



## Référentiel commun

### Plates-formes d'accueil des demandeurs d'asile

Introduction.....	2
1. Les principes et missions des plates-formes d'accueil des demandeurs d'asile .....	3
2. Les prestations fournies par la plate-forme d'accueil des demandeurs d'asile .....	4
2.1- La domiciliation et la gestion du courrier.....	4
2.2- Le premier accueil : information et orientation des demandeurs de protection .....	5
2.3- L'accompagnement juridique et administratif.....	6
2.4- L'accompagnement social .....	7
2.5- Le recensement des besoins d'hébergement des demandeurs d'asile et la gestion de la priorisation des entrées en CADA .....	8
2.6- L'orientation vers le dispositif d'hébergement d'urgence des demandeurs d'asile.....	8
2.7- La fin de prise en charge .....	9
2.8- L'information sur l'aide au retour volontaire.....	10
2.9- Les conditions d'accueil.....	10
2.10- Les outils internes .....	11
2.11- L'observatoire régional de la situation des demandeurs d'asile .....	11
2.12 – Le dimensionnement.....	12
Annexe 1 – Dimensionnement.....	13
Annexe 2 – Sigles utilisés.....	19

## Introduction

Face à la complexité de l'accès à la procédure d'asile en France et à l'augmentation du nombre de demandeurs d'asile non pris en charge en centre d'accueil dans les années 1990, France terre d'asile et Forum réfugiés ont mis en place des plates-formes d'accueil pour demandeurs d'asile.

En charge de la coordination du dispositif national d'accueil au début des années 2000, **France terre d'asile** a plaidé pour la mise en place dans chaque département d'un schéma d'accueil ainsi que pour la création de plates-formes de domiciliation, d'accueil, d'information et d'orientation des personnes en quête de protection. En effet, il était nécessaire de mettre en place des lieux ressources afin de permettre aux demandeurs d'asile de trouver, en un **site unique identifié, une offre coordonnée de différents services professionnels adaptés à l'ensemble de leurs besoins**.

De son côté, **Forum réfugiés** a mis en place dans le département du Rhône un service de domiciliation, en 1994, et une commission locale d'admission des demandeurs d'asile, dans les années 1980, devenue en 2007 l'instance d'admission concertée (IAC).

A partir de 2007, la mise en œuvre de la régionalisation de l'admission au séjour de la demande d'asile a entraîné la fermeture d'un certain nombre de plates-formes départementales en concentrant l'ensemble du dispositif de premier accueil des demandeurs d'asile dans les chefs lieux de région.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, l'OFII coordonne et gère, pour le compte du ministère en charge de l'asile, le dispositif de premier accueil des demandeurs d'asile et assure - à ce titre - la gestion des plates-formes d'accueil des demandeurs d'asile soit en gestion directe, soit en gestion conjointe, soit par délégation. Le ministère a élaboré un cahier des charges – dont l'objet est de recenser les prestations des plates-formes d'accueil et de définir leurs modalités de fonctionnement et de financement – afin d'accompagner la délégation de ce dispositif.

L'OFII a décidé la réalisation d'un audit pour évaluer le fonctionnement des plates-formes OFII et associatives. L'objectif de l'audit présenté par l'OFII est de définir le service public du premier accueil des demandeurs d'asile mais surtout d'établir une base pour le cahier des charges en vue de la future consultation en 2011-2012 pour le choix des prestataires délégués de l'OFII. La réalisation de la « mission d'assistance juridique, économique et opérationnelle relative au pilotage du dispositif de premier accueil des demandeurs d'asile » a été confiée au cabinet Ernst and Young.

Forts d'une expérience riche de plusieurs années en matière d'accueil des demandeurs d'asile et de gestion des plates-formes d'accueil, France terre d'asile et Forum réfugiés – associations à but non lucratif ayant pour objet le soutien aux personnes en quête de protection et agissant en conformité avec les lois de la République et les conventions internationales afin que le droit d'asile soit garanti - ont souhaité mener une réflexion commune sur ces structures d'accueil pour demandeurs d'asile, dans la perspective de déboucher sur des recommandations.

C'est ainsi qu'elles ont élaboré ce référentiel sur les missions des plates-formes d'accueil des demandeurs d'asile, en conformité avec les objectifs de la directive « accueil<sup>1</sup> ». Ce document permet d'abord de définir les services à rendre aux demandeurs d'asile conformément à leurs besoins, et précise ensuite les obligations de l'État en matière d'accueil de ce public vulnérable. Il se propose enfin de mettre en évidence les missions minimales que les plates-formes d'accueil doivent remplir au profit des demandeurs d'asile, et qui doivent être consolidées et harmonisées.

---

<sup>1</sup> Directive européenne 2003/9/CE relative à des normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile dans les Etats membres.

# 1. Les principes et missions des plates-formes d'accueil des demandeurs d'asile

La plate-forme d'accueil des demandeurs d'asile est un lieu ressource unique qui centralise l'information et l'accompagnement juridique, administratif et social nécessaire aux personnes en quête de protection, afin que celles-ci puissent accéder à la procédure d'asile et aux droits sociaux. Sa mission consiste à assurer, grâce à des professionnels spécialisés, une variété de services à un public nombreux et vulnérable.

La plate-forme est un espace ressource ouvert qui fournit des prestations principalement à destination des demandeurs d'asile. À l'exception des demandeurs d'asile bénéficiant d'un hébergement dans un centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), la plate-forme accueille et accompagne l'ensemble des demandeurs de protection primo-arrivants : demandeurs d'asile admis au séjour, placés en procédure prioritaire<sup>2</sup> ou relevant du « règlement Dublin II<sup>3</sup> ». Les réfugiés statutaires, les bénéficiaires de la protection subsidiaire, les apatrides et les mineurs isolés sont orientés par la plate-forme vers les services adaptés à leur situation avec assurance de prise de contact.

Tous les services sont assurés gracieusement à l'ensemble des personnes en quête de protection sans aucune distinction fondée sur la nationalité, les opinions politiques, la religion ou l'origine des personnes accueillies. L'aide aux personnes persécutées obéit strictement à des considérations d'ordre social et humanitaire et ne saurait s'apparenter à une aide au séjour irrégulier, quelle que soit la situation administrative des demandeurs d'asile aidés.

Les personnes accueillies doivent être informées de manière transparente et objective sur leurs droits et obligations. Les données personnelles recueillies informatiquement sont confidentielles et ne sauraient être transmises, en dehors du cadre légal, à des tiers, quels qu'ils soient. Les personnes bénéficiaires sont informées qu'elles ont un droit d'accès et de rectification aux données recueillies.

Le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil, établis conformément à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 (JORF du 3 janvier 2002) rénovant l'action sociale, doivent être affichés et communiqués dans les langues maîtrisées par les bénéficiaires.

Les associations ou autres opérateurs désireux d'assurer l'accompagnement des demandeurs de protection doivent avoir :

- un **objet social** correspondant à ce public, et être à but non lucratif ;
- une **expérience d'au moins 3 ans dans les domaines de l'accueil, de la prise en charge, de la domiciliation ou de l'hébergement des demandeurs d'asile<sup>4</sup>** ;

---

<sup>2</sup> La préfecture peut placer un demandeur d'asile en procédure prioritaire dans les cas limitativement énumérés par l'article L. 741-4 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile : ressortissant d'un pays sous clause de cessation ou d'un pays considéré comme pays d'origine sûr, étranger constituant une menace grave pour l'ordre public, la sécurité publique ou la sûreté de l'Etat, demande d'asile considérée comme frauduleuse, abusive ou dilatoire.

<sup>3</sup> La préfecture peut refuser l'admission au séjour d'une personne et considérer que l'examen de la demande d'asile relève de la compétence d'un autre Etat que la France en application des dispositions du règlement (CE) n°343/2003 du Conseil du 18 février 2003 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'Etat membre responsable de l'examen d'une demande d'asile présentée dans l'un des Etats membres par un ressortissant d'un pays tiers.

<sup>4</sup> Conformément à l'article 14 du décret du n°46-1574 du 30 juin 1946 réglementant les conditions d'entrée et de séjour en France (codifié à l'article R. 741-2 4° du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit

- les **compétences nécessaires** en droit d'asile et, plus généralement, en droit des étrangers.

## 2. Les prestations fournies par la plate-forme d'accueil des demandeurs d'asile

### 2.1- La domiciliation et la gestion du courrier

La domiciliation et la gestion du courrier constituent des missions essentielles d'une plate-forme. La domiciliation associative permet de lever le principal obstacle à l'accès à la procédure d'asile : c'est une formalité obligatoire et préalable à toute autre démarche juridique, administrative ou sociale en vue d'une demande de protection.

La priorité de l'action de la plate-forme reste le suivi et l'accompagnement juridique, administratif et social des demandeurs de protection.

Les demandeurs d'asile primo-arrivants sollicitant une domiciliation sont reçus sans rendez-vous.

Les associations gérant un service de domiciliation doivent être agréées<sup>5</sup>. La plate-forme est le lieu de réception de leur courrier, ce qui permet d'assurer aux demandeurs d'asile une information et accompagnement de qualité.

- Sont domiciliés, lorsqu'ils se présentent à la plate-forme, les demandeurs de protection primo-arrivants (c'est-à-dire arrivés en France depuis moins d'un an), qui ne peuvent justifier d'un domicile stable dans le département ou dans la région et qui dépendent de la zone géographique d'action de la plate-forme. Ces éléments sont recueillis de manière déclarative lors d'un premier entretien de diagnostic et d'évaluation.
- Sont ainsi domiciliés :
  - **Les demandeurs d'asile** engagés de manière active dans la procédure (c'est-à-dire régulièrement présents, soit vus une fois par semaine), qu'ils soient admis au séjour, placés en procédure prioritaire ou qu'ils relèvent du règlement Dublin ;
  - **Les réfugiés**, sur une période maximum de 3 mois à compter de la date de notification de la décision positive de l'OFPRA ou de la CNDA, jusqu'à la délivrance de la carte de résident ;
  - **Les déboutés** du droit d'asile, jusqu'à la notification de l'obligation de quitter le territoire français sur une période maximum de 3 mois, à compter de la date de notification de la décision négative de l'OFPRA ou de la CNDA, ainsi que les bénéficiaires de l'aide au retour volontaire jusqu'à leur départ.

La plate-forme contractualise sa relation avec chaque personne domiciliée par la signature d'un contrat qui formalise les engagements réciproques. Chaque personne domiciliée est également informée de l'ensemble des services proposés par la plate-forme à ses usagers.

---

d'asile), les associations pouvant être agréées pour la domiciliation des demandeurs d'asile doivent être régulièrement déclarées depuis au moins trois années, avoir un objet en rapport avec l'aide ou l'assistance aux étrangers, justifier d'une expérience dans les domaines de l'accueil, de la prise en charge, de la domiciliation ou de l'hébergement des demandeurs d'asile, ainsi que de leur aptitude à assurer effectivement la mission de réception et de transmission des courriers adressés aux demandeurs d'asile.

<sup>5</sup> Article R. 741-2 4° du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile et circulaire NOR/INT/D05/00014C du 21 janvier 2005 relative aux conditions d'examen des demandes d'agrément émanant des associations assurant la domiciliation des demandeurs d'asile.

Toutes les personnes domiciliées par la plate-forme reçoivent également au moment de la domiciliation une information individualisée et personnalisée sur la procédure d'asile et leurs droits en France.

- Chaque demandeur d'asile domicilié se voit attribuer un numéro identifiant de domiciliation, qui doit figurer sur l'ensemble des courriers qui lui sont adressés.
- Le courrier doit être trié quotidiennement et classé par numéro de domiciliation. Si le volume ne permet pas de traiter le jour même la totalité du courrier, la priorité est donnée au courrier lié à la procédure, OFPRA et CNDA, celui-ci étant enfermé dans des délais.
- Les jours et horaires de distribution du courrier sont affichés clairement et dans différentes langues.
- Le courrier étant individuel, il ne peut être ouvert que par l'usager et doit lui être remis en main propre sur présentation de son titre de séjour ou de tout autre document officiel s'il n'est pas admis au séjour. Une procédure exceptionnelle de procuration peut être mise en place selon les situations particulières (en cas d'hospitalisation par exemple).
- Le courrier officiel (OFPRA, CNDA, préfecture, justice...), envoyé en recommandé doit être enregistré avec sa date de réception avant sa remise aux domiciliés.
- Les courriers en recommandé ne sont pas réceptionnés par les plates-formes. Les avis de passage sont enregistrés avant d'être remis aux domiciliés.
- Le règlement de fonctionnement des plates-formes spécifie que le demandeur d'asile doit se présenter chaque semaine à la plate-forme. Si un demandeur d'asile ne se présente pas durant une période de 3 mois, il est considéré comme inactif et il est en conséquence radié de la domiciliation.

## 2.2- Le premier accueil : information et orientation des demandeurs de protection

La plate-forme doit permettre aux demandeurs de protection de s'informer de manière objective, dans une langue qu'ils comprennent, sur leurs droits et leurs obligations, et les conséquences de leurs choix.

Dans la mesure du possible, un entretien individuel est accordé à chaque demandeur de protection, qui reçoit alors des explications sur la procédure de demande d'asile et les droits auxquels il peut accéder. Des informations collectives peuvent également être mises en place, mais l'entretien individuel, essentiel à la bonne compréhension de toute situation particulière, doit toujours être privilégié.

La plate-forme est un lieu d'information sur la procédure d'asile et d'orientation vers les institutions et partenaires locaux.

- La plate-forme met à la disposition des demandeurs d'asile des **informations individuelles et/ou collectives dans différentes langues au bénéfice de tous les demandeurs d'asile pour des explications générales** portant à la fois sur la procédure de demande d'asile, la procédure Dublin, l'offre de prise en charge au titre de l'aide sociale, la demande de place en CADA et les services proposés.
- Chaque personne qui se présente à la plate-forme bénéficie d'un premier entretien permettant **d'évaluer ses besoins et de s'assurer qu'elle souhaite une information sur l'asile en France**. Cette fonction de pré-accueil et de première évaluation permet d'orienter les personnes vers les interlocuteurs adaptés à leurs besoins.

- **Chaque demandeur d'asile doit pouvoir être reçu**, bénéficiant d'une évaluation de ses besoins sociaux et administratifs, **être informé et orienté** vers les partenaires ou organismes compétents. La plate-forme fait le lien avec les services vers lesquels il est orienté.

La plate-forme accueille et informe les demandeurs de protection, dans une langue qu'ils comprennent, sur le schéma de la procédure d'asile en France :

- Elle les informe sur la procédure d'admission au séjour au titre de l'asile et sur la délivrance sous 15 jours d'une autorisation provisoire de séjour (APS). Elle les informe sur les motifs pouvant fonder un refus de séjour et des conséquences sur l'examen de leur demande d'asile et l'accès aux droits sociaux.
- Elle les informe sur les délais d'envoi du dossier à l'OFPRA (21 jours en procédure normale et délais réduits en procédure prioritaire) et sur le délai pour former un recours devant la CNDA en cas de décision négative de l'OFPRA. Elle les informe des démarches et du délai pour déposer une demande d'aide juridictionnelle et les oriente, pour ceux qui le souhaitent, vers un avocat.
- Elle les informe sur les critères de reconnaissance du statut de réfugié, du bénéfice de la protection subsidiaire et de reconnaissance du statut d'apatride.
- Elle les aide à remplir le formulaire OFPRA et à rédiger en français leurs récits en les orientant/leur proposant le cas échéant un interprète.

La plate-forme informe les demandeurs d'asile dans une langue qu'ils comprennent sur les conditions matérielles d'accueil et leur prise en charge au titre de l'aide sociale pendant la durée de la procédure asile :

- Elle les informe sur le déroulement de la procédure de demande de place en CADA : offre de prise en charge, versement de l'allocation temporaire d'attente (ATA), conséquence d'un refus de l'offre de prise en charge présentée par la préfecture ou d'un refus de place CADA.
- Elle les oriente et les accompagne auprès de Pôle emploi pour le versement de l'allocation temporaire d'attente (ATA).
- Elle les oriente et les accompagne pour l'ouverture de leurs droits CMU base, CMU complémentaire et AME devant la CPAM. En cas de problèmes médicaux, elle oriente les demandeurs d'asile vers les services de santé compétents.

La plate-forme oriente les réfugiés statutaires, bénéficiaires de la protection subsidiaire et les apatrides vers les services d'insertion compétents notamment pour l'ouverture de leurs droits RSA et un accompagnement dans la recherche d'un emploi et d'un logement.

### 2.3- L'accompagnement juridique et administratif

La plate-forme fournit aux demandeurs de protection – quelle que soit la procédure sous laquelle ils sont placés – un accompagnement juridique et administratif qui porte en particulier sur la procédure asile. Dans cette action, la plate-forme s'appuie sur un personnel ayant des compétences spécifiques pour l'accompagnement d'une demande de protection.

La plate-forme fournit à tous les demandeurs de protection qui le souhaitent un accompagnement dans l'accès à la procédure auprès de l'OFPRA : accès au droit au séjour, dépôt du dossier, aide à l'élaboration et à la rédaction du récit et aide à la formulation des arguments pour la demande de protection, traduction et interprétariat, préparation de l'entretien, compléments de dossiers le cas échéant, explication sur la décision et information sur les suites possibles.

La plate-forme propose un accompagnement à l'aide au recours et à l'accès à l'aide juridictionnelle. Tout demandeur d'asile souhaitant introduire un recours doit pouvoir : bénéficier d'un accompagnement pour accéder à l'aide juridictionnelle ou être orienté vers une liste d'avocats spécialisés ; être informé des délais impératifs à respecter ; être aidé dans la rédaction du recours ; recevoir une aide à la traduction et à l'interprétariat si nécessaire ; bénéficier d'une préparation en vue de l'audience, être aidé pour l'envoi de compléments de dossiers le cas échéant, recevoir des explications sur la décision définitive de la CNDA et des informations sur les suites possibles.

Dans la mesure du possible, la plate-forme d'accueil propose également aux demandeurs d'asile non domiciliés par la plate-forme mais résidant dans sa zone d'intervention un accompagnement à la procédure d'asile, une aide à la rédaction du récit OFPRA et du recours CNDA.

Après évaluation, la plate-forme informe, oriente et fournit un accompagnement adapté à la situation propre des demandeurs d'asile relevant du règlement « Dublin II ».

## 2.4- L'accompagnement social

La plate-forme propose aux demandeurs d'asile une aide à l'ouverture de leurs droits sociaux :

- Accès aux droits sociaux : tout demandeur d'asile doit pouvoir bénéficier d'une aide à l'ouverture de ses droits notamment à l'ATA et l'accès à l'hébergement. Il doit pouvoir être informé et orienté pour l'inscription scolaire et les demandes d'aides scolaires, aides au transport, accès à la PMI, aide alimentaire, aide à l'ouverture d'un compte bancaire, etc....
- Accès aux soins : tout demandeur d'asile doit pouvoir être aidé pour l'ouverture de ses droits en matière de santé : immatriculation au régime de la sécurité sociale, CMU de base et CMU complémentaire, AME, accès aux services de santé mentale le cas échéant.
- Accès à un hébergement : la plate-forme doit pouvoir orienter tout demandeur d'asile – quelle que soit la procédure sous laquelle il est placé – vers un hébergement d'urgence dans l'attente d'une place d'hébergement dans le dispositif national d'accueil
- Identification et orientation des personnes les plus vulnérables : conformément à la directive européenne « accueil » (directive 2003/9/CE du Conseil du 27 janvier 2003 relative à des normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile dans les Etats membres), la plate-forme doit pouvoir accueillir et orienter les personnes les plus vulnérables, afin de prendre en compte les besoins spécifiques quand cette vulnérabilité peut avoir un impact sur la procédure d'asile ou les modalités d'accompagnement ou d'hébergement.

## 2.5- Le recensement des besoins d'hébergement des demandeurs d'asile et la gestion de la priorisation des entrées en CADA

La plate-forme d'accueil doit recenser et enregistrer tout demandeur d'asile qui souhaite une place d'hébergement, et notamment tout demandeur d'asile en attente d'une place en CADA.

La recherche d'hébergement au profit des demandeurs d'asile s'opère en fonction de la demande et de la composition familiale.

La priorisation doit se faire de manière transparente, collégiale et formalisée, entre les intervenants sociaux de la plate-forme et les services sociaux éventuels accompagnant la personne.

Un contrôle rigoureux doit être opéré sur la mise en œuvre des critères de priorisation. Les critères doivent être l'antériorité de la demande, puis les critères d'entrée en CADA.

Les critères de priorisation pour l'accès à un hébergement et à une place en CADA sont :

- L'antériorité de la demande ;
- L'état de santé du demandeur ;
- La composition familiale (présence de jeunes enfants notamment) ;
- L'âge du demandeur ;
- Le genre du demandeur ;
- Le degré d'autonomie du demandeur (notamment son niveau de compréhension de la langue) ;
- L'absence de solutions alternatives.

La plate-forme actualise régulièrement la liste des demandeurs d'asile en attente d'un hébergement ou d'une place en CADA, notamment :

- En vérifiant l'état d'avancement de la procédure des personnes ;
- En prenant en compte, pour prioriser l'accès à l'hébergement, l'évolution de l'état de la demande des personnes (par exemple : aggravation de la situation sociale ou de l'état de santé du demandeur...).

La plate-forme organise dans les meilleurs délais l'acheminement des personnes admises en CADA en faisant le lien entre les services d'accueil et le CADA de destination.

## 2.6- L'orientation vers le dispositif d'hébergement d'urgence des demandeurs d'asile

La gestion d'un dispositif d'hébergement d'urgence ne constitue pas une mission confiée aux plates-formes. Néanmoins, la plate-forme doit impérativement faire le lien entre les demandeurs de protection reçus et les dispositifs d'hébergement d'urgence existants. Cette action prend la forme d'une orientation pour une prise en charge en hébergement d'urgence soit vers des dispositifs gérés par d'autres associations ou structures soit vers un dispositif dont la plate-forme assure la gestion directe.

Une procédure d'orientation et d'admission en hébergement d'urgence claire et transparente des demandeurs de protection est mise en place (via un autre gestionnaire ou à partir de la plate-forme). Le critère de vulnérabilité doit être pris en compte pour l'admission des demandeurs de protection en hébergement d'urgence.

Pour plus d'efficacité, la plate-forme remonte quotidiennement les besoins des personnes les plus vulnérables nécessitant une prise en charge en hébergement d'urgence.

Avant toute orientation ou demande de renouvellement de prise en charge dans le dispositif d'urgence, la plate-forme effectue une évaluation sur la situation administrative du demandeur de protection hébergé.

## 2.7- La fin de prise en charge

Dans la mesure du possible, toute décision de fin de prise en charge intervient après entretien individuel avec la personne concernée.

La plate-forme met fin aux prestations accordées dans le cadre du dispositif de premier accueil dans les cas suivants :

- Départ en CADA (la prise en charge des demandeurs d'asile étant alors assurée par les services du centre) ;
- Refus de proposition d'admission en CADA ou dans un autre dispositif d'hébergement pour demandeurs d'asile ;
- Notification d'une décision de l'OFPRA ou de la CNDA devenue définitive après un délai permettant l'ouverture de leurs droits pour les réfugiés statutaires et bénéficiaires de la protection subsidiaire ou permettant la réception de l'OQTF et/ou organisation de l'ARV pour les déboutés ;
- Violation du règlement de fonctionnement de la plate-forme (violences, non présentation pendant trois mois).

La plate-forme prépare en amont la fin de prise en charge en informant les demandeurs d'asile tout au long des différentes phases de la procédure.

La plate-forme a vocation à proposer des services et prestations en priorité aux demandeurs d'asile primo-arrivants. Cependant, au vu de la saturation du dispositif national d'accueil, les plates-formes peuvent suivre des demandeurs d'asile pendant la totalité de la procédure.

La plate-forme oriente et informe les réfugiés statutaires et les bénéficiaires de la protection subsidiaire pendant le temps strictement nécessaire à l'ouverture de leurs droits (carte de résident ou carte de séjour temporaire, RSA...).

La plate-forme accompagne les personnes déboutées de leur demande d'asile pendant le temps strictement nécessaire à la réception de l'OQTF en vue de la contester ou à l'organisation de l'ARV s'ils le souhaitent.

Les personnes qui souhaitent faire valoir un droit au séjour sont orientées vers les associations partenaires compétentes en droit des étrangers.

Par ailleurs, la plate-forme oriente les personnes qui font l'objet d'une fin de prise en charge vers les services adaptés afin de permettre la mise en place d'un relais par un autre service social fournissant des prestations équivalentes (domiciliation, accompagnement administratif et social...). Il peut s'agir notamment des services suivants :

- Service social de secteur (CCAS, permanences du Conseil général,...) ;
- Service d'accompagnement spécialisé pour les réfugiés et bénéficiaires de la protection subsidiaire ;

- Service d'accompagnement ouvert aux déboutés du droit d'asile et aux personnes sans-papiers ;
- Service d'accueil de jour.

## 2.8- L'information sur l'aide au retour volontaire

La plate-forme mentionne l'existence du dispositif de l'aide au retour volontaire au moment du premier accueil.

Elle fournit une information approfondie dans le cadre d'un entretien individuel pour les personnes qui le souhaitent et qui ont fait l'objet d'une décision définitive de rejet de l'OFPRA ou de la CNDA ou qui se sont désistées de leur demande d'asile.

La plate-forme informe les personnes souhaitant bénéficier de l'ARV suite à un désistement sur les conséquences de leur décision.

La plate-forme affiche dans ses locaux et met à disposition des usagers les outils de communication et d'information portant sur le dispositif de l'ARV et fournis par l'OFII.

La plate-forme travaille en étroite collaboration avec les services de l'OFII et connaît les modalités de la procédure du dispositif d'aide au retour volontaire.

## 2.9- Les conditions d'accueil

La plate-forme doit disposer de locaux permettant d'assurer un accueil et un accompagnement de qualité de l'ensemble des demandeurs de protection.

L'organisation des locaux doit également permettre d'assurer la sécurité des usagers et du personnel : une attention particulière doit être notamment portée à la gestion de la file d'attente, notamment quand les flux sont particulièrement importants.

La plate-forme doit disposer au minimum d'un bureau fermé afin de mener des entretiens de manière individuelle et confidentielle. Dans la mesure du possible, chaque intervenant social dispose d'un bureau fermé.

Les usagers de la plate-forme doivent pouvoir disposer/avoir accès à une salle d'attente avec places assises, à des sanitaires et à un point d'eau.

La plate-forme doit être accessible aux personnes à mobilité réduite.

La plate-forme doit être ouverte au public au moins quatre jours par semaine. Les horaires d'ouverture et le planning des permanences doivent être affichées de manière claire et visible et dans les principales langues. La plate-forme met à disposition des usagers tous les documents d'informations utiles édités par l'association et ses partenaires institutionnels et/ou associatifs.

Le personnel en charge de l'accueil doit être qualifié et polyvalent : il doit être en mesure de fournir un accueil de qualité et adapté à un public vulnérable.

L'accueil des demandeurs de protection par la plate-forme intervient dans le respect de la confidentialité des informations recueillies.

## 2.10- Les outils internes

La plate-forme développe des outils à la fois à destination des usagers et à destination de ses propres services.

Les outils à destination des usagers :

- La plate-forme délivre obligatoirement à tous les demandeurs d'asile reçus une notice expliquant le fonctionnement de la plate-forme en même temps que le livret d'accueil adapté à chaque plate-forme dans une langue qu'ils comprennent.
- La plate-forme développe et fournit aux demandeurs de protection des outils d'information/ fiches thématiques simples et pédagogiques sur les principales étapes de la procédure asile ainsi que sur leurs droits en France, dans une langue qu'ils comprennent. Ces informations font également l'objet d'un affichage adapté dans les locaux de la plate-forme.
- La plate-forme s'inscrit dans une démarche de développement de supports multimédia, pédagogiques et interactifs pour s'assurer de la compréhension de l'information par les demandeurs d'asile.

Les outils utilisés par la plate-forme :

- La plate-forme développe et utilise des outils informatiques et des logiciels pour le fonctionnement et le suivi des activités : logiciel de domiciliation permettant notamment d'éditer des attestations et d'effectuer le suivi des domiciliés, logiciel de suivi des personnes bénéficiant d'un accompagnement juridique, administratif et social.
- Les outils informatiques doivent assurer la sécurisation et la sauvegarde des données dans le respect de la réglementation assurée par la CNIL.

La plate-forme collecte de façon objective des informations pour le bon déroulement de la procédure de protection : liste des avocats spécialisés, médecins-référents, traducteurs et interprètes...

## 2.11- L'observatoire régional de la situation des demandeurs d'asile

La plate-forme régionale doit permettre une observation de la situation des demandeurs d'asile dans sa zone d'intervention. La plate-forme permet ainsi de remonter des informations concernant notamment :

- Le nombre de demandeurs d'asile reçus par la plate-forme et leur composition familiale (isolés, couples avec ou sans enfants, familles monoparentales, jeunes majeurs âgés de 18 à 21 ans, mineurs reconnus majeurs suite à une expertise osseuse) ;
- Les principales nationalités des demandeurs de protection reçus par la plate-forme ;
- Le nombre de demandes d'hébergement enregistrés par la plate-forme ;
- La « qualité » de l'accès à l'hébergement et l'état du dispositif d'hébergement régional et local : nombre de personnes placées en hébergement d'urgence, nombre de personnes

admises en CADA local, régional, national, nombre de personne sans hébergement, estimation du déficit de places d'hébergement d'urgence ou de CADA ;

- La « qualité » de l'accès à la procédure : remontées sur les difficultés éventuelles lors des rendez-vous avec les services de la préfecture en vue de solliciter une admission au séjour au titre de l'asile, sur les délais de délivrance de l'autorisation provisoire de séjour, sur le nombre de dossiers déposés auprès de l'OFPRA, sur le nombre de recours formés auprès de la CNDA, sur le nombre de personnes placés en procédure prioritaire ou relevant du règlement « Dublin II » ;
- La « qualité » de l'accès aux droits sociaux : ATA, CMU de base et CMU complémentaire, AME, accès aux soins, autres aides... ;
- Les difficultés éventuelles avec les différents partenaires institutionnels et les saisines nécessaires à leur règlement.

## 2.12 – Le dimensionnement

Afin d'assurer les missions de manière complète et efficace à l'ensemble des demandeurs d'asile qui souhaitent une orientation, une information, un accompagnement ou une aide, les moyens humains nécessaires doivent être prévus et financés.

Chacune de ces activités nécessite des moyens humains difficiles à évaluer en raison du caractère évolutif et imprévisible des flux de demandeurs d'asile accueillis par la plate-forme. Toutefois, un seuil minimum pour assurer le respect des droits des usagers est requis.

France terre d'asile et Forum réfugiés ont analysé le temps et les moyens humains nécessaires pour chaque activité et sous-activité réalisée par la plate-forme. Ces moyens humains sont exprimés en ETP et correspondent à un salarié spécialisé et opérationnel, permettant de travailler de façon efficace (ce qui exclut les stagiaires et les bénévoles).

## Annexe 1 – Dimensionnement

**Le dimensionnement proposé dans ces tableaux correspond à la couverture par la plate-forme des besoins des demandeurs de protection dans leur ensemble, ce qui n'est pas actuellement le cas en l'état des moyens. Le choix a été fait de présenter dans le référentiel la totalité des moyens nécessaires et justement dimensionnés pour couvrir l'ensemble des besoins, tout en étant conscients d'une part que l'écart entre la situation actuelle et la situation cible est très important et d'autre part que le contexte n'est pas favorable à cette augmentation nécessaire des moyens.**

Le principe qui a guidé le référentiel est un dimensionnement permettant de couvrir 100% des besoins des usagers.

**Proportionnalité.** Le dimensionnement des effectifs nécessaires n'est pas exactement proportionnel à la taille de la file active : la majorité des tâches sont strictement variables en fonction des volumes à traiter (gestion du courrier, domiciliation, accompagnement social et juridique), quelques unes le sont moins et permettent des économies d'échelles, jusqu'à un certain seuil (direction, informations collectives, fonction d'observatoire). **On ne peut donc pas précisément multiplier ou diviser les données calculées pour 1 000 personnes suivies en file active afin d'obtenir les moyens nécessaires pour 500, 2 000, 4 000 personnes ou davantage.**

**Productivité.** A missions réalisées équivalentes, on constate un gain de productivité de 51% entre une plate-forme de 500 personnes en file active (soit 1 ETP pour 143 personnes) et une plate-forme de 8 000 personnes (soit 1 ETP pour 213 personnes).

En ce qui concerne l'accompagnement juridique et administratif, l'estimation des besoins sur une année pour 1 000 personnes accompagnées correspond au traitement de 550 dossiers OFPRA et 90 dossiers CNDA, soit **64%** de la file active, ce qui confirme effectivement les 2,5 ETP proposé dans le référentiel.

### La « bonne taille » théorique d'une plateforme, taille plancher et taille plafond.

- **Taille plancher :**

Cette question doit être reliée d'une part à la question des besoins locaux et d'autre part à celle de la constitution d'équipes cohérentes quant aux profils des salariés et à leur nombre.

La taille plancher de 500 personnes en file active semble bien adaptée aux besoins des régions aux flux moyens. Ce format permet également d'organiser une équipe cohérente, avec les profils complémentaires nécessaires :

- 1 ETP chargé de la domiciliation, gestion courrier, information procédure.
- 1,5 ETP chargé de l'accompagnement social, juridique et administratif
- 1 ETP direction, recensement des besoins hébergement, gestion liste CADA et priorisation, observatoire.

- **Taille plafond :**

La taille plafond doit être considérée principalement pour la région Ile-de-France. Les associations gestionnaires de plates-formes ont à plusieurs reprises exprimé, la nécessité de répartir le flux de la région (plus de 44% des demandes d'asile déposées en France le sont dans la région Ile-de-France<sup>6</sup>)

---

<sup>6</sup> Source : rapport d'activité OFPRA [www.ofpra.gouv.fr](http://www.ofpra.gouv.fr)

sur l'ensemble des départements de l'Île-de-France. Si la répartition était normalement équilibrée entre chacun des huit départements de l'Île-de-France, chacun des sites pourrait compter une file active de 2 500 usagers. Dans les faits, on pourrait imaginer un schéma sur la région avec des plates-formes ayant une capacité variant de 2 000 à 4 000 usagers. Au-delà de 4 000 usagers, il apparaît nécessaire d'avoir recours à des ETP non directement productifs en termes de service aux usagers, affectés principalement à la gestion des files d'attente et à la sécurité.

### FILE ACTIVE 500

<b>Temps minimum par activité</b>			
<b>Activité</b>	<b>Sous-activité</b>	<b>Temps annuel/usager (isolé)</b>	<b>ETP file active : 500</b>
<b>Domiciliation et gestion du courrier</b>	Domiciliation	15 minutes	<b>1 ETP</b>
	Gestion du courrier	75 minutes	
<b>Information sur la procédure asile et orientation</b>	1 <sup>ère</sup> évaluation/orientation	10 minutes	<b>1 ETP</b>
	Information générale tout au long de la procédure	10 minutes	
	Entretien individuel/ information collective	45 minutes	
<b>Accompagnement social</b>	Ouverture des droits à l'ATA	15 minutes	<b>1,5 ETP</b>
	Ouverture des droits à la CMU (ou AME le cas échéant)	30 minutes	
	Autres droits sociaux : orientation services de santé...	15 minutes	
<b>Accompagnement juridique et administratif</b>	Démarches préfectures (admission au séjour, renouvellement récépissé, convocations Dublin...)	30 minutes	<b>1,5 ETP</b>
	Rédaction récit OFPRA	180 minutes	
	Procédure OFPRA (préparation entretien, documents complémentaires...)	100 minutes	
	Rédaction recours CNDA	300 minutes	
	Procédure CNDA (aide juridictionnelle, contact avocat, documents complémentaires...)	60 minutes	
<b>Recensement des besoins d'hébergement des demandeurs d'asile et gestion de la priorisation des entrées en CADA</b>	Information sur l'offre de prise en charge et enregistrement des demandes CADA	30 minutes	<b>1 ETP</b>
	Gestion et priorisation de la liste d'attente CADA	10 minutes	
	Organisation de l'acheminement vers les CADA	10 minutes	
<b>Observatoire régional de la situation des demandeurs d'asile et coordination</b>			

Management			
<b>TOTAL</b>			<b>3,5 ETP</b>
<b>Soit un ratio d'1 ETP pour 143 usagers</b>			

### FILE ACTIVE 1000

Temps minimum par activité			
Activité	Sous-activité	Temps annuel/usager (isolé)	ETP file active : 1 000
<b>Domiciliation et gestion courrier</b>	Domiciliation	15 minutes	0,15 ETP
	Gestion du courrier	75 minutes	0,8 ETP
<b>Information sur la procédure asile et orientation</b>	1ère évaluation/orientation	10 minutes	0,1 ETP
	Information générale tout au long de la procédure	10 minutes	0,1 ETP
	Entretien individuel/ information collective	45 minutes	0,5
<b>Accompagnement social</b>	Ouverture des droits à l'ATA	15 minutes	0,15 ETP
	Ouverture des droits à la CMU (ou AME le cas échéant)	30 minutes	0,3 ETP
	Autres droits sociaux : orientation services de santé...	15 minutes	0,15 ETP
<b>Accompagnement juridique et administratif</b>	Démarches préfectures (admission au séjour, renouvellement récépissé, convocations Dublin...)	30 minutes	0,3 ETP
	Rédaction récit OFPRA	180 minutes	1,1 ETP
	Procédure OFPRA (préparation entretien, documents complémentaires...)	100 minutes	0,6 ETP
	Rédaction recours CNDA	300 minutes	0,3 ETP
	Procédure CNDA (aide juridictionnelle, contact avocat, documents complémentaires...)	60 minutes	0,1 ETP
<b>Recensement des besoins d'hébergement des demandeurs d'asile et gestion de la priorisation des entrées en CADA</b>	Information sur l'offre de prise en charge et enregistrement des demandes CADA	30 minutes	0,3 ETP
	Gestion et priorisation de la liste d'attente CADA	10 minutes	0,1 ETP

	Organisation de l'acheminement vers les CADA	10 minutes	0,15 ETP	
<b>Observatoire régional de la situation des demandeurs d'asile et coordination</b>			0,2 ETP	1
<b>Management</b>			1 ETP	
<b>TOTAL</b>			6,5 ETP	
<b>Soit un ratio d'1 ETP pour 143 usagers</b>				

### FILE ACTIVE 2000

Temps minimum par activité			
Activité	Sous-activité	Temps annuel/usager (isolé)	ETP file active : 2 000
<b>Domiciliation et gestion du courrier</b>	Domiciliation	15 minutes	0,3
	Gestion du courrier	75 minutes	1,6
<b>Information sur la procédure asile et orientation</b>	1ère évaluation/orientation	10 minutes	0,2
	Information générale tout au long de la procédure	10 minutes	0,2
	Entretien individuel/ information collective	45 minutes	1
<b>Accompagnement social</b>	Ouverture des droits à l'ATA	15 minutes	0,3 ETP
	Ouverture des droits à la CMU (ou AME le cas échéant)	30 minutes	0,6 ETP
	Autres droits sociaux : orientation services de santé...	15 minutes	0,3 ETP
<b>Accompagnement juridique et administratif</b>	Démarches préfectures (admission au séjour, renouvellement récépissé, convocations Dublin...)	30 minutes	0,6 ETP
	Rédaction récit OFPRA	180 minutes	2,2 ETP

	Procédure OFPRA (préparation entretien, documents complémentaires...)	100 minutes	1,2 ETP	
	Rédaction recours CNDA	300 minutes	0,6 ETP	
	Procédure CNDA (aide juridictionnelle, contact avocat, documents complémentaires...)	60 minutes	0,2 ETP	
<b>Recensement des besoins d'hébergement des demandeurs d'asile et gestion de la priorisation des entrées en CADA</b>	Information sur l'offre de prise en charge et enregistrement des demandes CADA	30 minutes	0,6 ETP	1,1
	Gestion et priorisation de la liste d'attente CADA	10 minutes	0,2 ETP	
	Organisation de l'acheminement vers les CADA	10 minutes	0,3 ETP	
<b>Observatoire régional de la situation des demandeurs d'asile et coordination</b>			0,3 ETP	1
<b>Management</b>			1 ETP	
<b>TOTAL</b>				12
<b>Soit un ratio d'1 ETP pour 166 usagers</b>				

### FILE ACTIVE 4000

Temps minimum par activité				
Activité	Sous-activité	Temps annuel/usager  (isolé)	ETP  file active : 4 000	
Domiciliation et gestion du courrier	Domiciliation	15 minutes	0,6	6,5
	Gestion du courrier	75 minutes	3,2	
Information sur la procédure asile et orientation	1ère évaluation/orientation	10 minutes	0,4	
	Information générale tout au long de la procédure	10 minutes	0,4	
	Entretien individuel/ information collective	45 minutes	2	
Accompagnement social	Ouverture des droits à l'ATA	15 minutes	0,6 ETP	
	Ouverture des droits à la CMU (ou AME le cas échéant)	30 minutes	1,2 ETP	

	Autres droits sociaux : orientation services de santé...	15 minutes	0,6 ETP	12
Accompagnement juridique et administratif	Démarches préfectures (admission au séjour, renouvellement récépissé, convocations Dublin...)	30 minutes	1,2 ETP	
	Rédaction récit OFPRA	180 minutes	4,4 ETP	
	Procédure OFPRA (préparation entretien, documents complémentaires...)	100 minutes	2,4 ETP	
	Rédaction recours CNDA	300 minutes	1,2 ETP	
	Procédure CNDA (aide juridictionnelle, contact avocat, documents complémentaires...)	60 minutes	0,4 ETP	
Recensement des besoins d'hébergement des demandeurs d'asile et gestion de la priorisation des entrées en CADA	Information sur l'offre de prise en charge et enregistrement des demandes CADA	30 minutes	1,2 ETP	2,2
	Gestion et priorisation de la liste d'attente CADA	10 minutes	0,4 ETP	
	Organisation de l'acheminement vers les CADA	10 minutes	0,6 ETP	
Observatoire régional de la situation des demandeurs d'asile et coordination			0,3 ETP	1
Management			1 ETP	
Orientation/sécurité			1 ETP	
TOTAL			24 ETP	
<b>Soit un ratio d'1 ETP pour 167 usagers</b>				

**Méthode.** La méthode utilisée pour réaliser le dimensionnement a consisté à observer et mesurer les pratiques des sites de Paris et de Créteil ; les données ont ensuite été moyennées et le temps nécessaire par activité a été défini, pour 1 000 personnes en file active.

## **Annexe 2 – Sigles utilisés**

AME : Aide médicale d'Etat

APS : autorisation provisoire de séjour

ARV : aide au retour volontaire

ATA : allocation temporaire d'attente

CADA : centre d'accueil pour demandeurs d'asile

CMU : couverture maladie universelle

CMU-C : couverture maladie universelle complémentaire

CNDA : cour nationale du droit d'asile

CNIL : commission nationale de l'informatique et des libertés

CPAM : caisse primaire d'assurance maladie

ETP : équivalent temps plein

IAC : instance d'admission concertée

JORF : journal officiel de la république française

OFII : office français de l'immigration et de l'intégration

OFPRA : office français de protection des réfugiés et apatrides

OQTF : obligation de quitter le territoire français

PMI : protection maternelle et infantile

RSA : revenu de solidarité active