PROJET D'ETABLISSEMENT CADA ARSL

Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile ARSL
95 rue de Fougeras – 87280 LIMOGES
Tél : 05.55.34.70.44 – Fax : 05.19.99.10.66
www.arsl.eu

TABLE DES MATIERES

I. L'ASSOCIATION GESTIONNAIRE ET LE POLE INTEGRATION 3
A. L'ARSL : un projet et des valeurs 3
B. L'ARSL : une organisation en pôles d'activités 4
C. Le Pôle Intégration : un pôle aux activités spécifiques 5
II. L'ORGANISATION DE L'ETABLISSEMENT 5
A. Une implantation départementale et modulable 6
B. Des ressources humaines variées et spécialisées 7
1. Une équipe professionnelle 7
2. Des ressources externes 8
3. Les modes d'intervention 9
C. Un cadre réglementaire exigeant 12
1. La règlementation relative au droit d'asile 12
2. La règlementation relative aux Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile 13
3. La règlementation relative au CADA de l'ARSL 14
III. LE PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES 14
A. L'exil : un chemin difficile 14
B. Quelle origine et quel profil ? 15
C. Les problématiques des personnes 16
1. La perte des liens et du statut 16
2. Le bouleversement de la famille 16
3. Une situation d'inactivité 16
4. Les réactions post-traumatiques 16
5. Les violences sexuelles et conjugales 17
D. Des besoins spécifiques 17
1. Les besoins physiologiques 17
2. Les besoins de sécurité 18
3. Besoins sociaux 18
4. Besoins de considération 19
5. Besoins d'accomplissement 19
IV. DES MISSIONS CLAIREMENT DEFINIES 20
A. Les règles d'admission et les missions 20
B. Les prestations proposées 20
1. L'accueil et l'hébergement 21
2. L'accompagnement social 23
3. L'accompagnement sociojuridique 24

4. L'accompagnement à la santé 27
5. La scolarisation 29
6. Le développement d'un partenariat favorisant la participation et l'expression des personnes accueillies 30
7. La gestion des sorties 33
V. LA BOITE A OUTILS 35
A. Livret d'accueil (art L.311-4 du CASF) 35
B. Contrat de séjour (art L.311-4 du CASF) 35
C. Règlement de fonctionnement (art L.311-4 du CASF) 35
D. Conseil de vie sociale (art L.311-6 du CASF) 35
E. Projet personnalisé 35
F. Procédures et protocoles 36
G. Analyse des pratiques 36
H. Réunions de service 36
I. Dossier de la personne 36
VI. PRESTATIONS FINANCIERES 37
VII. UN MAILLAGE PARTENARIAL 38
VIII. LA LISIBILITE DE L'ACTION ET L'EVALUATION 38
A. Indicateurs de pilotage 38
B. Rapport d'activité annuel 39
C. Outils de communication externes 39
D. Démarche d'évaluation interne et qualité 39
IX. LES AXES DE PROGRES 39
X. LES FICHES ACTIONS .....

I. L'ASSOCIATION GESTIONNAIRE ET LE POLE INTEGRATION

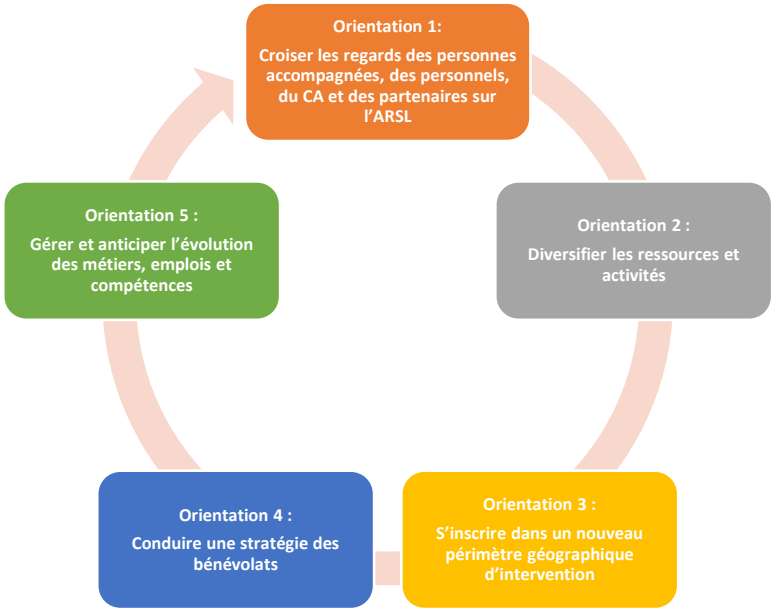
A. L'ARSL : un projet et des valeurs

L'association favorise la réinsertion et œuvre depuis près de 60 dans l'action sociale, apportant son soutien à des personnes qui se trouvent momentanément en situation de précarité, de crise ou d'exclusion.

« Parce que rien n'est définitif, parce que chacun recèle des capacités, parce que nous devons tous avoir les mêmes droits et devoirs » :

- L'ARSL accueille et accompagne, dans la limite de ses moyens, chaque personne quels que soient son âge, son sexe, sa nationalité, sa situation sociale, en prenant en compte sa singularité.
- Elle défend les principes d'égalité, de laïcité, de respect de la dignité, dans une réelle volonté de « vivre ensemble ».

Le projet associatif actualisé en 2019 réaffirme les valeurs de l'association **« respect, solidarité et équité »** et définit 5 axes stratégiques



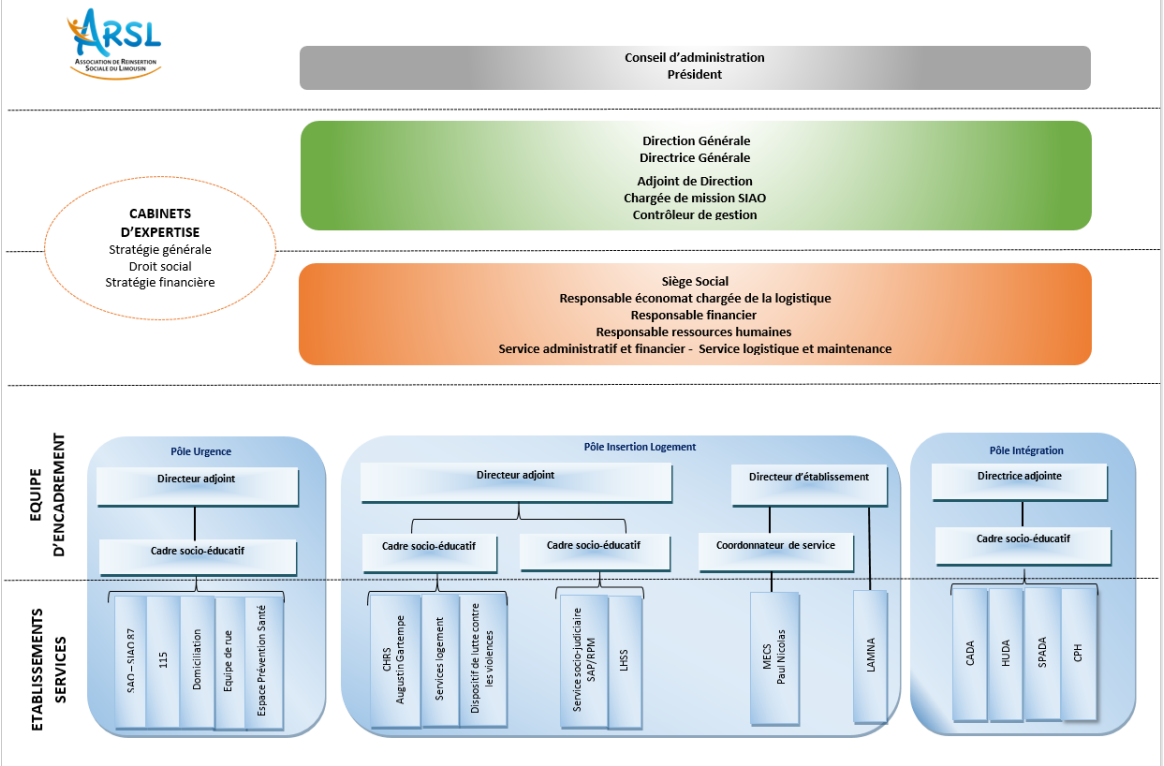
Trois fondements donnent sens à son action :

- **Agir en faveur des plus fragiles**
- **Promouvoir l'autonomie sociale et la citoyenneté**
- **Réduire les inégalités sociales et territoriales**

Pour exercer ces missions, l'ARSL dispose aujourd'hui d'une palette étendue d'établissements et de dispositifs permettant d'assurer au public accueilli un parcours fluide, de la rue au logement ordinaire, mettant à disposition une plateforme de professionnels aux compétences diverses et complémentaires.

B. L'ARSL : une organisation en pôles d'activités

Les différents services de l'association sont organisés autour de trois pôles d'activités.



Le Pôle Urgence qui regroupe plusieurs établissements et services et dont les missions sont organisées autour de l'urgence et de la veille sociale :

- Service d'Accueil et d'Orientation,
- Service Intégré d'Accueil et d'Orientation 87,
- Numéro d'urgence 115,
- Domiciliation et instruction RSA,
- Travail social de rue,
- Espace Prévention Santé.

Le Pôle Insertion Logement, au sein duquel sont accompagnées toutes personnes en difficultés sociales, dans une logique de parcours :

- Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) Augustin Gartempe,
- Service logement,
- Dispositif de lutte contre les violences,
- Service socio-judiciaire (Service d'Aide Pénale et de Réparation Pénale pour Mineurs),
- Lits Halte Soins Santé (LHSS),
- Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS),
- Lieu d'Accueil pour Mineurs Non Accompagnés (LAMNA).

Le Pôle Intégration dont la spécificité est l'accueil, l'accompagnement et l'hébergement de personnes en demande d'asile ou bénéficiaires d'une protection internationale :

- Structure de Premier Accueil pour Demandeurs d'Asile (SPADA)
- Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA)
- Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA)
- Centre Provisoire d'Hébergement (CPH)

C. Le Pôle Intégration : un pôle aux activités spécifiques

Les activités d'accueil des demandeurs d'asile et réfugiés composent le Pôle Intégration qui comprend en son sein plusieurs outils, dans une logique de parcours pour le demandeur d'asile. Outre le CADA, le pôle comprend 3 établissements/dispositifs

Suite à la réponse conjointe au marché public lancé par l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) pour la région Nouvelle Aquitaine, le Pôle Intégration porte en co-traitance avec France Terre d'Asile et COALIA, la **Structure de Premier Accueil pour Demandeurs d'Asile (SPADA)**, portail d'entrée de tous demandeurs d'asile primo-arrivants sur le territoire de l'ex-limousin (Corrèze, Creuse, Haute-Vienne).

Il porte également le **dispositif d'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA),** dont la capacité s'est progressivement développée passant de 25 places en 2014 à 75 places en 2020. Ce dispositif d'urgence propose une prise en charge préalablement à une entrée en CADA.

Enfin, en 2018, le pôle s'est doté d'un nouvel établissement : le **Centre Provisoire d'Hébergement (CPH)** d'une capacité de 50 places, pour l'accueil de bénéficiaires d'une protection internationale, qui nécessitent un accompagnement, afin de pouvoir accéder à un logement pérenne. Le CPH est donc un outil particulièrement adapté pour les personnes les plus vulnérables et les plus éloignées de l'autonomie, et donc du logement et de l'emploi.

II. L'ORGANISATION DE L'ETABLISSEMENT

Le Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA) se situe aujourd'hui dans un contexte sociétal et politique en pleine évolution qui prend en compte la pression migratoire que connait la France depuis quelques années.

Depuis la loi relative au droit d'asile, n°2015-925 du 29 juillet 2015, le cadre réglementaire a considérablement évolué et les politiques publiques ont développé de nombreuses mesures propres à garantir le droit d'asile et mieux maîtriser les flux migratoires. De nombreux dispositifs d'hébergement sont disponibles, néanmoins le CADA demeure le modèle pivot pour la prise en charge des demandeurs d'asile.

Rattaché au Pôle Intégration de l'association, le CADA est donc un des dispositifs d'accueil qui jalonne le parcours des demandeurs d'asile, à l'interface entre la Plateforme d'accueil des primo-arrivants (SPADA) et un dispositif d'accueil pour réfugiés, le CPH (Centre Provisoire d'Hébergement).

Ouvert depuis le 1er juin 2002, pour une capacité initiale de 60 places, le CADA a bénéficié de plusieurs extensions portant sa capacité actuelle à 90 places :

- Arrêté n°2014-342-0001 du 9 décembre 2014, extension de 5 places,
- Arrêté n°87-2016-07-28-001 du 28 juillet 2016, extension de 15 places,
- Arrêté n°87-2017-06-01-009 du 1er juin 2017, extension de 10 places.

Ces extensions ont toutes été réalisées dans le cadre d'appels à projet dont l'objectif est d'accroitre le nombre de places du Dispositif National d'Accueil (DNA). Ces extensions se sont réalisées par la captation de logement sur des communes en dehors de l'agglomération de Limoges.

A. Une implantation départementale et modulable

Le rayonnement du CADA se fait à l'échelle du département de la Haute-Vienne. Les 90 places mobilisent **20 logements** qui sont implantés de la façon suivante :

- 47 places à Limoges et son agglomération
- 10 places à Saint Junien
- 10 places à Saint Léonard de Noblat
- 23 places au Palais sur Vienne

Cette organisation permet d'accueillir en théorie:

- 10 familles monoparentales
- 10 couples avec enfants
- 17 personnes isolées

L'hébergement se fait en **appartements entièrement équipés et meublés**. Chaque appartement bénéficie du confort de base, et est équipé du mobilier et électroménager usuels.

Depuis son ouverture, le CADA a été amené à reconfigurer ses places, afin de répondre aux besoins constatés sur le territoire. En effet, le profil des demandeurs d'asile a profondément évolué, la demande d'asile est aujourd'hui plutôt le fait de personnes jeunes et seules. C'est pourquoi, là où des familles étaient hébergées, les places ont été transformées pour héberger plusieurs personnes isolées ou familles monoparentales sous **le mode de la cohabitation**, ce qui représente la moitié du parc, à savoir 10 logements.

Cet hébergement en cohabitation présente certes des avantages dans le sens où des solidarités ont pu se tisser, entre personnes hébergées. Mais la cohabitation peut aussi être la source de conflits. Même si tout est mis en œuvre pour le respect de l'intimité et de la vie privée des personnes grâce à l'accès à une chambre individuelle, des espaces communs doivent être partagés limitant ainsi les zones purement privatives.
Les bureaux sont situés 11, rue de Dion Bouton en zone nord de Limoges et accessibles par le réseau de bus. Ces bureaux permettent la réception des personnes lors d'entretiens individuels et également l'organisation de réunions d'informations collectives.

B. Des ressources humaines variées et spécialisées

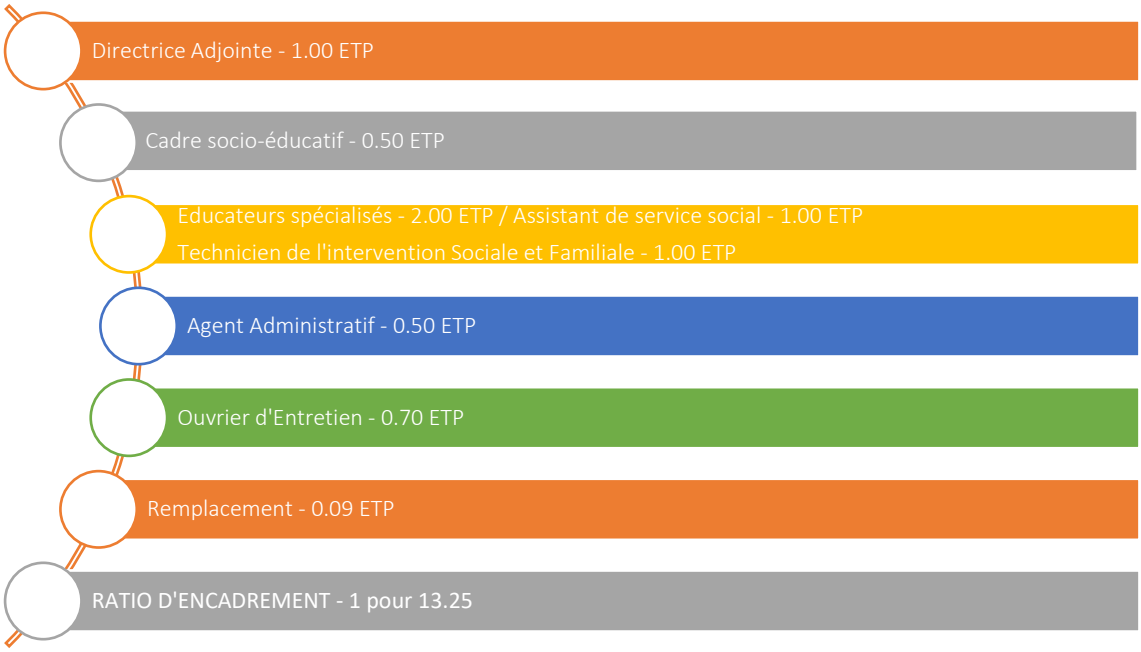
1. Une équipe professionnelle

L'évolution du cahier des charges ainsi que la mutation du public ont amené une restructuration de l'équipe sociale avec une redéfinition des missions. Les 3 techniciens socio-éducatifs sont en charge de l'accompagnement social global avec un système de référence ce qui se traduit par **l'accompagnement de 30 personnes par professionnel**, tandis que le technicien de l'intervention social et familiale (TISF) assure un accompagnement à la vie quotidienne pour l'ensemble des personnes et un soutien à la parentalité pour les personnes qui présentent ici des carences. Les techniciens socio-éducatifs sont donc en interaction permanente avec la TISF.

Une assistante administrative apporte une aide permanente en termes d'organisation, de gestion, de communication, d'information, d'accueil, de classement et suivi des dossiers.

Un ouvrier d'entretien et de maintenance, rattaché au Service Logistique et Maintenance (SLM) de l'ARSL assure l'entretien courant des logements, leur réhabilitation rendue nécessaire et l'équipement des logements en fonction de la typologie des familles/personnes accueillies.

Les professionnels bénéficient régulièrement de formations dans le cadre du plan annuel associatif afin d'actualiser leurs connaissances ou monter en compétence. Une véritable expertise, dans le champ de l'asile et de l'accompagnement spécifique de ces personnes, s'est construite au fur et à mesure des années de fonctionnement du centre.



2. Des ressources externes

a) Les bénévoles

L'activité du CADA est soutenue par l'intervention de **bénévoles** dont l'engagement porte essentiellement sur les cours de Français Langue Etrangère (FLE). L'objectif est de favoriser l'autonomie des personnes dans leurs démarches de la vie quotidienne et de faciliter leur intégration à la société française.

Le bénévolat apporte des réponses concrètes à des besoins clairement identifiés et s'inscrit dans la complémentarité avec l'intervention des professionnels. S'il est primordial d'accueillir et d'accompagner les bénévoles dans leur mission, il importe aussi de reconnaître et de valoriser le travail qu'ils effectuent avec les résidents. Des bilans ponctuels, sont réalisés avec les bénévoles pour évaluer l'activité, les difficultés rencontrées, les réponses qui peuvent être apportées sur un plan matériel ou pédagogique. Un retour est fait sur les progrès réalisés et soulignés par les travailleurs sociaux qui parviennent progressivement à une communication plus facile dans leur accompagnement des demandeurs d'asile. L'invitation à la fête de Noel permet de les associer pour un temps d'échange et de partage plus convivial avec les résidents et les professionnels.

b) Le volontaire en service civique

Il représente une réelle plus-value pour le CADA mais également pour les jeunes qui souhaitent véritablement s'engager dans la mission. En fonction de la problématique familiale et du diagnostic établi par le référent social, un accompagnement physique individualisé va pouvoir être proposé afin de répondre au plus près des besoins.
Parce qu'il est très disponible, le jeune en service civique pourra accompagner aussi souvent que nécessaire une personne dans une démarche, jusqu'à ce qu'elle soit rassurée et plus autonome dans son nouvel environnement. En fonction de ses compétences, le jeune peut proposer des actions qui seront mises en œuvre si le projet est adapté.

Le bilan est positif pour les résidents qui bénéficient d'une prestation supplémentaire et pour les jeunes qui sont ainsi valorisés dans leur savoir-faire.

L'accompagnement proposé aux volontaires en service civique, est également individualisé en fonction de son profil et de ses attentes et encourage la réflexion afin qu'il termine sa mission soit avec un projet professionnel réaliste, soit avec une connaissance et une expérience humaine riche auprès du public en demande d'asile.

c) Les interprètes

« L'interprétariat en milieu social favorise l'égalité des chances et contribue à une meilleure communication entre les professionnels des différents services et les personnes ne maîtrisant pas ou peu la langue du pays d'accueil. » : *Charte des interprètes et traducteurs réalisé avec l'association Coup d'Main.*

L'équipe peut ainsi s'appuyer sur un réseau d'interprètes identifiés localement et disponible via l'association intermédiaire Coup d'Main, afin de répondre plus efficacement aux situations et garantir le respect des procédures. La charte de l'interprète/traducteur pose le code éthique et déontologique de l'intervention des interprètes/traducteurs et pose le cadre du déroulement de l'entretien. Compte tenu du budget alloué au centre, l'interprète/traducteur ne peut être sollicité autant que de besoin. Sa présence est réservée au moment du travail du dossier asile et lors de certaines consultations médicales.

3. Les modes d'intervention

Face aux différentes problématiques et particularités des personnes, l'accompagnement que nous proposons est adapté et gradué en fonction des capacités et difficultés des personnes. En effet, nos pratiques sont individualisées et personnalisées afin de répondre au mieux aux caractéristiques des personnes (langue, culture, niveau d'éducation, vulnérabilité, état psychique et physique) et à leurs besoins. Le travailleur social doit donc évaluer la situation, l'analyser pour comprendre le degré d'autonomie des personnes et définir les modalités d'intervention les plus pertinentes. Il existe différents modes d'intervention sociale mis en œuvre pour travailler la relation d'aide. Les modalités d'accompagnement sont formalisées et écrites (contrat de séjour, projet personnalisé), elles mêlent des approches individuelles et collectives.

La personne accompagnée est au cœur de nos missions. Elle reste responsable de ses choix et de ses décisions. L'éclairage apporté par les travailleurs sociaux se doit d'être le plus complet et objectif possible, afin que ses choix soient éclairés.

Qu'il soit social, administratif, éducatif ou médical, « l'accompagnement » concerne l'ensemble des démarches qui contribuent à aider la personne à construire son parcours mais dans les faits, cela se traduit par différents actes et il est sous-tendu par un système de valeurs.

a) Des valeurs fortes

Les prestations proposées par le CADA s'inscrivent dans un cadre de valeurs qui s'enracinent, outre les valeurs définies par le projet associatif, autour d'une logique de bientraitance et de recherche permanente d'amélioration des pratiques.

Respect de l'autre dans sa différence, dans son histoire, dans sa singularité
C'est, ne pas projeter ses propres représentations, savoir écouter, respecter, comprendre. C'est adopter un positionnement professionnel non jugeant, non discriminant. C'est l'acceptation à part entière d'une personne dans sa différence considérée comme une richesse.

Considération
C'est regarder l'autre avec respect et intérêt, en lui reconnaissant une valeur, c'est l'accompagner sans faire à sa place, le reconnaitre comme un sujet de droit.

Bientraitance

C'est la promotion du bien-être de la personne accueillie qui se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. C'est une manière d'être, de dire et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. L'expression de l'usager est valorisée. La bientraitance est concrètement une démarche répondant aux droits de la personne et à ses choix. La recherche de bientraitance est une démarche continue d'adaptation à une situation donnée. Par essence, elle est sans fin. Elle implique une réflexion et une collaboration incessantes entre tous les acteurs d'un accompagnement, à la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin identifié, à un moment donné. C'est une posture rigoureuse, un préalable qui sous-tend l'accompagnement des personnes dans un contexte de confiance afin de favoriser l'évolution de leur projet tout en leur laissant le droit de faire leurs propres choix.

Equité

C'est ajuster ses pratiques professionnelles en tenant compte des spécificités et singularités de chacun. C'est réaliser un accompagnement « sur mesure » pour rétablir une forme de justice sociale.

Confidentialité

C'est la discrétion, le respect et la protection de la vie privée et de l'intimité de la personne. C'est une garantie qui permet à la personne de s'exprimer librement avec un sentiment de sécurité.

Egalité

C'est traiter les personnes de la même manière, avec la même dignité, et considérer que toute personne peut prétendre aux mêmes droits et est soumise aux mêmes devoirs que les autres.

Accès à la citoyenneté

C'est introduire la personne dans la Cité. C'est expliquer et lutter contre l'exclusion et l'intolérance, aller à l'encontre des stéréotypes et des préjugés, participer à déconstruire de fausses représentations. C'est accompagner et soutenir les personnes pour leur permettre de se sentir concernées et de pouvoir s'impliquer dans la société et de mesurer qu'elles y ont une place.

b) L'accueil : la première approche

L'accueil constitue la colonne vertébrale de tout acte d'accompagnement. Il ne se limite pas à la première rencontre, mais se reproduit à chaque rencontre avec les professionnels.

La qualité de l'accueil et de l'écoute est un enjeu majeur et tient en premier lieu au savoir-être des professionnels quels qu'ils soient, mais aussi des bénévoles et volontaires en service civique. La personne qui accueille se doit d'avoir une attitude ouverte et bienveillante. La première approche, que ce soit lors d'un accueil physique ou téléphonique, est très importante pour l'établissement de la relation. La posture du professionnel doit être empreinte d'empathie, de respect, et de savoir être à l'égard des personnes. Il assure une équité de traitement entre tous les usagers. Un des principes fédérateurs de l'équipe est la bientraitance.

L'accueil est un lieu identifié, organisé pour accueillir le public, matériellement conçu pour offrir un répit aux personnes. C'est un moment où la personne rencontre un professionnel qui sera en

capacité d'écouter pour identifier les besoins, d'informer et d'orienter s'il le faut, de manière objective et explicite et de recueillir des données utiles à l'évaluation de la situation. Le professionnel peut ensuite analyser ce recueil pour mesurer le degré d'urgence et le mode d'intervention.

c) La visite à domicile : aller vers la personne

Elle permet de rencontrer la personne au cœur de sa vie quotidienne, dans un contexte autre que l'entretien en face à face dans un bureau. Elle a d'autant plus de sens que le CADA est dit éclaté avec des lieux de vie sur le département.

Elle permet de soutenir la fonction parentale et le développement de la dynamique familiale, permet de mieux mesurer les potentialités et difficultés des personnes. Elle ne doit pas être vécue comme une visite intrusive mais doit à contrario permettre de repérer les besoins des personnes, la nécessité d'adaptation du logement et de son équipement. Elle peut aussi être rendue nécessaire pour rompre l'isolement des personnes les plus éloignées du CADA.

d) La prise en charge : s'occuper de la personne

Si la prise en charge matérielle est inhérente à la mission des CADA et est définie par un cahier des charges, la prise en charge humaine peut s'avérer parfois nécessaire dans le cadre d'un parcours vers l'autonomie. Elle doit néanmoins rester temporaire.

L'évaluation sociale permet de déterminer le point de départ pour ainsi connaître le chemin. Au regard des difficultés de la personne, la prise en charge peut être rendue nécessaire pour des personnes qui ne sont pas en capacité de faire seules leurs démarches et pour qui la prise en charge peut garantir l'accès à un droit ou le maintien de ce droit. Ainsi, une personne peut être accompagnée physiquement vers un service de soins, pour une rencontre avec l'école…

e) L'accompagnement : faire avec la personne

L'accompagnement vise à amener la personne dans une démarche de construction de son projet en bénéficiant d'un appui technique grâce à des professionnels spécialisés. Il doit favoriser le développement de l'autonomie de la personne et l'amener à s'émanciper du travailleur social.

Cette démarche interroge en continue la nature de la relation afin d'établir un processus d'accompagnement qui évolue en fonction des apprentissages de la personne. Elle doit favoriser le développement des potentialités des personnes. In fine, elle doit amener la personne à faire seule ou du moins tenter de le faire avec un soutien si besoin. L'accompagnement implique la coordination avec divers intervenants (extérieurs et intérieurs).

f) La médiation : faire un lien avec l'environnement

Elle consiste à être l'interface entre la personne et son environnement. Il s'agit d'un moyen pour désamorcer des situations de crises, entre personnes partageant le même logement ou avec les voisins. Mais, elle peut aussi permettre de travailler en réseau avec les autres acteurs (OFII,

structures d'hébergement en amont de l'arrivée de la personne et à la sortie, écoles, structures de soins, bailleurs) afin de répondre à certaines demandes spécifiques.

C. Un cadre réglementaire exigeant

De nombreux textes législatifs tant sur le plan national qu'international, encadrent le fonctionnement de l'établissement ainsi que la procédure de demande d'asile.

1. La règlementation relative au droit d'asile

La constitution française de 1958 et son préambule de 1946 affirme que « Tout homme persécuté en raison de son action en faveur de la liberté a droit d'asile sur les territoires de la République »

Le Code de l'Entrée et du Séjour des Etrangers et du Droit d'Asile (CESEDA) définit la qualité de réfugié dans son article L711-1 « La qualité de réfugié est reconnue à toute personne persécutée en raison de son action en faveur de la liberté ainsi qu'à toute personne sur laquelle le haut-commissariat des Nations Unies pour les réfugiés exerce son mandat aux termes des articles 6 et 7 de son statut tel qu'il a été adopté par l'Assemblée générale des Nations unies le 14 décembre 1950. Ces personnes sont régies par les dispositions applicables aux réfugiés en vertu de la convention de Genève ».

L'article L.712-1, du CESEDA, quant à lui définit la protection subsidiaire « Le bénéfice de la protection subsidiaire est accordé à toute personne qui ne remplit pas les conditions pour se voir reconnaître la qualité de réfugié mentionnées à l'article L.711-1 et qui établit qu'elle est exposée dans son pays à l'une des menaces graves suivantes : La peine de mort ; La torture ou des peines ou traitements inhumains ou dégradants ; S'agissant d'un civil, une menace grave, directe et individuelle contre sa vie ou sa personne en raison d'une violence généralisée résultant d'une situation de conflit armé interne ou international ».

La Convention de Genève du 28 juillet 1951 associée au protocole de New York du 31 janvier 1967, est le texte de référence en matière d'asile. Ils permettent entre autre de définir la notion de réfugié. Le terme « réfugié » s'appliquera à *« toute personne qui, 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... »*

La loi du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile transpose de nouvelles directives européennes et réforme en profondeur le droit de l'asile afin de renforcer les garanties des personnes ayant besoin d'une protection internationale et de statuer rapidement sur les demandes d'asile.

La loi du 10 septembre 2018 « *pour une immigration maitrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie* » a réformé les missions des lieux d'hébergement pour demandeurs d'asile financés par le service de l'asile du ministère de l'intérieur, dont font partie les CADA, pour « *assurer une uniformisation progressive des conditions de prise en charge dans ces structures* ».

2. La règlementation relative aux Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile

Le décret du 14 décembre 2018 a listé les différentes prestations des lieux d'accueil pour demandeurs d'asile qui s'appliquent désormais depuis le 1er janvier 2019.

L'arrêté du 19 juin 2019 publiant le nouveau cahier des charges du CADA a fait disparaitre un certain nombre de prestations. Face à la multiplication des différents types d'hébergement pour demandeurs d'asile depuis 2015, le législateur a souhaité clarifier les missions des différents dispositifs en assurant des « normes minimales en matière d'accompagnement social et administratif », *ceci* dans l'objectif de niveler les différences de traitement entre les demandeurs d'asile pris en charge.

Le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), dans son article L. 312-1 définit désormais les CADA comme une catégorie à part entière d'établissement ou service social et médico-social (ESSMS). Ils font partie des lieux d'hébergement pour demandeurs d'asile mentionnés à l'article L.744-3 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA). Ils ont à ce titre pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement ainsi que l'accompagnement social, administratif et juridique des personnes dont la demande d'asile a été enregistrée, au sens de l'article L. 741-1 du CESEDA, pendant toute la durée de leur procédure.
Les prestations, ainsi que les modalités de fonctionnement et de financement sont par ailleurs fixées dans le cadre de conventions d'une durée de cinq ans conclues entre les préfets de départements et les organismes gestionnaires. Leur financement est assuré par les préfectures de départements par le biais de dotations globales de financement imputées sur l'action n°2 intitulée « garantie de l'exercice du droit d'asile » des crédits du programme 303 de la mission « Immigration, asile et intégration ».

Les capacités des CADA font partie intégrante, au même titre que tout autre dispositif d'hébergement pour demandeurs d'asile, du schéma national d'accueil des demandeurs d'asile et d'intégration des réfugiés et de ses déclinaisons régionales.
Les places de CADA doivent être intégrées au système informatique du dispositif national d'accueil (DNA) géré par l'OFII.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale réaffirme la place prépondérante des personnes accueillies et entend promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté. Elle a introduit la mise en place de divers documents érigeant de nouveaux droits pour les personnes. Pour les CADA, certains de ces documents sont imposés par le Ministère (contrat de séjour, règlement de fonctionnement).

3. La règlementation relative au CADA de l'ARSL

L'arrêté N°87-2016-12-27-003, suite à l'évaluation externe de l'établissement, qui renouvelle l'autorisation de l'établissement pour une durée de 15 ans.

La convention relative au fonctionnement du Centre d'Accueil pour Demandeur d'Asile du 12 avril 2019 qui définit notamment, les missions, les objectifs assignés, la capacité d'accueil et caractéristiques de la prise en charge, les modalités 'admission et séjour, la sortie…

III. LE PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES

A. L'exil : un chemin difficile

L'exil n'est pas un choix, c'est une situation subie, une sorte de sauve-qui-peut qui répond à une question de survie. Souffrant de la guerre, victimes de groupes nationalistes, d'ostracisme, privés de leurs droits fondamentaux, les demandeurs d'asile cherchent un ailleurs meilleur, où ils pourront vivre dignement. Un des aspects de cet exil est le départ dans la précipitation, désorganisé, faisant parfois suite à une détention, une évasion, une menace de mort, des violences.
Si l'exode est un acte salvateur, par la suite, le demandeur d'asile va devoir faire un deuil, celui du non-retour dans son pays et chercher à se reconstruire dans un devenir aux contours plus qu'incertains.

« L'exil dénude et rend vulnérable : on est plus sensible aux traumas et aux deuils lorsqu'on n'est pas dans son monde familial, social et culturel »[1]

L'exil entraine une diminution des défenses psychologiques, une souffrance sur laquelle d'autres souffrances viendront se greffer. *« La rupture et la perte ouvrent ainsi l'expérience exilée vers le deuil. Un deuil d'autant plus difficile à faire qu'il doit se faire à l'étranger et parmi les étrangers. »*[2]

L'exilé vit entre la violence de l'abandon de tout ce qui lui était cher et la violence de la société d'accueil à laquelle il va devoir s'intégrer. Mais cette intégration peut être ressentie comme un oubli à l'égard de ceux qui sont restés, entraînant colère et tristesse. Le sentiment de culpabilité est très fort, la culpabilité d'avoir abandonné ses terres, sa famille et la culpabilité d'être vivant. *« L'allégresse d'être vivant peut se transformer en culpabilité d'avoir sauvé sa vie, d'avoir abandonné des proches restés au pays, parfois tués sous ses yeux »* [2].

L'exil, c'est le choix impossible, c'est le choix entre deux morts : *« la mort physique ou la mort symbolique ».*

La perte des repères culturels et affectifs, la perte de tous les liens peuvent aller jusqu'à la perte de l'état civil. En effet, nombreux sont les exilés qui partent dans la précipitation laissant derrière eux tous documents qui pourraient apporter la preuve de leur identité, ayant recours à un nom

[1] Marie-Rose MORO, ethnopsychiatre
[2] Guide pratique destiné aux professionnels – Migrants/étrangers en situation précaire. Prise en charge médico-sociale – Le COMEDE

d'emprunt avec lequel il va falloir se reconstruire. Nombreux aussi sont ceux pour qui l'état civil dans le pays n'existe pas et qui doivent sans cesse apporter la preuve de leurs origines.
L'exil est source de déséquilibre de toutes sortes. *« Le temps présent est vécu comme une parenthèse entre le passé mythifié et le futur représenté par l'illusion du retour »*[3].

B. Quelle origine et quel profil ?

Les pays de provenance des demandeurs d'asile sont très hétérogènes mais bien évidemment il s'agit de pays où règnent une situation de conflit, où les droits de l'homme ne sont pas respectés, où des crises politiques bouleversent la société, où des exactions sont commises par les autorités gouvernementales ou non gouvernementales contre des populations stigmatisées du fait de leur couleur de peau, de leur religion.

Le visage du demandeur d'asile a évolué au gré des bouleversements géopolitiques que connait notre monde. Actuellement, il s'agit essentiellement d'une demande d'asile en provenance d'Afrique Subsaharienne pour moitié, néanmoins il est à noter l'émergence d'une demande d'asile du continent asiatique (Afghanistan, Pakistan, Irak, Syrie…). Enfin, un quart de personnes en provenance de pays d'origine sûrs (Albanie, Macédoine, Géorgie...) pour lesquels la demande d'asile sera examinée selon une procédure particulière et accélérée.

Dans tous les cas, le parcours migratoire s'est révélé long et difficile tout au long d'un périple terrestre et maritime. Il a pu durer parfois plusieurs années, des jeunes hommes sont partis alors qu'ils n'étaient encore que des enfants. L'ensemble des personnes fuit un contexte difficile pour demander protection sur des terres moins hostiles, néanmoins la majorité ne rentre pas dans le champ d'application de la convention de Genève, même si les raisons de quitter leur pays (problèmes économiques, de santé…) ont un réel fondement.

La demande d'asile est plutôt le fait de personnes jeunes, les deux tiers de la population accueillie a en effet moins de 30 ans. La composition familiale a évolué ces dernières années, nous sommes passés d'une demande d'asile familiale à une demande d'asile émanant de personnes isolées ce qui peut renforcer la vulnérabilité.
Il s'agit surtout d'hommes mais il est à noter l'importance du nombre de familles monoparentales, portées par des femmes en perte de repères, avec des fonctionnements différents des codes culturels français, et, de plus, particulièrement exposées car elles ne bénéficient pas du soutien intrafamilial.

L'accélération du traitement du dossier de demande d'asile a eu des conséquences sur la **durée de séjour en CADA,** qui s'est réduite à environ une année et donc sur **le turn-over** ce qui a inévitablement des répercussions sur le travail mené auprès des personnes.

[3] Guide pratique destiné aux professionnels – Migrants/étrangers en situation précaire. Prise en charge médico-sociale – Le COMEDE

C. Les problématiques des personnes

1. La perte des liens et du statut

Outre l'inévitable perte des biens matériels, il leur faut endurer la perte de liens familiaux aussi essentiels que les parents, la fratrie, et parfois des enfants majeurs, voire mineurs.
Les professionnels sont face à des personnes qui ont dû tout abandonner pour sauver leur vie et celle de leur famille. Malgré tout, il est possible de considérer que ces personnes ont encore des ressources, et une force de vie puisqu'elles ont été en capacité de tout quitter et de trouver les moyens pour partir.

Les demandeurs d'asile souffrent du déracinement et de la perte de leur statut. Il leur sera la plupart du temps difficile voire impossible de retrouver leur statut social antérieur, en raison de l'absence d'équivalences concernant les diplômes ou de la difficulté à exploiter leurs compétences.

2. Le bouleversement de la famille

L'impact de la culture du pays d'accueil peut entrainer le bouleversement du schéma familial en inversant les rôles parents/enfants et en bouleversant les codes culturels. Les enfants subissent cet exil qui souvent est peu verbalisé par les parents. Les travailleurs sociaux doivent pouvoir protéger l'enfant d'une histoire compliquée et violente.

L'image du père ou de la mère est souvent modifiée et les enfants prennent une place qui n'est pas naturellement la leur. Ils se trouvent à assumer des responsabilités qui ne sont pas les leurs, les privant de l'innocence de l'enfance. Les parents ne sont pas toujours disponibles sur le plan psychique, ils assument parfois l'éducation minimum en ne répondant qu'aux besoins primaires de leurs enfants. Ils ne sont pas toujours réceptifs à l'intégration de nouveaux codes sociétaux et l'autorité parentale peut se trouver mise à mal. Cette difficulté est renforcée par une situation de monoparentalité. Malgré ces freins, le constat est souvent fait d'une adaptation et d'apprentissages plus rapides pour les enfants que pour leurs parents.

3. Une situation d'inactivité

Par ailleurs, la situation d'opposabilité au travail plonge le demandeur d'asile dans une inactivité subie qui génère une dépendance financière totale de la famille. Cette situation où le demandeur d'asile reçoit plus qu'il ne donne lui procure le sentiment d'être redevable et bien souvent le met dans une situation d'infériorité par rapport à l'institution, à l'équipe, dont la conséquence est parfois une absence de participation. Cette situation d'oisiveté est renforcée par l'attente qui entoure la demande d'asile et de laquelle découlent stress et angoisse.

4. Les réactions post-traumatiques

Lorsque les demandeurs d'asile parviennent en France ils sont encore dans une dynamique de fuite. La période qui va suivre est une période de latence qui est bien souvent constatée comme une période où le système est comme en sourdine et les individus s'inscrivent dans cette interminable

attente de la réponse. C'est lorsque l'on pourrait croire qu'ils vont pouvoir s'apaiser, reprendre des forces puisque le CADA leur offre une forme de sécurité que souvent la maladie se déclenche.

Ils vont « se passiver » et les éléments de défense vont se désactiver. On parle alors de réactions post-traumatiques dont les symptômes peuvent être cognitifs, somatiques. A cette problématique, se rajoute souvent un état de santé dégradé, dû à un manque de soins dans le pays d'origine et renforcé par les violences vécues, ce qui génère une prise en charge spécifique face à laquelle l'équipe sociale n'est pas toujours formée comme les troubles cognitifs, de la communication…

5. Les violences sexuelles et conjugales

Une nouvelle problématique est apparue ces dernières années, il s'agit de l'accueil en nombre de femmes qui fuient le risque d'excision pour leurs fillettes, ainsi qu'un mariage forcé bien souvent synonyme de violences conjugales. En provenance de pays avec une forte prévalence de l'excision instituée comme norme sociale, les femmes victimes elles-mêmes de cette pratique mutilante ont choisi de fuir pour protéger leurs filles et espérer vivre une vie normale. Ces femmes, parce qu'elles s'opposent à une coutume établie dans leur pays, s'exposent à des représailles portant atteinte à leur sécurité et à leur vie. En refusant la fatalité, elles osent défier la tradition de l'excision perpétrée à leur dépens par les anciens. Dans la plupart des cas, ces mutilations ont des conséquences médicales graves, sont sources de souffrances quotidiennes tant sur le plan physique que psychologique et nécessitent des prises en charges spécialisées. Ces femmes victimes de mutilations sexuelles accompagnées souvent d'un mariage forcé entament parfois une réparation chirurgicale. Celles qui ont pu aller jusqu'au bout de la démarche témoignent de la fierté et du courage qu'elles ont eu de défier des pratiques ancestrales mortifères et de reprendre le pouvoir sur leur vie. Le corps libéré, elles peuvent enfin se réapproprier une identité de « vraie femme » pour envisager une vie normale. Par leur seule volonté, elles reprennent possession de de leur vie.

D. Des besoins spécifiques

Au regard de ces différentes problématiques, l'équipe a essayé de répertorier les besoins des personnes accueillies, qui ont été classés selon le principe de la pyramide de Maslow.

1. Les besoins physiologiques

Il s'agit là de pouvoir ***manger, dormir, se chauffer, être abrité, se vêtir et recevoir les soins d'urgence***. Pour chaque famille arrivant sur le territoire, ces besoins trouvent une réponse plus ou moins rapide et plus ou moins adaptée. En effet, compte tenu de l'insuffisance du nombre de places dans le dispositif national d'accueil, il arrive que des personnes soient amenées à rester à la rue ou dans des squats, au mieux hébergées par des compatriotes ou encore à l'hôtel en période hivernale et ce pour les plus vulnérables. Pour beaucoup, il faut parfois attendre avant de voir satisfaits ces besoins fondamentaux.

2. Les besoins de sécurité

Le premier besoin exprimé par les personnes accueillies est celui du ***logement.*** Ainsi, les mères notamment, revendiquent leur désir de pouvoir « faire à manger, cuisiner » pour leurs enfants. Les familles sont fatiguées, les enfants en manque de sommeil. En effet, les conditions de vie avant l'entrée en CADA sont harassantes (pièces exiguës, promiscuité, impossibilité parfois d'occuper les lieux dans la journée, errance dans la ville, intempéries, manque de repos, d'intimité…).

Les besoins de **soins** sont considérables : des dépistages sont nécessaires, des diagnostics et des mises en œuvre de suivis médicaux au long cours s'avèrent indispensables. Pour cette mise en place, comme pour appréhender l'ensemble de leur nouveau quotidien, les usagers ont besoin d'un **accompagnement**. Il s'agit bien entendu d'un accompagnement social relationnel, mais aussi d'un accompagnement physique dans nombre de leurs démarches.

Eu égard aux tourments endurés dans le pays d'origine, les usagers manifestent un besoin de **protection** de la part du pays d'accueil. Certains restent très apeurés, y compris sur le territoire français et doivent pouvoir de nouveau éprouver un sentiment de sécurité.

Les enfants ont besoin d'**être scolarisés**. Pour certains, il s'agit de l'accès à un droit auquel ils ne pouvaient prétendre sinon partiellement. Il faut évaluer et orienter les enfants afin qu'ils retrouvent rapidement une place au milieu d'autres enfants et qu'ils puissent poursuivre la socialisation interrompue par l'exil. Les parents misent beaucoup sur l'école comme vecteur de réussite et d'intégration.

Un autre besoin essentiel, partagé par tous les adultes, est le besoin de **travail**. Parfaitement récurrent dans le discours des résidents, c'est pourtant un besoin auquel il n'est pas possible de répondre, pour les raisons énoncées ci-avant.

Confrontés à de nouvelles normes sociétales, les usagers ont besoin d'**informations** et de **connaissance** de leurs droits et devoirs. Ils sollicitent leurs référents fréquemment pour connaître l'étendue exacte de ces droits et devoirs. Il leur faut, dans le même temps comprendre l'autre et pouvoir être compris de lui. L'interprétariat s'avère dès lors indispensable dans certaines situations, mais il convient également de favoriser l'apprentissage de la langue française.

Enfin, sur un plan plus personnel encore, il convient de prendre en compte le besoin de **sécurité affective**, d'**intimité**, et le besoin de **respect de l'unité familiale.** Il faut permettre aux familles de se retrouver, même si le règlement de fonctionnement du centre ne l'encourage pas, et de pouvoir exprimer leurs relations familiales et conjugales dans le respect de l'intimité de chacun.

3. Besoins sociaux

Le premier des besoins ici repérable est le besoin d'**écoute et** d'**échanges**. En effet, le sentiment de solitude éprouvé dans un pays inconnu est générateur d'angoisse. Il faut donc à la fois favoriser l'expression des usagers et leur offrir une écoute bienveillante. Il faut en outre répondre au besoin de **communication avec la communauté d'origine.** C'est là un phénomène récurrent quelles que

soient les origines que ce besoin de se retrouver entre membres de la même communauté pour se « retremper » dans son histoire et ses racines. Il s'agit de contacts physiques avec la communauté présente sur le territoire français mais aussi de relations plus virtuelles avec ses membres restés dans le pays d'origine (Internet, téléphone).

Les personnes expriment en outre le besoin de **créer des liens avec la communauté d'accueil** et il nous incombe le devoir de les mettre en relation avec leur environnement. Il n'est pas rare de constater l'existence de liens solidaires qui se sont créés spontanément. Il s'agit là de formes de bénévolat qui s'ignorent ou qui au contraire s'affichent clairement, mais qui, dans tous les cas s'avèrent extrêmement riches sur le plan humain.

Elles manifestent également le besoin de **se déplacer** pour entretenir des liens sociaux et pour accomplir les démarches inhérentes à leur vie quotidienne et à l'accès à leurs droits.
Un besoin sous-jacent est celui du besoin d'**apprendre la langue française** pour entrer en communication avec l'environnement et amorcer une dynamique d'autonomie.
Enfin, il est pour tous besoin d'**accès à la culture, au sport et loisirs** pour sortir du quotidien pesant, faire des rencontres et créer des liens avec la société d'accueil. Pour les plus jeunes, c'est souvent l'occasion de s'immerger dans un groupe de leur âge et vivre leur adolescence.

4. Besoins de considération

Ici, doit être évoqué tout d'abord le besoin de **prise en compte de la culture et du mode de vie**. Il ne s'agit pas de tout cautionner au prétexte de la différence culturelle, non plus que de rejeter au prétexte du trop grand décalage culturel. Il s'agit plutôt d'être en capacité de se décentrer de ses propres représentations et de savoir écouter ce qui distingue l'autre et en fait un individu à part entière dans sa diversité. Par conséquent, on entendra le besoin de **respect de la différence.**

Le **besoin** ***de reconnaissance de l'histoire de vie au travers du statut de réfugié*** est capital. Le statut de bénéficiaire d'une protection internationale dit « réfugié », au-delà des droits qu'il génère, permet de recouvrer sa dignité, son intégrité physique et psychique. Selon Marie-Rose MORO, « le rejet OFPRA est vécu comme le déni de la réalité vécue… L'obtention du statut est le début de la reconstruction afin de légitimer le vécu ». Mais pour que cette reconstruction se fasse, il faut un contexte aidant. La famille doit pouvoir apporter l'équilibre nécessaire mais souvent la famille fragilisée a du mal à retrouver un fonctionnement normal, souvent ébranlée dans les fondations de son organisation.

5. Besoins d'accomplissement

Enfin, le besoin de **reconnaissance des savoirs et des compétences** est une autre étape et tout doit être mis en œuvre pour faire émerger et valider les savoirs antérieurs, afin que les personnes ne soient plus définies au regard de ce qui leur manque, mais bien plutôt au regard de ce qu'elles possèdent et sont à même de faire partager.

Quant au **besoin de reconnaissance sociale,** il peut trouver sa réponse dans engagement au sein d'associations caritatives, quelles qu'elles soient, mais pour aider les autres.

IV. DES MISSIONS CLAIREMENT DEFINIES

A. Les règles d'admission et les missions

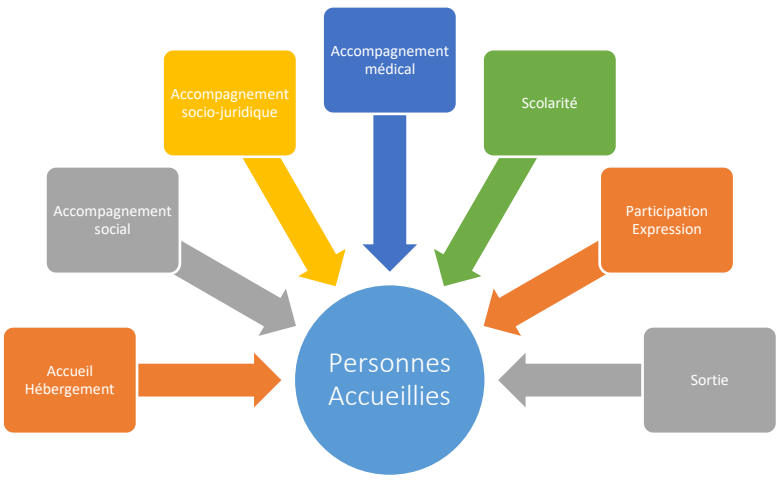
Les décisions d'admission dans un lieu d'hébergement pour demandeurs d'asile, de sortie de ce lieu et de changement de lieu de résidence sont prises par l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII), après consultation éventuelle de la direction du lieu d'hébergement, sur la base du schéma national d'accueil des demandeurs d'asile et, le cas échéant, du schéma régional, ceci en tenant compte de la situation du demandeur. La direction du centre affiche sans délai les places disponibles sur le DNANG, outil numérique de gestion de l'activité d'accueil des demandeurs d'asile, afin que l'OFII s'en saisisse et puisse procéder aux orientations nécessaires, ce qui participe à la fluidité du dispositif.

Les missions sont définies par l'arrêté du 19 juin 2019 relatif au cahier des charges des CADA. Elles comprennent :

- L'accueil, l'hébergement et la domiciliation des demandeurs d'asile,
- L'accompagnement dans les démarches administratives et juridiques,
- L'accompagnement sanitaire et social,
- Le développement de partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif,
- L'accompagnement à la sortie.

B. Les prestations proposées

Les prestations proposées se déclinent en **7 activités principales,** chacune étant constituée de différentes actions. En préalable à la description de chaque activité, sont présentés dans un encart grisé, les objectifs généraux qui sous-tendent chacune.



1. L'accueil et l'hébergement

Cette prestation répond à un besoin sécuritaire et apporte une réponse essentielle à des personnes déjà fragilisées par l'exil et souvent sans solution de logement puisque seules dans un pays qu'elles ne connaissent pas. Cette première étape de la prise en charge doit se faire dans des lieux favorisant le respect de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité des demandeurs d'asile. Ce premier accueil permet de poser le cadre règlementaire, baliser le parcours du demandeur d'asile et ainsi préciser le sens des missions menées par l'équipe. Lors de l'accueil, et au regard des différences de cultures, le temps est pris pour expliquer le plus précisément possible les règles de fonctionnement, surtout en cas de cohabitation, afin de permettre aux personnes de s'approprier leur nouveau cadre de vie et d'avoir la meilleure compréhension possible des modalités de vie dans leur logement pour en faire un bon usage.

a) L'orientation des demandeurs d'asile

En amont de l'orientation, la direction affiche les places disponibles sur l'interface « DNANG » afin que l'OFII puisse s'en saisir. La SPADA est informée par l'OFII de l'orientation et chargée de mettre en œuvre l'orientation effective en prenant contact avec le CADA afin de convenir d'une date d'arrivée. Les orientations peuvent être sur le plan local ou national, dans tous les cas l'OFII procède à la détermination des personnes qui entreront sur l'établissement, en priorisant les situations au regard de la vulnérabilité. Les indicateurs de pilotage doivent tendre vers un taux cible d'occupation d'au moins 97%, ce qui implique de la réactivité entre les sorties et les entrées afin de réduire le taux de vacances et l'anticipation dans le signalement à l'OFII des places disponibles. Les liens entre les différents acteurs (OFII/SPADA/115/HUDA) permettent une mise à l'abri des personnes les plus vulnérables sans solution d'hébergement. La capacité de modularité des places permet aussi une adéquation de l'offre à la demande et de mieux répondre aux besoins du territoire.

b) La préparation de l'accueil

Il s'agit d'organiser les conditions matérielles en amont de l'arrivée afin de proposer un accueil de qualité respectueux des droits des personnes. Préalablement à cette arrivée, le travailleur social référent prend attache auprès de la structure de provenance afin de recueillir, si possible, des éléments sur la situation sociale et administrative de la personne accueillie. Parallèlement, il va être procédé à la préparation du logement (linge, équipement en petit matériel et mobilier), aux travaux et réparations nécessaires et, si besoin, au réaménagement en fonction de la typologie du ménage et des problématiques des personnes qui y seront hébergées. Une visite permet de faire un pré-état des lieux et un inventaire. Sur le plan administratif, la secrétaire prépare le livret d'accueil qui est adapté à chaque commune d'implantation du logement et comprend les documents liés au séjour (contrat de séjour et règlement de fonctionnement) traduits dans une langue que comprend la personne. Cette phase de préparation est primordiale afin de se prémunir d'éventuels dysfonctionnements.

c) *L'accueil physique/administratif*

Le jour de l'arrivée, la TISF, accompagnée éventuellement du travailleur référent, va chercher la personne/famille à la SPADA, dans son lieu de vie (Hôtel, HUDA…) ou à la gare pour les personnes en provenance du national, l'accompagne jusqu'au bureau du CADA pour procéder à la présentation de l'établissement et expliquer les conditions de la prise en charge. Lors de cet accueil, le travailleur social remet le livret d'accueil à la personne et surtout explique les conditions de séjour sur le plan technique et juridique ainsi que les prestations proposées. En tant que de besoin, un interprète peut être présent afin de s'assurer de la bonne compréhension des droits et obligations par le demandeur d'asile. L'établissement de cette première relation est primordial pour sécuriser la personne accueillie et lui permettre de repérer l'institution. L'accueil administratif peut être différé si les conditions ne sont pas réunies pour le réaliser. Seul l'accueil physique sera réalisé afin de permettre la mise à l'abri. Dans un second temps, la personne sera reçue par la direction pour signature du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement après lui avoir laissé le livret d'accueil pour lecture.

d) *L'installation dans le logement*

Elle est faite par la TISF et/ou le référent selon les modalités suivantes :

- Visite du logement et présentation des autres personnes en situation de cohabitation
- Explication du fonctionnement des différents équipements
- Explication des principes d'entretien du logement
- Explication des principes et règles de vie (notamment en cas de cohabitation)
- Réalisation d'un inventaire et état des lieux
- Accompagnement dans la découverte de l'environnement (commerces, administrations, écoles, arrêt bus…)

e) *Le suivi technique des logements*

Le suivi technique permet d'assurer la maintenance quotidienne, le dépannage, la réhabilitation et la désinsectisation. Le suivi technique des logements est important afin d'assurer le bon état du parc immobilier du CADA mais aussi pour apporter une réponse aux signalements des personnes hébergées quant à un dysfonctionnement technique. Des visites à domicile régulières permettent d'identifier d'éventuelles défaillances techniques ou désordres dans les appartements, qui seront signalés au service logistique et maintenance qui devra intervenir parfois dans l'urgence ou planifier son intervention. Il permet d'apporter une prestation hébergement de qualité et de maintenir des conditions dignes d'habitabilité. L'état du logement mis à disposition de la personne hébergée a un impact sur le niveau d'appropriation du logement. L'acte d'habiter ne résonne pas de la même façon suivant les cultures, il faut donc souvent un accompagnement éducatif afin de permettre aux personnes d'acquérir les codes du savoir occuper un logement et de les responsabiliser.

2. L'accompagnement social

Il s'agit d'un accompagnement dans la vie quotidienne favorisant l'autonomie et l'intégration dans le quartier et dans une nouvelle société par un décryptage et une compréhension des codes. Un important travail d'écoute permet de verbaliser l'expression de la souffrance, du vécu, de cerner au plus près les problématiques pour y répondre au mieux. Il s'agit d'un accompagnement individualisé qui permet d'adapter les réponses à la singularité des situations en prenant en compte les difficultés et besoins de chacun. Il ne s'agit pas de faire à la place mais avec la personne. Cette activité permet de valoriser la personne, de développer ses capacités et de rechercher des réponses adaptées aux problématiques identifiées. Cela se matérialise par l'établissement d'un Projet Personnalisé.

a) Le repérage des difficultés et potentialités, évaluation des besoins

Ce travail de repérage se réalise en croisant divers regards, il est basé sur l'observation, l'écoute et l'analyse. En premier lieu, il s'appuie sur l'étude du dossier de demande d'asile. Puis, le référent recherche des informations auprès des partenaires (médecins, écoles…). Par une écoute attentive, un dialogue avec les personnes ainsi qu'une observation des situations dans leur contexte (comportement, attitude, émotions, participation, compréhension des consignes, adaptabilité, savoir-être, autonomie, parentalité, addictions…), il peut poser un diagnostic qui pourra évoluer au fur et mesure.

b) L'accompagnement dans la vie quotidienne

Cet axe doit favoriser l'autonomie des personnes et leur intégration dans leur environnement par des interventions sociales préventives, éducatives et réparatrices en évaluant leurs besoins et leur capacité à faire seules:

- Médiation entre les co-habitants du logement et avec le voisinage
- Apprentissage des codes sociaux et règles de vie en France (explication du rôle de l'école…)
- Accompagnement dans la prévention et lutte contre l'infestation des logements par des parasites
- Accompagnement dans des démarches extérieures et de découvertes de l'environnement (quartier, ville).
- Médiation familiale, interface entre les personnes et l'institution
- Sensibilisation aux règles du savoir-vivre dans un logement (entretien, relations de voisinage…)
- Orientation vers le réseau caritatif et accompagnement au bon usage des produits délivrés dans le cadre de l'aide alimentaire

Cet accompagnement s'appuie sur diverses actions qui peuvent être menées en individuel ou sous forme d'informations collectives au titre desquelles : économie d'énergie, accident domestique, entretien ménager du logement, hygiène alimentaire, le vivre en France…

c) *Le soutien à la parentalité*

Il permet de soutenir les personnes dans la fonction parentale et de garantir les droits de la famille en leur apportant l'éclairage dont ils ont besoin pour comprendre les droits et devoirs des parents. Cette notion d'autorité parentale apparaît parfois très éloignée de la culture d'origine des personnes. Cet axe est travaillé en individuel au quotidien en tant que de besoin, mais aussi en mobilisant des partenaires spécialisés dans le domaine (espace familles, CAF, EMPP…). Des informations collectives et groupes de paroles soutiennent aussi cette action. Dans tous les cas, il s'agit d'aider à ce que chacun (re)trouve sa place dans la famille et au sein de la société, de créer ou reconstruire le lien parents/enfants, d'aider à sortir de l'isolement dans les situations de monoparentalité, d'apaiser des tensions et de donner des outils pour l'après.

d) *Le soutien par l'écoute*

Cette activité se caractérise par une disponibilité des travailleurs sociaux et l'adoption d'une posture bienveillante et empathique, en se décentrant de ses propres représentations pour mieux accepter la singularité de l'autre. La temporalité n'est pas la même suivant le profil des personnes, il faut donc savoir prendre le temps d'écouter l'autre, reformuler si besoin et garantir le respect de la confidentialité afin de créer les conditions d'un échange dans la confiance et le respect de la culture. Les travailleurs sociaux favorisent ainsi des temps et des lieux propices à l'expression des personnes. Ce n'est que dans ces conditions, qu'il est possible pour les personnes accompagnées de verbaliser l'expression de la souffrance, des difficultés, des sentiments, du vécu. Cette démarche permet de reconnaitre l'autre dans son histoire, lui redonner une place et d'adapter l'accompagnement.

3. L'accompagnement sociojuridique

Cette activité permet de s'assurer de l'accès effectif aux droits des demandeurs d'asile et de leur information régulière. En l'espèce, il s'agit d'apporter les éléments de compréhension sur la procédure d'asile et le droit au séjour. Il s'agit d'améliorer la lisibilité du dossier de demande d'asile, permettre la verbalisation de la totalité des évènements vécus, donner du crédit au récit par l'apport de preuves, donner une chance supplémentaire d'obtenir le statut, accorder sa confiance à la personne en lui redonnant la parole afin d'optimiser le dossier présenté à l'OFPRA. Parfois des compléments de récit sont nécessaires. En cas de rejet par l'OFPRA, le travailleur social aide à la constitution du recours devant la CNDA, il est souvent le lien et relais avec l'avocat. L'accompagnement sociojuridique est réalisé par des travailleurs sociaux formés aux procédures de demande d'asile et à la géopolitique et, ayant des capacités d'écoute et rédactionnelles.

a) *Une information en continue sur la procédure de demande d'asile*

Tout au long de la procédure, aussi souvent que de besoin, une information sur la procédure de demande d'asile est délivrée, de façon formalisée ou plus informelle, que ce soit de façon individuelle ou collective. Elle est reprise à chaque étape clé de la procédure. Une présentation avec diaporama

est réalisée par un travailleur social, chaque trimestre, en groupe, avec présence d'interprètes. Les rencontres à domicile, au bureau sont aussi des moments pour reparler de la procédure. Ces temps sont autant d'occasion de préciser le cadre règlementaire afin de permettre aux personnes de saisir les fondements et les enjeux de la demande d'asile. Le travailleur social aide dans les démarches auprès de la Préfecture pour la délivrance de l'Attestation de Demande d'Asile. Par ailleurs, la procédure asile peut être émaillée de rupture ou suspension dans le versement de l'ADA (Allocation pour Demandeur d'Asile). Le travailleur social référent apporte les éléments de compréhension sur le motif de cette interruption après s'être rapproché de l'OFII, communique sur les voies de recours possibles et oriente si besoin vers la Maison de l'Avocat pour une démarche contentieuse en vue du recouvrement des droits.

b) L'évaluation de la vulnérabilité

Cette notion introduite par la nouvelle loi asile n'est pas une notion nouvelle pour le CADA qui a toujours été en éveil dans le repérage de personnes victimes de violences et souffrant de syndrome post-traumatique. La mise en place d'outils spécifiques comme « Parcours d'Exil » dans l'identification de ces phénomènes permet une meilleure prise en charge et plus précoce. Ce repérage s'appuie sur l'expertise des travailleurs sociaux et l'observation de tous mais aussi sur l'évaluation de partenaires comme l'EMPP (Equipe Mobile Psychiatrie Précarité), spécialisés dans la prise en charge de la détresse psychique et autre souffrance, et éventuellement sur le diagnostic posé par la médecine légale. L'évaluation faite par les travailleurs sociaux permet également de détecter et signaler la vulnérabilité d 'une personne afin d'adapter les conditions de l'entretien à l'OFPRA, ce qui se traduit par la prise en compte de la problématique de la personne. C'est par exemple le cas pour une femme victime de violences sexuelles qui pourra être entendue par une femme lors de l'entretien.

Ce travail de diagnostic social est étayé grâce à un temps d'analyse des pratiques avec une psychologue et un temps d'analyse des situations avec l'équipe médicale de l'EMPP, les deux ayant lieu tous les mois. Cette méthode permet de mieux saisir et prendre en compte les capacités et limites de la personne accompagnée.

c) L'aide au dossier OFPRA

Cet axe est proposé à chaque personne, il permet de préparer et sécuriser le demandeur d'asile. Il est travaillé au moment de l'arrivée des personnes et tout au long de la prise en charge de la façon suivante :

- Lecture et analyse du dossier OFPRA
- Entretien avec la personne pour reconstitution du récit puis rédaction du récit de vie pour ceux dont le dossier asile n'a pas été rédigé.
- Recherche géopolitique pour mieux comprendre et étayer les dires des personnes
- Orientation vers la médecine légale si besoin pour corroborer les affirmations de violences subies par la personne

- Préparation à l'entretien en reprenant les attendus de la procédure asile, les points forts et les faiblesses du dossier, le déroulement d'un entretien OFPRA et en conseillant sur l'attitude à avoir
- Organisation du déplacement à Paris (achat des billets de train et réservation de l'hôtel)
- Explication du trajet, remise d'une feuille de route et des billets de train et métro
- Briefing avant l'entretien et débriefing au retour

La présence d'un interprète, en tant que de besoin, garantit la qualité des échanges et assure une meilleure fiabilité dans la restitution écrite de l'histoire de vie. Les documents nécessaires au dossier sont traduits.

Cette phase de travail permet de comprendre le parcours de vie et le parcours migratoire afin de graduer l'accompagnement. Ce moment peut aussi amener une prise de conscience de la part des personnes pour une éventuelle remise en question de la demande d'asile.

d) Le soutien à la lecture des décisions

Que ce soit la décision de l'OFPRA ou de la CNDA, chacune de ces échéances doit être accompagnée car il s'agit d'un moment clé dans la procédure d'asile. Le demandeur d'asile doit être soutenu dans la lecture et l'explication de la décision tant pour s'assurer de la compréhension du sens de cette réponse avec les enjeux que cela engendre, que pour apporter un soutien psychologique dans une phase qui peut être source de reviviscence des traumas et génératrice de stress. Le demandeur d'asile étant domicilié au CADA, ces courriers arrivent au bureau. Dès ce moment, les délais de sortie courent, il est donc primordial d'appeler la personne sans délai afin qu'elle vienne récupérer son courrier. Dès lors, cette action s'articule selon les modalités suivantes :

- Remise du courrier et aide à la lecture, reformulation des motifs de rejets
- Explication de la réponse et des enjeux, avec interprète si besoin
- Présentation des modalités des suites à donner. Suivant la nature de la décision, il existe différentes issues pour lesquelles la temporalité diffère.
    - Recours CNDA dans un délai de 1 mois mais non suspensif de l'hébergement pour les personnes en procédure accélérée et de pays d'origine sûre
    - Accès au droit commun pour les réfugiés qui bénéficient de 3 mois pour quitter le centre
    - Sortie du centre pour les déboutés qui bénéficient de 1 mois pour s'organiser et quitter le centre
- Demande de soutien auprès de l'EMPP en tant que de besoin
- Lien avec l'avocat, l'OFII ou consultation du DNA pour connaitre la réponse de la CNDA, sans attendre la notification écrite car le délai de sortie du centre court à compter de la date d'affichage à la CNDA

e) L'aide au recours CNDA

Pour les personnes concernées, il s'agit de permettre l'accès effectif à leur droit de recours contre une décision de rejet de leur demande d'asile selon les modalités suivantes:

- Information de la procédure notamment concernant la demande d'aide juridictionnelle
- Demande d'acceptation de l'introduction d'un recours,
- Explication du rôle et place de l'avocat,
- Proposition d'une liste d'avocats spécialisés, si besoin,
- Mise en lien avec l'avocat si souhaité,
- Envoi de la demande d'aide juridictionnelle,
- Transmission du dossier à l'avocat, envoi de pièces complémentaires,
- Travail collaboratif avec l'avocat par, entre autres, la rédaction d'un récit complémentaire.

f) Une information sur le droit au séjour

Elle permet de garantir l'accès à un droit fondamental qu'est le droit au séjour, prérequis pour la régularité du séjour sur le territoire national. La question du droit au séjour se pose au moment de la décision de rejet de la CNDA mais aussi au moment de la décision de rejet de l'OFPRA dans le cadre des nouvelles dispositions pour les personnes en procédure accélérée et de pays sûrs. Par ailleurs, le travailleur social apporte un appui dans le cadre de la nouvelle procédure pour déposer un titre de séjour concomitamment à la demande d'asile. De plus, l'introduction d'une demande de titre de séjour se pose également pour des parents dont seul l'enfant aurait été reconnu réfugié.

Cette information sur le droit au séjour est consacrée dans le nouveau cahier des charges des CADA. Elle porte sur divers plans :

- Information régulière sur la législation en vigueur, les procédures et délais,
- Explication des voies de recours contre une OQTF,
- Orientation vers les partenaires compétents : Maison de l'avocat, permanence pour les étrangers faisant l'objet de procédure, SOS Racisme, Maison des Droits de l'Homme,
- Prise de rendez-vous en Préfecture pour dépôt de demande de titre de séjour concomitant à la demande d'asile,
- Aide à la complétude du dossier de demande de titre de séjour.

4. L'accompagnement à la santé

Cette activité permet de garantir l'ouverture des droits et l'accès aux soins, afin de maintenir et améliorer l'état physique et psychique des demandeurs d'asile, mais aussi prévenir des situations de crise, notamment dans la prise en charge particulière de personnes souffrant de troubles psychiques. Elle répond également à un protocole médical obligatoire défini par l'OFII lors de l'entrée des demandeurs d'asile en CADA. Le rôle du travailleur social est de faciliter la mise en relation avec les services de soins, d'assurer, en collectif ou à titre individuel, l'information sur le système de santé et de développer l'éducation à la santé par la mise en place d'actions de sensibilisation.

a) L'accès aux droits et aux soins

A l'arrivée des personnes, si cela n'a pas déjà été réalisé, une demande d'ouverture de droit à l'assurance maladie (PUMA et CSS) est déposée auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie suivant un protocole établi dans le cadre d'une convention de partenariat entre l'ARSL et la CPAM. Les travailleurs sociaux accompagnent également dans la mise à jour du dossier en fonction des

situations (naissance, arrivée conjoint rejoignant, renouvellement…). Par ailleurs, la fragilité de l'état de santé d'une personne peut aussi justifier d'une demande auprès de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées).

b) Un dépistage et suivi sanitaire

Une visite médicale systématique est organisée pour toute les personnes dès l'admission dans la structure selon les consignes imposées par l'OFII. Elle permet un bilan de santé global et comprend plusieurs aspects :

- Visite médicale chez un médecin généraliste
- Dépistage de la tuberculose (radio pulmonaire, test) au Centre de Lutte Anti Tuberculeux (CLAT)
- Proposition du dépistage VIH et hépatite
- Vérification du statut vaccinal
- Vaccinations obligatoires au centre de vaccination municipale

En fonction des situations, les personnes sont accompagnées chez le médecin qui est soutenu par un interprète si besoin. Les vaccins obligatoires, si non à jour, doivent être réalisés au plus vite lorsque les enfants sont en âge scolarisable.

c) Une spécificité : la santé mentale

Depuis longtemps, les professionnels du CADA se sont attachés à acquérir et améliorer leurs compétences afin de mieux diagnostiquer et accompagner les personnes souffrant de troubles psychiques mais aussi de prévenir des situations de crise. Tout au long de l'accompagnement, l'ensemble de l'équipe adopte une posture d'observation et d'écoute attentive des personnes afin de repérer et identifier des comportements qui témoigneraient de difficultés particulières. Cette démarche s'entoure des explications nécessaires pour déconstruire, parfois, les représentations que peuvent avoir les personnes sur les troubles psychiques et faciliter leur acceptation et prise en compte par le secteur médical.

Cette action repose sur plusieurs facteurs :

- Un partenariat avec l'EMPP permet aux professionnels des deux services de croiser les regards sur les « personnes/patients » pour en avoir une perception la plus subtile possible afin d'apporter l'accompagnement ou le soin le plus adapté et ce dans le délai le plus court possible. Des rencontres et échanges réguliers, dans un contexte de confiance autour de la notion de secret partagé, entre les travailleurs sociaux et les professionnels de santé mentale contribuent largement à une prise en charge rapide et adaptée. Cette collaboration permet de soutenir et rassurer les travailleurs sociaux dans leur accompagnement auprès de personnes souffrant de pathologies psychiatriques et en situation de grande souffrance psychologique.
- Deux groupes de paroles en co-animation avec l'EMPP afin de répondre à des problématiques psychosociales pour lesquelles les approches sociales et médicales sont

complémentaires. Il s'agit d'un groupe de parole pour les femmes victimes de violences sexuelles et un autre pour les parents d'enfant(s) absent(s).

- Une grille d'évaluation de la vulnérabilité des personnes victimes de violences et tortures, construite en lien avec l'association Parcours d'Exil, permet de repérer des situations potentiellement à risque et qui nécessitent une évaluation médicale dans la perspective d'une prise en soin.

d) La prévention et l'éducation à la santé

A tout moment, de façon individuelle ou collective, une information est diffusée sur l'organisation du système de soin en France afin de favoriser l'autonomie des personnes à se prendre en charge sur le plan médical et les sensibiliser à un usage adapté des services de santé. L'information se situe à plusieurs niveaux :

- Organisation d'informations sur le système de protection sociale en France
- Explication de l'organisation des soins, du rôle et fonctionnement des services
- Présentation de la PUMA et CMUC
- Explication des décomptes d'assurance maladie

De nombreux temps collectifs sont proposés afin de sensibiliser les personnes à des problématiques particulières. Ces réunions d'information sont animées par un travailleurs social ou un partenaire spécialisé. Une programmation annuelle est réalisée. La communication sur ces temps d'échange se fait via des affiches, des flyers remis individuellement aux personnes et des prospectus pour garder trace des informations. Les thèmes suivants sont proposés:

- Sexualité et contraception avec l'association Entr'aide et mise à disposition de préservatifs.
- Hygiène et alimentation avec le service prévention de la CPAM
- Hygiène bucco-dentaire avec le service prévention de la CPAM

5. La scolarisation

Il s'agit de garantir le respect d'obligation de scolarité des enfants de 3 à 16 ans en aidant les familles à accomplir les démarches nécessaires, de veiller au bon déroulement de la scolarité, de favoriser la compréhension et l'investissement des parents dans le suivi de la scolarité afin de promouvoir la socialisation de l'enfant. L'intervention du travailleur social permet de soutenir la fonction parentale et rassurer l'école.

a) Une réponse à l'obligation de scolarité

Afin de rendre effectif cette obligation, cette action est balisée par une procédure de la façon suivante :

- Vérification du statut vaccinal
- Inscription dans une école si l'enfant était scolarisé précédemment
- Orientation vers le CASENAV (Centre académique pour la Scolarisation des élèves allophones Nouvellement Arrivés et des enfants issus de familles itinérantes et de Voyageurs) pour les enfants non francophones pour l'école élémentaire

- Orientation vers le CIO (Centre d'Information et d'Orientation) pour les enfants non francophones pour le collège et lycée
- Mise en relation avec les mairies de résidence
- Aide à la constitution du dossier administratif (école, périscolaire, restaurant scolaire, création espace citoyen Ville de Limoges…)
- Aide aux achats des fournitures scolaires (associations caritatives, fondation Bruneau…)
- Demande de fonds social, bourses
- Prise en charge des titres de transport nécessaires
- Information collective à la CAF « Préparation à la rentrée »

b) Le suivi de la scolarité

Compte tenu de la barrière de la langue et en accord avec les parents, le travailleur social assure le lien avec l'école et favorise le suivi en associant les parents. En tant que de besoin, il peut accompagner les parents à des réunions de bilan avec les enseignants. Il peut également permettre la mise en place d'un soutien scolaire en lien avec des partenaires extérieurs.

6. Le développement d'un partenariat favorisant la participation et l'expression des personnes accueillies

La règlementation a supprimé du cahier des charges des CADA la mission d'animation au profit d'un développement de partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif. Ces partenariats se développent sous l'angle de la participation et expression des personnes. De plus, cette activité répond à un principe affirmé par la loi 2002-2 qui précise que sont assurés à la personne accueillie :

- « la participation directe (…) à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne » art L.311-3.

- « afin d'associer les personnes au fonctionnement de l'établissement, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation » art L.311-6.

Cette activité demeure très importante car elle permet aux personnes de s'exprimer, de prendre la parole et donc de favoriser l'affirmation de soi. Elle permet également de consulter les personnes sur le fonctionnement de l'établissement et de les impliquer dans la construction de leur projet de vie. Les différentes formes d'expression et de participation proposées au sein du CADA sont autant d'outils qui favorisent les échanges et sont l'occasion de susciter le « vivre ensemble ». Ces temps doivent favoriser l'intégration future et permettre d'acquérir des compétences et savoirs. Plus qu'une réponse à une obligation règlementaire, ce sont autant d'occasions pour pallier l'attente de la décision à leur demande d'asile, mais surtout de mettre à profit ce temps, souvent générateur d'anxiété, pour valoriser ou développer des compétences qui pourront servir là ou ailleurs.

a) La découverte de la langue et culture française

Des séances de Français Langue Etrangère (FLE) sont dispensées par des bénévoles à proximité des lieux d'habitation des personnes. Deux groupes fonctionnent à Limoges, mais aussi un groupe à Saint

Léonard de Noblat et un autre à Saint Junien. Ils permettent aux personnes d'acquérir les bases en français pour gagner en autonomie dans les actes de la vie quotidienne. L'acquisition de ces compétences est une vraie plus-value pour les personnes qui obtiendront une protection internationale, dans la mesure où la maitrise de la langue le plus tôt possible facilitera le suivi des cours de français prévus dans le cadre du Contrat d'Intégration Républicaine (CIR). Cette action est à promouvoir auprès des jeunes de moins de 25 ans dont la seule perspective sera la mise en situation d'emploi ou de formation à l'obtention d'une protection internationale.

Par ailleurs, un partenariat avec l'association JRS favorise la découverte de la société française et de ses codes. L'idée est de proposer aux personnes de passer du temps dans des familles françaises afin de sortir du quotidien, découvrir d'autres manières de vivre, créer des liens avec différentes personnes, découvrir le monde rural et peut-être créer chez certains l'envie de s'y installer une fois leur statut obtenu. C'est aussi un moment idéal pour pratiquer le français autour de la vie quotidienne et d'avoir accès à des propositions culturelles (visites, sorties, spectacles).

b) L'information des personnes accueillies

Il s'agit d'un axe important dans la sensibilisation des personnes au fonctionnement de notre société et à l'acquisition de connaissances et savoirs pour une meilleure prise en compte de leurs besoins quotidiens mais aussi de leur droits et devoirs. Tout au long de l'année, une programmation mensuelle, de différents temps collectifs sur des thématiques diverses est proposée en collaboration avec des associations partenaires. Peuvent être citées, entre autres, des réunions d'information sur les thèmes suivants :

- L'alimentation
- La parentalité
- Les économie d'énergie, l'hygiène et la sécurité dans le logement avec le Club Face
- La procédure de demande d'asile
- La scolarité
- Le monde du travail avec un conseiller en insertion professionnelle
- Le traitement des parasites
- La canicule

Ces temps peuvent être animés par les travailleurs sociaux, le volontaire en service civique, des partenaires extérieurs. Ils sont mutualisés à l'échelle du Pôle Intégration permettant à un plus grand nombre de personnes d'y participer indistinctement des dispositifs qui les accompagnent (CADA/HUDA/CPH).

c) Des activités de loisirs et culturelles

Cette action vise l'autonomisation et la socialisation des personnes. Elle s'organise autour d'activités de loisirs, sportives, culturelles. Bien plus que de simples activités occupationnelles, ces moments favorisent les échanges entre les personnes, rompent l'isolement et sont vecteur de lien social. Ils constituent une plus-value pour le travailleur social qui porte un autre regard sur les personnes, facilitent la création d'un lien de confiance, aident à l'évaluation des situations et à l'identification d'éventuelles difficultés dans un autre contexte. Ces temps permettent de faire sortir les enfants de leur quotidien et de retrouver un instant leur place d'enfant, d'échanger des savoirs, découvrir la

culture française et comprendre la société d'accueil, valoriser la personne, promouvoir l'inter-culturalité, partager un moment de plaisir et oublier provisoirement la souffrance de l'exil.

Le CADA bénéficie d'un fort ancrage sur le territoire et d'une connaissance des différents acteurs. Ainsi, une palette d'actions est proposée par le centre, où chacun peut trouver sa place. A titre d'exemples :

- Les jeux, avec la Ludothèque « La Cité des Jeux »,
- La musique, la danse et le théâtre avec la Passerelle Culturelle, les Francophonies, les festivals, le cinéma de plein air,
- L'ouverture sur la vie locale avec la visite d'entreprises du patrimoine local, la ville de Limoges,
- Les moments festifs avec l'organisation d'une fête de Noël,
- La pratique sportive avec des tournois de football, des moments de baignade, l'opération « Sportez-vous bien/ville de Limoges »,
- Les activités manuelles,
- L'immersion dans des familles françaises avec l'association JRS jeunes.

d) L'expression des personnes accueillies

Diverses actions permettent de promouvoir l'expression des personnes. Le CADA a depuis de nombreuses années créé des lieux et des temps pour recueillir la parole des personnes, les laisser s'exprimer et ainsi verbaliser leur souffrance. Ces moments sont autant d'occasion de redonner une place aux personnes et reconstruire l'image de soi. Ils permettent également l'émergence d'une dynamique collective et sont des lieux d'apprentissage de la citoyenneté. Plusieurs temps forts existent :

- La réalisation d'un journal permet de faire émerger des initiatives, se rencontrer, échanger, débattre, créer du lien et apprendre le français, et pour les lecteurs, poser un autre regard sur les demandeurs d'asile. Des réunions de travail sont organisées régulièrement, les résidents proposent des thèmes, préparent les interviews voire même rédigent les articles. La mise en page est ensuite réalisée par l'équipe de rédaction pour une parution trimestrielle. Il est distribué aux personnes hébergées et aux différents services de l'association. Les participants distribuent eux-mêmes le journal à nos partenaires les plus proches (associations caritatives, bénévoles, CCAS, OFII, Préfecture…).

- La réunion de résidents permet tous les trimestres de diffuser des informations sur la vie de l'établissement et de recueillir les attentes des personnes, de répondre à des problématiques particulières.

- Le CCRPA (Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies) propose aux personnes concernées d'exercer leur citoyenneté, d'apporter leurs réflexions et expériences afin de participer aux évolutions des politiques publiques. Il s'agit aussi de développer les connaissances des personnes sur des thématiques en lien avec leur situation (logement, titre de séjour, formation professionnelle…)

7. La gestion des sorties

La gestion des sorties est un objectif réglementaire pour le CADA qui ne doit pas maintenir en son sein des personnes réfugiées ou déboutées au-delà des délais impartis. L'hébergement en CADA est temporaire et, de ce fait, ne confère aucun droit aux personnes d'y être maintenues au-delà des délais règlementaires. Le CADA doit favoriser la fluidité du dispositif d'accueil afin de permettre l'entrée des primo-arrivants. Il faut donc anticiper cette rupture dans le parcours du demandeur d'asile afin de préparer les personnes à cette échéance dont la finalité ne se gère pas dans les mêmes conditions suivant la décision finale. Il s'agit de sensibiliser les personnes déboutées aux conditions de vie auxquelles elles vont être confrontées et faciliter l'intégration dans la société d'accueil pour ceux qui auront vocation à rester. Le travail autour de la sortie se fait depuis l'entrée en expliquant sans détours la procédure et en répondant aux sollicitations des demandeurs d'asile au quotidien.

a) La préparation à la sortie

Elle s'organise en fonction de la situation des personnes, les réponses et les droits diffèrent en effet suivant les types de procédures. Pour les bénéficiaires de la protection internationale (BPI), l'équipe s'applique à susciter une confrontation aux principes de réalité par la mise en adéquation du projet de vie avec le niveau des ressources. Concernant les personnes déboutées de leur demande d'asile, toutes les éventualités sont étudiées pour une sortie digne et appropriée du CADA. Dans tous les cas, cette activité de préparation est réalisée du début à la fin du séjour, reprise systématiquement au moment des échéances, et se décline en plusieurs actions individuelles et collectives qui permettent de délivrer l'information sur les différentes conditions de sortie. Les personnes sont sensibilisées à la sortie, par différentes actions, tout au long de leur séjour. Il peut s'agir de réunions collectives sur la procédure de demande d'asile et d'information sur le dispositif d'Aide au Retour Volontaire au pays en lien avec l'OFII.
Au moment de la réception de la réponse à leur demande d'asile, un important soutien psychologique est souvent nécessaire. La décision est lue et expliquée à la personne, en reprécisant avec interprète si besoin, les modalités de sortie.

La sortie est alors formalisée au travers de deux documents :

- Remise de la notification de sortie adressée par l'OFII et de la notification de fin de prise en charge rédigée par la direction qui mentionnent la date de sortie
- Transmission d'une demande de prorogation à l'OFII en cas de difficulté de sortie à l'échéance, due à l'absence de propositions de logement/hébergement

Pour les BPI : accompagnement dans l'accès aux droits

- Réalisation du titre de séjour à la Préfecture
- Signature du Contrat d'Intégration Républicain avec l'OFII
- Demande de logements auprès des bailleurs sociaux
- Ouverture des droits CAF
- Inscription au Pôle Emploi
- Établissement de la fiche état civil pour l'OFPRA
- Ouverture d'un compte bancaire
- Explication du principe du paiement de la participation à l'hébergement

Pour les déboutés : accompagnement vers une sortie la plus digne

- Remobilisation autour du dispositif d'Aide au Retour Volontaire
- Information sur leurs droits et orientation, en tant que de besoin, vers la Maison de l'avocat, MDH…
- Sensibilisation des partenaires sur l'issue (école, mairie, caritatif…)
- Demande d'hébergement auprès du SIAO

b) La sortie physique et matérielle

Il importe tout d'abord de conduire un travail sur l'acceptation du logement ou de l'hébergement proposés, le logement étant considéré comme acceptable dès lors qu'il y a cohérence entre le loyer et les ressources, la superficie et la composition familiale.

Pour les BPI

- Logement : montage des dossiers d'aide financière (fonds de solidarité pour le logement, prêt CAF, caritatif…), équipement du logement (literie, électroménager, mobilier de base), ouverture des compteurs, assurance
- Passage de relais avec des partenaires (maisons de départements, école, mairies…)
- Demande de mesures d'accompagnement spécifiques (mesure AGR- Accompagnement Global pour les Réfugiés et mesures AVDL - Accompagnement Vers et Dans le Logement)
- Changement d'adresse
- Mise en relation avec le dispositif Duo de Demain pour un parrainage citoyen

Pour les déboutés

- Sensibiliser les personnes à l'activation de leur réseau communautaire et toutes autres ressources
- Orientation vers le CCAS pour la mise en place d'une domiciliation et vers SAO pour le suivi social

Pour tous

- Réalisation de l'inventaire et l'état des lieux du logement du CADA
- Restitution de la caution en conséquence
- Restitution du dossier administratif

V. LA BOITE A OUTILS

L'accueil des personnes s'appuie sur des documents règlementaires qui cadrent l'intervention des professionnels et qui engagent à la fois le CADA et la personne :

A. Livret d'accueil (art L.311-4 du CASF)

Il présente les prestations proposées et l'ensemble des informations utiles : conditions d'accueil, de séjour et de sortie. Ce « mode d'emploi » vise à expliquer l'organisation et l'ensemble des procédures, formalités, conditions, dispositions et moyens mis en œuvre.

B. Contrat de séjour (art L.311-4 du CASF)

Il définit les objectifs et la nature de la prise en charge et de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques. Il détaille les prestions offertes et délimite la fin de notre intervention en définissant les règles de sorties de l'établissement. Il s'agit d'un document type imposé par le Ministère de l'Intérieur par arrêté du 19 juin 2019.

C. Règlement de fonctionnement (art L.311-4 du CASF)

Il définit les droits de la personne accueillie et les obligations nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service. Il est lui aussi imposé par le Ministère de l'Intérieur, par arrêté du 19 juin 2019

D. Conseil de vie sociale (art L.311-6 du CASF)

Il « donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ». Il n'est pas mis en place sous cette forme au regard de la spécificité du public liée aux questions linguistiques et du mode d'hébergement (appartement en diffus). Néanmoins, il existe diverses autres formes d'expression comme évoqué précédemment. **«** Lorsque le conseil de la vie sociale n'est pas mis en place, il est institué un groupe d'expression ou toute autre forme de participation ».

E. Projet personnalisé

Il permet de prendre en compte les attentes de la personne et de réfléchir sur la mise en place d'objectifs à atteindre afin de trouver une réponse adaptée à ses besoins. Le projet de la personne sera le fil conducteur de notre intervention, il est signé par la personne, la direction et le travailleur social. Le projet personnalisé fait état de la situation au regard de différentes thématiques (santé, enfants, vie quotidienne, formation linguistique, participation à la vie du centre, insertion socio-culturelle, unité familiale, sortie du centre) et des souhaits de la personne. Le travailleur social recueille les informations nécessaires à l'analyse de la situation (difficultés, compétences), il met des

mots sur les attentes de la personne. Ensemble, ils définissent les moyens pour arriver à répondre à ces attentes, trouver les personnes et les lieux qui peuvent les soutenir, ainsi que définir les délais.

D'autres outils, dont la liste n'est pas exhaustive, permettent de soutenir l'action des professionnels.

F. Procédures et protocoles

Il s'agit d'outils de formalisation des pratiques qui permettent la sécurisation des pratiques professionnelles, construits à partir des connaissances acquises depuis l'ouverture du CADA et en lien avec la règlementation. Ces règles et formalités écrites présentent de façon précise la manière de procéder pour arriver au résultat recherché. Devant la complexification du contexte règlementaire, l'évolution des missions, la disparité dans les profils et parcours, le CADA s'est doté de plusieurs procédures et protocoles qui doivent permettre d'éclairer et appuyer les méthodes de travail.

G. Analyse des pratiques

L'équipe sociale est soutenue par une psychologue dans le cadre de séances d'analyse des pratiques à raison d'une séance par mois. Il s'agit d'un temps qui permet d'échanger et réfléchir à des situations complexes, d'apporter un éclairage afin de décortiquer des situations préoccupantes, d'aider au repérage et diagnostic des personnes en souffrance psychique. L'intervention de la psychologue apporte ainsi un regard extérieur qui permet une certaine neutralité bienveillante. Il s'agit de soutenir l'équipe dans l'adaptation de la prise en charge des personnes. L'équipe peut ainsi trouver ou conforter son positionnement, adopter la distance nécessaire pour assurer un accompagnement adapté, faire un pas de côté afin d'avoir un regard plus objectif et moins dans l'affect.

H. Réunions de service

Ce temps, institutionnalisé de façon hebdomadaire, encadré par la chef de service, vise à faire un point sur les situations des personnes, penser les mouvements en terme d'adaptation des places, coordonner le travail de l'équipe et définir les pistes d'action, faire émerger des problématiques plus globales qui seront remontées auprès de la direction. Le temps dédié à l'analyse des situations individuelles permet d'anticiper la sortie des personnes et de travailler en amont sur la fin de l'intervention sociale. C'est un temps nécessaire d'échange et d'évaluation de l'équipe sur le parcours des demandeurs d'asile. Il doit favoriser la prise de recul émotionnelle face à des situations humaines complexes et douloureuses accompagnées pendant des mois par les travailleurs sociaux. Il convient d'y resituer les limites du cadre institutionnel et aussi d'y réaffirmer les potentialités et aptitudes des personnes

I. Dossier de la personne

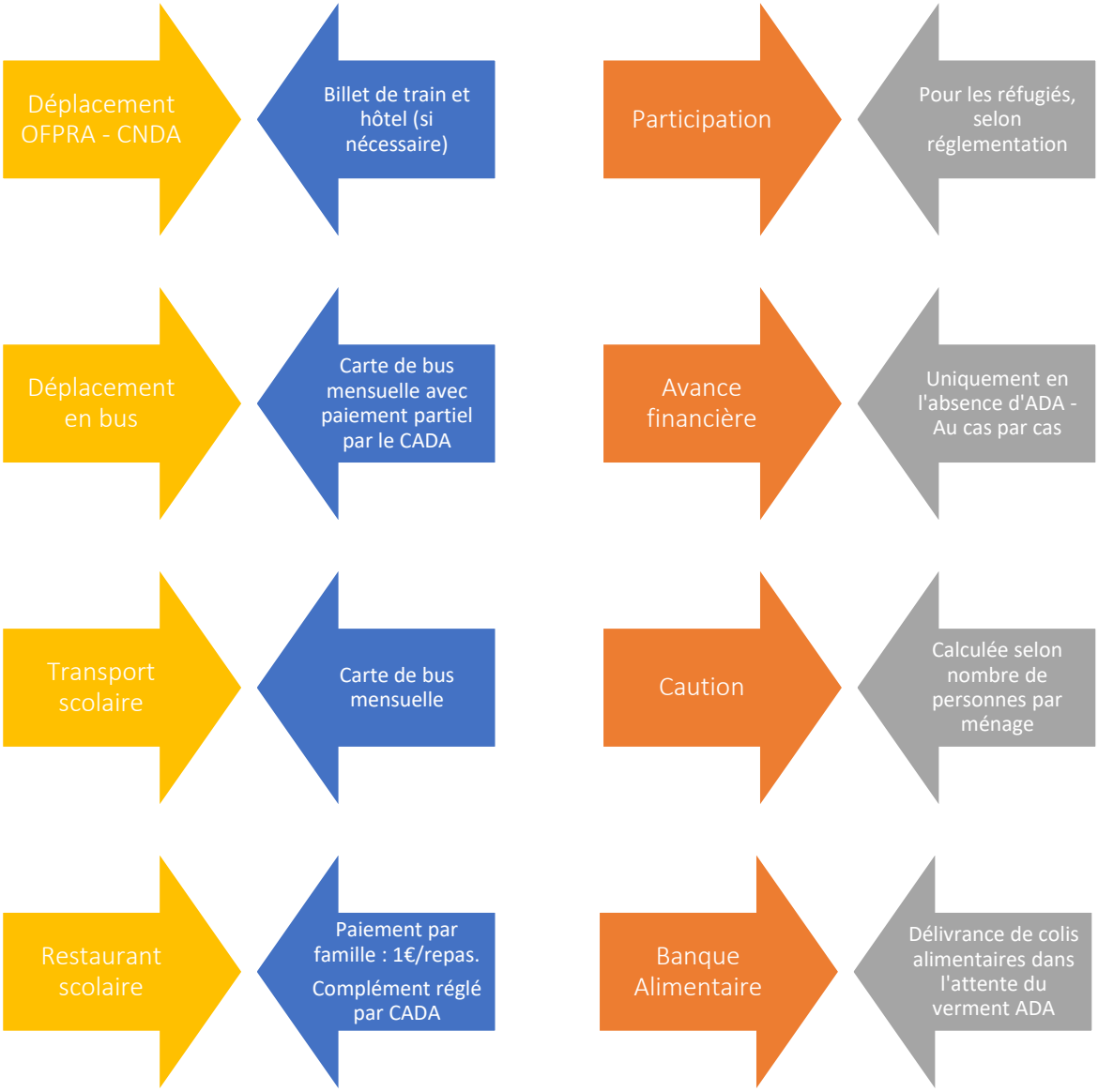
Le dossier se compose d'un volet administratif et d'un volet informatique. Il constitue la mémoire des actions mises en œuvre pour et par les personnes. Le dossier prend en compte le respect du droit des personnes, le droit d'accès aux informations y figurant, le partage des informations utiles entre les différents professionnels dans le respect du secret professionnel et de la règlementation sur la protection des données (RGPD). Le volet administratif comprend les contrats et documents

constitués lors de l'admission (la fiche de renseignements, le contrat de séjour et règlement de fonctionnement, le projet personnalisé, les documents spécifiques liés au statut des personnes…).
Le volet informatique comprend les comptes rendus des entretiens avec les personnes et les partenaires.

Le dossier est conservé deux années civiles après la date de sortie de la personne.

VI. PRESTATIONS FINANCIERES

Le cahier des charges impose la prise en charge de certaines prestations, néanmoins le CADA a dû s'adapter à certains manquements afin de permettre aux personnes, dont l'Allocation pour Demandeur d'Asile n'est pas encore versée ou suspendue, de subvenir à leurs besoins primaires.



VII. UN MAILLAGE PARTENARIAL

Toutes les actions menées s'inscrivent dans un travail en réseau avec l'ensemble des partenaires associatifs et institutionnels au travers de liens opérationnels. Le partenariat est clairement identifié et des conventions de coopération existent avec plusieurs institutions.



VIII. LA LISIBILITE DE L'ACTION ET L'EVALUATION

Le CADA s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de ses prestations et dans une dynamique d'évaluation qui s'articule autour de plusieurs indicateurs de fonctionnement et de suivi de l'activité.

A. Indicateurs de pilotage

Les indicateurs doivent tendre vers des taux cibles, comme mentionné dans la convention relative au fonctionnement du centre. Ils sont repérables au travers de l'interface « DNA» qui permet d'extraire des éléments tels que :

- Taux d'occupation : il ne doit pas être inférieur à 97%
- Taux de présence indue : des bénéficiaires de la protection internationale inférieur à 3%, des personnes déboutées de leur demande d'asile inférieur à 4%
- Origine de l'orientation (nationale, locale) : 30% des orientations doivent se faire sur le niveau local
- Taux de rotation
- Nationalités
- Compositions familiales

B. Rapport d'activité annuel

Il reprend les chiffres de l'année écoulée ainsi que les éléments marquants. Il permet de valoriser l'activité mais aussi de faire apparaitre des problématiques nouvelles qui nécessitent des décisions appropriées ou des réajustements.

C. Outils de communication externes

La communication externe se fait de façon continue et par tous. Chaque réunion d'information avec un partenaire est l'occasion de présenter l'établissement et son activité, mais surtout d'apporter des éléments de compréhension sur la problématique de l'exil, susciter un autre regard sur les personnes accompagnées par le CADA et faciliter les échanges. Cette communication est réalisée grâce à des supports comme l'organigramme et la plaquette de présentation de l'association et du Pôle Intégration.

D. Démarche d'évaluation interne et qualité

L'évaluation interne transmise en 2014 à la D.D.C.S.P.P. avait pointé certains écarts dont l'analyse a été confirmée par le rapport d'évaluation externe, transmis lui en 2015. Depuis, des points faibles ont été résolus par des ajustements techniques, nécessaires mais ponctuels (redynamiser le système de bénévolat, construction du lien avec le SIAO, mise en place d'une gestion des réclamations et plaintes, déménagement pour des locaux plus adaptés et accessibles aux personnes à mobilité réduite, mise en œuvre du projet personnel individualisé.)
La prochaine démarche d'évaluation interne devra avoir lieu avant le 03 avril 2022 et pourra donc s'appuyer sur ce nouveau projet d'établissement. Elle portera sur la mesure des effets de nos pratiques, l'appréciation des résultats de l'organisation mise en place et mesurera les écarts afin de les corriger dans la perspective de l'évaluation externe qui devra avoir lieu avant le 03 avril 2024.

IX. LES AXES DE PROGRES

La réalisation de ce travail autour du nouveau projet d'établissement a réinterrogé les pratiques de l'équipe associée à la démarche et est à l'origine du constat de certaines failles qui nécessitent une amélioration. Certains axes de progrès incombent aux professionnels du CADA et une action corrective est possible, d'autres ne sont pas de la responsabilité du CADA. En effet, ce dernier évolue dans un cadre règlementaire sur lequel il n'est pas toujours possible d'interagir.
Par ailleurs, ces axes de progrès résultent aussi de la consultation des personnes accueillies, partenaires, stagiaires et services civiques, bénévoles, et le service logistique et maintenance de l'Association.

Des axes d'intervention prioritaires ont été définis, récapitulés sous forme de « Fiche Actions à développer » qui s'inscriront dans le plan d'action qualité et sous-tendent l'amélioration continue des prestations fournies par le CADA ARSL.

CONCLUSION

La réécriture du projet d'établissement du CADA a permis de consacrer temps et réflexion sur les actions que nous menons pour et auprès des personnes, leur sens et leur adéquation avec les diverses contraintes réglementaires. Ce travail a mis en lumière la nécessité d'apporter certaines améliorations, il a révélé des points forts dans l'exercice des missions mais il a aussi montré certains paradoxes. Ces constats témoignent bien d'une évolution du contexte si on met en parallèle avec le précédent projet d'établissement.

En effet, même si la philosophie globale du projet reste inchangée, les pratiques doivent inévitablement s'adapter à de nouvelles contraintes et à de nouveaux profils de demandeurs d'asile. La notion de « réfugié » au sens de la Convection de Genève est moins prégnante pour laisser place à un autre profil de demandeur d'asile ou à l'arrivée de nouvelle communauté qui nécessitent d'adapter les modalités d'accueil et d'accompagnement. Il n'en demeure pas moins que l'intervention des professionnels est adaptée et personnalisée, elle tient compte de la singularité des personnes, parce que chaque situation est unique et ne peut être traitée de façon standardisée.

Sur le plan règlementaire, le CADA a subi plusieurs évolutions qui ont impacté l'organisation et induit un accroissement de l'activité inhérente aux flux et au turn-over. De plus, le secteur de l'asile s'est lourdement complexifié en raison de nouvelles règles d'étude de la demande d'asile avec des conséquences sur la prise en charge et les conditions de sorties des personnes.

Ces évolutions règlementaires concourent à limiter ou réduire les droits des personnes et à provoquer des manquements. Nous sommes régulièrement amenés à faire évoluer nos pratiques et développer des réponses nouvelles pour répondre à des besoins inattendus, non couverts par le cahier des charges, afin de garantir des conditions de vie dignes aux personnes.

Ces mutations obligent à penser autrement l'intervention sociale et amènent à faire preuve d'inventivité afin de dépasser les contraintes, tout en conservant les valeurs qui font sens dans notre association.

X. LES FICHES ACTIONS

ACTIVITE 1 : ACCUEIL ET HEBERGEMENT					
	Objectifs ?	**Modalités ?**	**Comment ?**	**Qui ?**	**Quand ?**
Accueil administratif	Offrir une meilleure accessibilité aux bureaux Favoriser la bonne compréhension des documents remis Recueillir le niveau de satisfaction des personnes accueillies Respecter le droit des personnes accueillies quant à l'accès à leur données	Présenter le trajet en bus, du domicile des personnes vers les bureaux Traduire dans de nouvelles langues des documents du livret d'accueil Remettre dès l'entrée un questionnaire de satisfaction et en suivre son retour Uniformiser le dossier de la personne (volet administratif et volet informatique)	Fiche trajet Enquête de satisfaction avec traduction Explications et accompagnement par le service civique Procédure de classement et d'archivage conforme au RGPD	TS, service civique, secrétaire, traducteurs DPO, secrétaire	1er semestre 2021
Installation dans le logement	Réduire la fracture numérique Veiller au bon état général du logement et à son équipement	Adapter les logements aux nouvelles technologies et/ou accès libre à un lieu équipé en WiFi Instaurer des visites à domicile régulières	WiFi/Accès numérique Planning des visites	TS, SLM informaticien	1er semestre 2021
Suivi technique	Assurer une meilleure prise en charge des réparations et de la maintenance nécessaire au logement et à son équipement	Recueillir l'avis d'un technicien SLM (visite ou appel téléphonique pour guider à distance si simple panne) Accessibilité au suivi des fiches travaux SLM Rééquiper en matériel neuf à chaque réhabilitation du logement Fournir un kit ménage Associer la responsable SLM lors de la recherche de nouveaux logements Référencer l'ensemble du matériel type pour grouper les achats	Evolution de la fiche Mario sur le serveur Création d'une fiche dépannage Prévoir stock d'ampoules Mise à jour régulière de la fiche prestataire extérieur pour dépannage Solliciter le gardien pour obtention des peintures Gestion d'un stock de petit matériel et équipement	TS, SLM, Nadine CDS Direction	1er semestre 2021

ACTIVITE 2: ACCOMPAGNEMENT SOCIAL					
	Objectifs ?	**Modalités ?**	**Comment ?**	**Qui ?**	**Quand ?**
Repérage des difficultés et potentialités, évaluation des besoins	Simplifier et optimiser la procédure d'évaluation et de diagnostic du projet personnalisé Assurer le suivi de la mise en œuvre du Projet Personnalisé	Adapter et simplifier la trame du Projet Personnalisé Retravailler la temporalité de la réalisation de cet outil Echanger sur les pratiques avec d'autres services de l'association et/ou services extérieurs	Nouvelle trame du Projet Personnalisé Procédure simplifiée	TS et CDS	2ème trimestre 2020
Accompagnement dans la vie quotidienne	Améliorer la qualité des logements Adapter l'offre à la demande	Programmer régulièrement des travaux de réhabilitation des logements Prévoir le renouvellement du matériel et équipement obsolète Constitution d'un « magasin » pour stock petit matériel Capter de nouveaux logements	Mutation ou recherche de nouveaux logements Plan d'investissement (immobilisation/budget) Retenue sur caution à développer	TS Responsable SLM Secrétaire CDS Direction	1er semestre 2021
Soutien à la parentalité	Favoriser l'écoute des enfants, recueillir leur parole et les repositionner à leur place Développer des outils d'accompagnement dédiés pour les enfants victimes de psycho traumatismes	Mobiliser la pédopsychiatrie Développer les connaissances des travailleurs sociaux	Recherche d'un partenariat spécialisé Formation des TS Développer un atelier jeux et utiliser le jeu comme vecteur d'expression	TS CDS Services spécialisés Direction Service civique	2ème semestre 2021
Soutien par l'écoute	Optimiser la qualité des entretiens d'aide pour des personnes non francophones	Présence d'interprètes de façon plus régulière et avec des compétences avérées	Développer le réseau d'interprètes par l'apport de nouvelles langues « rares » Repréciser les règles éthiques	TS, CDS Associations de mise à disposition d'interprètes	1er semestre 2021

ACTIVITE 3: ACCOMPAGNEMENT SOCIO JURIDIQUE					
	Objectifs ?	**Modalités ?**	**Comment ?**	**Qui ?**	**Quand ?**
Information en continue sur la procédure de demande d'asile	Renforcer auprès des demandeurs d'asile la compréhension des nouvelles dispositions règlementaires sur les modalités de fin de prise en charge	Apporter des informations précises quant à la temporalité des différentes conditions de sortie en fonction des situations Mettre à jour l'information collective « asile » Développer en continu les connaissances des travailleurs sociaux	Revoir les outils pédagogiques de l'information collective « asile », (carte mentale) Rajouter le schéma asile actualisé dans le livret d'accueil Se saisir du plan de développement des compétences Assurer une veille sur l'actualité juridique	TS CDS Secrétariat Direction	1er semestre 2021
Evaluation de la vulnérabilité	En lien avec la procédure asile, mieux détecter et comprendre les signaux d'alerte (comportement et attitude) émanant des enfants	Développer des outils de repérage Développer les connaissances et sensibilité de l'équipe	Partenariat à développer avec la pédopsychiatrie Formation individuelle et/ou collective	TS CDS, direction Services spécialisés	2ème semestre 2021
Aide au dossier OFPRA	Optimiser l'aide au dossier	Poursuivre la mise à jour des connaissances géopolitiques en fonction de nouvelles problématiques et de la provenance des demandeurs d'asile	Formation individuelle et/ou collective	TS	En continu
Aide au recours CNDA	Optimiser le dossier de recours	Proposer une liste d'avocats spécialisés en fonction de leur domaine de compétences	Etablir une liste en croisant avec celle du réseau déjà existant	TS	1er semestre 2021
Information sur le droit au séjour	Favoriser la compréhension des demandes de titres de séjour concomitamment à la demande d'asile	Renforcer les compétences juridiques des travailleurs sociaux Mettre à jour régulièrement les connaissances	Veille juridique Formation individuelle et/ou collective (plan développement des compétences)	TS CDS Direction	En continu

ACTIVITE 4: ACCOMPAGNEMENT MEDICAL					
	Objectifs ?	**Modalités ?**	**Comment ?**	**Qui ?**	**Quand ?**
Dépistage et suivi sanitaire	Assurer le relais avec les médecins référents pour un meilleur accès aux soins Vérifier le statut vaccinal des personnes	Améliorer la communication entre le médecin référent et l'équipe sociale (secret médical partagé) Mettre en œuvre les orientations médicales indiquées par le médecin référent Développer les sérologies afin d'éviter de revacciner	Créer un outil de liaison (fiche, mail) Rechercher un autre médecin référent	TS CDS Médecin référent	2ème semestre 2021
Prévention et éducation à la santé	Répondre à des besoins nouveaux et renforcer l'accès à des informations de prévention santé Susciter les échanges dans les groupes de participants	Rendre plus attractif et interactif les informations collectives Développer de nouveaux partenariats	Revoir les outils de présentation Rechercher de nouveaux intervenants	TS secrétariat	1er trimestre 2022

ACTIVITE 5: SCOLARISATION					
	Objectif ?	**Modalités ?**	**Comment ?**	**Qui ?**	**Quand ?**
Réponse à l'obligation de scolarité	Améliorer la connaissance du fonctionnement de l'école en France (ses règles, son organisation…) auprès des familles concernées	Apporter les explications et éléments de compréhension du système scolaire en individuel et/ou collectif Prévoir de l'interprétariat lors des informations collectives Développer les actions avec l'Espace famille à la CAF	Créer un outil pédagogique, flyers S'entourer de la présence d'interprète Mobiliser l'Espace citoyen	TS Interprète Partenaires extérieurs Service civique	2ème semestre 2021
Suivi de la scolarité	S'assurer de la bonne compréhension des parents quant au suivi de la scolarité de leurs enfants Développer le soutien scolaire	Optimiser les informations communiquées lors des entretiens Solliciter les associations assurant de l'aide aux devoirs Renforcer le lien avec les écoles Ouvrir le CADA sur la société civile	S'entourer de la présence d'interprète Rechercher des bénévoles Remobiliser Programme Réussite Educative Faire le lien avec les Associations de quartier Education nationale	TS Interprète Bénévoles CDS	2ème semestre 2021

ACTIVITE 6: PARTICIPATION ET EXPRESSION DES PERSONNES ACCUEILLIES					
	Objectif ?	Modalités ?	Comment ?	Qui ?	Quand ?
Découverte de la langue et culture française	Favoriser l'accès et la participation aux cours de français Susciter une meilleure adhésion des personnes Optimiser les liens avec les associations de parrainage citoyen (JRS, Duo de Demain…)	Améliorer l'accessibilité aux bureaux du CADA Ouvrir un nouveau groupe de FLE pour les personnes analphabètes Offrir de nouveaux outils d'apprentissage (numériques) Rechercher des partenariats en terme de garde d'enfants Mieux réguler les orientations vers JRS	Prévoir le déménagement des bureaux Rechercher de nouveaux bénévoles Accès Wifi logement et/ou bureaux Mettre à disposition des ordinateurs Proposer des modes de garde des enfants	TS, service civique, secrétaire, bénévoles CDS	1er trimestre 2022
Information des personnes accueillies	Promouvoir les actions collectives et remobiliser les personnes	Améliorer l'accessibilité aux bureaux du CADA Communiquer en continu sur l'offre de service et les évènements à venir Rendre plus attractive la présentation et accessible le contenu des informations collectives (carte mentale…) Actualiser régulièrement le contenu des informations collectives Développer de nouvelles actions pour répondre à de nouveaux besoins	Prévoir le déménagement des bureaux Utiliser Facebook Utiliser un ordinateur portable, rétroprojecteur Bénéficier d'une salle de réunion plus vaste S'appuyer sur de nouveaux partenariats (de type Unicités)	TS, service civique, secrétaire, CDS, direction	1er trimestre 2022
Activités de loisirs et culturelles	Développer l'ouverture du CADA sur la société civile	Attirer de nouvelles compétences Fidéliser les bénévoles Remobiliser les personnes Mieux se faire connaitre et communiquer sur nos missions Recueillir les avis des personnes accueillies	Développer le bénévolat Monter de nouveaux partenariats Utiliser Facebook Communiquer via le Journal Utiliser des questionnaires/enquêtes et la réunion de résidents	TS, CDS, direction, service civique	2ème semestre 2021
Expression des personnes accueillies	Poursuivre l'ouverture sur la société et la création de lieux ou de moyens d'expression Mettre l'accent sur l'apprentissage à la citoyenne	Assurer une veille sur des nouveaux projets à développer Développer le réseau de partenaires Recueillir la parole auprès des enfants	S'inscrire dans des appels à projet (socio-culturels, artistiques, sportifs, écologiques…) Créer des temps dédiés aux enfants de type « réunion résidents enfants »	TS, CDS, Direction Service civique	2ème semestre 2021

ACTIVITE 7: SORTIE					
	Objectif ?	Modalités ?	Comment ?	Qui ?	Quand ?
Préparation à la sortie	Favoriser une intégration réussie pour les BPI Favoriser une sortie digne des déboutés Accentuer le soutien psychologique pour tous (réfugiés et déboutés)	Etayer les connaissances sur le fonctionnement de la société d'accueil (logement, emploi, formation…) Préparer la rupture au niveau de l'hébergement pour les déboutés Recueillir la parole des personnes	S'appuyer sur les outils du CPH Développer des informations collectives et individuelles Recourir au soutien de l'EMPP Prévoir un entretien avec interprète	TS Réseau interprètes Equipe du CPH EMPP	1er semestre 2021
Sortie physique et matérielle	Eviter une rupture dans le parcours pour les « régularisés » Optimiser la procédure d'état des lieux Offrir des conditions matérielles de déménagement pour les personnes sans soutien	Sortie vers un logement temporaire pour les régularisés avec droits partiels Réaliser les états des lieux en format numérique Proposer des moyens d'aide au déménagement pour les personnes les plus vulnérables et isolées	Places de logements ALT et IML à mobiliser Tablette Solliciter une aide matérielle et humaine	TS SIAO Direction CDS Réseau personnel des individus Bénévoles TS SLM éventuel	2ème semestre 2021