nombre de récépissés en attente de la carte de résident de 10 ans (0 en 2020, 4 en 2019).

Nature des statuts	2020	2019
Réfugiés	49	35
Protection subsidiaire	6	15
Déboutés	1	1
Total	56	51

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 2020

Ressources	Entrée	Sortie
RSA	8	7
Salaires	1	5
Rémunération de formation	-	-
Sans ressources	4	-
Total	12	12

Ressources des adultes sortis en 2019

Ressources	Entrée	Sortie
RSA	11	8
Salaires	-	2
Rémunération de formation	-	1
Total	11	11

Sur les 12 adultes sortis du dispositif en 2020, 7 sont sortis avec des ressources équivalentes au RSA et 5 personnes percevaient des salaires (soit une personne de plus qu'en 2019).

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 **8 ménages soit 26 personnes** qui ont été réorientés 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	2020	2019
Accès logements autonomes parc social	3	3
Accès logement avec une mesure d'accompagnement (ASLL, SIL...)	1	-
Hébergement chez un tiers	1	-
Solution individuelle	-	1
CHRS* Diffus	1	1
Foyer/résidence sociale	2	-
Total	8	5

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 2020 :

- 4 familles 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 (3) et d'un accompagnement dit « bail glissant ». Ces mesures d'accompagnement permettent de sécuriser la mise en logement et de conforter/ consolider l'accompagnement social déjà réalisé par le service.
- 2 personnes isolées se sont vues proposer un hébergement en foyer/résidence sociale.
- 1 famille (7 personnes) a été réorientée sur un dispositif d'hébergement (CHRS diffus).
- 1 famille (3 personnes) a trouvé une solution individuelle d'hébergement chez un tiers.

Ces 8 ménages se sont installés sur les secteurs suivants :

- 2 ménages accueillis à Nancy se sont réinstallés en logement social autonome sur Nancy et Vandoeuvre
- 2 ménages accueillis à Malzéville ont été orientés sur Nancy et hors région
- 1 ménage accueilli à Champigneulle s'est réinstallé à Champigneulle
- 1 ménage accueilli à Pont-à-Mousson a été orienté sur Jarville
- 1 ménage accueilli à Blénod-Lès-Pont-A-Mousson s'est réinstallé sur Nancy
- 1 ménage accueilli à Pompey s'est réinstallé à Jarville.

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 encore sur cette année 2020. En voici quelques exemples :

- Les contrats aidés, intérim, ...
- Les contrats CDDI sur dispositifs de l'IAE (Insertion par l'Activité Economique)

Situation professionnelle des adultes sortis en 2020

Ressources	Entrée	Sortie
CDDI	-	4
CDD	-	1
Demandeur d'emploi	1	-
Sans emploi	11	7
Total	12	12

Situation professionnelle des adultes sortis en 2019

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

Sur 12 adultes sortis du dispositif en 2020, 4 personnes ont accédé à un contrat à durée déterminée d'insertion et une personne a 1 CDD. Cela amène le service à justifier d'un taux d'insertion professionnel dynamique de 5 sur 12 adultes sortis en 2020 soit 41.66% du public.

Selon le Comité National des politiques de Lutte contre la pauvreté et l'Exclusion sociale (CNLE) ,de manière globale, ces sorties dynamiques correspondent aux :

- CDI, CDD ou missions d'intérim de 6 mois et plus, stage ou titularisation dans la fonction publique et création d'entreprises.
- CDD ou période d'intérim de moins de 6 mois, contrats aidés chez un employeur de droit commun.
- Formations pré-qualifiantes ou qualifiantes, embauches dans une SIAE.

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.

9.1 Un contexte sanitaire peu propice au développement de projets collectifs

Sur cette année 2020, nous pouvons faire le constat d'une dimension collective encore 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.

D'autre part, et ce, au vu du contexte sanitaire et des instructions gouvernementales, le service a été contraint de stopper toute action collective en présentielle susceptible de participer à la prolifération du virus COVID 19. C'est ainsi que pour pallier à ces impossibilités, le service a dû mobiliser ses ressources bénévoles et adapter son accompagnement social aux besoins des publics.

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 depuis 2019.

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.

En moindre proportion et dans le respect des règles sanitaires en vigueur, cela s'est traduit en 2020 par la mise en place de cours de français à distance avec le soutien de quelques bénévoles œuvrant sur le CADA. 4 personnes ont ainsi pu bénéficier de quelques cours de français à distance via l'application Whatsapp.

En parallèle de ces cours, le travailleur social en charge de l'accompagnement professionnel a pu bénéficier d'une formation inhérente à la fonction de formateur en français. Cette formation est constituée de trois modules "S'approprier la fonction de formateur de français auprès des publics adultes allophones" ; "S'approprier un programme de formation et enseigner le français auprès des publics adultes allophones"; "Concevoir un module de formation à destination des publics adultes allophones" et proposée par le CAEC.

9.3 Projet Bibliothèque sans frontières, un projet à destination des enfants du service

Sur proposition de la DDCS, l'association Bibliothèque Sans Frontière a proposé un tutorat pédagogique à distance à destination des écoliers et collégiens exilés pendant le confinement et après celui-ci. Ce tutorat a été assuré par des bénévoles, formés et accompagnés par BSF. Cette action de soutien pédagogique a pu permettre à 5 enfants du service de bénéficier d'un soutien scolaire. Un travail autour de la poésie a également été mené et réalisé sur le plan national avec la publication d'un recueil de poésie intitulé « poèmes d'exil, poèmes de confinement ». L'équipe s'est attaché à construire / suivre le lien entre ces nouveaux bénévoles et les enfants ainsi que de fournir tout support pédagogique nécessaire à la continuité de cet accompagnement.

10 INTERPRÉTARIAT

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, ...).

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	-	-	-	-	1
<i>Coût</i>	40 €	-	-	-	-	40 €
Nombres d'heures	3	-	-	-	4,5	7,5
<i>Coût</i>	90 €	-	-	-	180 €	270 €
Nombres d'unités téléphoniques	17	18,5	7	-	36,5	79
<i>Coût</i>	488 €	390 €	195 €	-	1 062 €	2 135 €
Totaux coût 2020	618 €	390 €	195 €	-	1 062 €	2 265 €
<i>Totaux coût 2019</i>	942 €	433 €	1 100 €	-	1 057 €	3 532 €

11 ÉVALUATION ET RECUEIL DE LA PAROLE DES USAGERS

Dès 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.³ 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.

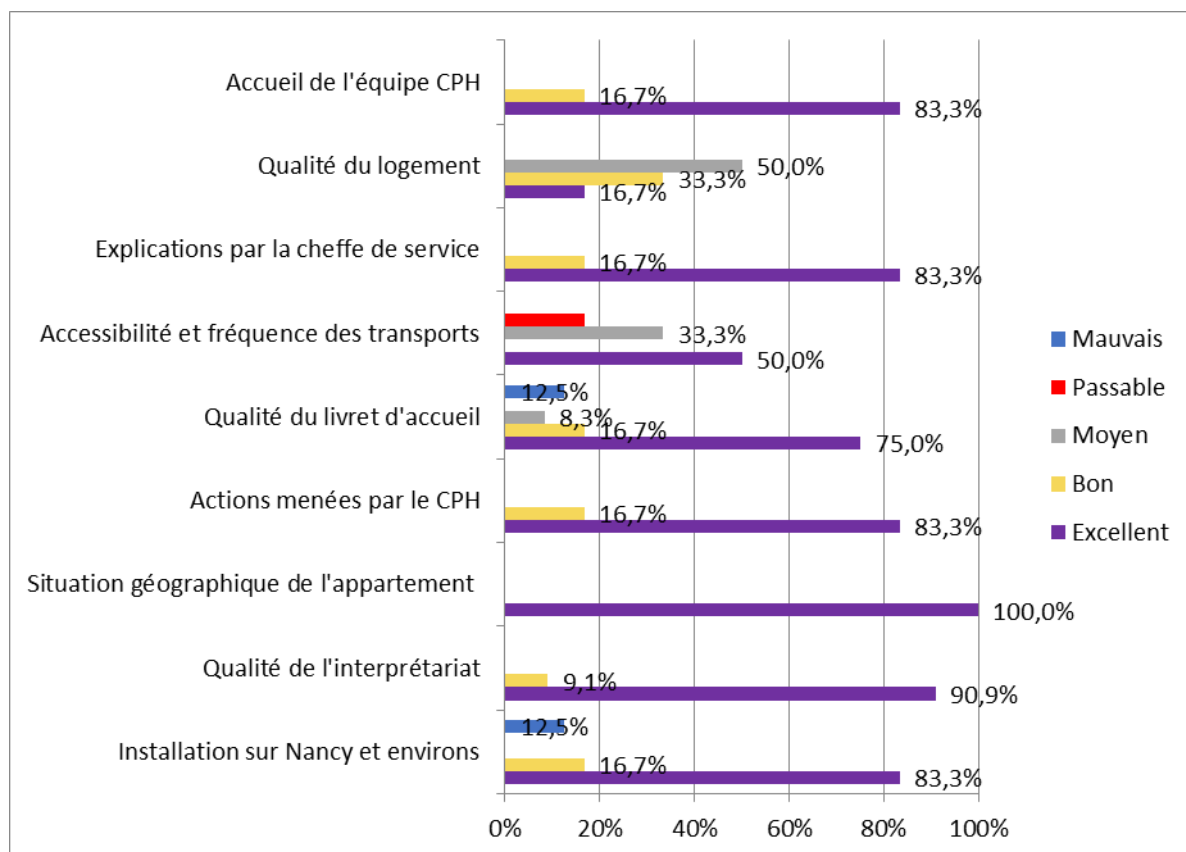
En 2020 et cela dans la poursuite du travail engagé en 2019, les questionnaires de satisfaction ont été distribués aux familles au fil de leurs arrivées sur le dispositif puis à 6 mois.

³ Voir questionnaire d'évaluation revisité

Résultat des questionnaires de satisfaction :

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

À l'entrée (retour de 12 questionnaires) :



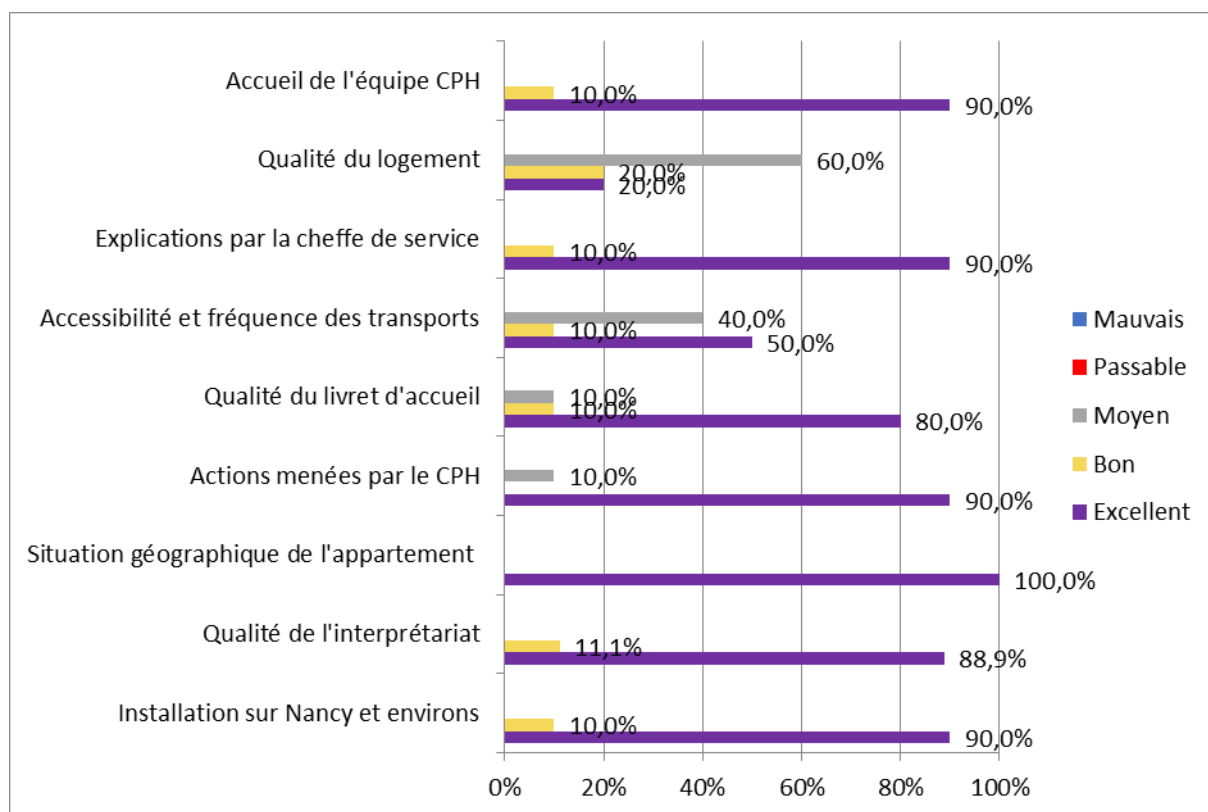
Au vu des résultats de ces questionnaires, il est à noter que de manière globale, les personnes accueillies se disent satisfaites de leurs prises en charge. 83,3% des personnes jugent l'accueil excellent et 16,7% jugent que l'accueil était bon.

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.

Contrairement à l'année précédente, les ménages sondés semblent tous satisfaits de la situation géographique du logement mis à leur disposition. En revanche l'accessibilité et la fréquence des transports ne recueillent pas un taux de satisfaction favorable.

Les actions menées par le CPH recueillent un taux de satisfaction très satisfaisant et ce dans la mesure où 83,3% jugent les actions entreprises avec l'équipe sociale « excellentes » à 83,3% et 16,7% « bonnes ».

Après 6 mois (retour de 10 questionnaires)



De manière globale, les ménages se disent plus satisfaits après 6 mois de prise en charge qu'au moment de leur accueil et cela sur les thématiques suivantes :

- Accueil de l'équipe CPH
- Accessibilité des transports et fréquence
- Qualité du livret
- Actions menées par le CPH
- Installation sur Nancy et environs.

En revanche, certaines personnes ont vu leurs taux de satisfaction baisser sur la thématique :

- Qualité du logement

La baisse du taux de satisfaction lié à la qualité du logement peut trouver sa source dans la détérioration progressive des logements et ce notamment sur Blénod-lès-Pont-à-Mousson et Pont-à-Mousson. En effet, l'antériorité de certains mobiliers déclinant au fur et à mesure des années peut expliquer ce phénomène. De plus, malgré nos relances, bon nombre de travaux relevant de la compétence du bailleur restent à ce jour encore en attente (fenêtres cassées, problèmes électriques, ...). Ces manquements accentuent de manière significative la dégradation des logements sociaux mis à disposition des ménages accueillis par le service.

12 CONCLUSION

Cette année 2020, les priorités et modalités de pilotage de la politique d'accueil et d'intégration reprécisées dans l'instruction du 17 janvier 2019 ont impacté de manière significative le travail engagé par l'équipe sociale du CPH.

En effet, 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.

Peu développée encore en 2020 de par la crise sanitaire, la dimension collective devra à nouveau s'inscrire dans un objectif prioritaire de 2021. 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.

Il conviendra donc de développer de nouvelles actions collectives. Cet objectif devra tenir compte des mesures sanitaires en vigueur et des autorisations gouvernementales liées à la crise que nous traversons.

En outre, cette année 2020 a de nouveau amené l'équipe à faire le constat d'une durée de prise en charge trop courte. Cette durée de 9 mois prévue dans le cahier des charges des CPH n'est pas en adéquation avec les réalités de terrain. En effet, les durées d'accès aux droits d'autant plus longues en cette période de crise sanitaire ont complexifié d'autant plus l'atteinte de ce délai. En sus, les délais d'attribution des logements parfois très longs (1 an et 6 mois d'attente pour un ménage) ont obligé les familles à procéder à une demande de logement social à 6 mois de prise en charge à peine alors même que leur capacité d'épargne n'a pu être effective qu'après trois mois pour certaines (délai d'octroi des premiers versements RSA par la caisse d'allocation familiale).

Aussi, les réalités du parc d'hébergement départemental et national nous amènent à questionner la pertinence de certaines orientations de familles via le DNA, qui faute de places sur des dispositifs d'hébergement sont orientées à défaut sur le CPH.

Malgré ce contexte sanitaire prégnant, l'équipe s'est attachée à travailler davantage sur la mise en place d'outils formalisés. C'est ainsi que début 2021, le service a d'ores et déjà engagé la refonte complète de son livret d'accueil, contrat de séjour et des documents individuels de prise en charge.

Enfin, toujours dans un objectif de formalisation, il conviendra au service de travailler son projet d'établissement. Conformément aux préconisations du CASF, cet écrit devra définir les objectifs du service notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation de l'activité et de la qualité des prestations ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet, établi pour une durée maximale de cinq ans s'attachera à favoriser la participation de chaque acteur. Celui-ci permettra ainsi au CPH de se positionner plus formellement dans son environnement institutionnel. À noter que ce travail sur le projet d'établissement devra être corrélé à la démarche d'évaluation interne qui, elle aussi, devra être amorcée en 2021.

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

