

SOMMAIRE

Partie 1 / Les primo-arrivants : des conditions d'intégration difficiles	9
Chapitre 1. Les obligations de la France en matière d'accueil et d'intégration des migrants au regard du droit européen	14
Chapitre 2. Le cadre législatif et politique français de l'accueil et de l'intégration	16
Chapitre 3. Les principaux dispositifs publics mis en place en France	19
Chapitre 3. L'intégration des étrangers primo-arrivants, un accompagnement nécessaire	24
Partie 2 / L'asile en France	25
Schéma récapitulatif de la procédure de demande d'asile	26
Chapitre 1. Les demandeurs d'asile	27
Chapitre 2. Les réfugiés statutaires	32
Chapitre 3. Les bénéficiaires de la protection subsidiaire	42
Chapitre 4. Les apatrides	49
Schéma récapitulatif du parcours des bénéficiaires de la protection internationale	57
Focus sur deux droits fondamentaux	
Le droit au logement opposable	58
Le revenu de solidarité active	66
Partie 3 / L'accompagnement à l'autonomie	71
Chapitre 1. Concepts et outils de l'accompagnement social	72
Chapitre 2. Les principales étapes du processus d'accompagnement vers l'autonomie	95
Chapitre 3. Les principales thématiques de l'accompagnement vers l'autonomie	115
Grille de positionnement & diagnostic	140
Conclusion	157

Avant propos

Fin 2010 a été examiné à l'Assemblée Nationale le nouveau projet de loi sur l'immigration, l'intégration et la nationalité, le cinquième texte consacré à ces questions depuis 2002. Cette surenchère législative contribue à l'agitation quasi-permanente de la sphère politico-médiatique sur ce thème rebattu de l'immigration et des « difficultés récurrentes » rencontrées par les ressortissants étrangers qui s'installent en France pour s'intégrer. Selon les données de l'INSEE, on compte aujourd'hui en France 5 millions d'immigrés (personnes étrangères nées à l'étranger - dont certaines peuvent avoir acquis la nationalité française) et 3,5 millions d'étrangers. Ce sont également plus de 150 000 personnes qui bénéficient d'une protection de la part de la France, la plupart en tant que réfugiés. En 2011, près d'un million de personnes sont considérées comme primo-arrivantes dans notre pays¹, et bénéficient à ce titre d'un accompagnement selon les besoins repérés dans le cadre de la politique d'accueil et d'intégration.

Mais au-delà des chiffres et des flux, il est important de s'intéresser à la réalité des parcours migratoires et de l'installation et l'inclusion sociale dans un nouveau pays : **que signifie dès lors s'intégrer, être intégré ?** C'est une vaste question, et nul ne peut prétendre en détenir la réponse ferme et définitive. Loin de nous l'idée de nier l'existence d'un certain nombre de difficultés à l'obtention d'un statut et d'une protection de la France pour les personnes que nous accueillons. Bien au contraire, le constat de ces difficultés est à l'origine de notre action, dont l'objectif est de surmonter ces obstacles pour que ces personnes parviennent à trouver une place dans la société. Mais l'intégration est trop souvent et à tort vue à travers le prisme de l'étranger, considéré comme seul responsable de son destin social. Rappelons donc dès maintenant que l'intégration reste avant tout un cheminement qui suppose un double mécanisme, de la part de la personne qui s'intègre comme de la part de la société qui se doit de faire une place aux nouveaux arrivants. C'est pourquoi on parle désormais davantage d'« inclusion sociale », considérant que se reflète davantage dans cette expression l'effort qu'a à accomplir la société d'accueil pour intégrer en son sein de nouveaux arrivants. Le Haut Conseil à l'Intégration souligne à ce titre que l'intégration peut se définir comme « *le processus et les politiques qui ont pour objet de faciliter la mise en œuvre d'une participation effective de l'ensemble des personnes appelées à vivre en France à la construction d'une société rassemblée dans le respect de*

principes partagés (liberté de conscience et de pensée, égalité entre homme et femme par exemple) telles qu'elles s'expriment dans des droits égaux et des devoirs communs. [...] L'intégration demande un effort réciproque, une ouverture à la diversité qui est un enrichissement mais aussi une adhésion. »². Une intégration « réussie », si tant est qu'on puisse en définir les conditions, passe donc par une démarche active du primo-arrivant, mais surtout par des politiques publiques volontaristes, efficaces, et pragmatiques en termes d'accès aux droits, au système de soins, à la formation, à l'apprentissage de la langue française, à la reconnaissance des compétences professionnelles et des diplômes, à l'emploi, au logement pérenne, à la lutte contre les discriminations et l'accès à la citoyenneté. Ce volontarisme politique s'analyse à travers les différentes prestations de la politique d'accueil et d'intégration, comprise comme l'ensemble de mesures destinées à faciliter l'arrivée et l'intégration de personnes étrangères en France. Ces mesures trouvent leur fondement législatif à l'article 67 de la loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, qui en fixe les contours au travers de la définition des missions de l'OFII et de l'ACSE notamment, institutions chargées entre autres de « *l'intégration en France des étrangers, pendant une période de cinq années au plus à compter de la délivrance d'un premier titre de séjour les autorisant à séjourner durablement en France* »³. Concernant les réfugiés, il est important de rappeler que la Loi dite « Hortefeux » du 20 novembre 2007 a

posé le socle de l'intervention publique en matière d'accompagnement à l'intégration en son article 30, codifié à l'article L711-2 du CESEDA : « *l'étranger qui a obtenu le statut de réfugié [...] bénéficie d'un accompagnement personnalisé pour l'accès à l'emploi et au logement* ». Les besoins spécifiques des primo-arrivants en termes d'accompagnement à l'intégration sont donc partagés par l'ensemble des parties prenantes.

En effet, les principales difficultés rencontrées par les étrangers admis au séjour en France tiennent en grande partie au foisonnement de dispositifs de droit commun qui gommant les spécificités de la situation des migrants, et compliquent leur bonne intégration dans la société d'accueil. Mais ces politiques n'auraient de sens sans des professionnels compétents, formés pour les mettre en œuvre, faire le lien entre le droit commun et les primo-arrivants, et leur permettre de se repérer dans la jungle administrative, d'acquiescer petit à petit les codes du pays d'accueil, de maîtriser leur environnement de manière à devenir acteurs à part entière de leur parcours. Le guide que vous avez entre les mains s'adresse avant tout à ces « *praticiens de l'intégration* », ceux qui, concrètement, en donnant un sens à ce concept souvent vague et fourre-tout, œuvrent à l'autonomie des personnes accueillies.

Car c'est bien de cela dont il s'agit : au-delà de l'objectif d'intégration, se dessine celui d'autonomie, que France terre d'asile a choisi de privilégier pour définir l'action menée par les professionnels qui accompagnent les primo-arrivants.

1 Rapport 2010 de l'Office français de l'immigration et de l'intégration - chiffre regroupant les premières entrées en France de ressortissants de pays tiers, entre l'année 2006 et l'année 2010, soit pendant les 5 ans durant lesquels ces personnes sont considérées comme primo-arrivantes.

2 Source : rubrique « mots de l'intégration », site du Haut Conseil à l'Intégration.

3 Article 67 de la loi MLE codifié à l'article L5223-1 du Code du travail.

Plusieurs définitions de l'autonomisation peuvent nourrir notre réflexion. Le Larousse en ligne la définit comme la « *capacité de quelqu'un à être autonome, à ne pas être dépendant d'autrui* ». Le Centre national de ressources textuelles et lexicales en donne la définition suivante : « *Faculté de se déterminer par soi-même, de choisir, d'agir librement*. » Nous établissons comme principe de base que le travail d'intégration consiste en la capacité d'accélérer et d'optimiser un processus initié par la personne elle-même depuis son entrée sur le territoire national. L'accompagnement mené ne doit pas être vu comme un temps « à part », isolant mais une étape ou plus justement un relais vers l'autonomie, ou comment permettre à la personne de se débarrasser durablement du soutien de l'accompagnement ou de toute mesure d'aide sociale.

On peut en outre légitimement s'interroger sur ce qui fait la spécificité de l'accompagnement d'une personne migrante par rapport à une personne en situation de fragilité née en France et de nationalité française. Nous nous questionnons nous-mêmes de manière continue sur la pertinence de ce choix, mais en analysant avec précision les problématiques et les principales difficultés vécues par les migrants à leur installation en France, on se rend compte avec discernement que celles-ci leur sont spécifiques justement en raison de ces parcours d'exil, de migration qui sont les leurs.

Les histoires de vie des personnes ayant été amenées à s'installer dans un pays autre que leur pays d'origine sont aussi singulières qu'il y a de migrants ; néanmoins, force est de constater que le fait d'arriver dans un pays étranger induit un certain nombre de difficultés partagées, avec en premier lieu des obstacles liés à

la non-maîtrise de la langue française. Pour les étrangers non francophones, la maîtrise de la langue semble être le premier pas vers l'intégration sociale et professionnelle. Bien qu'il ne soit pas indispensable de parler parfaitement le français pour trouver un emploi, une connaissance suffisante s'impose. En 2010, seuls 23,7 % des migrants primo-arrivants signataires du contrat d'accueil et d'intégration (CAI) se sont vus prescrire une formation linguistique. Même si ce chiffre est en très légère augmentation par rapport à 2009, il reste faible compte-tenu des besoins repérés. Suite logique à ces difficultés de maîtrise de la langue française, c'est l'accès à un emploi pérenne qui est rendu compliqué en raison de plusieurs facteurs : à la barrière de la langue s'ajoutent des problèmes de valorisation des compétences professionnelles acquises dans le pays d'origine, et de manque de qualifications pour les postes vacants. Pour les plus qualifiés, la procédure de reconnaissance des diplômes reste longue et compliquée et les emplois fermés aux nationaux restreignent l'accès à certaines professions. C'est souvent pour ces personnes (et plus particulièrement les bénéficiaires d'une protection internationale) l'occasion de subir un certain déclassement social, qui pénalise à la fois les migrants et la société d'accueil, qui se prive de l'apport de professionnels qualifiés.

Bien accueillir passe aussi par l'information et l'orientation des nouveaux arrivants. Or, les démarches auprès des administrations et services publics peuvent s'avérer compliquées pour eux, en raison de défauts de compréhension liés à des difficultés linguistiques et culturelles. La dématérialisation de la communication entre les services publics qui mettent en œuvre les droits

sociaux et leurs usagers pose également des difficultés aux étrangers. Une personne maîtrisant peu ou mal la langue ou illettrée ne peut bénéficier de ces services de manière optimale et est souvent victime de ruptures de droits.

En outre, les études sur la situation des migrants mettent toutes en lumière des difficultés récurrentes pour ceux-ci liées à l'accès à un logement décent et durable, correspondant à leurs besoins. Ils accèdent plus difficilement au parc privé tandis que l'accès au logement social est compliqué par l'engorgement et la pénurie dans le parc locatif social. L'absence de garants, les prix extrêmement élevés du secteur privé, les exigences drastiques des bailleurs et les délais prohibitifs dans le secteur social rendent l'accès à un logement pérenne extrêmement complexe, notamment pour des personnes qui cumulent un certain nombre de problématiques et dont la situation en termes d'emploi et d'accès aux droits n'est pas complètement stabilisée.

Enfin, les restrictions imposées aux étrangers en matière de droits civiques freinent considérablement leur participation à la vie civique locale. Les résidents extracommunautaires ne disposent pas du droit de vote, malgré une opinion publique plutôt favorable à cette mesure au niveau local. La participation à la prise de décision au niveau local, par le biais d'organismes représentatifs et consultatifs est elle aussi un vecteur de citoyenneté important. Pourtant, le droit de vote et d'éligibilité pour les instances représentatives au niveau local est encore limité pour les résidents extracommunautaires. A ce jour, ceux-ci ont le droit de vote et d'éligibilité aux seules élections des chambres des métiers. En revanche, ils peuvent

voter aux élections prudhommales, mais n'y sont pas éligibles. Là encore, c'est également le cumul des freins à l'intégration qui complique le développement de la participation politique et citoyenne chez les migrants : difficile en effet de se projeter en tant que citoyen à part entière quand l'accès à l'emploi n'est pas assuré et que le quotidien est fait de passages d'hébergement précaire en hébergement précaire, sans aucune stabilisation sur un territoire, au sein d'un quartier, d'une communauté de personnes accueillantes.

Les constats ci-dessus montrent avec acuité l'importance et la diversité des problématiques spécifiques rencontrées par les migrants primo-arrivants, qui justifient d'une prise en charge particulière, menée par des professionnels formés, compétents et au fait des caractéristiques de ce public. De cette démarche découlent bon nombre de nos actions, basées sur une connaissance fine et affûtée des parcours migratoires et des difficultés associées. France terre d'asile a ainsi développé au fil des années une position d'expert en la matière, d'abord par l'expérience liée à la gestion de nombreux dispositifs à destination des demandeurs d'asile et des bénéficiaires de la protection internationale, puis par son implication progressive sur les questions d'intégration des migrants en situation régulière sur le territoire français. Cette conception est au cœur de l'action du projet Reloref (Réseau pour l'emploi et le logement des réfugiés), mis en œuvre depuis 2004 par France terre d'asile, et qui vise à faciliter l'inclusion sociale des bénéficiaires de la protection internationale en créant du lien entre les différents acteurs intervenant dans le parcours de ceux-ci, qu'ils soient issus du champ de l'insertion, de l'emploi, du logement. Le projet Re-

loref a notamment vocation à doter les professionnels intervenant dans l'accompagnement des bénéficiaires de la protection internationale d'outils méthodologiques pertinents pour améliorer leur pratique professionnelle et ainsi faciliter l'autonomie des usagers accueillis. C'est donc de la mutualisation des compétences développées par les professionnels de notre organisation que découle ce guide, basé sur une longue implication sur la question de l'intégration et de l'autonomisation des primo-arrivants. A l'issue d'un travail d'analyse des pratiques, mené sur plusieurs années et regroupant des professionnels issus de cursus variés et complémentaires, nous vous proposons dans cet ouvrage une vision globale des différents aspects de la prise en charge des migrants dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Vous trouverez dans un premier temps un éclairage sur le cadre légal de l'intégration des primo-arrivants, que nous avons évoqué ci-dessus, qui rappelle les principales étapes du parcours « légal » et des prestations délivrées par les institutions auxquelles peuvent prétendre les migrants pour s'inscrire dans une démarche d'autonomisation. Cette description détaillée est suivie d'un récapitulatif complet et synthétique du parcours des bénéficiaires de la protection internationale, public spécifique de par les parcours d'exil et les droits associés au statut accordé. Enfin, la troisième partie s'attarde sur la mise en œuvre de l'accompagnement à l'autonomie en tant que tel. Celui-ci s'inscrit en effet dans un cadre plus général qui est celui de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et se doit donc de respecter un certain nombre de principes fondamentaux, qui sont autant de points

d'appui essentiels dans l'accompagnement à l'autonomie des primo-arrivants, puisqu'ils mettent l'accent sur la personne comme acteur de son projet. Sont également détaillées les différentes étapes qui jalonnent le parcours d'autonomisation, permettant aux professionnels de visualiser de manière précise et concrète les « passages obligés » de tout accompagnement et ainsi de projeter leur action dans la durée, en cohérence avec l'évolution de la situation des personnes accueillies.

La dernière partie décline l'accompagnement selon les thématiques abordées, permettant ainsi à chacun d'aller chercher dans l'éventail des sujets traités par l'établissement ou le service auquel il est rattaché.

Ce guide a vocation à être une ressource dans le travail effectué par les praticiens de l'intégration, dans l'optique de fournir les prestations les plus adaptées, les plus cohérentes avec les difficultés et les freins des bénéficiaires de la protection internationale. Il a vocation également à être une source d'inspiration pour faire avancer les pratiques, développer des modes de prise en charge innovants, au plus près des préoccupations des usagers et dans une perspective d'amélioration continue des prestations proposées.

Partie 1

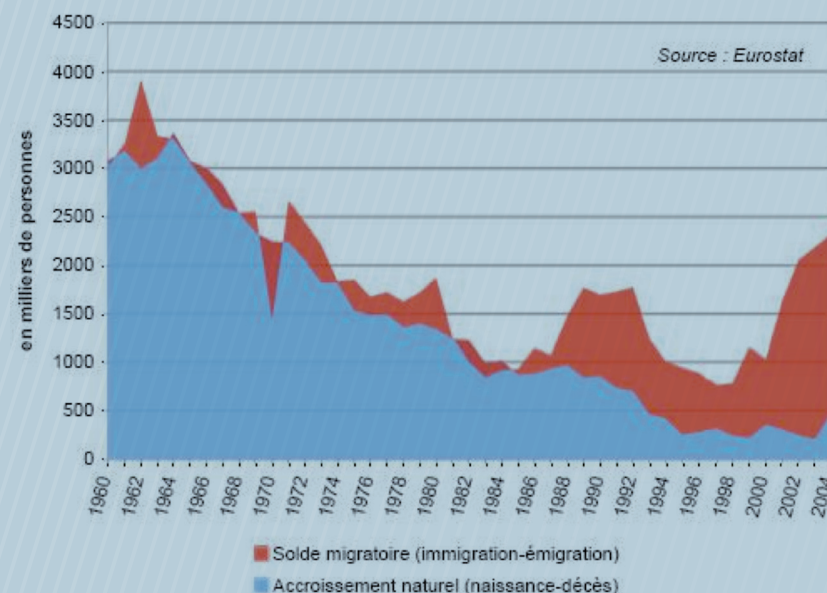
Les primo-arrivants : des conditions d'intégration difficiles

En 2005, le monde comptait 191 millions d'immigrés. 21% d'entre eux, soit près de 41 millions de personnes, résidaient dans l'Union européenne.¹ La question de l'accueil et de l'intégration de ces populations constitue donc un enjeu économique, social et culturel crucial. Cette question de l'accueil et de l'intégration des migrants est tout aussi fondamentale pour la France

qui comptait, lors du dernier recensement, près de 3,6 millions d'étrangers, soit 5,8% de la population totale².

Résidants de façon régulière sur le territoire en tant que travailleurs, personnes arrivées par la voie de l'immigration familiale, demandeurs d'asile, bénéficiaires de la protection internationale

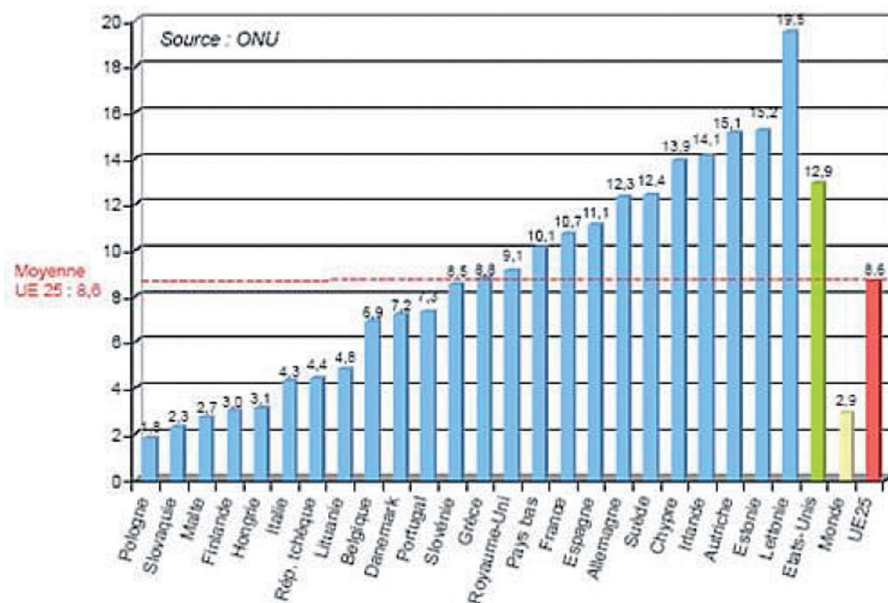
Décomposition de l'accroissement de la population des Etats membres de l'UE 25 (1960-2004)



1 Fondation Robert Schuman, Questions d'Europe n°42, 2006.

2 Insee, recensement de la population, 2007.

Part de la population immigrée dans la population des Etats membres,
en % (2005)



ou régularisés, les migrants suivent très souvent un parcours d'insertion sociale entravé de nombreux obstacles. Les données statistiques le prouvent.

Si l'emploi est souvent considéré comme le « meilleur vecteur d'intégration sociale » des personnes primo-arrivantes, force est de constater que l'accès des étrangers au marché du travail est souvent rendu difficile. Ainsi, les étrangers connaissent un taux de chômage bien plus élevé que celui des fran-

çais, de l'ordre de 17,8% contre 8,6, soit plus du double. Lorsque l'on considère le taux de chômage des étrangers non ressortissants de l'Union européenne, il atteint 23,5%, soit quasiment 15 points de plus que celui des nationaux³. Sur le plan des conditions d'emploi, les migrants sont confrontés à une plus grande précarité et sont plus souvent titulaires de contrats temporaires (CDD, Intérim...).

De fait, 38% des étrangers qui ont

3 Insee, Enquête emploi, 2009.

un emploi sont ouvriers ou employés non-qualifiés contre 19% pour les non-immigrés⁴.

Parmi les facteurs expliquant ces difficultés d'accès à l'emploi, figure en premier lieu la persistance de comportements discriminants envers les étrangers. Si les formes de discrimination raciale sont nombreuses et relativement complexes à identifier, leur existence est incontestable. L'enquête Trajectoires et Origines (TEO) menée par l'INED montre ainsi que 40% des personnes s'estimant victimes d'une discrimination dans l'accès au marché du travail sont immigrées ou enfants d'immigrés, alors que ces deux catégories ne représentent ensemble que 22 % de la population adulte résidant sur le territoire métropolitain⁵.

A ces discriminations dans le processus de recrutement peuvent s'ajouter d'autres obstacles dont notamment la complexité des procédures administratives de recrutement d'un étranger. Si les formalités administratives ont quasiment toutes été supprimées pour les citoyens communautaires et ne constituent plus une entrave, la situation reste tout autre pour les étrangers non communautaires. Ces procédures sont parfois jugées

4 Insee Première « Langue, diplômes : des enjeux pour l'accès des immigrés au marché du travail », 2009.

5 INED, Populations et sociétés « Les discriminations, une question de minorités visibles », avril 2010.

dissuasives par les entreprises et peuvent par conséquent constituer un handicap pour les travailleurs étrangers en recherche d'emploi.

Enfin, un grand nombre d'emplois, dits « fermés », sont inaccessibles aux étrangers en France. Les deux conditions principales de restriction d'accès sont la condition de nationalité et la condition de détention d'un diplôme français. Cette « fermeture » du marché du travail toucherait environ 30% de l'ensemble des emplois⁶.

Ces difficultés que rencontre le public migrant en matière d'accès à l'emploi constituent des obstacles certains dans leur parcours d'insertion sociale. Les revenus issus des activités professionnelles représentent non seulement la majeure partie des ressources d'un ménage, mais l'emploi recèle également un fort potentiel d'intégration des personnes. En outre, disposer d'un emploi facilite considérablement l'accès à d'autres droits fondamentaux tels que l'accès au logement, à l'éducation, à la santé etc.

C'est ainsi que les étrangers primo-arrivants peinent à accéder à un logement pérenne et indépendant et connaissent de moins bonnes conditions de logement. Ils sont surreprésentés dans le parc social,

6 Rapport sur les emplois réglementés du Cabinet Bernard Bruhnes Consultants pour le Ministre de l'emploi et de la solidarité, novembre 1999.

dans les quartiers dits en difficulté et dans les logements inconfortables et parfois insalubres. Ils sont beaucoup plus fréquemment en situation de suroccupation (28,4%) que les ménages non immigrés (5%). De même, le taux d'accès à la propriété des ménages immigrés (35%) reste bien inférieur à celui des ménages non immigrés (57%).⁷

Le cas spécifique des demandeurs d'asile et des bénéficiaires de la protection internationale

Conformément aux obligations internationales (Convention de Genève relative au statut des réfugiés, directives européennes sur l'asile), les demandeurs d'asile doivent bénéficier de conditions d'accueil décentes. Le 16 juin 2008, le Conseil d'Etat a ainsi affirmé qu'il résultait des dispositions de la directive 2003/9 CE du 27 janvier 2003, dite directive accueil, que « les demandeurs d'asile ont droit, dès le dépôt de leur demande et aussi longtemps qu'ils sont admis à se maintenir sur le territoire d'un Etat membre, à bénéficier de conditions matérielles d'accueil comprenant le logement, la nourriture et l'habillement ainsi qu'une allocation journalière, quelle que soit la procédure d'examen de leur

demande. » Les demandeurs d'asile et les bénéficiaires de la protection internationale qui sont accueillis dans le cadre du dispositif national d'accueil (DNA), bénéficient donc, en principe, d'un traitement plus favorable que celui réservé aux autres migrants.

Par ailleurs, au regard de la complexité des procédures d'examen des demandes d'asile, il est nécessaire que les demandeurs soient accompagnés par des personnes qualifiées et compétentes. Les demandeurs d'asile sont donc, en principe, accueillis dans des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) où ils bénéficient d'un accompagnement juridique et social spécifique. Toutefois, seulement 28,3% des demandeurs d'asile en 1ère demande ont été accueillis en CADA sur l'année 2010. Si le nombre de places en CADA s'élève actuellement à plus de 21 000, la France n'est toujours pas en mesure de proposer une offre d'hébergement à tous les demandeurs qui le souhaitent. Faute d'autres solutions, ceux-ci sont obligés de recourir à des solutions personnelles (exemple : hébergement chez un tiers) ou à des structures d'hébergement d'urgence, qui subissent également un manque de places criant sur certains territoires, et qui ne dispensent pas toujours d'accompagnement spécialisé.

Les étrangers ayant obtenu le statut de réfugié ou la protection subsidiaire peuvent, en principe, être accueillis dans les centres provisoires d'hébergement (CPH) qui ont pour vocation à préparer leur insertion. Néanmoins, avec seulement 1023 places de CPH en France, ces structures ne répondent que très partiellement à la demande des sortants de CADA. Le manque de places en CPH a conduit à une évolution des missions des CADA. En effet, les personnes ayant obtenu la qualité de réfugié ne pouvant se maintenir en CADA au-delà d'une période de 3 mois, renouvelable une fois, à compter de l'obtention du statut⁸, les CADA sont ainsi chargés de prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter l'accès aux droits, à l'emploi ainsi qu'à une offre d'hébergement ou de logement adaptée au public qu'ils hébergent. D'autre part, la situation sur certains territoires comme celui de l'Île-de-France, qui accueille 44 de la demande d'asile, et dont le taux de couverture de la prise en charge des demandeurs d'asile est toujours de 17 en 2009, nécessite un travail renforcé d'appui pédagogique aux divers acteurs du Dispositif National d'Accueil.⁹

8 Circulaire n° DPM/C13/2007 du 3 mai 2007 relative aux missions des centres d'accueil pour demandeurs d'asile, aux modalités d'admission dans ces centres et de sortie de ces centres et au pilotage du dispositif national d'accueil.

9 OFII, *Etat du dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés en 2009*, mai 2010.

7 Observatoire des inégalités, 2009.

Chapitre 1. Les obligations de la France en matière d'accueil et d'intégration des migrants au regard du droit européen

Le droit communautaire joue un rôle de plus en plus influent sur le droit interne des Etats membres. Au niveau européen, les politiques d'accueil et d'intégration des migrants sont principalement encadrées par deux textes : le Pacte européen sur l'immigration et l'asile et la directive du 27 janvier 2003 relative à des normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile dans les Etats membres.

A. Le Pacte européen sur l'immigration et l'asile

Adopté le 16 octobre 2008 par le Conseil européen, le Pacte européen sur l'immigration et l'asile prévoit l'harmonisation des politiques d'asile et d'immigration au sein de l'Union européenne. Il envisage à cette fin un renforcement de la solidarité entre les Etats membres, au profit de ceux « dont le régime d'asile national est soumis à des pressions spécifiques et disproportionnées, dues en particulier à leur situation géographique ou démographique » (comme par exemple Malte ou la Grèce). Vis-à-vis de ces Etats, « la solidarité doit viser à favoriser, sur une base volontaire et coordonnée, une meilleure répartition des bénéficiaires d'une protection internationale de ces Etats membres

vers d'autres, tout en veillant à ce que les systèmes d'asile ne fassent pas l'objet d'abus ».

Par ailleurs, dans son plan d'action sur l'asile du 17 juin 2008, la Commission européenne a annoncé qu'elle proposerait de faciliter le transfert des bénéficiaires d'une protection internationale d'un Etat membre à l'autre sur la base du volontariat et ce, dès lors que la pression exercée par les demandes d'asile est exceptionnelle, notamment en octroyant des crédits communautaires spécifiques au titre d'instruments financiers existants. C'est dans ce contexte qu'en novembre 2008, la France a annoncé qu'elle accueillerait, en 2009, 80 bénéficiaires de la protection internationale (statut de réfugié ou protection subsidiaire) en provenance de Malte.

B. La Directive 2003/9/CE du Conseil du 27 janvier 2003

La directive du 27 janvier 2003 relative à des normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile dans les Etats membres définit certains termes clés tels que « convention de Genève », « demande d'asile », « réfugié », « mineur non accompagné », « conditions d'accueil » etc. Cette norme n'est applicable, en principe, qu'aux deman-

deurs d'asile. Toutefois, les autorités compétentes présumeront que toute demande de protection internationale est une demande d'asile, à moins qu'une autre forme de protection soit explicitement sollicitée par le demandeur.

La directive s'applique à tous les ressortissants d'Etats tiers ainsi qu'aux apatrides ayant présenté une demande d'asile à la frontière ou sur le territoire d'un pays membre. De plus, elle s'applique aux membres de la famille qui accompagnent le demandeur.

La directive fixe les normes minimales qui doivent être respectées par tous les Etats membres dans le cadre de l'accueil des demandeurs d'asile sur leur territoire. Les Etats membres restent libres d'appliquer des conditions plus favorables en matière de conditions d'accueil.

Les demandeurs doivent ainsi être informés des avantages dont ils bénéficient et des obligations qui leur incombent. Ils reçoivent un certificat attestant leur condition de demandeurs d'asile qui sera renouvelable jusqu'à la notification de la décision sur la demande d'asile.

En principe, les Etats membres doivent reconnaître au demandeur le droit de circuler librement sur le territoire. La rétention n'est permise qu'afin de vérifier l'identité du demandeur d'asile. La limitation de circulation à une partie du territoire ne peut être autorisée que pour des raisons spécifiques.

Les Etats membres sont tenus de garantir certaines conditions d'accueil matérielles, notamment le logement, la nourriture et l'habillement, qui seront fournis en nature ou sous forme d'allocations financières. Les allocations doivent être suffisantes pour empêcher que le demandeur tombe dans une situation d'indigence. Ils sont également tenus de mettre en œuvre les dispositions appropriées afin de préserver l'unité familiale, d'assurer des soins de santé (soins urgents ou traitement essentiel des maladies) et de permettre l'accès des mineurs au système éducatif et aux formations linguistiques rendues nécessaire pour assurer une scolarité normale.

Les Etats membres ne peuvent pas interdire aux demandeurs d'asile l'accès au marché du travail et à la formation professionnelle si une décision en première instance n'a pas été prise dans un délai d'un an à compter du dépôt de la demande d'asile. Toutefois, les Etats membres conservent le contrôle total de leur marché du travail, puisqu'ils peuvent déterminer les types d'emploi auxquels les demandeurs d'asile peuvent avoir accès, le nombre d'heures ou de jours par mois ou par an pendant lesquels ils sont autorisés à travailler, les compétences et les qualifications qu'ils doivent posséder, etc.

Chapitre 2. Le cadre législatif et politique français de l'accueil et de l'intégration

Durant la dernière décennie, l'Etat en France a été particulièrement prolifique quant à l'édiction de textes de droit en matière d'accueil et d'intégration des migrants. Il convient donc d'analyser dans un premier temps le cadre juridique de la politique d'accueil et d'intégration (A) avant de s'intéresser aux acteurs institutionnels chargés de mener à bien cette politique (B).

A. Le cadre juridique de la politique d'accueil et d'intégration

- loi du 1er juillet 2003 créant, à titre expérimental, le contrat d'accueil et d'intégration (CAI) dans 12 départements ;
- loi du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale prévoyant d'une part que la signature du contrat d'accueil et d'intégration est un élément d'appréciation de l'intégration républicaine de l'étranger dans la société française, en particulier au regard de sa connaissance suffisante de la langue française et des valeurs qui fondent la République, d'autre part, que dans chaque région est élaboré un programme régional

d'intégration des populations immigrées ;

- loi du 24 juillet 2006 relative à l'immigration et à l'intégration rendant obligatoire à compter du 1er janvier 2007, la signature d'un contrat d'accueil et d'intégration entre l'Etat et le migrant souhaitant s'installer durablement sur le territoire national. Dès lors, le droit au séjour est obligatoirement lié à l'intégration des étrangers primo-arrivants ;
- loi n°2007-1631 du 20 novembre 2007 relative à la maîtrise de l'immigration, à l'intégration et à l'asile portant notamment sur la création du « contrat d'accueil et d'intégration pour la famille » ainsi que l'évaluation, dans le pays d'origine, du degré de connaissance de la langue française et des valeurs républicaines des personnes souhaitant immigrer en France pour rejoindre un membre de leur famille.

Ces dispositions législatives qui constituent le socle de la politique d'intégration, démontrent bien que l'intégration est un processus qui se prépare dès le pays d'origine

et se prolonge dans les années qui suivent l'arrivée sur le territoire national. Le processus d'intégration se matérialise par un engagement réciproque du pays d'accueil et du migrant, qui s'exprime dans le contrat d'accueil et d'intégration et, pour les bénéficiaires du regroupement familial, dans le contrat d'accueil et d'intégration famille.

La politique d'intégration définie et mise en œuvre par le Ministère chargé de l'immigration est déclinée par l'Office français d'immigration et d'intégration (OFII), notamment à travers le CAI et, dans son application territoriale, par les services de l'Etat à travers les programmes régionaux d'intégration des populations immigrées (PRIPI).

Le financement des actions relatives à l'intégration des personnes étrangères et immigrées est assuré dans le cadre de la mission « Immigration, asile et intégration » du ministère chargé de l'immigration, et plus précisément par le programme 104 « intégration et accès à la nationalité française ». Le Fonds européen d'intégration (FEI) et le Fonds européen pour les réfugiés contribuent également au financement de ces actions dans le cadre d'appels à projets.

B. Les acteurs institutionnels de l'accueil et de l'intégration

a) L'Office français de l'immigration et de l'intégration

L'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) a pour mission principale d'accueillir et d'accompagner des étrangers souhaitant s'installer durablement en France.

Créé par le décret n°2009-331 du 25 mars 2009, l'OFII, établissement public administratif de l'Etat, remplace l'Agence nationale d'accueil des étrangers et des migrations (ANAEM), qui avait été créée par la loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005. Celle-ci rassemblait les missions et les moyens de l'Office des migrations internationales (OMI) et du Service social d'aide aux émigrants (SSAE).

Dans la continuité de l'ANAEM, l'OFII a pour mission de participer à toutes les actions administratives, sanitaires et sociales relatives :

- à l'entrée et au séjour d'une durée inférieure ou égale à 3 mois des étrangers ;
- à l'introduction en France, au titre du regroupement familial ou du mariage avec un français, d'étrangers ressortissants de pays tiers à l'Union européenne ;

- à l'introduction en France, au titre du travail, d'étrangers ressortissants de pays tiers à l'Union européenne ;
- à l'organisation du contrôle médical des étrangers admis à séjourner en France pour une durée supérieure à 3 mois ;
- à l'accueil et au suivi des demandeurs d'asile ;
- au retour et à la réinsertion des étrangers dans leur pays d'origine ainsi qu'à des actions de développement solidaire.

b) L'Office français de protection des réfugiés et apatrides et la Cour nationale du droit d'asile

L'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) a été créé par la loi du 25 juillet 1952 relative au droit d'asile, qui l'avait placé sous la tutelle du ministère des affaires étrangères, dans la mesure où il s'agissait de mettre en œuvre les dispositions de la Convention de Genève. Depuis la loi du 20 novembre 2007 relative à la maîtrise de l'immigration, à l'intégration et à l'asile, il est placé sous la tutelle du ministère chargé de l'immigration. L'OFPRA a notamment pour mission d'accorder l'asile, ou de reconnaître la qualité d'apatride. Depuis la réforme de 2003, l'OFPRA est devenu le guichet unique des demandes d'asile. Lorsqu'il refuse la qualité de

réfugié à un demandeur, il examine s'il peut bénéficier de la protection subsidiaire. L'OFPRA assure ainsi la protection juridique et administrative des réfugiés, des apatrides et des bénéficiaires de la protection subsidiaire.

L'article 29 de la loi du 20 novembre 2007 précitée modifie en outre le nom de l'instance juridictionnelle d'appel compétente dans l'appréciation des décisions de l'OFPRA. La Commission de recours des réfugiés devient ainsi la Cour nationale du droit d'asile (CNDA), ce qui permet d'affirmer de manière claire son statut de juridiction spécialisée du droit d'asile. Conformément à l'article R.733-6 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, la CNDA est compétente pour statuer sur les recours formés contre les décisions de l'OFPRA accordant ou refusant le bénéfice de l'asile et celles retirant ou mettant fin au bénéfice de l'asile. Elle statue également sur les recours en révision dans le cas où il est soutenu que la décision de la Cour a résulté d'une fraude ou encore sur les recours formés contre les décisions portant rejet d'une demande de réexamen (également appelé « réouverture »).

Chapitre 3. Les principaux dispositifs publics mis en place en France

A. Le Contrat d'Accueil et d'Intégration (CAI)

Comme le démontre la prolifération législative de ces dernières années, la question de l'immigration et de l'intégration est devenue centrale dans la mise en œuvre des politiques publiques. **Un rapport de la Cour des comptes de novembre 2004 sur « l'accueil des immigrants et l'intégration des populations issues de l'immigration »** énumérait les signes révélateurs d'une crise du processus d'intégration¹⁰ :

- concentration d'une part importante de la population immigrée dans des zones où les difficultés socio-économiques s'accumulent,
- situation économique et sociale dégradée d'un grand nombre d'immigrants et de leurs familles,

- existence de pratiques discriminatoires (en matière d'accès au logement, au travail...),

- nombre important d'étrangers en situation irrégulière.

Ce diagnostic largement partagé par les pouvoirs publics a conduit à la mise en place de dispositifs qui, à côté d'un contrôle renforcé des flux migratoires (notamment de l'immigration irrégulière), visaient à faire de la capacité d'intégration le critère déterminant des politiques d'immigration. La notion d'immigration choisie qui a été mise en avant avait alors un double objectif se traduisant d'une part dans le choix des entrants en fonction de critères prédéfinis et d'autre part, dans la volonté du candidat à l'installation de s'inscrire dans un parcours d'intégration. De ce double choix résulte l'engagement dans un véritable contrat : le contrat d'accueil et d'intégration (CAI). Le statut juridique du CAI est défini par la loi n°2005-32 de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005. Rendu obligatoire par la loi du 24 juillet 2006 relative à l'immigration (obligation devenue effective depuis le 1er janvier 2007), le CAI a

10 Cour des comptes, *L'accueil des immigrants et l'intégration des populations issues de l'immigration : rapport au Président de la République suivi des réponses des administrations et des organismes intéressés*, novembre 2004.

été complété par un CAI spécifique « famille » fin 2008.

Dans le cadre du CAI, l'étranger est inscrit à une session d'information sur les démarches de la vie quotidienne et à une formation civique qui lui permet de prendre connaissance des principes de la République française et de l'organisation de l'Etat. Le signataire est ensuite orienté le cas échéant vers d'autres prestations, telles que la formation linguistique, la formation sur les droits et les devoirs des parents et le bilan des compétences professionnelles.

Si ce dispositif d'accueil permet aux migrants de s'approprier les repères nécessaires pour vivre dans la société d'accueil et favorise leur insertion sociale, linguistique et professionnelle, on peut également craindre que cet outil, en conditionnant l'entrée et le séjour des migrants, vise à limiter le nombre d'installations régulières, la capacité à s'intégrer devenant un critère de tri dans la mise en œuvre d'une politique d'immigration choisie.

Pour faire face à cet enjeu capital qu'est la mise à l'emploi des primo-arrivants, les pouvoirs publics ont mis en place une nouvelle prestation délivrée dans le cadre du contrat d'accueil et d'intégration : le **bilan de compétences professionnelles**.

Le bilan de compétences professionnelles, rendu obligatoire par la loi du 20 novembre 2007, voit ses modalités détaillées par une circulaire du 30 janvier 2009 ; il s'agit d'une prestation d'une demi-journée (3 heures maximum) ayant pour objectifs de permettre aux signataires de « faire connaître et valoriser leurs expériences, leurs compétences professionnelles et leurs apprentissages, afin d'optimiser leur recherche d'emploi ». Au 31 octobre 2010, près de 80 000 signataires du CAI ont ainsi bénéficié de ce bilan de compétences.

Le bilan de compétences professionnelles s'adresse aux signataires du CAI à l'exception des :

- étrangers mineurs dès lors qu'ils sont scolarisés ;
- étrangers de plus de 55 ans ;
- étrangers admis au séjour en France sous couvert d'un titre de séjour portant la mention : « scientifique », « profession artistique et culturelle », « activité professionnelle salariée » ;
- étrangers qui déclarent avoir déjà une activité professionnelle et ne pas être à la recherche d'un emploi.

En février 2009, Eric Besson, alors Ministre de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire, affir-

mait que « *le meilleur vecteur d'intégration, outre la connaissance de la langue française et l'adhésion à nos principes de vie commune, c'est le travail, légal, déclaré, protégé par le code du même nom* ». C'est dans ce contexte que le Ministère chargé de l'immigration a conclu une série d'**accords-cadres visant à promouvoir l'emploi des étrangers primo-arrivants**. Ces accords passés avec des acteurs clés du monde économique ont pour objet de mieux orienter et d'accompagner les demandeurs d'emploi signataires du contrat d'accueil et d'intégration ainsi que de raccourcir les délais d'accès à l'emploi de ce public.

Le premier secteur économique avec lequel un accord a été passé est celui des services à la personne. Ainsi le 12 juin 2008, le ministère chargé de l'immigration a signé avec l'Agence nationale des services à la personne (ANSP), un protocole d'accord triennal visant, dans le secteur des services à la personne, l'accès et la progression dans l'emploi des signataires du contrat d'accueil et d'intégration.

Les services à la personne constituent, en effet, un secteur d'activité où de nombreux postes sont à pourvoir, notamment dans l'assistance aux personnes âgées ou dans la garde d'enfant. L'accord du 12 juin 2008 vise donc à former les signataires du contrat d'accueil et d'intégration intéressés par ce secteur et à mobiliser les entreprises

de cette branche avec l'appui du service public de l'emploi.

De même, Pôle Emploi et l'OFII ont signé, le 18 mai 2010, une convention sur l'intégration et l'immigration professionnelles des étrangers.

Le chapitre 1 de la convention précise notamment que celle-ci détermine les responsabilités respectives des deux institutions signataires au regard « *de l'insertion par l'emploi des étrangers signataires du contrat d'accueil et d'intégration et en particulier la mise en place de suivis personnalisés des demandeurs d'emploi étrangers à l'issue du bilan de compétences professionnelles organisé par l'OFII...* »

La convention organise une coordination des services de l'Etat, de l'OFII et de Pôle Emploi, pour mieux répondre aux besoins des ressortissants étrangers demandeurs d'emploi. Cette coordination vise notamment à « *faciliter, à l'échelle locale, la circulation des échanges entre les services de l'Etat, ceux de l'OFII et de Pôle Emploi, les prestataires des bilans de compétences et des formations linguistiques, mais aussi tous les partenaires économiques locaux mobilisés dans le cadre d'accord avec les branches et les entreprises.* »

La convention prévoit également la mise en place d'un processus formalisé de suivi personnalisé des parcours d'accès à l'emploi. Ainsi, le bi-

lan de compétences dont bénéficient les étrangers signataires du CAI et réalisé par un prestataire choisi par l'OFII, donne lieu à une fiche de synthèse transmise aux services de Pôle Emploi. Un conseiller de Pôle Emploi prend ensuite en charge le bénéficiaire du bilan de compétences à travers un entretien d'élaboration et d'actualisation du projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE).

Les informations et données personnelles propres à chaque parcours d'insertion professionnelle (nom, prénom, qualification, expérience, compétences linguistiques, nature de l'emploi recherché etc.) seront centralisées dans un système d'informations commun à l'OFII et à Pôle Emploi. Selon les termes du Gouvernement, « la mise en commun des fichiers informatiques, prévue d'ici à la fin 2011, permettra, en outre, aux deux opérateurs de disposer de données statistiques sur les offres disponibles, les placements réalisés, les procédures d'immigration utilisées et les flux générés... »

Au 31 décembre 2010, 14 conventions de partenariat ont ainsi été signées avec les acteurs suivants :

Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE)
Pôle Emploi
Agence nationale des services à la personne (ANSP)
IMS-Entreprendre pour la cité
Fondation MACIF et Unis-Cité

Fédération des entreprises de propreté (FEP)
Fond d'assurance formation du travail temporaire (FAF.TT)
Manpower
Syntec
Vinci
AFT-IFTIM
Nyssa Women's Network
Casino
Coca-Cola

B. Les programmes régionaux d'intégration des populations immigrées (PRIPI)

Elaboré par les directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS), le PRIPI, qui est à la fois une analyse, un diagnostic et un programme d'action, est conçu pour une période triennale et couvre les champs suivants :

- Accueil des primo-arrivants, incluant l'apprentissage de la langue française et l'accompagnement vers l'emploi ;
- Ecole et parentalité ;
- Accompagnement des immigrés âgés ;
- Logement ;
- Accompagnement des femmes immigrées ;

- Participation citoyenne et assimilation des valeurs de la République.

Le PRIPI est le résultat d'un travail partenarial des services déconcentrés et administrations de l'Etat, des collectivités territoriales ainsi que des acteurs associatifs. Il traduit l'engagement de ces services et sert de cadre de référence à l'ensemble des acteurs impliqués dans les axes de travail définis ensemble. Au-delà de la réalisation du document, l'engagement des différents partenaires du PRIPI se traduit par la mise en place d'un suivi du programme durant la période couverte par celui-ci.

C. Un accompagnement personnalisé pour l'accès à l'emploi et au logement des réfugiés

Conformément à l'article L.711-2 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile¹¹, « l'étranger qui a obtenu le statut de réfugié et a signé le contrat d'accueil et d'intégration bénéficie d'un accompagnement personnalisé pour l'accès à l'emploi et au logement. A cet effet, l'autorité administrative conclut avec les collectivités territoriales et les autres personnes morales concernées ou souhaitant participer à cet accompagnement une convention prévoyant les modalités

d'organisation de celui-ci. » En effet, les réfugiés sont souvent dans une situation de plus grande vulnérabilité que la plupart des autres étrangers résidant sur le territoire français et cette situation doit être prise en compte dans la préparation de leur autonomisation. Le parcours d'autonomisation des réfugiés statutaires ne saurait se limiter à l'ouverture des droits sociaux. Les réfugiés bénéficient, comme les autres étrangers primo-arrivants qui veulent s'intégrer durablement dans notre pays, du contrat d'accueil et d'intégration. En 2010, 101 355 personnes ont signé un CAI dont 9 730 réfugiés, soit 9,6% de l'ensemble des signataires. Les réfugiés sont particulièrement présents aux formations linguistiques (42% d'entre eux en ont bénéficié en 2009, contre 22% pour l'ensemble des signataires du CAI)¹².

Au-delà du CAI, le but de l'accompagnement spécifique des réfugiés vers le logement et l'emploi est de les aider à accéder à un logement autonome, si possible dans le parc privé, et à un contrat de travail, si possible à durée indéterminée. Un élément fondamental est également de faire se rencontrer les besoins de main d'œuvre sur l'ensemble du territoire français (alors que les réfugiés se concentrent en majorité en Ile-de-France) et les parcours d'intégration des réfugiés. La mobilité géographique est donc à cet égard essentielle.

11 Article créé par la loi n°2007-1631 du 20 novembre 2007 (article 30) parue au JORF du 21 novembre 2007.

12 Chiffres présentés par Eric BESSON, à l'occasion de la « Journée mondiale du réfugié », le lundi 21 juin 2010.

Chapitre 4. L'intégration des étrangers primo-arrivants, un accompagnement nécessaire

Bien accueillir passe aussi par l'information et l'orientation des nouveaux arrivants. La complexité et la multiplicité des dispositifs mis en place à leur égard le prouvent. Sans l'appui des acteurs de l'insertion, les démarches auprès des administrations et services publics peuvent s'avérer compliquées, en raison notamment des difficultés linguistiques et des différences culturelles. En outre, les statistiques et études sociologiques dévoilent une plus grande marginalisation des étrangers et un niveau de pauvreté plus important que chez les nationaux.

Afin de lutter contre l'exclusion de ce public, il convient, d'une part, d'assurer un accueil de qualité qui permette aux nouveaux migrants d'apprendre la langue du pays d'accueil et de s'approprier les repères nécessaires pour y vivre et, d'autre part, d'aider les étrangers établis sur le territoire à faire valoir leurs droits et à surmonter leurs difficultés liées à l'accès à l'emploi et au logement. Le travail d'accompagnement social des étrangers primo-arrivants mené par les acteurs de l'insertion a donc une grande importance. Et le présent guide a pour vocation d'appuyer ces acteurs en leur apportant des éléments techniques et méthodologiques élémentaires pour mener à bien leur mission d'accompagnement.

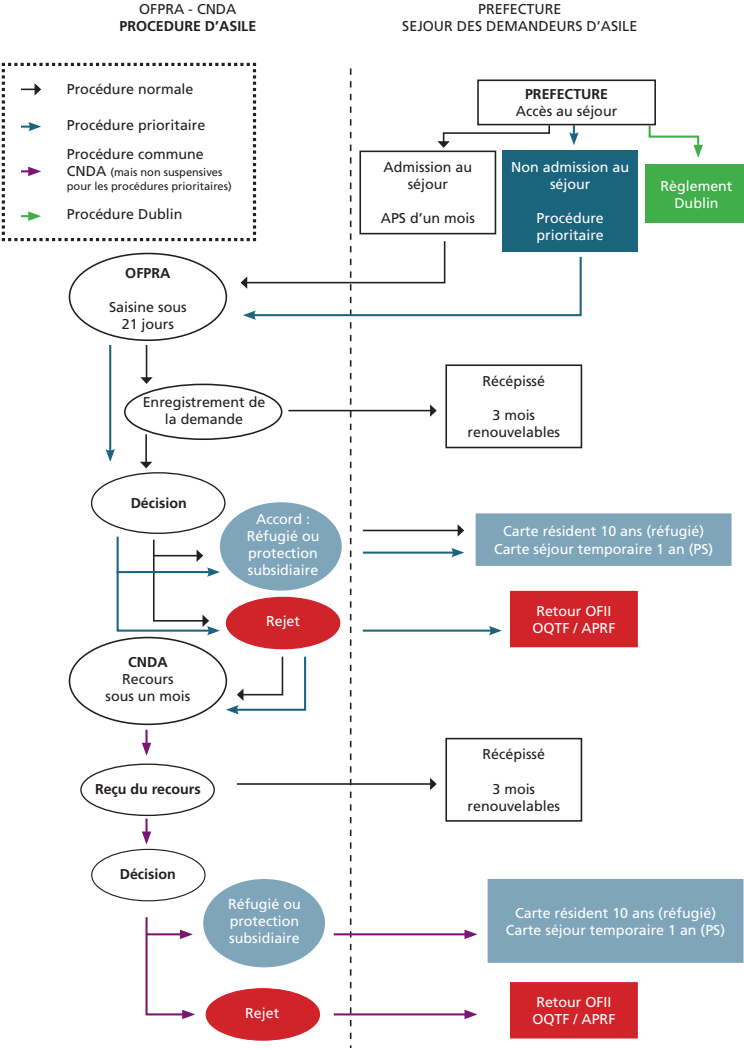
De l'asile à l'intégration

L'obtention de l'asile en France se décline autour de deux statuts : le statut de réfugié et celui relatif à la protection subsidiaire. Au moment de remplir le formulaire de demande d'asile fourni par la préfecture, le demandeur d'asile formule une demande d'asile non spécifiée : c'est l'OFPRA, en cas de réponse favorable, qui décide de l'attribution de tel ou tel statut. Le droit d'asile est défini dans le livre 7 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA)¹³.

13 Version en vigueur au 30/12/2010.

Schema récapitulatif de la procédure de demande d'asile¹⁴

Chapitre 1. Les demandeurs d'asile



L'AUTORISATION PROVISOIRE DE SEJOUR	Tout étranger souhaitant faire une demande d'asile doit se rendre à la préfecture de son département pour demander son admission au séjour au titre de l'asile. Dans un délai de 15 jours suivant le dépôt de son dossier complet, le demandeur reçoit, sauf cas prévus par l'article L. 741-4 du CESEDA ¹⁵ , une autorisation provisoire de séjour (APS), non renouvelable, d'une durée de validité d'un mois (ou de 15 jours s'il s'agit d'un réexamen), portant la mention « en vue de démarches auprès de l'OFPRA ». Le demandeur dispose alors de 21 jours pour faire enregistrer sa demande d'asile auprès de l'OFPRA.
TITRE DE SEJOUR	Sur présentation du reçu d'enregistrement notifié par l'OFPRA (ainsi que d'une attestation de domiciliation), le demandeur d'asile se voit délivrer un récépissé jaune « constatant le dépôt d'une demande d'asile ». Ce récépissé d'une validité de 3 mois est renouvelable et vaut titre de séjour jusqu'à la notification de la décision de l'OFPRA.
AIDES SOCIALES ET FAMILIALES	• Tout demandeur d'asile majeur justifiant de ressources inférieures au SMIC a droit à l'ATA excepté s'il est hébergé en CADA ou s'il a refusé une offre d'hébergement. • L'AMS est accordée aux demandeurs d'asile hébergés en CADA. Le montant de l'AMS varie selon la composition familiale et le type d'hébergement. • Dans chaque département existe un service d'aide sociale à l'enfance (ASE) dont la mission est d'aider, de protéger et de soutenir les mineurs en danger et leurs familles. L'accès à l'ASE est un droit qui n'est subordonné à aucune condition de régularité administrative ou de séjour.
HEBERGEMENT	Les demandeurs d'asile ont, en principe, la possibilité d'intégrer un centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA). Le séjour en CADA est formalisé par la signature d'un contrat de séjour et d'un règlement de fonctionnement. Cependant, avec un taux d'accès d'environ 33% en 2009 (37 799 demandes contre 12 322 admissions), le dispositif national d'accueil (DNA) ne permet pas de répondre à toutes les demandes ¹⁶ . Ainsi, d'autres structures, comme le dispositif d'accueil d'urgence des demandeurs d'asile (AUDA) ont été créées pour pallier partiellement le manque de place. En cas de refus d'une offre de prise en charge en CADA, le demandeur ne pourra, par la suite, ni bénéficier d'un hébergement en CADA (et du versement de l'AMS), ni de l'ATA.

14 La Documentation française, « Guide du demandeur d'asile », Paris, 2009.

SANTÉ	Tout demandeur d'asile peut bénéficier, sous conditions de ressources, de la couverture maladie universelle (CMU), de base ou complémentaire. La CMU de base comporte l'ensemble des prestations en nature de l'assurance maladie, dans les mêmes conditions que tous les assurés sociaux (prise en charge des soins en ville et à l'hôpital dans la limite des règles définies pour l'assurance maladie). Quant à la CMU complémentaire, elle prend en charge le ticket modérateur pour les soins reconnus par l'assurance maladie : soins de ville, soins hospitaliers et l'ensemble des prescriptions (pharmacie, etc.). La demande de CMU doit être effectuée auprès d'une Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM).
EMPLOI	En principe, les demandeurs d'asile n'ont pas le droit de travailler. Toutefois, si l'examen de la demande d'asile à l'OFPRA dépasse un an, pour des raisons dont le demandeur d'asile n'est pas responsable, il peut alors demander une autorisation de travail. De plus, si le requérant a introduit un recours devant la CNDA, il peut également demander une autorisation de travail même si l'examen de la demande d'asile dure depuis moins d'un an. Si la demande d'autorisation de travail intervient à l'occasion de la demande de renouvellement du récépissé, elle peut être directement déposée par l'étranger auprès de la préfecture de son domicile. Une promesse d'embauche ou un contrat de travail doit accompagner la demande. Si la proposition de contrat de travail intervient en cours de validité du récépissé, la demande d'autorisation de travail doit être déposée par le futur employeur auprès de l'unité territoriale de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE), géographiquement compétente. L'autorisation de travail a une durée de 3 mois et est renouvelable jusqu'à la décision de l'OFPRA et, le cas échéant, de la CNDA. Concernant les étrangers munis d'un visa asile long séjour, ils bénéficient d'un récépissé de 6 mois renouvelable qui leur permet de travailler.
MARIAGE	En France, le droit au mariage est un principe constitutionnel. Le statut juridique du demandeur d'asile n'a aucune incidence sur son projet de mariage, sauf suspicion de mariage blanc, auquel cas, selon l'article 175-2 du code civil, le maire doit saisir le procureur de la République, lequel a la possibilité d'annuler, ou de s'opposer au mariage.

Les clauses d'exclusion de la protection internationale

L'article L.741-4 du CESEDA précise que l'admission en France d'une personne demandant à bénéficier de l'asile peut être refusée si :

- L'examen de la demande d'asile relève de la compétence d'un autre Etat en vertu 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 ;
- L'étranger a la nationalité d'un pays considéré comme d'origine sûr : « Un pays est considéré comme tel s'il veille au respect des principes de la liberté, de la démocratie et de l'état de droit, ainsi que des droits de l'homme et des libertés fondamentales. La prise en compte du caractère sûr du pays d'origine ne peut faire obstacle à l'examen individuel de chaque demande » ;
- Sa présence sur le territoire français constitue une menace grave pour l'ordre public, la sécurité publique ou la sûreté de l'Etat ;
- La demande d'asile repose sur une fraude délibérée ou constitue un recours abusif aux procédures d'asile (présentation de plusieurs demandes d'admission au séjour sous diffé-

rentes identités ou si une demande d'asile est présentée dans une collectivité d'outre-mer alors qu'il apparaît qu'une même demande est en cours d'instruction dans un autre Etat membre de l'Union européenne, ou si la demande n'est présentée qu'en vue de faire échec à une mesure d'éloignement prononcée ou imminente.

Conformément à l'article L.713-3 du CESEDA, « peut être rejetée la demande d'asile d'une personne qui aurait accès à une protection sur une partie du territoire de son pays d'origine si cette personne n'a aucune raison de craindre d'y être persécutée ou d'y être exposée à une atteinte grave et s'il est raisonnable d'estimer qu'elle peut rester dans cette partie du pays. Il est tenu compte des conditions générales prévalant dans cette partie du territoire, de la situation personnelle du demandeur ainsi que de l'auteur de la persécution au moment où il est statué sur la demande d'asile ».

En vertu de l'article L. 712-2 du CESEDA, « la protection subsidiaire n'est pas accordée à une personne s'il existe des raisons sérieuses de penser :

- Qu'elle a commis un crime contre la paix, un crime de guerre ou un crime contre l'humanité ;
- Qu'elle a commis un crime grave de droit commun ;
- Qu'elle s'est rendue coupable d'agissements contraires aux buts et aux principes des Nations unies.

15 Cf. encadré ci-dessous intitulé « Les cas de refus d'admission au séjour ».

16 Source : OFII, Etat du dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés en 2009.

LES CAS DE REFUS D'ADMISSION AU SEJOUR

► Les demandeurs d'asile placés sous procédure Dublin :

Le droit communautaire prévoit la possibilité pour un Etat de refuser d'accorder une autorisation provisoire de séjour à un demandeur d'asile dans certains cas. Ainsi, le règlement Dublin II du 18 février 2003 définit un certain nombre de critères permettant de désigner le pays responsable de l'examen d'une demande d'asile. Le règlement Dublin II s'applique aux pays membres de l'UE ainsi qu'à l'Islande, la Norvège, le Liechtenstein et la Suisse.

La préfecture se fonde sur différents éléments de preuve du passage ou du séjour de l'étranger dans un autre pays européen. Les préfectures peuvent ainsi relever les empreintes digitales du demandeur afin de les comparer avec celles se trouvant dans le fichier Eurodac et relevées lors du passage dans le premier pays appliquant le système Dublin II.

Pendant l'instruction de la procédure Dublin, le requérant se voit délivrer une convocation « Dublin ». Ce document ne constitue pas un titre de séjour mais permet de justifier de l'existence d'une procédure en cours en cas de contrôle de sa situation administrative.

S'il apparaît en cours d'examen du dossier par l'OFPPA que le demandeur relève de la procédure Dublin, l'OFPPA se dessaisit, la procédure est

mise en oeuvre et l'APS ou le récépissé sont retirés ou ne sont pas renouvelés. Si l'Etat désigné responsable accepte la réadmission, la demande d'asile du requérant sera examinée dans cet Etat. Soit la préfecture invite le demandeur d'asile à quitter le territoire français par ses propres moyens, soit elle prend un arrêté de réadmission vers l'Etat responsable assorti d'un placement éventuel en centre de rétention administrative.

► Les demandeurs d'asile placés en procédure prioritaire :

Il peut s'agir de personnes originaires de pays considérés comme « sûrs », de personnes représentant une menace grave à l'ordre public ou encore de celles qui ont commis une fraude ou déposé des demandes abusives ou dilatoires.

Le demandeur d'asile placé en procédure prioritaire doit remettre dans un délai de 15 jours son formulaire OFPPA directement à la préfecture qui transmettra elle-même la demande à l'OFPPA. Outre le fait qu'il ne bénéficie pas d'une admission au séjour, il voit son dossier examiné dans une procédure accélérée (délai indicatif de 15 jours).

Le demandeur peut se maintenir sur le territoire jusqu'à la notification de la décision de l'OFPPA. En cas de rejet de la demande par l'OFPPA, le recours éventuellement introduit n'est pas suspensif et expose le demandeur d'asile à une mesure d'éloignement.

LE CAS DES MINEURS ISOLES ETRANGERS

Un mineur isolé étranger (MIE) est un mineur présent sur le territoire français et n'ayant pas de représentant légal. En France, un mineur n'est pas tenu d'avoir un titre de séjour. Ainsi, un MIE ne peut ni être expulsé ni reconduit à la frontière et ce, jusqu'à sa majorité.¹⁷ Le MIE doit se faire représenter par un administrateur ad hoc (AAH) pour toutes ses démarches administratives et juridictionnelles relatives à sa demande d'asile.¹⁸

• La scolarisation et la formation professionnelle du MIE :

En France, l'instruction est obligatoire pour tous les enfants, français et étrangers, à partir de l'âge 6 ans et jusqu'à l'âge de 16 ans révolus.¹⁹ Les établissements scolaires sont donc tenus de les accepter, quelle que soit leur situation administrative. Entre 16 et 18 ans, il n'y a plus d'obligation de scolarisation. Les mineurs de plus de 16 ans voulant entamer une formation professionnelle ont besoin d'un titre de séjour.

17 Articles L.511-4 et L.521-4 du CESEDA

18 Article L.751-1 du CESEDA

19 Circulaire n° 2002-063 du 20 mars 2002

• Déplacements à l'étranger :

Pour pouvoir se déplacer hors du territoire français, les mineurs étrangers doivent obtenir un document de circulation pour étranger mineur (DCEM). Ce titre leur permet d'être réadmis en France sans visa de retour. En revanche, il ne dispense pas de la possession d'un passeport en cours de validité.

Pendant la procédure d'asile, les demandeurs n'ont pas le droit de quitter le territoire français.

• Obtention de la nationalité française :

Conformément à l'article 21-12 du Code civil, le mineur isolé étranger peut jusqu'à l'âge de 18 ans réclamer la nationalité française si au moment de la déclaration, il réside en France et s'il est confié au service de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) de puis au moins 3 ans.

Chapitre 2. Les réfugiés statutaires

Les voies d'accès au statut de réfugié

L'article L.711-1 du CESEDA prévoit trois cas d'attribution du statut de réfugié :

- *L'accès au statut de réfugié par l'asile constitutionnel :*

D'après l'alinéa 4 du Préambule de la Constitution française de 1946, le statut de réfugié peut être reconnu « à toute personne persécutée pour son action en faveur de la liberté ». Peuvent notamment y prétendre les militants politiques, les syndicalistes, les artistes et intellectuels persécutés en raison de leur engagement en faveur de l'instauration d'un régime démocratique et des valeurs qui y sont attachées (libertés et droits fondamentaux).

- *L'accès au statut de réfugié par mandat du Haut-commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) :*

La qualité de réfugié est reconnue à toute personne sur laquelle le HCR exerce son mandat aux termes

des articles 6 et 7 de son statut tel qu'adopté par l'Assemblée générale des Nations unies le 14 décembre 1950.

- *L'accès au statut de réfugié par l'asile conventionnel :*

Le statut de réfugié est reconnu à toute personne qui répond aux définitions de l'article 1er de la Convention de Genève du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés, à savoir : « 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 ».

Obtention du titre de séjour	Après réponse positive de l'office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) ou de la Cour nationale du droit d'asile (CNDA), le demandeur d'asile devient réfugié statuaire. A la différence des autres étrangers âgés de plus de 18 ans, les réfugiés statutaires reçoivent de plein droit une carte de résident de 10 ans²⁰ sans avoir à justifier d'une résidence ininterrompue de 5 ans en France ni à remplir la condition d'intégration républicaine²¹. L'obtention de la carte de résident de 10 ans s'effectue en 2 étapes : ETAPE 1 : Dès la réception du courrier accordant le statut de réfugié, les intéressés doivent s'adresser à la préfecture de leur domicile qui leur délivrera, dans un délai de 8 jours, un récépissé de 3 mois renouvelable portant la mention « reconnu réfugié »²². ETAPE 2 : Sur présentation des documents d'état civil élaborés et envoyés par l'OFPRA, la préfecture vous remettra un autre récépissé avec la mention « A demandé la délivrance d'un premier titre de séjour ». Ce récépissé, d'une durée de 3 mois, sera renouvelé jusqu'à la remise définitive de la carte de résident.
Durée de validité du titre de séjour	10 ans
Conditions de renouvellement	La carte de résident de 10 ans est renouvelable automatiquement de plein droit. ⚠ La préfecture peut refuser de délivrer le titre de séjour à l'intéressé si elle estime que sa présence en France constitue une menace pour l'ordre public ou en cas de polygamie. Dans certaines conditions précisées par le CESEDA, la préfecture peut retirer à l'étranger son titre de séjour (par exemple, s'il s'absente du territoire français pendant une période de plus de 3 ans consécutifs)²³.

Séjour du conjoint entré avec le réfugié	1er cas : Le conjoint est lui-même reconnu réfugié et relève donc des mêmes droits ou des droits liés au statut de demandeur d'asile si sa demande est en cours. 2ème cas : Au nom du principe de l'unité familiale, la qualité de réfugié est extensible au conjoint et aux enfants mineurs du réfugié statutaire. Ce droit est consacré en tant que principe général du droit par le Conseil d'Etat²⁴. Dans sa décision du 2 décembre 1994, le Conseil d'Etat a considéré que « les principes généraux du droit applicables aux réfugiés, résultant notamment des stipulations de la Convention de Genève, imposent, en vue d'assurer pleinement au réfugié la protection prévue par ladite convention, que la même qualité soit reconnue à la personne de même nationalité qui était unie par le mariage à un réfugié à la date à laquelle celui-ci a demandé son admission au statut, ainsi qu'aux enfants mineurs de ce réfugié ». Cette extension de la qualité de réfugié est également applicable au concubin si la mise en concubinage s'est faite avant la date de dépôt de la demande de protection.
Séjour des enfants mineurs entrés avec le réfugié	Les enfants mineurs entrés sur le territoire national avec leurs parents reconnus réfugiés sont automatiquement sous la protection de l'OFPR. ⚠ Les mineurs ne sont pas tenus par la loi de détenir un titre de séjour. Ils peuvent justifier de leur identité au moyen d'un certificat de scolarité, d'une carte de transport, etc. Dans la mesure où les enfants mineurs de réfugiés ont de plein droit accès à un document de circulation pour étranger mineur (DCEM), la demande peut être faite auprès des préfectures afin de faciliter les déplacements et l'identification de ces enfants. Ils peuvent également obtenir un titre d'identité et de voyage.
Séjour des enfants majeurs	Sous réserve de la régularité du séjour, la carte de résident est délivrée de plein droit aux enfants des réfugiés statutaires dans l'année qui suit leur dix-huitième anniversaire ²⁵ .
Cas du conjoint réfugié dans un autre pays européen que la France	Une fois le statut de réfugié obtenu dans l'autre pays : le conjoint doit s'adresser à l'administration qui lui a attribué le statut de réfugié afin que celle-ci prenne contact avec l'OFPR en vue d'un transfert de protection en raison d'attaches familiales. En attendant l'effectivité du transfert, les époux peuvent séjourner dans l'un ou l'autre pays durant 3 mois sans formalité particulière ²⁶ .
Perte du statut de réfugié	L'article 1.C. de la Convention de Genève prévoit plusieurs cas dans lesquels le statut de réfugié cesse de prendre effet :

Perte du statut de réfugié	Cessation de la qualité de réfugié suite à un changement intentionnel dans la situation du réfugié : - le réfugié se réclame à nouveau de la protection des autorités du pays dont il a la nationalité réfugié ; - le réfugié qui, ayant perdu sa nationalité, la recouvre volontairement ; - la personne cesse d'être réfugiée suite à l'acquisition d'une nouvelle nationalité et obtient la jouissance effective de la protection du pays dont elle a acquis la nationalité ; - le réfugié retourne volontairement dans son pays d'origine afin d'y établir sa résidence permanente. Cessation de la qualité de réfugié suite à des changements survenus dans le pays d'origine : - les circonstances ayant justifié l'octroi du statut cessent d'exister. D'une part, il s'agit de prendre en compte les changements fondamentaux intervenus dans le régime politique du pays d'origine - tels que ceux aboutissant à la démocratisation. D'autre part, peuvent être envisagés, les changements ayant trait à la situation personnelle du réfugié (divorce du conjoint d'un réfugié admis au titre exclusif du principe de l'unité de famille...). Les décisions de cessation de la reconnaissance de la qualité de réfugié sont prises au cas par cas, après un examen individuel de chaque situation, sous le contrôle juridictionnel de la Cour nationale du droit d'asile et du Conseil d'Etat. Cependant, l'article 1 C 5 alinéa 2 de la Convention prévoit une exception à la cessation ; dans le cas des personnes gravement traumatisées sur le plan physique et psychologique et qui, malgré les changements intervenus dans leur pays d'origine et la disparition des craintes, invoquent de manière fondée des « raisons impérieuses tenant à des persécutions antérieures ».
----------------------------	--

>>>

- 20 Article L.314-11 du CESEDA : « Sauf si la présence de l'étranger constitue une menace pour l'ordre public, la carte de résident est délivrée de plein droit, sous réserve de la régularité du séjour : [...] 8° A l'étranger qui a obtenu le statut de réfugié en application du livre VII du présent code ainsi qu'à son conjoint et à ses enfants dans l'année qui suit leur dix-huitième anniversaire ou entrant dans les prévisions de l'article L. 311-3 lorsque le mariage est antérieur à la date de cette obtention ou, à défaut, lorsqu'il a été célébré depuis au moins un an, sous réserve d'une communauté de vie effective entre les époux ainsi qu'à ses ascendants directs au premier degré si l'étranger qui a obtenu le statut de réfugié est un mineur non accompagné [...] ». L'article L311-3 (cité précédemment) : concerne les étrangers de seize à dix-huit ans qui déclarent vouloir exercer une activité professionnelle salariée et qui ont reçu, de plein droit, une carte de séjour temporaire ou une carte de résident.
- 21 Toutefois, la carte de résident de 10 ans peut être refusée pour des raisons tenant à l'ordre public ou si le réfugié vit en état de polygamie.
- 22 Article R.742-5 du CESEDA
- 23 Articles R.311-14 à R.311-16 du CESEDA.
- 24 Conseil d'Etat, Assemblée, du 8 décembre 1978, E, 10097 10677 10679, publié au recueil Lebon.
- 25 Article L.314-11, alinéa 8, du CESEDA.
- 26 Article 21 de la Convention d'application de l'Accord de Schengen du 14 juin 1985.

>>>

Implications sur le parcours d'insertion des réfugiés statutaires



Le Contrat d'accueil et d'intégration (CAI)	Le contrat d'accueil et d'intégration (CAI) a pour objectif de favoriser l'intégration dans la société française des étrangers admis pour la première fois au séjour en France et qui souhaitent s'y installer durablement. Ce contrat est obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2007. Il est signé lors de l'entretien individuel à l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII). Accueilli durant une demi-journée dans les directions territoriales de l'OFII, le migrant bénéficie d'une séance de formation collective, d'une visite médicale, et d'un entretien individuel avec un auditeur de l'OFII afin de définir les formations dont il a besoin. A l'issue de cette demi-journée, l'étranger signe le contrat d'accueil et d'intégration. Ce contrat signé avec le Préfet représentant de l'Etat, lui permet de bénéficier : • D'une formation civique présentant les valeurs et les principes de la République française ; • D'une session d'information sur la vie en France ; • D'un bilan de compétences professionnelles²⁷ ; • D'une formation linguistique, si nécessaire. La participation aux formations prescrites est gratuite et obligatoire. Chaque session donne lieu à un certificat de participation. Si l'étranger ne s'y rend pas, le Préfet peut résilier le CAI et refuser la délivrance de la carte de résident.
L'accès aux soins	Cas des réfugiés traités en procédure classique : Si le réfugié a été admis au séjour pendant sa procédure d'asile, il est déjà affilié à la couverture maladie universelle (CMU) de base. Il n'a donc pas à renouveler son inscription auprès de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM). Il devra néanmoins signaler son changement de situation administrative à la CPAM de son lieu de résidence. Cas des réfugiés traités en procédure prioritaire : Si le réfugié n'a pas été admis au séjour au moment de la procédure de demande d'asile, il doit faire les démarches pour bénéficier de la CMU auprès de la CPAM de son lieu de résidence. Par ailleurs, dès qu'il exercera un emploi salarié, il devra se rapprocher de la CPAM pour s'affilier au régime de base des salariés.

Handicap	L'allocation aux adultes handicapés (AAH) a pour objet de garantir un revenu minimum aux personnes handicapées pour qu'elles puissent faire face aux dépenses de la vie courante. L'AAH est attribuée à partir d'un certain taux d'incapacité, sous réserve de remplir des conditions de résidence, d'âge et de ressource. Elle est versée par la CAF ou par la MSA. Note : Les réfugiés statutaires en tant qu'étrangers résidant sur le territoire français et possédant un titre de séjour régulier ou étant titulaire d'un récépissé de renouvellement de titre de séjour, peuvent prétendre à l'AAH sans aucune condition ni disposition particulière. Ils relèvent pour cela entièrement du droit commun applicable aux étrangers²⁸.
Ouverture d'un compte bancaire	Toute personne physique ou morale domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix²⁹. Aucun texte n'exige la régularité du séjour. En cas de refus de la part de l'établissement choisi, la personne peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit situé à proximité de son domicile ou d'un autre lieu de son choix.
RSA	Le RSA ou revenu de solidarité active, remplace le revenu minimum d'insertion (RMI), l'allocation de parent isolé (API), et certaines aides forfaitaires temporaires comme la prime de retour à l'emploi. Il est versé par les CAF (caisses d'allocations familiales) ou les MSA (mutualité sociale agricole). Il garantit une augmentation des revenus et il complète les ressources de ceux qui tirent de leur travail des revenus limités. Les réfugiés ont accès immédiatement au revenu de solidarité active sans que leur soit opposable le délai de résidence ininterrompue de 5 ans, qui s'applique aux autres étrangers primo-arrivants³⁰. L'organisme qui effectue la demande peut être au choix du demandeur : le centre communal d'action sociale (CCAS) de son domicile, les services sociaux du Département, les associations ou organismes à but non lucratif autorisés par le Département à instruire les demandes de RSA.
Prestations familiales	Les prestations familiales comprennent : la prestation d'accueil du jeune enfant, les allocations familiales, le complément familial, l'allocation de logement, l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, l'allocation de soutien familial, l'allocation de rentrée scolaire et l'allocation journalière de présence parentale³¹.

Prestations familiales	Conditions d'accès aux prestations familiales : Les réfugiés statutaires, en tant que titulaires d'un titre de séjour régulier, peuvent bénéficier des prestations familiales pour le ou les enfants dont ils ont la charge, sous réserve que ce ou ces derniers ne soient pas bénéficiaires, à titre personnel, d'une ou plusieurs prestations familiales, de l'allocation de logement sociale ou de l'aide personnalisée au logement ³². La décision d'admission au statut de réfugié a un caractère reconnaissant. La Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) tire les conséquences de ce principe dans une circulaire du 29 octobre 2008.¹⁶ La personne, qui remplit la condition de régularité de séjour à compter du jour où elle a demandé le statut de réfugié, ne peut se voir refuser le bénéfice rétroactif des prestations familiales (cette rétroactivité s'applique dans la limite d'une durée de 2 ans). Où s'adresser ? A la CAF du département de résidence.
Hébergement	La prolongation de l'hébergement en CADA : Conformément au décret n°2007-399 du 23 mars 2007 relatif aux centres d'accueil pour demandeurs d'asile, le demandeur d'asile hébergé en CADA et ayant obtenu le statut de réfugié peut se maintenir dans le centre jusqu'à ce qu'une solution d'hébergement ou de logement lui soit présentée, dans la limite d'une durée de trois mois à compter de la date de notification. A titre exceptionnel, cette période peut être prolongée, pour une durée maximale de trois mois supplémentaires avec l'accord du préfet. L'admission en centre provisoire d'hébergement (CPH) : Conformément à la circulaire du 14 novembre 1996 relative au fonctionnement des CPH, ceux-ci ont pour mission de préparer l'insertion des réfugiés statutaires en assurant à ces derniers l'accueil, l'hébergement ainsi qu'un accompagnement social. La demande est fondée sur un véritable diagnostic social, la commission nationale d'admission se prononçant en fonction de critères de priorité (familles avec enfants en bas âge ; réfugiés ayant des problèmes de santé ; femmes seules etc.). La durée de prise en charge est fixée à six mois, renouvelables éventuellement une fois sur accord de la DDCS ou de la DDCSPP.
Logement	En ce qui concerne le logement, et conformément à l'article 21 de la Convention de Genève, la France est tenue d'accorder aux réfugiés un traitement aussi favorable que possible. Ils bénéficient de la même qualité de traitement au regard de l'acquisition de la propriété immobilière³⁴. Les réfugiés statutaires peuvent ainsi accéder au parc public et privé selon les mêmes conditions que les nationaux.

Logement	Selon les départements, l'action menée en faveur des personnes défavorisées dans le cadre des PDALPD peut concerner le public réfugié. Conformément à l'article 4 de la loi du 31 mai 1990, le PDALPD vise prioritairement les personnes et familles « <i>sans aucun logement, menacées d'expulsion sans relogement, hébergées ou logées temporairement, ou exposées à des situations d'habitat indigne, ainsi qu'à celles qui sont confrontées à un cumul de difficultés.</i> » S'ils rentrent dans les conditions prévues par la loi DALO (droit au logement opposable) du 5 mars 2007, les réfugiés statutaires pourront être reconnus prioritaires par les commissions départementales de médiation et se voir attribuer un logement (ou un hébergement) dans l'urgence³⁵.
Emploi et Formation	La reconnaissance du statut de réfugié donne automatiquement droit au travail. Ainsi, dès l'obtention du récépissé de 3 mois portant mention « <i>reconnu réfugié</i> », son titulaire peut exercer une activité professionnelle et s'inscrire à Pôle emploi en tant que demandeur d'emploi. Il peut sous certaines conditions bénéficier d'une aide au retour à l'emploi³⁶ (ARE) et à la formation prévu dans la convention d'assurance chômage. ⚠ L'exercice de certaines professions sont soumises à des conditions de nationalité et à des réglementations spécifiques : emplois de la fonction publique, certaines professions libérales (avocats, médecins, pharmaciens...) ou encore certains emplois de l'enseignement. La validation des acquis par l'expérience (VAE) : Aucune condition de nationalité n'est nécessaire pour engager une procédure de VAE³⁷, à partir du moment où le demandeur est en possession d'un titre l'autorisant à séjourner régulièrement sur le territoire. Les études supérieures effectuées en dehors du territoire peuvent être prises en compte dans le cadre de la VAE même si la VAE ne permet pas d'obtenir une équivalence avec un diplôme français. Note : Les réfugiés devront comme les autres candidats apporter les documents attestant de 3 années d'activités ainsi que les photocopies de leurs diplômes. Tous ces documents devront être traduits en français et, préciser, pour les diplômes, le contenu des enseignements suivis. Obtention d'une attestation de comparabilité pour un diplôme étranger : Ce document évalue le diplôme obtenu à l'étranger par rapport au système français. Il peut être présenté à l'employeur, un établissement de formation ou une administration organisatrice d'un concours³⁸. L'obtention de cette attestation n'est cependant pas obligatoire.

Permis de conduire	Les conditions de reconnaissance et d'échange des permis de conduire délivrés par les Etats n'appartenant ni à l'Union européenne, ni à l'Espace économique européen sont fixées par un arrêté du 8 février 1999. L'article 10 dudit arrêté prévoit des conditions spécifiques en faveur des réfugiés dont la dérogation au principe de réciprocité. Tout réfugié statuaire, en possession d'un permis de conduire national en cours de validité, pourra s'adresser au service des permis de conduire de la préfecture et déposer une demande d'échange de permis au plus tard 12 mois après l'émission de la carte de résident (certaines préfectures admettent que le dépôt de la demande puisse se faire à partir de l'obtention du récépissé portant la mention « reconnu réfugié »). Si le permis de conduire ne comprend aucune mention en français, il faut le faire traduire par un traducteur assermenté. Le récépissé d'une demande d'échange du permis donne le droit aux réfugiés de circuler durant 6 mois en attendant la réponse du service des permis de conduire.
Déplacements à l'étranger ³⁹	La carte de résident de 10 ans dont disposent les réfugiés leur permet de circuler librement en France. En revanche, il existe des dispositions particulières pour circuler en dehors du territoire français. Dans ce cas, les réfugiés statutaires peuvent demander à la préfecture un titre de voyage d'une durée de validité de 2 ans. Dans l'Espace Schengen : • Voyage de moins de 90 jours : Les étrangers qui disposent d'un titre de séjour français (carte de résident ou carte de séjour temporaire) et d'un titre de voyage peuvent librement voyager et séjourner pendant 90 jours dans les 25 pays de l'espace Schengen⁴⁰. • Voyage de plus de 90 jours : Dans le cas où le voyage est supérieur à 90 jours, ou est lié à des raisons professionnelles, un visa doit être demandé au consulat compétent. En dehors de l'espace Schengen : Un visa peut être obligatoire pour les étrangers désirant voyager en dehors de l'espace Schengen (se renseigner auprès de l'ambassade compétente). ⚠ Le titre de voyage n'autorise pas le réfugié statuaire à se rendre dans son pays d'origine.
Titre de voyage pour les mineurs	A l'instar de leurs parents, les enfants peuvent obtenir un titre de voyage.

Acquisition de la nationalité française	L'acquisition de la nationalité française par naturalisation est réglementée par les articles 17 et suivants du Code civil et conformément au décret n° 210-725 du 29 juin 2010 relatif aux décisions de naturalisation et de réintégration dans la nationalité française. Les demandes de naturalisation formulées par des réfugiés sont globalement traitées de la même manière que les migrants de droit commun. Ils bénéficient cependant d'un régime plus favorable, n'étant pas soumis au respect de la « condition de stage »⁴¹ et n'ayant pas à fournir un extrait de casier judiciaire provenant du pays d'origine. Le demandeur doit retirer un formulaire de naturalisation à la préfecture du lieu de résidence (le formulaire peut aussi être téléchargé sur Internet). Ce formulaire, après avoir été rempli et signé doit être déposé auprès du service de la préfecture chargé de la naturalisation. Le demandeur sera ensuite convoqué par les services de la préfecture et/ou de police à des entretiens d'évaluation du degré d'assimilation. Les clauses d'exclusion : La demande de naturalisation ne sera pas accordée si : • le demandeur n'a aucun revenu ou s'il perçoit les minimas sociaux • le demandeur n'a pas de logement • le rapprochement familial n'a pas encore abouti • le demandeur ne parle pas suffisamment le français (sauf pour les réfugiés de plus de 70 ans). • Le demandeur a un casier judiciaire français chargé ou s'il constitue une menace à l'ordre public.
---	---

27 Les catégories d'étrangers qui sont dispensées de bilan de compétences : mineurs de 18 ans scolarisés ; personnes ayant plus de 55 ans ; titulaires d'une carte de séjour mention « scientifique », « profession artistique et culturelle » ou « activité professionnelle » ; personnes justifiant avoir déjà une activité professionnelle et ne pas être à la recherche d'un emploi.

28 Article L.821-1 du Code de la sécurité sociale

29 Article L.312-1 du Code monétaire et financier

30 Article L.262-4 du Code de l'action sociale et des familles

31 Article L.511-1 du Code de la sécurité sociale

32 Article L.512-2 et D.512-1 et suivant du Code de la sécurité sociale

33 Circulaire CNAF n° 2008-030, du 29 octobre 2008

34 Article 13 de la Convention de Genève de 1951.

35 Pour plus de précisions sur la procédure du droit au logement opposable, se reporter au chapitre ci-dessous intitulé : « Eclairage sur un droit fondamental : le droit au logement opposable. »

36 L'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) est un revenu de remplacement versé par Pôle emploi sous certaines conditions aux personnes inscrites comme demandeurs d'emploi et involontairement privés d'emploi. L'ARE est versée pour une durée qui varie selon l'âge de l'intéressé, la durée de son affiliation à l'assurance chômage et la date de fin de son contrat de travail.

37 Article L.900-1 al.5 du Code du Travail.

38 Pour obtenir ce document, s'adresser au Centre ENIC-NARIC France

39 Circulaire du 22 avril 2005 (NOR : INT/D/05/00051/C) sur l'application de la loi n° 2003-1176 du 10 décembre 2003 modifiant la loi n° 52-893 du 25 juillet 1952 relative au droit d'asile.

40 Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et République Tchèque.

41 Conformément à l'article 21-17 du Code civil, la « condition de stage » consiste en l'obligation de devoir justifier d'une résidence habituelle en France pendant les 5 années qui précèdent le dépôt de sa demande. L'article 21-19 du Code civil décharge les réfugiés statutaires de cette obligation.

Partie 2 / De l'asile à l'intégration

Chapitre 3. Les bénéficiaires de la protection subsidiaire

La protection subsidiaire, introduite par la loi n° 2003-1176 du 10 décembre 2003, remplace l'asile territorial mis en place par la loi du 11 mai 1998. Conformément à l'article L. 712-1 du CESEDA, « 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.

Obtention du titre de séjour	Dès réception de la décision de l'OFPPA ou de la CNDA reconnaissant la qualité de bénéficiaire de la protection subsidiaire, l'intéressé doit s'adresser à la préfecture qui lui remet, dans un délai de huit jours, un récépissé de trois mois portant la mention « a demandé la délivrance d'un premier titre de séjour » ⁴² , renouvelable jusqu'à l'obtention définitive du titre. Ce récépissé confère à son titulaire le droit d'exercer la profession de son choix et sera renouvelé jusqu'à la remise définitive de la carte de séjour.
Obtention des documents d'état civil	On distingue deux formes de protection subsidiaire, à savoir la PS1 et la PS2 : • La protection subsidiaire 1 (PS1) est octroyée lorsque les menaces pesant sur le bénéficiaire du statut sont le fait des autorités du pays dont l'étranger à la nationalité ou sont tolérées par ces autorités, rendant impossible l'obtention des documents d'état civil. Dans ce cas, l'OFPPA se substitue aux autorités du pays d'origine pour la délivrance de tous les actes d'état civil ⁴³ . Les actes et documents qu'il établit ont la valeur d'actes authentiques.

Obtention des documents d'état civil	La protection subsidiaire 2 (PS2) est octroyée lorsque les menaces sont le fait de groupes indépendants contre lesquels les autorités du pays d'origine ne sont pas en mesure d'assurer une protection effective à leurs ressortissants. Dans cette hypothèse, l'OFPPA estime que la personne peut s'adresser aux autorités consulaires de son pays d'origine pour obtenir les actes d'état civil. ⚠ Dans le cas où le bénéficiaire de la PS2 est dans l'impossibilité d'obtenir les documents d'état civil auprès des autorités de son pays d'origine, il peut alors demander la requalification de sa protection en PS1.
Durée de validité du titre de séjour	1 an
Conditions de renouvellement	Avant l'expiration de sa carte de séjour temporaire, le bénéficiaire de la protection subsidiaire devra solliciter auprès de la préfecture le renouvellement de son titre. La demande de renouvellement doit être déposée au cours des 2 derniers mois qui précèdent l'expiration de la carte de séjour temporaire. La préfecture saisira alors l'OFPPA qui pourra refuser le renouvellement du titre si les raisons qui ont justifié son octroi ont cessé d'exister.
Séjour du conjoint ⁴⁴	L'admission au bénéfice de la protection subsidiaire est prononcée pour une durée d'un an renouvelable. Elle permet au bénéficiaire et à son conjoint, sous réserve que le mariage soit antérieur à la date d'obtention de la protection subsidiaire ou, à défaut, qu'il ait été célébré depuis au moins un an, sous réserve d'une communauté de vie effective entre les époux, de se voir délivrer une carte de séjour temporaire d'un an, portant la mention « vie privée et familiale ».
Séjour des enfants majeurs	La carte de séjour temporaire est délivrée de plein droit à l'enfant du bénéficiaire de la protection subsidiaire dans l'année qui suit son 18 ^{ème} anniversaire.
Séjour des enfants mineurs	Les mineurs ne sont pas tenus par la loi de détenir un titre de séjour⁴⁵. Ils peuvent justifier de leur identité au moyen d'un certificat de scolarité, d'une carte de transport, etc. Concernant les enfants du bénéficiaire de la protection subsidiaire âgés de seize à dix-huit ans qui déclarent vouloir exercer une activité professionnelle salariée, la carte de séjour temporaire est délivrée de plein droit⁴⁶.

Implications sur le parcours d'insertion des bénéficiaires de la protection subsidiaire



CAI	Le contrat d'accueil et d'intégration (CAI) a pour objectif de favoriser l'intégration dans la société française des étrangers admis pour la première fois au séjour en France et qui souhaitent s'y installer durablement. Ce contrat est obligatoire depuis le 1er janvier 2007. Il est signé lors de l'entretien individuel à l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII). Accueilli durant une demi-journée dans les directions territoriales de l'OFII, le migrant bénéficie d'une séance de formation collective, d'une visite médicale, et d'un entretien individuel avec un auditeur de l'OFII afin de définir les formations dont il a besoin. A l'issue de cette demi-journée, l'étranger signe le contrat d'accueil et d'intégration. Ce contrat signé avec le Préfet représentant de l'Etat, lui permet de bénéficier : • D'une formation civique présentant les valeurs et les principes de la République française ; • D'une session d'information sur la vie en France ; • D'un bilan de compétences professionnelles⁴⁷ ; • D'une formation linguistique, si nécessaire. La participation aux formations prescrites est gratuite et obligatoire. Chaque session donne lieu à un certificat de participation. Si l'étranger ne s'y rend pas, le Préfet peut résilier le CAI et refuser la délivrance de la carte de séjour temporaire.
Droit au respect du principe de l'unité familiale	Si la famille de la personne protégée est dans le pays d'origine au moment de la reconnaissance de la protection subsidiaire, elle pourra les faire venir en France par le biais de la procédure de rapprochement familial. Cette procédure s'applique lorsque le mariage est antérieur à la date d'obtention de la protection subsidiaire ou, à défaut, lorsqu'il a été célébré depuis au moins un an, sous réserve d'une communauté de vie effective entre époux⁴⁸. Si la famille a été fondée après la reconnaissance de la protection, c'est dans le cadre du regroupement familial que la famille pourra le rejoindre en France. L'acceptation du regroupement familial suppose de répondre à différentes conditions de stage (18 mois), de ressources ou encore de logement. Pour lancer la procédure, un dossier complet doit être déposé à l'OFII ou à la Préfecture/Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS/DDCSPP). Les modalités sont différentes selon l'organisation territoriale concernée.
Handicap	Tout comme les réfugiés statutaires, les bénéficiaires de la protection subsidiaire en tant qu'étrangers résidant sur le territoire français et possédant un titre de séjour régulier ou étant titulaire d'un récépissé de renouvellement de titre de séjour, peuvent prétendre à l'AAH sans aucune condition ni disposition particulière. Ils relèvent pour cela entièrement du droit commun applicable aux étrangers⁴⁹.

RSA	Les bénéficiaires de la protection subsidiaire ont accès immédiatement au revenu de solidarité active sans que leur soit opposable le délai de résidence ininterrompue de 5 ans, qui s'applique aux autres étrangers primo-arrivants⁵⁰. L'organisme qui effectue la demande peut être au choix du demandeur : le centre communal d'action sociale (CCAS) de son domicile, les services sociaux du Département, les associations ou organismes à but non lucratif autorisés par le Département à instruire les demandes de RSA.
Prestations familiales	Les prestations familiales comprennent : la prestation d'accueil du jeune enfant, les allocations familiales, le complément familial, l'allocation de logement, l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, l'allocation de soutien familial, l'allocation de rentrée scolaire et l'allocation journalière de présence parentale⁵¹.
Prestations familiales	Conditions d'accès aux prestations familiales : Les bénéficiaires de la protection subsidiaire, en tant que titulaires d'un titre de séjour régulier, peuvent bénéficier des prestations familiales pour le ou les enfants dont ils ont la charge, sous réserve que ce ou ces derniers ne soient pas bénéficiaires, à titre personnel, d'une ou plusieurs prestations familiales, de l'allocation de logement sociale ou de l'aide personnalisée au logement⁵². Où s'adresser ? A la CAF du département de résidence. ⚠ La rétroactivité des prestations familiales ne s'appliquait pas auparavant aux bénéficiaires de la protection subsidiaire? Cependant, un jugement favorable rendu par le Tribunal des Affaires de Sécurité sociale de Haute-Garonne en mars 2011 a reconnu le caractère réognitif de la protection subsidiaire et par conséquent a accordé la rétroactivité des prestations familiales aux requérants à compter de la date de délivrance du premier récépissé constatant le dépôt d'une demande d'asile. Cette décision, même si elle est isolée pour le moment, incite à penser que le dépôt de recours basés sur les fondements de ce jugement est à encourager.
Hébergement	La prolongation de l'hébergement en CADA : Conformément au décret n°2007-399 du 23 mars 2007 relatif aux centres d'accueil pour demandeurs d'asile, le demandeur d'asile hébergé en CADA et s'étant vu reconnaître le bénéfice de la protection subsidiaire peut se maintenir dans le centre jusqu'à ce qu'une solution d'hébergement ou de logement lui soit présentée, dans la limite d'une durée de trois mois à compter de la date de notification de la décision de l'OFPR ou de la CNDA. A titre exceptionnel, cette période peut être prolongée, pour une durée maximale de trois mois supplémentaires avec l'accord du préfet.

>>>

>>>	
Hébergement	L'admission en centre provisoire d'hébergement (CPH) : Les bénéficiaires de la protection subsidiaire peuvent prétendre à une place en centre provisoire d'hébergement (CPH) et ce, pour une durée de 6 mois renouvelable une fois. L'accès aux CPH est ouvert en priorité aux personnes bénéficiant de la protection subsidiaire (ou du statut de réfugié) privées de logement et qui ont besoin temporairement d'un hébergement ⁵³.
Logement	Les bénéficiaires de la protection subsidiaire ont les mêmes opportunités d'accès au logement que les étrangers de « droit commun » et peuvent donc accéder au parc public ou privé. S'ils rentrent dans les conditions prévues par la loi DALO (droit au logement opposable) du 5 mars 2007, les bénéficiaires de la protection subsidiaire pourront être reconnus prioritaires par les commissions départementales de médiation et se voir attribuer un logement (ou un hébergement) dans l'urgence ⁵⁴.
Emploi et Formation	Les bénéficiaires de la protection subsidiaire ont le droit d'exercer une activité professionnelle et ce, dès l'obtention du premier récépissé portant mention « A demandé la délivrance d'un premier titre de séjour » de trois mois. Le récépissé de demande de renouvellement donne également droit à l'exercice d'une activité professionnelle ⁵⁵. Le bénéficiaire de la protection subsidiaire peut, sous certaines conditions, bénéficier d'une aide au retour à l'emploi⁵⁶ et à la formation prévue dans la convention d'assurance chômage. Obtention d'une attestation de comparabilité pour un diplôme étranger : Ce document évalue le diplôme obtenu à l'étranger par rapport au système français. Il peut être présenté à l'employeur, un établissement de formation ou une administration organisatrice d'un concours⁵⁸. ⚠ L'exercice de certaines professions est soumis à des conditions de nationalité et à des réglementations spécifiques : emplois de la fonction publique, certaines professions libérales (avocats, médecins, pharmaciens...) ou encore certains emplois de l'enseignement. La validation des acquis par l'expérience (VAE) : Aucune condition de nationalité n'est nécessaire pour engager une procédure de VAE⁵⁷, à partir du moment où le demandeur est en possession d'un titre l'autorisant à séjourner régulièrement sur le territoire. Les études supérieures effectuées en dehors du territoire peuvent être pris en compte dans le cadre de la VAE même si la VAE ne permet pas d'obtenir une équivalence avec un diplôme français. Note : Les bénéficiaires de la protection subsidiaire devront comme les autres candidats apporter les documents attestant de 3 années d'activités ainsi que les photocopies de leurs diplômes. Tous ces documents devront être traduits en français et, préciser, pour les diplômes, le contenu des enseignements suivis.

Permis de conduire	Conformément à l'arrêté du 8 février 1999, le bénéficiaire de la protection subsidiaire en possession d'un permis de conduire national en cours de validité, pourra s'adresser au service des permis de conduire de la préfecture et déposer une demande d'échange de permis au plus tard 12 mois après l'émission de la carte de séjour temporaire (certaines préfectures admettent que le dépôt de la demande puisse se faire à partir de l'obtention du récépissé de demande de titre de séjour). Si le permis de conduire ne comprend aucune mention en français, il faut le faire traduire par un traducteur assermenté. Le récépissé d'une demande d'échange du permis donne le droit à son bénéficiaire de circuler durant 6 mois en attendant la réponse du service des permis de conduire. ⚠ Contrairement aux réfugiés statutaires, les bénéficiaires de la protection subsidiaire sont soumis au principe de réciprocité. L'échange du permis de conduire n'est donc possible qu'en cas d'accord bilatéral entre la France et le pays qui a émis le permis de conduire ⁵⁹.
Voyage à l'étranger	La possession du titre de séjour temporaire portant la mention « vie privée et familiale » permet aux bénéficiaires de circuler librement sur le territoire français. Les personnes dont l'état civil a été reconstitué par l'OFPRA, qui ne sont plus en possession de leur passeport⁶⁰, doivent demander un titre pour voyager à l'étranger. La demande de titre de voyage s'effectue auprès de la préfecture du lieu de résidence. Les titres sont délivrés pour une période d'un an, renouvelable deux fois.
Titre de voyage pour les mineurs	La préfecture peut leur remettre un titre de voyage d'une durée de validité d'un an.
Acquisition de la nationalité française	Conditions et procédure : Contrairement aux réfugiés statutaires, les bénéficiaires de la protection subsidiaire doivent justifier de 5 ans de résidence régulière en France avant de pouvoir demander la naturalisation. Ils ne bénéficient donc pas de l'exemption de stage. Le demandeur doit retirer un formulaire de naturalisation à la préfecture du lieu de résidence (le formulaire peut aussi être téléchargé sur Internet). Ce formulaire, après avoir été rempli et signé doit être déposé auprès du service de la préfecture chargé des naturalisations. Le demandeur sera ensuite convoqué par les services de la préfecture et/ou de police à des entretiens d'évaluation du degré d'assimilation.

>>>

Chapitre 4. Les apatrides

Acquisition de la nationalité française

Les clauses d'exclusion :

La demande de naturalisation ne sera pas accordée si :

- le demandeur n'a aucun revenu ou s'il perçoit les minimas sociaux
- le demandeur n'a pas de logement
- le rapprochement familial n'a pas encore abouti
- le demandeur ne parle pas suffisamment le français (sauf pour les réfugiés de plus de 70 ans).
- Le demandeur a un casier judiciaire français chargé ou s'il constitue une menace à l'ordre public.

- 42 Cf. Article R.742-6 du Ceseda.
 43 Article L.721-3 du Ceseda : « L'office est habilité à délivrer dans les mêmes conditions les mêmes pièces aux bénéficiaires de la protection subsidiaire lorsque ceux-ci sont dans l'impossibilité de les obtenir des autorités de leur pays. »
 44 Les modalités d'attribution d'un titre de séjour aux conjoint et enfants du bénéficiaire de la protection subsidiaire sont régies par l'article L.313-13 du CESEDA.
 45 Article L. 311-1 du CESEDA.
 46 Article L. 311-3 du CESEDA.
 47 Les catégories d'étrangers qui sont dispensées de bilan de compétences : mineurs de 18 ans scolarisés ; personnes ayant plus de 55 ans ; titulaires d'une carte de séjour mention « scientifique », « profession artistique et culturelle » ou « activité professionnelle » ; personnes justifiant avoir déjà une activité professionnelle et ne pas être à la recherche d'un emploi.
 48 Article L.313-13 du CESEDA.
 49 Article L.821-1 du Code de la sécurité sociale.
 50 Article L.262-4 du Code de l'action sociale et des familles.
 51 Article L.511-1 du Code de la sécurité sociale.
 52 Article L.512-2 et D.512-1 et suivant du Code de la sécurité sociale.
 53 Article L.345-1 du Code de l'action sociale et des familles.
 54 Pour plus de précisions sur la procédure du droit au logement opposable, se reporter au chapitre ci-dessous intitulé : « Eclairage sur un droit fondamental : le droit au logement opposable. »
 55 Article L.313-13 et R.311-6 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.
 56 L'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) est un revenu de remplacement versé par Pôle emploi sous certaines conditions aux personnes inscrites comme demandeurs d'emploi et involontairement privés d'emploi. L'ARE est versée pour une durée qui varie selon l'âge de l'intéressé, la durée de son affiliation à l'assurance chômage et la date de fin de son contrat de travail.
 57 Article L.900-1 al.5 du Code du Travail.
 58 Pour obtenir ce document, s'adresser au Centre ENIC-NARIC France
 59 Réponse ministérielle publiée au Journal officiel du 31 août 2010, page 9539 : « une personne bénéficiant de la protection subsidiaire reste soumise aux dispositions de l'article 7.1.1 de l'arrêté du 8 février 1999. »
 60 Ce cas concerne les personnes qui ne peuvent s'adresser aux autorités consulaires de leur pays d'origine, à savoir les PS1.

En vertu de l'article 1^{er} de la Convention de New York du 28 septembre 1954, le statut d'apatride s'applique à toute « personne qu'aucun Etat ne considère comme son ressortissant en application de sa législation ».

En France, ce statut fait l'objet d'un certain vide juridique : l'accès à l'apatridie, le droit et les conditions de séjour ne sont pas clairement réglementés ni par loi ni par décret. La jurisprudence constitue donc une source de droit non négligeable en la matière. En raison de ce vide juridique, il s'est avéré nécessaire d'adopter des mesures préventives en amont, telle que la Convention sur la réduction des cas d'apatridie de 1961.

Procédure relative à l'apatridie⁶¹

Le Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (Ceseda), ne prévoit aucune disposition relative à la situation des personnes qui sollicitent l'apatridie et les procédures applicables aux demandeurs d'asile ne sont pas soumises aux demandeurs de ce statut⁶².

L'OFPRA est l'organe compétent pour reconnaître la qualité d'apatride.⁶³

A la différence des demandeurs d'asile, la préfecture n'est pas tenue d'admettre provisoirement au séjour les demandeurs du statut d'apatride. La demande doit être directement adressée à l'Office par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Elle doit être rédigée en français et motivée. La demande doit être signée et accompagnée de deux photographies d'identité récentes et, le cas échéant, du document de voyage et de la copie du document de séjour en cours de validité. Lorsque la demande est présentée complète, l'office l'enregistre sans délai et en informe par lettre le demandeur.

Si la demande fait l'objet d'une décision d'admission au statut d'apatride, l'intéressé est placé sous la protection juridique et administrative de l'OFPRA. Son statut personnel (mariage, divorce...) et son statut administratif (séjour, droit de circulation) sont alors régis par la législation et réglementation françaises.

61 Articles L.721-2 et L.721-3 du Ceseda.

62 Cf. www.ofpra.gouv.fr

63 Article R.721-1 du Ceseda.

L'apatridie repose sur l'absence de lien juridique entre un individu et un Etat. Contrairement à la demande d'asile, elle ne prend pas en compte la notion de craintes de persécution. L'étranger qui ne possède pas de nationalité et fait l'objet de persécutions peut demander le statut d'apatride et l'asile. Sa demande sera alors examinée en priorité au titre de l'asile, puis l'OFPRA va chercher à déterminer les raisons de l'apatridie. Si la décision est positive, le demandeur bénéficiera d'un double statut : celui de réfugié-apatride et des règles de protection applicables aux réfugiés statutaires.

Dans le cas où la demande fait l'objet d'une décision négative, l'intéressé peut contester cette décision dans un délai de deux mois devant le tribunal administratif de son lieu de résidence. Contrairement à la demande d'asile, la Cour nationale du droit d'asile n'est pas compétente pour les demandes du statut d'apatride.

Le jugement du tribunal administratif est susceptible d'appel devant la Cour Administrative d'Appel. Enfin le Conseil d'Etat, juge de cassation, censure l'erreur de droit, contrôle l'exactitude matérielle des faits et leur exacte qualification juridique.

Le recours devant une juridiction administrative contre un refus de reconnaissance du statut d'apatride n'a pas d'effet suspensif. Si l'étranger fait l'objet d'une me-

sure de reconduite à la frontière, la préfecture peut la mettre à exécution quand bien même le tribunal administratif n'a pas encore statué sur le recours.

Obtention du titre de séjour	L'apatride reçoit de plein droit, une carte de séjour temporaire d'un an, renouvelable, portant la mention «vie privée et familiale»⁶⁴, donnant droit à l'exercice d'une activité professionnelle sur l'ensemble du territoire métropolitain. Ce récépissé confère à son titulaire le droit d'exercer la profession de son choix et sera renouvelé jusqu'à la remise définitive de la carte de séjour. ⚠ Lorsque'il justifie de 3 années de résidence en France sous couvert de la carte de séjour temporaire précitée, l'apatride bénéficie de plein droit d'une carte de résident valable 10 ans ⁶⁵.
Obtention des documents d'état civil	L'OFPRA est habilitée à délivrer aux apatrides, après enquête s'il y a lieu, les pièces nécessaires pour leur permettre soit d'exécuter les divers actes de la vie civile, soit de faire appliquer les dispositions de la législation interne ou des accords internationaux qui intéressent leur protection, notamment les pièces tenant lieu d'actes d'état civil ⁶⁶. Les actes et documents qu'il établit ont la valeur d'actes authentiques.
Durée de validité du titre de séjour	1 an
Conditions de renouvellement	Avant l'expiration de sa carte de séjour temporaire, l'apatride devra solliciter auprès de la préfecture le renouvellement de son titre. La demande de renouvellement doit être déposée au cours des 2 derniers mois qui précèdent l'expiration de la carte de séjour temporaire.
Séjour du conjoint	La carte de séjour temporaire est délivrée de plein droit au conjoint de l'apatride lorsque le mariage est antérieur à la date de cette obtention ou, à défaut, lorsqu'il a été célébré depuis au moins un an, sous réserve d'une communauté de vie effective entre les époux, sans condition de visa long séjour ⁶⁷ .
Séjour des enfants majeurs	La carte de séjour temporaire est délivrée de plein droit à l'enfant du bénéficiaire du statut d'apatride dans l'année qui suit son 18 ^{ème} anniversaire.
Séjour des enfants mineurs	Les mineurs ne sont pas tenus par la loi de détenir un titre de séjour ⁶⁸. Ils peuvent justifier de leur identité au moyen d'un certificat de scolarité, d'une carte de transport, etc. Concernant les enfants du bénéficiaire de l'apatridie âgés de seize à dix-huit ans qui déclarent vouloir exercer une activité professionnelle salariée, la carte de séjour temporaire est délivrée de plein droit ⁶⁹.

Implications sur le parcours d'insertion



CAI	Le contrat d'accueil et d'intégration (CAI) a pour objectif de favoriser l'intégration dans la société française des étrangers admis pour la première fois au séjour en France et qui souhaitent s'y installer durablement. Ce contrat est obligatoire depuis le 1er janvier 2007. Il est signé lors de l'entretien individuel à l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII). Les apatrides sont en principe dans l'obligation de signer un CAI ⁷⁰. Accueilli durant une demi-journée dans les directions territoriales de l'OFII, le migrant bénéficie d'une séance de formation collective, d'une visite médicale, et d'un entretien individuel avec un auditeur de l'OFII afin de définir les formations dont il a besoin. A l'issue de cette demi-journée, l'étranger signe le contrat d'accueil et d'intégration. Ce contrat signé avec le Préfet représentant de l'Etat, lui permet de bénéficier : • D'une formation civique présentant les valeurs et les principes de la République française ; • D'une session d'information sur la vie en France ; • D'un bilan de compétences professionnelles⁷¹ ; • D'une formation linguistique, si nécessaire. La participation aux formations prescrites est gratuite et obligatoire. Chaque session donne lieu à un certificat de participation. Si l'étranger ne s'y rend pas, le Préfet peut résilier le CAI et refuser la délivrance de la carte de séjour temporaire.
Droit au respect du principe de l'unité familiale	Le principe de l'unité familiale s'applique aussi aux apatrides ⁷². Si la famille de la personne protégée est dans le pays d'origine au moment de la reconnaissance du statut d'apatride, elle pourra les faire venir en France par le biais de la procédure de rapprochement familial. Cette procédure s'applique lorsque le mariage est antérieur à la date d'obtention de l'apatridie ou, à défaut, lorsqu'il a été célébré depuis au moins un an, sous réserve d'une communauté de vie effective entre époux ⁷³. Si la famille a été fondée après la reconnaissance de la protection, c'est dans le cadre du regroupement familial que la famille pourra le rejoindre en France. L'acceptation du regroupement familial suppose de répondre à différentes conditions de stage (18 mois), de ressources ou encore de logement. Pour lancer la procédure, un dossier complet doit être déposé à l'OFII ou à la Préfecture/ Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS). Les modalités sont différentes selon l'organisation territoriale concernée.

Handicap	Les apatrides en tant qu'étrangers résidant sur le territoire français et possédant un titre de séjour régulier ou étant titulaire d'un récépissé de renouvellement de titre de séjour, peuvent prétendre à l'allocation aux adultes handicapés sans aucune condition ni disposition particulière. Ils relèvent pour cela entièrement du droit commun applicable aux étrangers de droit commun ⁷⁴ .
RSA	Les apatrides ont immédiatement accès au revenu de solidarité active (RSA) sans que leur soit opposable le délai de résidence ininterrompue de 5 ans, s'appliquant, en principe, aux autres étrangers primo-arrivants⁷⁵. L'organisme qui effectue la demande peut être au choix du demandeur : le centre communal d'action sociale (CCAS) de son domicile, les services sociaux du Département, les associations ou organismes à but non lucratif autorisés par le Département à instruire les demandes de RSA.
Prestations familiales	Les prestations familiales comprennent : la prestation d'accueil du jeune enfant, les allocations familiales, le complément familial, l'allocation de logement, l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, l'allocation de soutien familial, l'allocation de rentrée scolaire et l'allocation journalière de présence parentale⁷⁶. Conditions d'accès aux prestations familiales : Les apatrides, en tant que titulaires d'un titre de séjour régulier, peuvent bénéficier des prestations familiales pour le ou les enfants dont ils ont la charge, sous réserve que ce ou ces derniers ne soient pas bénéficiaires, à titre personnel, d'une ou plusieurs prestations familiales, de l'allocation de logement sociale ou de l'aide personnalisée au logement⁷⁷. Où s'adresser ? A la CAF du département de résidence. ⚠ A l'heure actuelle, rien n'est précisé ni dans les textes, ni par la jurisprudence, quant à la rétroactivité des prestations familiales dont peuvent bénéficier les apatrides. Le statut d'apatride a un caractère rétroactif⁷⁸ et l'apatride est en séjour régulier à compter de sa demande⁷⁹. Or c'est bien au nom de la rétroactivité de leur statut que les réfugiés peuvent prétendre à la rétroactivité des prestations familiales. Ce point reste donc à éclaircir par la jurisprudence à venir.
Hébergement	Le dispositif national d'accueil ne s'adresse pas aux apatrides. Ils ne peuvent pas accéder à un logement en CADA (en priorité pour les demandeurs d'asile) ni en CPH (qui concerne les réfugiés statutaires ou les bénéficiaires de la protection subsidiaire).
Logement	Pour accéder à un logement du parc public ou privé, les apatrides peuvent déposer leurs demandes auprès des organismes compétents. Dans ce cadre, la législation applicable relève du droit commun. S'ils rentrent dans les conditions prévues par la loi DALO (droit au logement opposable) du 5 mars 2007, les apatrides pourront être reconnus prioritaires par les commissions départementales de médiation et se voir attribuer un logement (ou un hébergement) dans l'urgence ⁸⁰.

Emploi et Formation	Les apatrides ont le droit d'exercer une activité professionnelle et ce, dès l'obtention du récépissé de la demande de première délivrance d'une carte de séjour. Le récépissé de demande de renouvellement donne également droit à l'exercice d'une activité professionnelle ⁸¹. L'apatride peut, sous certaines conditions, bénéficier d'une aide au retour à l'emploi⁸² et à la formation prévu dans la convention d'assurance chômage. ⚠ L'exercice de certaines professions sont soumises à des conditions de nationalité et à des réglementations spécifiques : emplois de la fonction publique, certaines professions libérales (avocats, médecins, pharmaciens...) ou encore certains emplois de l'enseignement. La validation des acquis par l'expérience (VAE) : Aucune condition de nationalité n'est nécessaire pour engager une procédure de VAE⁸³, à partir du moment où le demandeur est en possession d'un titre l'autorisant à séjourner régulièrement sur le territoire. Les études supérieures effectuées en dehors du territoire peuvent être pris en compte dans le cadre de la VAE même si la VAE ne permet pas d'obtenir une équivalence avec un diplôme français. Note : Les apatrides devront comme les autres candidats apporter les documents attestant de 3 années d'activités ainsi que les photocopies de leurs diplômes. Tous ces documents devront être traduits en français et, préciser, pour les diplômes, le contenu des enseignements suivis. Obtention d'une attestation de comparabilité pour un diplôme étranger : Ce document évalue le diplôme obtenu à l'étranger par rapport au système français. Il peut être présenté à l'employeur, un établissement de formation ou une administration organisatrice d'un concours⁸⁴.
	Conformément à l'arrêté du 8 février 1999, l'apatride en possession d'un permis de conduire national en cours de validité, pourra s'adresser au service des permis de conduire de la préfecture et déposer une demande d'échange de permis au plus tard 12 mois après l'émission de la carte de séjour temporaire. Si le permis de conduire ne comprend aucune mention en français, il faut le faire traduire par un traducteur assermenté. Le récépissé d'une demande d'échange du permis donne le droit à son bénéficiaire de circuler durant 6 mois en attendant la réponse du service des permis de conduire. ⚠ En tant que détenteurs d'une carte de séjour portant la mention « vie privée et familiale », les dispositions relatives à la réciprocité d'échange de permis entre Etats s'appliquent aux apatrides ⁸⁵.

Voyage à l'étranger	La possession du titre de séjour temporaire portant la mention « vie privée et familiale » accorde aux bénéficiaires la possibilité de circuler librement sur le territoire français. Pour voyager en dehors du territoire, il faut s'adresser à la préfecture du lieu de résidence afin d'obtenir un titre de voyage pour apatride. Si l'apatride est titulaire d'une carte de séjour temporaire, le titre de voyage délivré est valable 1 an et peut être renouvelé. Si l'apatride est titulaire d'une carte de résident, le titre de voyage délivré est valable 2 ans renouvelables.
Titre de voyage pour les mineurs	Si les parents sont titulaires d'une carte de résident, la préfecture remet un titre de voyage d'une durée de validité de 2 ans. Si les parents sont titulaires d'une carte de séjour temporaire, la préfecture remet un titre de voyage d'une durée de validité d'un an.
Acquisition de la nationalité française ⁸⁶	Si la Convention de New York de 1954, relative au statut des apatrides prévoit que « les Etats contractants faciliteront, dans toute la mesure du possible, l'assimilation et la naturalisation des apatrides » et « s'efforceront notamment d'accélérer la procédure de naturalisation et de réduire, dans toute la mesure du possible, les taxes et les frais de cette procédure »⁸⁷, aucune mesure spécifique n'a véritablement été prise en droit français pour faciliter l'accès des apatrides à la nationalité française. La procédure relative à la naturalisation des apatrides est globalement semblable à la procédure de droit commun ajustée aux particularités de ce statut. Ainsi « la condition de connaissance de la langue française ne s'applique pas (...) aux apatrides résidant régulièrement et habituellement en France depuis quinze années au moins et âgés de plus de soixante-dix ans »⁸⁸, comme pour les réfugiés statutaires. En revanche, si les réfugiés ne sont pas soumis à la condition de stage⁸⁹, aucune mesure d'exemption n'est prévue concernant les apatrides. Le demandeur doit retirer un formulaire de naturalisation à la préfecture du lieu de résidence (le formulaire peut aussi être téléchargé sur Internet). Ce formulaire, après avoir été rempli et signé doit être déposé au service de naturalisation de la préfecture. Le demandeur sera ensuite convoqué par les services de la préfecture et/ou de police à des entretiens d'évaluation du degré d'assimilation.

>>>

Acquisition de la nationalité française⁸⁶

Les clauses d'exclusion à la naturalisation :
La naturalisation ne sera pas accordée si :

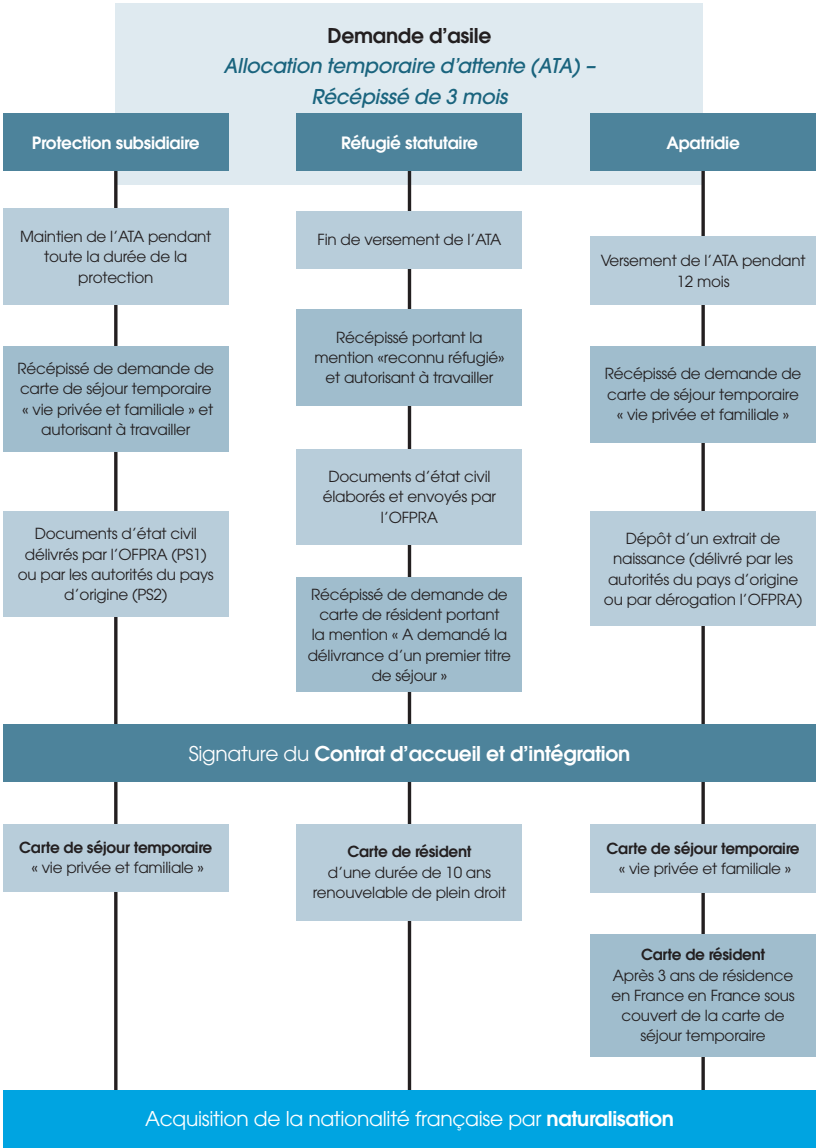
- le demandeur n'a aucun revenu ou s'il perçoit les minima sociaux,
- le demandeur n'a pas de logement,
- le rapprochement familial n'a pas encore abouti,
- le demandeur ne parle pas suffisamment le français (sauf pour les réfugiés de plus de 70 ans),
- le demandeur a un casier judiciaire français chargé ou si il constitue une menace à l'ordre public.

Notes :

- En cas d'accord, le demandeur devient français et perd son statut d'apatride.
- Les enfants d'apatrides nés sur le sol français obtiennent automatiquement la nationalité française à leur naissance.

64 Article L.313-11, 10° du Ceseda.
65 Article L.314-11, 9° du Ceseda.
66 Article L.721-3 du Ceseda
67 Article L.313-11, 10° du Ceseda. Cet article concerne également les conditions de séjour des enfants mineurs et majeurs de l'apatride.
68 Article L.311-1 du Ceseda.
69 Article L.311-3 du Ceseda.
70 Articles R.311-19 du Ceseda.
71 Les catégories d'étrangers qui sont dispensées de bilan de compétences : mineurs de 18 ans scolarisés ; personnes ayant plus de 55 ans ; titulaires d'une carte de séjour mention « scientifique », « profession artistique et culturelle » ou « activité professionnelle » ; personnes justifiant avoir déjà une activité professionnelle et ne pas être à la recherche d'un emploi. Circulaire NOR/IN/D/06/00009/C relative au regroupement familial des étrangers.
72 Article L.313-13 du CESEDA.
73 Article L.821-1 d'après le Code de la sécurité sociale.
74 Article L.262-4 du Code de l'action sociale et des familles.
75 Article L.511-1 du Code de la sécurité sociale.
76 Article L.512-2 du Code de la sécurité sociale.
77 CE, 29 décembre 2000, N° 216121.
78 CE, 22 janvier 1997, 170689.
79 Pour plus de précisions sur la procédure du droit au logement opposable, se reporter au chapitre ci-dessous intitulé : « Eclaircir sur un droit fondamental : le droit au logement opposable. »
80 Article R.311-6 du Ceseda.
81 L'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) est un revenu de remplacement versé par Pôle emploi sous certaines conditions aux personnes inscrites comme demandeurs d'emploi et involontairement privés d'emploi. L'ARE est versée pour une durée qui varie selon l'âge de l'intéressé, la durée de son affiliation à l'assurance chômage et la date de fin de son contrat de travail.
82 Article L.900-1 al.5 du Code du Travail.
83 Pour obtenir ce document, s'adresser au Centre ENIC-NARIC France
84 Réponse ministérielle publiée au Journal officiel du 31 août 2010, page 9539 : « une personne bénéficiant de la protection subsidiaire reste soumise aux dispositions de l'article 7.1.1 de l'arrêté du 8 février 1999, à l'instar de toutes les personnes titulaires d'une carte de séjour sur laquelle est mentionné le statut « vie privée et familiale. »
85 L'acquisition de la nationalité française par naturalisation est réglementée par les articles 17 à 33-2 du Code civil.
86 Article 32, Chapitre V de ladite Convention.
87 Article 21-24-1 du Code civil.
88 Article 21-19, 7° du Code civil.

Schéma récapitulatif du parcours des bénéficiaires de la protection internationale





Eclairage sur un droit fondamental : le droit au logement opposable

1. Qu'est-ce que le droit au logement opposable (DALO) ?

La loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable énonce : « Le **droit à un logement décent et indépendant**, mentionné à l'article 1er de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement, est **garanti par l'Etat** à toute personne qui, résidant sur le territoire français de façon régulière et dans des conditions de permanence définies par décret en Conseil d'Etat, n'est pas en mesure d'y accéder par ses propres moyens ou de s'y maintenir. »

2. Qui peut saisir la commission de médiation ?

Le droit au logement opposable est ouvert aux personnes de nationalité française et à celles qui, titulaires d'une autre nationalité, résident de façon régulière et permanente sur le territoire français. **Ces conditions de permanence de la résidence des bénéficiaires du droit à un logement décent et indépendant ont été définies par le décret du 8 septembre 2008.**

Celles-ci **s'appliquent uniquement aux recours formés en vue de l'attribution d'un logement**. Ainsi, les personnes étrangères pouvant exercer un tel recours sont :

- ▶ les ressortissants de l'Union européenne, d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse qui remplissent les conditions exigées pour bénéficier d'un droit de séjour.
- ▶ les étrangers titulaires d'une carte de résident ou de tout autre titre de séjour prévu par les traités ou accord internationaux et conférant des droits équivalents à la carte de résident.
- ▶ les étrangers justifiant d'au moins deux années de résidence ininterrompue en France sous couvert de l'un des titres de séjour suivants, renouvelé au moins deux fois⁹¹ :
- ▶ une carte de séjour temporaire portant la mention « scientifique » ;
- ▶ une carte de séjour temporaire portant la mention « profession artistique et culturelle » ;

- ▶ une carte de séjour temporaire portant la mention « vie privée et familiale » ;
- ▶ une carte de séjour temporaire autorisant l'exercice d'une activité professionnelle à l'exception des cartes portant les mentions « travailleur saisonnier », « travailleur temporaire » ou « salarié en mission » ;
- ▶ tout autre titre de séjour prévu par les traités ou accords internationaux et conférant des droits équivalents à ceux des titres précités, notamment celui d'exercer de façon pérenne une activité professionnelle en France.

La commission de médiation peut être saisie par toute personne qui n'a pas reçu de proposition adaptée à sa demande de logement social, à l'expiration d'un délai qualifié d'anormalement long et fixé dans chaque département par arrêté préfectoral.

Par ailleurs, la commission peut être saisie sans condition de délai lorsque le demandeur, de bonne foi et satisfaisant aux conditions réglementaires d'accès au logement social, se trouve dans l'une des situations suivantes :

- dépourvu de logement, c'est-à-dire sans domicile fixe ou hébergé par une autre personne ;
- logé dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux ;
- faisant l'objet d'une décision de

90 article L.121-1 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile

91 La Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité (HALDE) a qualifié cette condition de résidence préalable d'au moins deux années, imposée aux seuls ressortissants non communautaires, de « *discrimination fondée sur la nationalité* » et recommande son abrogation (Délibération n°2009-385 du 30 novembre 2009)

justice prononçant l'expulsion du logement sans qu'un relogement soit prévu ;

- hébergé dans une structure d'hébergement de façon continue depuis plus de 6 mois ou logé temporairement dans un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale depuis plus de 18 mois
- logé dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent, et ayant à charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée⁹², ou présentant lui-même un tel handicap.

La commission de médiation peut également être saisie, sans condition de délai, par toute personne qui, sollicitant l'accueil dans une structure d'hébergement, un établissement ou un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale, n'a reçu aucune proposition adaptée en réponse à sa demande. Ce « recours hébergement » peut donc être formé par toute personne qui demeure sans hébergement ou dans un mode d'hébergement inadapté à sa situation.

3. Quels sont les documents nécessaires à la saisine de la commission de médiation ?

La commission de médiation est saisie

au moyen d'un **formulaire** qui précise « *l'objet et le motif du recours, ainsi que les conditions de logement ou d'hébergement du demandeur* ».

Au moment du dépôt du dossier au secrétariat de la commission, le demandeur obtient un accusé de réception avec un numéro de dossier, qui atteste de la recevabilité du dossier de recours. **Le délai fixé à la commission pour rendre sa décision court à compter du jour de dépôt du dossier complet.**

4. Comment se déroule la procédure du droit au logement opposable ?

Concernant les recours effectués en vue d'une offre de logement, la commission rend sa décision dans un dé-

Important :

L'article L.345-2-2 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) énonce que « *Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence.* »

L'article L.345-2-3 du CASF prévoit que « *toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée.* »

lai de 3 mois. Ce délai est de 6 mois dans les départements d'outre-mer et, jusqu'au 1er janvier 2014, dans les départements comprenant au moins une agglomération, ou une partie d'une agglomération, de plus de 300 000 habitants.

Lorsque la commission est saisie au titre d'un « recours hébergement », elle rend sa décision dans un délai qui ne peut dépasser 6 semaines.

La commission se prononce sur le caractère prioritaire de la demande et sur l'urgence qu'il y a à attribuer au demandeur un logement ou à l'accueillir dans une structure d'hébergement, en tenant compte notamment des démarches précédemment effectuées. Le demandeur reçoit par courrier la décision

de la commission de médiation, qui doit être motivée⁹³.

Lorsque la commission de médiation est saisie d'une demande de logement mais qu'elle estime que, malgré le caractère prioritaire de la demande, une offre de logement n'est pas adaptée, elle peut requalifier la demande et prévoir un accueil dans une structure adaptée (structure d'hébergement, établissement ou logement de transition, logement-foyer ou résidence hôtelière à vocation sociale). Cette décision de réorientation doit être motivée.

- En cas de décision favorable pour l'attribution d'un logement, le préfet **désigne le demandeur à un bailleur social, ou propose un logement dans le parc privé conventionné.**

Une offre de logement adaptée doit être notifiée au ménage reconnu prioritaire sous un délai de **3 mois** à compter de la décision de la commission de médiation.

Dans les départements d'outre-mer et, jusqu'au 1er janvier 2014 dans les départements comportant au moins une agglomération, ou une partie d'une agglomération de plus de 300 000 habitants, ce délai est de **6 mois** à partir de la décision de la commission.

⁹³ Toute décision défavorable doit préciser les faits et les éléments pris en compte qui justifient la décision de la commission. La jurisprudence considère que la commission qui justifie son rejet en indiquant que l'intéressé « ne démontre pas relever d'un des critères DALO » ne satisfait pas à l'exigence de motivation.

⁹² Au sens de l'article L.114 du Code de l'action sociale et des familles

A noter : Le préfet n'est tenu de présenter **qu'une seule offre** de logement (ou d'hébergement). Aussi, sauf à en contester le caractère adapté devant le tribunal administratif, le demandeur qui ne l'accepterait pas ne serait plus considéré comme prioritaire et devant être relogé dans l'urgence.

- Si la commission **se prononce favorablement pour un accueil dans une structure d'hébergement ou une résidence hôtelière à vocation sociale**, le préfet doit proposer une place dans une structure d'hébergement dans un délai de **6 semaines**. Toutefois, si la commission préconise un accueil dans un **logement de transition** ou dans un **logement-foyer**, le délai est porté à **3 mois**.

A noter : Conformément au décret n° 2011-176 du 15 février 2011, « le demandeur est tenu d'**informer le préfet** de département destinataire de la décision de la commission de médiation **de tout changement de l'adresse** à laquelle le courrier doit lui être adressé, ainsi que **de tout changement dans la taille ou la composition du ménage**. »

5. Quelles sont les différentes voies de recours possibles ?

- **Que faire si le demandeur souhaite contester la décision de la commission de médiation ?**

- Le demandeur peut former un **recours gracieux** auprès de la commission de

médiation dans les cas suivants :

- La commission ne l'a pas déclaré prioritaire ;
- Aucune réponse ne lui a été transmise à l'expiration du délai imparti à la commission pour se prononcer (6 mois, 3 mois ou 6 semaines) ;
- La commission l'oriente vers un hébergement alors qu'il avait demandé un logement.

Le demandeur effectue son recours gracieux par l'envoi d'un **courrier recommandé avec accusé de réception** dans un délai de **2 mois** :

- suivant la notification de la décision contestée ;
- ou à compter de l'expiration du délai donné à la commission de médiation pour rendre sa décision.

Par rapport au contenu, le demandeur doit :

- indiquer l'objet de son courrier et les références de son dossier DALO ;
- présenter les arguments juridiques et factuels lui permettant de contester la décision de la commission ;
- joindre tous les documents justificatifs nécessaires, dont une copie de la décision contestée de la commission de médiation ;
- conserver un double du courrier envoyé.

La commission dispose, en principe, d'un délai de 2 mois, à compter de la réception du recours gracieux, pour y répondre.

A noter : Le recours gracieux consiste en une demande de réexamen du dossier. Il n'est pas obligatoire mais permet parfois d'obtenir gain de cause et d'éviter ainsi une procédure contentieuse devant le tribunal administratif.

- Le demandeur peut former un **recours pour excès de pouvoir** devant le juge administratif.

Il s'agit d'un **recours contentieux** qui permet de demander au juge administratif de prononcer l'annulation de la décision de la commission. Comme pour le recours gracieux, le demandeur doit agir dans un délai de 2 mois à compter soit de la notification de la décision de rejet, soit, en cas de silence de la commission, de l'expiration du délai fixé à la commission pour rendre sa décision.

- **Que faire si le demandeur, reconnu prioritaire ne reçoit pas d'offre adaptée à ses besoins ?**

Si le demandeur n'a pas reçu d'offre de logement adaptée à ses besoins dans les délais prévus (3 mois, 6 mois ou 6 semaines, **à compter de la date de la décision de la commission**), il peut introduire un **recours contentieux** devant la juridiction administrative, afin que soit ordonné son logement ou son accueil dans une structure d'hébergement. Il doit alors agir dans un délai de **4 mois**

à compter de l'expiration des délais précités.

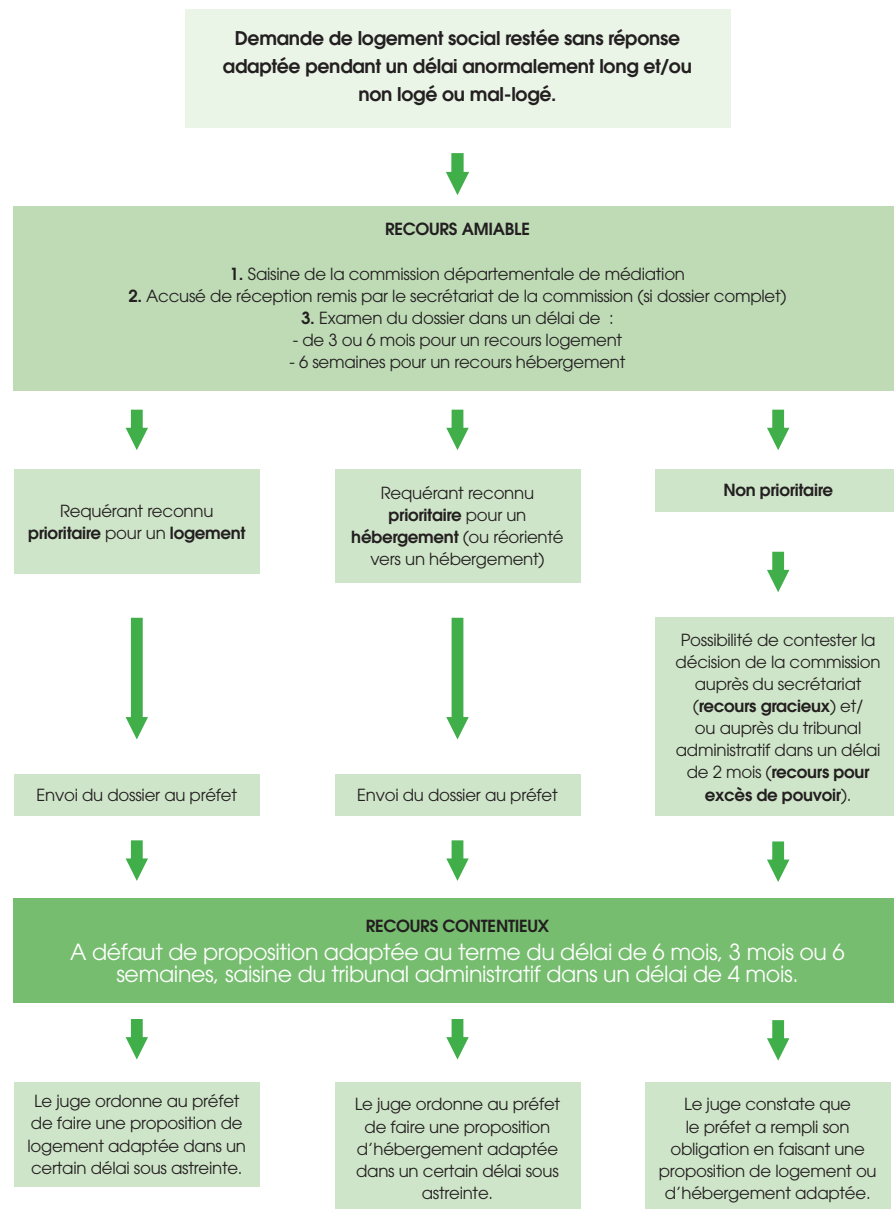
Les requêtes doivent être accompagnées, sauf impossibilité justifiée, de la décision de la commission de médiation dont se prévaut le requérant.

Pour les demandeurs de logement désignés prioritaires au motif d'un délai « anormalement long » d'attente d'un logement social, cette procédure sera en vigueur à compter du 1er janvier 2012.

Le juge administratif statue en urgence, dans un délai de **2 mois** à compter de sa saisine. S'il constate que la demande a bien été reconnue comme prioritaire par la commission de médiation et qu'il n'a été offert au demandeur aucun logement ou hébergement tenant compte de ses besoins et capacités, il ordonne le logement ou le relogement par l'Etat) et peut assortir son injonction d'une **astreinte financière** à l'encontre de l'Etat. Le produit de l'astreinte ordonnée par le tribunal administratif est versé au FAUR⁹⁴ institué dans la région où est située la commission de médiation saisie par le demandeur.

⁹⁴ Fonds d'Aménagement Urbain Régional (FAUR)

6. Schéma récapitulatif de la procédure DALO



⚠ Important :

Parallèlement à la procédure prévue par la loi DALO, le demandeur pourra effectuer un **recours indemnitaire** afin d'obtenir réparation du préjudice subi du fait de la non-exécution de son obligation par le préfet (il est donc important de garder les justificatifs des éventuels frais engagés : par exemple, les factures d'hôtel).

Le recours en indemnisation s'effectue en deux temps. En effet, le requérant ne peut pas saisir directement le tribunal administratif d'un recours en indemnisation. A défaut d'être qualifiée d'irrecevable, la demande d'indemnisation doit préalablement avoir été adressée à l'administration. C'est la décision de l'administration, rejetant expressément ou implicitement la demande, qui pourra faire l'objet d'un recours contentieux en indemnisation.

CADRE JURIDIQUE du DALO

- ▶ Loi n°2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale
- ▶ Articles L.441-2-3 et R.441-13 et suivants du code de la construction et de l'habitation
- ▶ Décret n°2007-1677 du 28 novembre 2007 « relatif à l'attribution des logements locatifs

sociaux, au droit au logement opposable et modifiant le code de la construction et de l'habitation »

- ▶ Décret n°2008-908 du 8 septembre 2008 « relatif aux conditions de permanence de la résidence des bénéficiaires du droit à un logement décent et indépendant et modifiant le code de la construction et de l'habitation »
- ▶ Décret n°2008-1227 du 27 novembre 2008 relatif au contentieux du droit au logement opposable
- ▶ Loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion
- ▶ Décret n°2009-400 du 10 avril 2009 « modifiant le code de la construction et de l'habitation et modifiant le décret n°2008-1227 du 27 novembre 2008 relatif au contentieux du droit au logement opposable »
- ▶ Circulaire du 5 juin 2009 relative au contentieux du droit au logement opposable
- ▶ Arrêté du 12 novembre 2009 pris pour l'application de l'article R. 441-14 du code de la construction et de l'habitation
- ▶ Décret du 22 avril 2010 relatif au droit au logement opposable
- ▶ Décret du 27 octobre 2010 relatif au droit au logement opposable et modifiant le code de la construction et de l'habitation
- ▶ Décret du 15 février 2011 relatif à la procédure d'attribution des logements sociaux et au droit au logement opposable

Eclairage sur le revenu de solidarité active



Le revenu de solidarité active (RSA) a pour finalité de faciliter l'insertion sur le marché du travail, par un accompagnement social et/ou professionnel adapté aux besoins de la personne.

Le RSA « socle » garantit un minimum de revenus mensuels aux personnes sans ressources suffisantes. Le RSA « chapeau » ou « activité », quant à lui, assure un complément de revenu aux personnes qui occupent un emploi.

► Conditions d'accès au RSA :

Age :	Pour bénéficier du RSA, les demandeurs doivent être âgés de plus de 25 ans. Depuis le 1er septembre 2010, les jeunes âgés de moins de 25 ans, qui ne bénéficient pas déjà du revenu de solidarité active (RSA) au titre de la charge d'un ou plusieurs enfants nés ou à naître, peuvent demander à en bénéficier à condition : • d'avoir exercé une activité professionnelle salariée ou non pendant au moins 2 ans à temps plein (soit pendant au moins 3 214 heures) au cours des 3 années précédant la date de leur demande de RSA, • et de remplir les autres conditions générales requises pour bénéficier du RSA.
Résidence :	Les demandeurs doivent résider en France métropolitaine de manière stable et effective. • En cas de séjour(s) hors de France, la durée du ou des séjours ne doit pas dépasser 3 mois par année civile ou de date à date. • En cas de séjour(s) hors de France de plus de 3 mois, le RSA n'est versé que pour les seuls mois complets de présence en France.
Conditions particulières pour les étrangers :	Les étrangers (non ressortissants de l'Espace économique européen et de la Suisse) doivent être titulaires d'un titre de séjour les autorisant à travailler depuis au moins 5 ans. Cependant, les réfugiés, les apatrides et les bénéficiaires de la protection subsidiaire sont exempts de cette condition de cinq ans. Ils doivent présenter un document de la préfecture attestant de leur statut. Ils pourront, à ce titre, fournir un récépissé « constatant la reconnaissance d'une protection internationale » d'une durée égale ou supérieure à trois mois renouvelable. ⚠ Les réfugiés, apatrides ou bénéficiaires de la protection subsidiaire peuvent justifier leur régularité de séjour par le récépissé (première demande ou renouvellement) ou par leur titre de séjour « plastifié » (carte de séjour temporaire ou carte de résident).

Conditions particulières pour les étrangers :

Pour être pris en compte dans la demande, les conjoints des réfugiés, apatrides et bénéficiaires de la protection subsidiaire doivent respecter les mêmes conditions de régularité que le demandeur.

⚠ Les conjoints peuvent justifier leur régularité de séjour par le récépissé (première demande ou renouvellement) ou par leur titre de séjour « plastifié » (carte de séjour temporaire ou carte de résident).

A l'instar des conditions définies pour les prestations familiales⁹⁵, les enfants doivent justifier de leur qualité de membre de famille de réfugié, apatride ou bénéficiaire de la protection subsidiaire. Cette qualité se justifie par le livret de famille ou l'acte de naissance délivré par l'OFPRA (lorsque l'enfant est né avant l'obtention du statut) ou de l'acte de naissance délivré en France (lorsque l'enfant est né après l'obtention du statut).

L'arrivée de la famille dans le cadre du rapprochement familial modifie la composition familiale et ainsi le montant du RSA auquel l'allocataire peut prétendre.

⚠ La circulaire CNAF n° 2010-130 du 8 septembre 2010 précise qu'une attestation de l'OFPRA ou qu'une attestation de l'organisme d'accueil (ex. CADA) dans l'attente de la pièce officielle de l'OFPRA permet de justifier la régularité de l'entrée de l'enfant en France.

95 Article L262-5 du CASF.

► Procédure :

Les personnes qui travaillent doivent déposer leur demande de RSA auprès de la caisse d'allocations familiales (CAF) ou auprès de la mutualité sociale agricole (MSA) s'ils dépendent du régime agricole. S'ils ne travaillent pas, leur demande RSA doit être adressée en priorité au centre communal d'action sociale (CCAS) de la commune concernée.

Le formulaire RSA est disponible en ligne sur les sites internet de la CAF et de la MSA, dans les CCAS, les accueils

de la CAF et de la caisse de MSA. Les pièces justificatives à fournir sont indiquées sur ce formulaire. Tant que le dossier n'est pas complet, l'ouverture du droit ne sera pas effective.

► Calcul du montant :

Le RSA est calculé en fonction de la composition familiale du foyer et des ressources : revenus d'activités, argent placé, prestations familiales, etc. Un test d'éligibilité est disponible en ligne sur les sites internet de la CAF ou de la MSA, ou en libre service dans les accueils de la CAF.

⚠ Important :

L'allocation mensuelle de subsistance⁹⁶ (AMS) n'entre pas dans la détermination des droits au RSA. Les demandeurs d'asile hébergés en CADA perçoivent une allocation mensuelle de subsistance le temps de leur hébergement, c'est-à-dire jusqu'à ce que l'OFPRA ou la CNDA, ait rendu sa décision (circulaire MES/DPM n° 2000-170 du 29 mars 2000 relative aux missions des centres d'accueil des demandeurs d'asile). Au moment où elles font une demande de RSA, c'est-à-dire dès l'obtention du statut de réfugié, la plupart des personnes sont encore hébergées en CADA et ne disposent donc que de l'AMS. Celle-ci n'est pas prise en compte dans le calcul des ressources à retenir pour déterminer le droit à l'allocation du RSA.

Calcul du RSA « chapeau » :

Le montant du RSA « chapeau » est égal à la différence entre ce revenu minimum garanti et les revenus d'activité du foyer du demandeur (à laquelle s'ajoute l'éventuelle aide au logement).

► Majoration pour les parents élevant seuls leur(s) enfant(s) :

Les personnes vivant seules, étant veufs, divorcés ou séparés et ayant à charge un ou des enfants âgés de moins de 3 ans bénéficient d'une majoration. Cette majoration n'est pas applicable si l'un des membres du couple réside à l'étranger.

Les demandeurs peuvent bénéficier de cette majoration pour isolement à compter du mois au cours duquel survient l'un des événements suivants : ►►

Montant mensuel du RSA au 1er janvier 2011 :

Composition du foyer	Nombre d'enfants à charge				Par enfant supplémentaire
	0	1	2	3	
Personnes isolées	466,99 €	700,49 €	840,58 €	1 027,38 €	186,80 €
Ménage	700,49 €	840,58 €	980,68 €	1 167,48 €	186,80 €

96 L'allocation mensuelle de subsistance a remplacé l'allocation sociale globale avec l'article R348-4 du Code de l'action sociale et des familles, créé par le décret n° 2007-399 du 23 mars 2007.



- Déclaration de grossesse,
- Arrivée d'un enfant au foyer,
- Séparation, divorce, décès du conjoint,
- Dépôt de la demande de majoration si l'événement n'a pas été précédemment déclaré.

La majoration pour isolement est accordée pendant 12 mois. Cette durée est prolongée jusqu'à ce que le plus jeune enfant ait atteint l'âge de 3 ans. Pour bénéficier de la majoration, il faut informer la CAF/MSA au plus tard 6 mois après l'évènement.

Pour plus d'informations :

- Site de la CAF : www.caf.fr
- Site de la MSA : www.msa.fr
- Portail de l'administration française : www.service-public.fr

CADRE JURIDIQUE du RSA :

- Articles L.262-1 et suivants du Code de l'action sociale et des familles
- Circulaire CNAF n°2009-013 du 15 juillet 2009 relative au suivi législatif du RSA
- Circulaire CNAF n° 2010-130 du 21 juillet 2010) Modalités de mise en oeuvre du dispositif RSA « jeunes »

⚠ Que faire lorsque les réfugiés, apatrides et bénéficiaires de la protection subsidiaire ne remplissent pas les conditions d'accès au RSA en raison de leur âge ?

Les réfugiés, apatrides et bénéficiaires de la protection subsidiaire de moins 25 ans (qui n'ont pas d'enfants à charge) peuvent rarement remplir les conditions d'accès au RSA « jeunes ». C'est pour cela qu'un revenu de substitution doit être mobilisé dans leur cas.

Les bénéficiaires de la protection subsidiaire et les apatrides peuvent bénéficier de l'allocation temporaire d'attente (ATA). Tandis que les premiers peuvent prétendre à cette prestation pendant toute la durée de la protection, les derniers ne peuvent en bénéficier que pour douze mois.⁹⁷

En revanche, l'ATA n'est pas accordée aux jeunes réfugiés. Il est donc conseillé de les orienter vers la mission locale, un espace d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement pour aider les jeunes de 16 à 25 ans à résoudre leurs problèmes d'in-

sertion sociale et professionnelle. L'équipe de la mission locale pourrait permettre aux jeunes réfugiés de trouver une solution (ex. aides ponctuelles, bourses, orientation vers une formation rémunérée, etc.)

En outre, s'ils ont moins de 21 ans, ils peuvent se renseigner auprès de leur conseil général sur le « contrat jeune majeur ». En vertu de l'article L.222-1 du Code de l'action sociale et des familles, le rôle de la protection de l'enfance s'étend aussi aux « majeurs de moins de vingt et un ans connaissant des difficultés familiales, sociales et éducatives susceptibles de compromettre gravement leur équilibre ». Un autre article de loi précise que les jeunes concernés sont ceux qui « éprouvent des difficultés d'insertion sociale faute de ressources ou d'un soutien familial suffisants ». Si ce dispositif concerne majoritairement les jeunes pris en charge par l'Aide sociale à l'enfance durant leur minorité, la loi n'exclut pas la prise en charge après l'âge de la majorité.

L'accompagnement vers l'autonomie

Chapitre 1. Concepts et outils de l'accompagnement social 72

A. Le cadre général de l'accompagnement	72
1. Le concept de bientraitance	73
2. La participation de l'usager	75
3. L'importance du cadre institutionnel	84
B. Les outils de l'accompagnement	88
1. Le contrat de séjour et le document individuel de prise en charge	88
2. Le règlement de fonctionnement	90
3. Le livret d'accueil	92
4. La charte des droits et des libertés de la personne accueillie	94

Chapitre 2. Les principales étapes du processus d'accompagnement vers l'autonomie 95

Etape 1 : L'admission et l'accueil	95
Etape 2 : La contractualisation	98
Etape 3 : L'élaboration du projet personnalisé/le bilan diagnostic	101
Etape 4 : L'élaboration du projet personnalisé/la construction du projet	104
Etape 5 : La mise en œuvre du projet personnalisé	107
Etape 6 : Le bilan et l'évaluation	110
Etape 7 : Post suivi	113

Chapitre 3. Les principales thématiques de l'accompagnement vers l'autonomie 115

L'accès aux droits civils et au séjour	115
L'accès aux droits sociaux	117
L'apprentissage de la langue française	119
L'accès aux soins	121
Le soutien à la parentalité	123
L'accès à la culture et aux loisirs	124
L'accès aux à l'emploi ou à la formation	126
L'accès au logement	133
L'accès à la citoyenneté	138

Chapitre 1. Concepts et outils de l'accompagnement social

A. Le cadre général de l'accompagnement

Cette partie a vocation à présenter le cadre général de tout accompagnement à l'autonomie, à savoir les types de relation à entretenir avec l'usager, les concepts éthiques et déontologiques à respecter, les outils les plus adaptés pour mettre en œuvre un accompagnement respectueux de la personne accueillie en fonction de ses besoins et de ses attentes.

Les outils développés ci-dessous ne sont pas forcément utilisés par l'ensemble des services et établissements sociaux et médico-sociaux. Certains d'entre eux requièrent l'utilisation d'outils spécifiques exigés par le cahier des charges des autorités compétentes (ex : accompagnement de bénéficiaires du RSA, prestations Pôle Emploi...). Néanmoins, les outils définis par la loi 2002-02 restent la référence, notamment pour les établissements du dispositif national d'accueil. Ils constituent une base à laquelle se rapporter dans le cas où l'on est amené à créer soi-même un outil d'accompagnement pour une prestation particulière.

On oppose souvent au questionnement sur le cadre général de l'accompagnement celui de l'efficacité impérative de celui-ci, en mettant en concurrence les objectifs (l'autonomie du bénéficiaire, son insertion...) avec la méthodologie utilisée lors de sa prise en charge dans l'établissement qui l'accompagne.

Le travail principal du professionnel serait donc de parvenir à cet objectif, et l'importance accordée aux méthodes utilisées pour cela reste donc aux yeux de certains extrêmement minime. C'est occulter un peu vite que le devenir social du bénéficiaire est bien souvent directement lié aux modes d'accompagnement qu'on lui propose. En effet, il n'y a pas lieu d'opposer les objectifs finaux de la prise en charge (accéder à un emploi pérenne, s'installer dans un logement autonome...) à l'indispensable réflexion sur les choix d'accompagnement, et sur la place de l'usager dans ce processus. En d'autres termes, la fin ne justifie ni ne s'oppose aux moyens, et bien au contraire, ce sont davantage les moyens qui conditionnent la fin recherchée : si l'on admet que les valeurs que nous portons toutes et tous dans notre travail en tant que professionnels de l'insertion sont de parvenir à restaurer la dignité, l'autonomie, le libre-arbitre de la personne, alors sa participation à la définition et à la mise en œuvre de l'accompagne-

ment ainsi qu'au fonctionnement de la structure qui l'accueille est essentielle, tout comme le sont les modalités de contact que nous établissons avec elle ainsi que la réflexion que nous portons sur nos pratiques professionnelles.

1. Le concept de bientraitance

S'il est une notion à retenir dans les fondamentaux de l'accompagnement à l'autonomie, c'est celle de « bientraitance ». En effet, nous accompagnons chaque jour des personnes en situation plus ou moins importante de fragilité, au regard de leur parcours de vie, d'exil, de leur histoire personnelle et familiale, et des difficultés qu'elles rencontrent dans leur quotidien. Notre rôle, en tant que professionnels de l'accompagnement, consiste à rechercher le bien-être des personnes accueillies, en mettant en œuvre un certain nombre d'actions et de modes de prise en charge respectueuses des personnes, de leurs besoins et leurs aspirations. Rechercher la bientraitance, c'est d'abord inscrire sa pratique professionnelle dans la recherche continue de sens et veiller à donner à son action une dimension éthique, en respectant des valeurs partagées de liberté, de justice, de solidarité et de respect de la dignité de l'autre.

Pour définir plus exactement cette idée fondatrice, nous nous appuyons sur la définition donnée par l'ANESM dans sa recommandation de bonnes pratiques⁹⁸ :

LA DEFINITION DE LA BIENTRAITANCE SELON L'ANESM

Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité, et de sa singularité

La bientraitance trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité. Il s'agit d'une culture partagée au sein de laquelle les sensibilités individuelles, les spécificités de parcours et de besoins, doivent pouvoir s'exprimer et trouver une réponse adaptée.

Cette culture est fondée sur le principe de l'égalité de tous les êtres humains, figurant dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et réaffirmée dans tous les textes de référence des professionnels du secteur social et médico-social. Elle repose également sur la conviction que tous les usagers sont des personnes dont la capacité de développement et la dignité doivent recevoir les moyens de s'épanouir pleinement.

tiques professionnelles « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre », p. 14/15, 2008.

98 ANESM, Recommandation de bonnes pra-

Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes

Née dans une culture partagée, la posture professionnelle de bientraitance est une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. Elle ne peut se résumer à une série d'actes. Mais cette posture professionnelle n'est pas faite que d'acceptation. Elle comporte tout aussi bien le nécessaire souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires et sécurisantes pour tous, et un refus sans concession de toute forme de violence et d'abus sur le plus faible, d'où qu'elle émane. Cela implique que les professionnels eux-mêmes soient reconnus, soutenus et accompagnés dans le sens qu'ils donnent à leurs actes.

Une valorisation de l'expression des usagers

La bientraitance est une démarche faite en réponse à des droits et des choix, ceux que l'utilisateur exprime concernant le lieu, le rythme et les modalités de vie qu'il privilégie sur les autres. En ce sens, la bientraitance est d'abord une capacité d'adaptation à l'autre. Les choix exprimés par son représentant légal ou par ses proches sont également déterminants lorsque l'utilisateur lui-même ne peut les énoncer.

Un aller-retour permanent entre penser et agir

De la bienveillance, la bientraitance retient l'importance de l'intention positive. À cela s'ajoute l'héritage de la bienfaisance : la nécessité d'un acte qui parvienne au plus juste équilibre entre toutes les contraintes auxquelles sont soumises les actions en faveur des usagers. Ainsi, la bientraitance ne peut se passer ni d'une intention positive (sans quoi elle est une action arbitraire), ni d'un acte concret (sans quoi elle se limite à une bonne intention). La démarche de bientraitance exige à la fois une réflexion collective sur les pratiques pour une prise de recul régulière des professionnels, et une mise en acte rigoureuse des mesures que la réflexion collective a mûries et préconise pour améliorer les pratiques. En ce sens, c'est une culture de questionnement permanent, y compris au regard des évolutions des savoirs et des découvertes des sciences humaines, sociales et médicales.

Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée

Aucune fin ne peut être fixée à la démarche de bientraitance. La recherche de bientraitance est une dynamique qui appelle de la part des professionnels, des usagers et de leurs proches, et des autres parties prenantes de l'intervention, une réflexion et une collaboration continues à la recherche de

la meilleure réponse possible à un besoin identifié à un moment donné. Cette recherche doit prendre en compte le plus grand nombre de paramètres possibles concernant l'utilisateur : son identité et ses besoins, son parcours avant sa rencontre avec la structure et les possibilités qui s'offrent à lui ensuite, ses proches, et tout ce qui fait son expérience personnelle dans le monde – ses objets personnels, ses vêtements, son univers de sons ou d'images, son animal familier...

2. La participation de l'utilisateur

Dans le secteur social et médico-social, il est communément admis de parler d'« usagers » pour caractériser les bénéficiaires d'aide et d'accompagnement. Cependant, il est nécessaire de ne pas oublier que ces « usagers » sont avant tout des personnes, certes en situation de fragilité, nécessitant un accompagnement adapté, mais des personnes également en capacité de comprendre les enjeux de l'accompagnement qui leur est proposé et d'en être acteurs à part entière.

La loi du 2 janvier 2002 réformant le secteur social et médico-social a eu en partie pour objectif de remettre les personnes bénéficiaires au centre de l'accompagnement et des dispositifs d'aide sociale, et c'est donc grâce à ce texte qu'ont été redéfinies les modalités de participation des usagers au sein des établissements sociaux et médico-sociaux.

LA PARTICIPATION DES USAGERS DANS LA LOI DU 2 JANVIER 2002

La loi 2002-2 prévoit deux niveaux de participation distincts :

■ Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet familial et personnalisé :

Article L311-3 : « *L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés [...] :*

- 3° *une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.*
- 7° *la participation directe [...] à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne ».*

■ Participation au fonctionnement de l'établissement :

Article L311-6 : « *Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation ».*

Quand on évoque le sujet de la participation des personnes accueillies dans les ESMS, on y associe souvent le constat selon lequel toute tentative en la matière est vouée à l'échec, en raison de la situation de ces personnes qu'on estime trop fragiles, d'un lien social qui serait tellement délité qu'il empêcherait toute possibilité d'expression. Selon cette idée, les personnes que l'on accueille n'auraient de fait pas les aptitudes nécessaires à la participation, la capacité à communiquer avec autrui, à trouver leur place au sein d'un groupe, à sortir de leur situation personnelle pour prendre la mesure de l'intérêt général, etc.

Ces affirmations ne sont pas sans fondement, et elles reflètent une certaine réalité. Il est vrai qu'il faut prendre en compte les parcours des personnes et les situations de désocialisation qui peuvent en découler. Cela signifie-t-il pour autant que l'on doive abandonner sans autre forme de réflexion cet enjeu ? Nous pensons bien évidemment que non. C'est pourquoi pour dépasser ces obstacles, il est important de veiller à réunir le maximum de conditions pour rendre la participation possible. En effet, la participation ne se décrète pas, elle se travaille, avec l'usager.

Et il faut pour cela garder en mémoire que « *quel que soit son éloignement des normes de comportement habituellement en vigueur, quelle que soit la difficulté de com-*

préhension qu'il peut rencontrer, l'usager est et demeure un être qui s'exprime et doit être rencontré en tant que tel »⁹⁹.

a. Les conditions d'émergence de la participation

■ Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet familial et personnalisé :

Participer, ce n'est pas seulement participer collectivement aux règles de fonctionnement de l'établissement. C'est aussi être partie prenante à part entière de l'élaboration et de la mise en œuvre de son projet familial et personnalisé. La législation reconnaît et affirme le droit à un accompagnement adapté aux spécificités de la personne, à ses aspirations, à ses besoins et à l'évolution de sa situation. Cet accompagnement ne peut se faire sans que soit obtenu le « consentement éclairé » de la personne ou de son représentant légal.

Bien entendu, cette dimension de la participation ne peut se faire que dans le respect du cadre des prestations délivrées par l'établissement, et plus largement du cadre réglementaire en vigueur.

⁹⁹ ANESM, Recommandation de bonnes pratiques professionnelles « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre », p. 21, 2008.

La participation des usagers au projet familial et personnalisé, pourquoi ?

- D'un point de vue éthique, la participation de la personne accueillie à l'élaboration et à la mise en œuvre de son projet vient valider l'idée selon laquelle outre la situation de fragilité dans laquelle elle se trouve, toute personne reste douée de la faculté de **comprendre sa situation et d'émettre un certain nombre de besoins mais aussi de souhaits, d'attentes, d'envies**. Même fragile, **chacun doit pouvoir avoir droit au choix**, dans la mesure du possible. Puisque l'objectif final, quelque soit le type de prestation que l'on propose, reste l'autonomisation de ces personnes, alors il est évident que la première étape consiste à leur reconnaître une expertise dans leur projet au sein de la structure, qui souvent contient des éléments de leur projet de vie plus général (à quel emploi je souhaite accéder, dans quel territoire puis-je m'installer, etc...). Faire participer l'usager à son projet, c'est lui rendre un peu de dignité, **le considérer comme un acteur à part entière**, et non une personne qui subit les difficultés qu'elle traverse.

- D'un point de vue plus pragmatique, il est essentiel de comprendre que la mise en œuvre d'un projet familial et person-

nalise de manière unilatérale et non négociée avec l'usager risque de ne jamais aboutir. En effet, le moteur principal dans l'avancée d'un projet reste **l'engagement de la personne** et sa compréhension des objectifs posés. Il est évident que de la même manière que l'on constate que les personnes âgées admises en maisons de retraite (EHPAD) sur la volonté de leurs proches sont celles dont la dépendance et la perte d'autonomie évoluent le plus rapidement, les usagers que l'on n'aura pas associés à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet sont **ceux qui mobiliseront le plus de freins** dans la conduite de l'accompagnement.

- La participation, au-delà d'être une finalité en soi, est également un outil essentiel à mobiliser pour accélérer l'intégration et l'autonomisation des usagers :
 - **un outil d'apprentissage de la citoyenneté** (pratique de la démocratie représentative au sein du CVS)
 - **un outil d'apprentissage de la prise de parole** en langue française en public
 - **un outil d'émancipation**, de reconnaissance de sa qualité d'usager-acteur et non pas seulement d'usager-consommateur de prestations.

■ Participation au fonctionnement de l'établissement :

Les pratiques suivantes sont recommandées, notamment par l'ANESM :

- **S'assurer de la compréhension des documents d'accompagnement** (livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement...) :
 - en les rendant accessibles à tous
 - en les rendant compréhensibles à tous (traduction, utilisation de supports adaptés...)
- **Accompagner dans la compréhension de la démarche participative** :
 - informer les usagers des possibilités de participation dès l'entrée dans l'établissement
 - anticiper la participation à l'échelle de l'établissement par l'organisation de plus petits groupes d'expression
 - faire intervenir d'anciens usagers pour parler de leur expérience de la participation
- **Garantir les conditions d'un fonctionnement démocratique** :
 - en formalisant le règlement intérieur de l'instance de participation
 - en élisant un nombre suffisant de représentants d'usagers pour le CVS
 - en assurant la publicité des comptes-rendus de séances
 - en investissant dans le suivi des avis et propositions émises

- **Accompagner à la prise de parole et à la participation** :
 - en soutenant l'animation des débats
 - en préparant les réunions avec les membres des instances
 - en utilisant des supports de nature à faciliter l'expression
 - en assurant une publicité de l'ordre du jour de chaque réunion
- **Faciliter l'organisation pratique des instances** :
 - tenir compte du planning et des contraintes des usagers
 - désigner une personne ressource au sein de l'équipe éducative
 - choisir un lieu d'expression spécifique et identifié
 - veiller à la non-censure des débats
 - prévoir des moyens matériels de fonctionnement
 - favoriser la convivialité
- **Ouvrir les instances de participation sur l'extérieur** :
 - en facilitant la participation de personnes externes à l'établissement
 - en organisant des échanges d'expériences inter-établissement
 - en organisant des échanges avec d'anciens usagers

LES DERIVES A EVITER

- Attention à ce que les instances de participation ne deviennent pas des lieux d'expression des doléances individuelles ou des problèmes interpersonnels (entre usagers ou entre un usager et un professionnel)
- > **Pour cela, il est recommandé de permettre dans une certaine mesure l'expression de conflits liés à la vie de groupe, afin de parvenir à une régulation des difficultés liées au quotidien et à la proximité.**
- De même, ces instances ne sont pas des lieux de « dénigrement » de la structure, où seuls sont évoqués les dysfonctionnements de celle-ci.

> **C'est pourquoi le travail de préparation à la participation est important, afin de faire passer de la posture du constat à l'expression de propositions.**

- Enfin, il convient de rester vigilant à la possible instrumentalisation de ces instances par des rassemblements d'usagers en « groupes de pression » ou par des « leaders négatifs ».
- > **Afin d'éviter tout prosélytisme, une attention particulière doit être accordée à la préparation des élections des représentants afin qu'ils soient en capacité réelle d'exercer et de prendre la mesure de ce rôle.**

b. Les différents niveaux de participation

On distingue différents types de participation qui sont ici graduées selon le degré d'implication des usagers. Il faut garder à l'esprit que la mise en œuvre d'une démarche visant à favoriser la participation des usagers doit logiquement aller dans le sens d'une contribution croissante et effective de ceux-ci, faute de quoi elle risque de s'assimiler à un simple affichage, une « caution » de la prise en compte du vécu et des propositions des personnes accueillies.

Niveau 1	L'expression et communication	Affirmation de soi par la prise de parole.
Niveau 2	La consultation	Discussion sur un sujet pour aboutir à un avis. ➔ La décision prise au final ne tient pas forcément compte des conclusions du processus de consultation.
Niveau 3	La concertation	Discussion sur un sujet pour aboutir à un avis partagé entre plusieurs personnes. ➔ La décision prise au final ne tient pas forcément compte des conclusions du processus de concertation.
Niveau 4	La codécision	Partage de la décision entre plusieurs personnes. ➔ Implique une dimension de négociation, afin de trouver un compromis entre les différentes parties prenantes.

LA PARTICIPATION, UN DROIT, PAS UNE OBLIGATION !

La participation de la personne à son projet personnalisé ou aux dispositifs de participation sur le fonctionnement de l'établissement est clairement inscrite dans la loi comme un **DROIT** dont les personnes peuvent ou pas se saisir sans que cela ne leur soit reproché.

Le rôle des professionnels de l'intégration n'est donc pas d'obliger à participer, **mais d'inciter et de mettre en œuvre les conditions les plus favorables pour l'émergence d'une participation.**

c. Quelles formes peut prendre la participation des usagers au fonctionnement de l'établissement ?

Les formes que peut prendre la participation des usagers au fonctionnement d'un établissement sont variées et surtout pas exhaustives. La créativité en la matière est absolument indispensable, car l'expression de cette participation dépend de plusieurs facteurs :

- la taille de l'établissement (plusieurs centaines d'usagers ? quelques dizaines ?)
- les prestations délivrées (avec hébergement ? sans hébergement ?)

- le statut juridique de l'établissement (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale ? Accueil de jour ? Dispositif expérimental ?)

LE CADRE LEGAL DE LA PARTICIPATION AU FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

Les références juridiques :

- article L311-6 du CASF sur le cadre général
- articles D311-13 à D311-32-1 du CASF sur les modalités pratiques

Les quatre formes les plus « usuelles » de participation sont les suivantes (cf CASF, article D331-21) :

	Description	Atouts/Limites
Le Conseil de la vie sociale (CVS)	➔ La mise en place des CVS est obligatoire lorsque l'établissement ou le service autorisé dans le cadre de la loi 2002-2 assure un hébergement ou un accueil de jour continu [...]	➔ Apprentissage de la démocratie représentative ➔ Travail sur la notion de délégation ➔ Risque de monopolisation de la parole collective par un ou des usagers « leaders » ➔ Risque d'instrumentalisation de l'outil CVS à des fins purement revendicatives contre l'organisme gestionnaire
Le groupe de parole /d'expression	➔ Vise l'échange, le débat entre personnes accueillies, la prise de parole.	➔ A un effet de régulation de groupe ➔ Permet l'apprentissage de l'expression d'opinions ➔ Mais danger de se limiter à des constats
Le groupe-projet	➔ Il s'agit de mettre en place des groupes dans lesquels les usagers sont porteurs d'initiatives concrètes.	➔ Renforce la capacité d'agir ➔ Favorise la participation réelle ➔ Permet aux usagers au-delà de la simple consultation d'être acteurs de leur environnement.
L'enquête de satisfaction	➔ On recueille l'opinion des usagers de manière individuelle, souvent par écrit.	➔ Recueil compliqué par écrit quand il s'agit de personnes non francophones ➔ Tend à enfermer les usagers dans un statut de « client », réducteur sur les rôles de l'organisme accueillant et de la personne accueillie.

Ces différentes formes de participation sont complémentaires et se nourrissent les unes des autres, c'est pourquoi il est donc recommandé de mettre en œuvre différentes formes de participation au sein des ESMS.

L'ANESM recommande également particulièrement la mise en place

d'un CVS même si les conditions d'accompagnement et les caractéristiques du public accueilli semblent à première vue ne pas s'y prêter. Il est crucial que ce projet de création de CVS soit porté par une volonté forte de la part de l'équipe dirigeante et éducative de l'établissement, premier facteur de réussite selon l'ANESM.

d. L'organisation des instances de participation

MODALITES COMMUNES A TOUTES LES INSTANCES DE PARTICIPATION	
Sujets de consultation obligatoires	➤ Les instances de participation sont obligatoirement consultées sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement ou de service.
Confidentialité	➤ Ne pas oublier que les échanges et informations délivrées lors de ces débats sont confidentiels.
Suites à donner aux propositions	➤ Les membres des instances représentatives doivent être informés des suites données aux avis et propositions émis.
Traduction des débats	➤ Les représentants des personnes accueillies peuvent faire appel à un traducteur / interprète lors des réunions.
Consultation des relevés de conclusions	➤ Les relevés de conclusion doivent pouvoir être consultés par toute personne accueillie (ou famille ou représentant légal).

MODALITES SPECIQUES AU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE	
Composition	➤ Le CVS doit comprendre au moins : - deux représentants des personnes accueillies - un représentant du personnel - un représentant de l'organisme gestionnaire - un représentant des familles ou des personnes accueillies (s'il y a lieu)
Durée des mandats	➤ Les membres sont élus pour une durée d'un an minimum et de 3 ans maximum, renouvelable. ➤ En cas de fin de prise en charge d'un des membres du CVS, il est remplacé par son suppléant ou par un autre bénéficiaire élu selon les mêmes modalités ou désigné par l'instance ou la personne physique gestionnaire de l'établissement.
Mode de désignation	Pour les représentants des personnes accueillies : ➤ Ils sont élus par vote à bulletin secret à la majorité des votants par l'ensemble des personnes accueillies (toute personne de plus de 11 ans peut voter et être élue selon l'article D311-11 du CASF). ➤ Les suppléants sont élus dans les mêmes conditions.

Mode de désignation	Pour les représentants des salariés : ➤ Pour établissements de droit privé de moins de 11 salariés : élus à bulletin secret par l'ensemble des personnels de l'organisation. ➤ Pour établissements de droit privé de 11 salariés et plus : élus à bulletin secret par les membres du comité d'entreprise ou par les délégués du personnel.
Fonctionnement	➤ Le président du CVS est élu à bulletin secret et à la majorité des votants par et parmi les représentants des personnes accueillies (idem pour président suppléant) ➤ Le directeur ou son représentant siège avec voix consultative. ➤ Le conseil donne son avis et fait des propositions sur toute question relative au fonctionnement de l'établissement : Ex : vie quotidienne, activités, projets de travaux et d'équipement, nature et prix des prestations proposées, entretien des locaux, animation socioculturelle de l'établissement, conditions de prise en charge... ➤ Le CVS se réunit au moins 3 fois par an sur convocation du président ou sur demande des 2/3 de ses membres ou de la personne gestionnaire. ➤ Quorum : les avis ne peuvent être émis que si la moitié des membres sont présents. ➤ Le CVS peut demander la participation de toute personne à titre consultatif. ➤ Le CVS établit un règlement intérieur à sa première réunion. ➤ Un relevé de conclusions est établi à l'issue de chaque réunion par le secrétaire de séance (désigné par et parmi les représentants des personnes accueillies) et avec l'aide des représentants des salariés si besoin. Ce relevé est signé par le président.

Pour plus de détails sur les modalités précises de fonctionnement des instances de participation, se référer à :

- CASF, Article D311-3 : Dispositions générales
- CASF, Articles D311-4 à D311-20 : Composition et fonctionnement
- CASF, Articles D311-21 à D311-25 : Autres formes de participation
- CASF, Articles D311-26 à D311-32-1 : Dispositions communes

3. L'importance du cadre institutionnel

« Comme dans la vie en société, les droits des personnes accueillies fonctionnent dans l'interaction et sont indissociables d'obligations. Les règles de vie constituent un cadre qui joue un rôle de tiers. »¹⁰⁰

Inscrire sa pratique dans une démarche de bientraitance ne signifie pas exempter les usagers du respect de toute règle et de toute contrainte, élément inhérent à la dimension collective de l'accompagnement dans un établissement social et médico-social. Au contraire, l'existence de règles et l'attention portée à leur respect est une des dimensions de l'apprentissage de l'autonomie, dans le sens où la structure d'accueil prépare ainsi à l'intégration dans le corps social.

100 ANESM, Recommandation de bonnes pratiques professionnelles « Concilier vie en collectivité » et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement », p. 35, 2009.

Nous nous intéresserons à la question du contenu des règles de l'établissement dans la partie suivante, qui définit les outils d'accompagnement tels qu'ils sont présentés dans la législation. Pour le moment, nous nous consacrerons à la question de l'élaboration de ces règles et de leur transmission aux usagers et dans l'équipe sociale.

a. Identification des règles de vie au sein de l'établissement social et médico-social

■ Les restrictions de libertés ne doivent pas être au centre de l'élaboration des règles en vigueur dans l'établissement, et il est important d'interroger l'utilité et la justification de chacune d'entre elles, et ce de façon ponctuelle.

► **L'interdiction de toute visite, même en journée, au sein d'un centre d'hébergement et de réinsertion sociale est à questionner : n'y-a-t-il pas possibilité d'envisager des horaires adaptés de réception de visiteurs, dans le respect du voisinage et des autres usagers du centre ?**

■ Les sujets les plus sensibles doivent être traités avec tact et circonspection, selon le projet de l'établissement, ses missions, le public accueilli, mais également en tenant compte des changements législatifs et sociaux plus généraux.

► **La question de la pratique de la religion au sein de l'établissement ne doit pas être éludée, mais abordée avec mesure : il est par exemple utile de préciser les limites fixées par l'établissement en la matière, mais aussi les espaces dans lesquels la pratique religieuse est autorisée.**

■ Etablir des règles ne signifie pas que celles-ci soient totalement rigides et immuables ; il est conseillé de laisser une place à la personnalisation dans leur application afin de tenir compte sur certains aspects des besoins et souhaits de chacun.

► **Est-il utile à ce titre de prévoir de manière ferme et définitive les délais d'élaboration du projet individuel d'accompagnement, alors que certaines personnes auront besoin d'un mois, et d'autres de deux semaines ?**

■ La formulation des règles est capitale. Sont à privilégier :

► **Les énoncés qui engagent l'ensemble des usagers** « La participation de tous au conseil de la vie sociale est primordiale »

Les énoncés qui remettent la règle dans un contexte « Pour des raisons de sécurité, il n'est pas autorisé d'héberger des personnes tierces dans votre lieu d'hébergement »

Les énoncés qui font le lien avec le droit commun « Conformément à la législation, vous devez respecter les règles de bon voisinage, à savoir notamment l'absence de toute nuisance sonore après 22h »

Les énoncés qui incitent à la responsabilisation « En cas d'empêchement pour vous rendre à un entretien avec votre référent, pensez à le prévenir le plus rapidement possible »

Les énoncés qui mettent en avant les libertés plutôt que les interdictions « Vous pouvez recevoir des visiteurs jusqu'à 22h dans la mesure où la tranquillité et la sécurité de vos co-hébergés et du voisinage est respectée »

■ Enfin, l'adaptation du support choisi au public accueilli est indispensable :

► **Pour des usagers non-francophones, on privilégiera un support ludique, illustré, un texte réduit et des pictogrammes, ainsi qu'une traduction en différentes langues des principaux outils règlementaires (contrat de séjour, règlement de fonctionnement...)**

b. Connaissance et respect du droit au sein de l'établissement

Il est nécessaire de prêter une attention soutenue aux aspects suivants :

- Rappel écrit et explicite des lois et règlements en vigueur dans le secteur social et médico-social
- Appropriation de ces règles par les professionnels, garants de leur transmission aux usagers
- Information claire sur les règles en vigueur dans l'établissement dès l'entrée de l'usager dans l'établissement (temps formalisé de présentation des règles)
- Affichage du règlement de fonctionnement dans les locaux
- Application mesurée mais constante et rigoureuse des règles en vigueur dans l'établissement
- Souci de gradation des règles et de pédagogie dans la transmission de celles-ci

c. Echanges et discussions autour des règles

Comme nous le précisons dans la partie précédente sur les instances de participation, la mise en place d'espaces de parole et d'actualisation des règles de vie est fortement recommandée. Cela nécessite une réelle implication de la

part des professionnels à la fois dans l'écoute des personnes mais aussi dans la mise à jour de ces règles en fonction des échanges ayant eu lieu.

d. Le rappel à la règle, nécessaire mais à utiliser avec discernement

Tout manquement aux règles doit a priori être suivi d'un rappel du règlement en vigueur, effectué par le professionnel compétent (à évaluer selon le degré de transgression, soit par le référent de la personne, soit par le responsable d'établissement). L'objectif est de ne pas cautionner les écarts à la règle. En outre, il est conseillé d'accompagner ce rappel d'une explication de la part de la personne qui l'effectue, dans l'optique de ne pas rompre toute communication entre l'usager et le personnel de l'établissement. Enfin, l'information sur les droits de recours est essentielle pour que le rappel à la règle et la décision / sanction qui l'accompagne puissent être contestées de manière encadrée.

e. La gestion des situations de violence

La question de la violence dans les établissements sociaux et médico-sociaux est multiple. Dans un premier temps, il existe différents types de violence :

- Violence physique
- Violence verbale
- Violence psychologique

De même, un comportement violent peut être ponctuel ou répété. Il peut en outre provenir d'un usager comme d'un professionnel. Quel qu'il soit, ce comportement doit faire l'objet d'une intervention et ce de manière rapide et adaptée. Par la suite, il est utile de consigner cet événement par écrit et de revenir sur celui-ci avec l'usager concerné afin de l'analyser de manière dépassionnée et « à tête reposée ».

Au-delà de la réaction immédiate (et nécessaire), tout acte ou comportement violent nécessite une réflexion plus approfondie sur les raisons de celui-ci, dans une optique de prévention.

En effet, au-delà de l'acte violent, il importe de s'intéresser aux conditions de son émergence et de s'interroger sur le rôle du cadre réglementaire de l'établissement sur la survenue de ce type de comportement. Loin de chercher à dédouaner l'usager de sa responsabilité, cette démarche a pour objectif de permettre une analyse des pratiques qui aboutisse à une meilleure compréhension de ces actes de transgression au cadre réglementaire.

Il est également recommandé lors de ce genre d'événement de laisser la possibilité à l'usager responsable de s'expliquer sur les raisons de son comportement.

B. Les outils de l'accompagnement

1. Le contrat de séjour et le document individuel de prise en charge

Textes réglementaires	➤ Article L311-4 du CASF ➤ Décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004 (codifié à l'article D311 du CASF)
Définition générale	➤ Il définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement. ➤ Il s'inscrit dans le cadre du projet d'établissement ou de service, du respect des principes déontologiques et éthiques et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.
Dans quels cas établir un contrat ou un DIPC ?	➤ Tout séjour continu ou discontinu d'une durée prévisionnelle supérieure à deux mois doit donner lieu à l'établissement d'un contrat de séjour. ➤ Dans quels cas est-il établi un DIPC ? - en cas de refus de la personne accueillie de signer le contrat - dans le cas d'un séjour inférieur à deux mois ou lorsque la prise en charge ou l'accompagnement ne nécessite aucun séjour ou lorsqu'il s'effectue à domicile ou en milieu ordinaire de vie - lorsque l'établissement ou le service concerné a un caractère expérimental - pour certains types d'établissements (centres éducatifs fermés, centres d'action médico-sociale précoce...)
Etablissement du contrat ou du DIPC	➤ Le contrat de séjour ou le DIPC est établi lors de l'admission. Il doit être remis à chaque personne au plus tard dans les quinze jours qui suivent l'admission et doit être signé dans le mois qui suit l'admission. ➤ Pour la signature du contrat, la personne accueillie ou son représentant légal peut être accompagnée de la personne de son choix.

Etablissement du contrat ou du DIPC	➤ Le DIPC est établi par le responsable d'établissement et peut être contresigné par la personne accompagnée.
Durée du contrat ou du DIPC	➤ Il n'y a pas de durée fixe : à vous de prévoir une durée lors de son établissement, ainsi que les modalités de renouvellement, de résiliation ou de révision de celui-ci
Contenu du contrat ou du DIPC	➤ Le contrat de séjour et le DIPC comportent : - La définition avec l'usager des objectifs de l'accompagnement - La mention des prestations délivrées - La description des conditions de séjour et d'accueil - Les conditions de la participation financière du bénéficiaire (décrites en annexe, non contractuelle, mais mise à jour chaque année) ➤ Tout changement des termes initiaux du contrat ou du DIPC doit faire l'objet d'un avenant conclus dans les mêmes conditions que le contrat initial.
Conservation du contrat ou du DIPC	➤ Une copie du contrat ou du DIPC doit être conservée même après la sortie du ménage.
Le DIPC, précisions	➤ Le DIPC n'a pas de forme contractuelle, mais au regard de la jurisprudence actuelle, le lien contractuel est néanmoins avéré. Cela signifie que même si l'usager n'y a pas apposé sa signature, il est considéré comme devant respecter les obligations contenues dans celui-ci (et l'établissement est également tenu de respecter les engagements pris sur ce document).

2. Le règlement de fonctionnement

Textes réglementaires	➤ Article L311-4 du CASF ➤ Article L311-7 du CASF ➤ Articles R311-33 à R311-37 du CASF
Définition générale	➤ Le règlement de fonctionnement « <i>définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service</i> ». ➤ Le règlement de fonctionnement doit être annexé au livret d'accueil conformément à l'article L311-4 du CASF.
Durée de validité du règlement et mode de validation	➤ Le règlement de fonctionnement doit être soumis pour consultation au conseil de la vie sociale ou à l'instance de participation mise en place, ainsi qu'aux instances représentatives du personnel de l'établissement. ➤ Il est arrêté par l'instance compétente de l'organisme gestionnaire. ➤ Il doit avoir une durée de validité inférieure ou égale à 5 ans, et il doit prévoir le mode et la fréquence de sa réactualisation.
Publicité du règlement	➤ Il doit être affiché dans les locaux administratifs et d'hébergement le cas échéant. ➤ Il doit être remis à tout usager et toute personne salariée, bénévole ou intervenant à titre libéral dans l'établissement.
Contenu du règlement	➤ Le règlement de fonctionnement indique : ① les principales modalités concrètes d'exercice des droits des usagers (article L. 311-3 notamment). ② les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement ou du service ③ l'organisation et l'affectation à usage collectif ou privé des locaux et bâtiments ④ les conditions générales de leur accès et de leur utilisation

Contenu du règlement	⑤ les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens ⑥ les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles ⑦ les modalités de rétablissement des prestations dispensées par l'établissement ou le service lorsqu'elles ont été interrompues ⑧ les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur ⑨ les règles essentielles de vie collective ⑩ les obligations faites aux personnes accueillies ou prises en charge (concernant par exemple le respect des décisions de prise en charge, les termes du contrat ou du DIPIC, le respect des rythmes collectifs, le comportement civil à l'égard des autres usagers et du personnel, le respect des biens et équipements collectifs, les prescriptions d'hygiène de vie...) ⑪ les conséquences administratives et judiciaires des faits de violence sur autrui
----------------------	---

3. Le livret d'accueil

Textes réglementaires	➔ Article L311-4 du CASF ➔ Circulaire DGAS n°2004-138 du 24 mars 2004
Définition générale	➔ Le livret d'accueil est un document-clé dans l'accompagnement à l'autonomie. Il doit être impérativement remis lors de l'accueil dans l'établissement. En cas d'admission en urgence, c'est le document qu'il faut délivrer au ménage accueilli en priorité. ➔ Doivent y être annexés le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accueillie.
Contenu du livret d'accueil	➔ Son contenu a été précisé par la circulaire DGAS n°2004-138, à titre indicatif uniquement. ➔ ELEMENTS D'INFORMATION SUR L'ETABLISSEMENT : ➊ La situation géographique de l'établissement et les moyens d'accès. ➋ Le nom du responsable, du président du conseil d'administration ou de l'instance délibérante de l'organisme gestionnaire. ➌ Des éléments d'information sur les conditions de facturation des prestations. ➍ L'organisation générale de l'établissement (organigramme). ➎ Les garanties souscrites en matière d'assurance contractées par l'établissement, ainsi que celles qui relèvent de la personne accueillie ou bénéficiaire de prestations. ➏ La liste des personnes qualifiées remplissant la mission mentionnée à l'article L. 311-5, les modalités pratiques de leur saisine et les numéros d'appel des services d'accueil et d'écoute téléphonique, adaptés aux besoins de prise en charge.

Contenu du livret d'accueil	➔ ELEMENTS D'INFORMATION SUR LA PERSONNE ACCOMPAGNEE : ➊ Les principales formalités administratives d'admission, de prise en charge, d'accompagnement. ➋ Les principales dispositions relatives aux dépôts d'argent, de valeurs et objets personnels. ➌ Les possibilités et conditions d'accueil et d'hébergement éventuellement proposées par l'établissement aux proches ou aux représentants légaux. ➍ Les formes de participation des personnes accueillies. ➎ Outre la charte prévue à l'article L. 311-4 du CASF, les chartes de même nature spécifiques à certaines catégories de personnes prises en charge.
	➔ ELEMENTS COMPLEMENTAIRES : ➊ Sur la protection des données concernant la personne ➋ Sur le secret professionnel ➌ Sur les possibilités de saisine des personnes habilitées en cas de contestation ou de réclamation

4. La charte des droits et libertés de la personne accueillie

Textes réglementaires	⇒ Article L311-4 du CASF ⇒ Arrêté du 8 septembre 2003
Dispositions principales	⇒ La charte des droits et libertés de la personne accueillie doit obligatoirement être délivrée à tout usager d'un établissement ou d'un service. ⇒ Les dispositions des articles L. 116-1, L. 116-2, L. 311-3 et L. 313-24 doivent être jointes en annexe à la charte.
	⇒ Thématiques abordées par la charte : • Principe de non-discrimination • Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté • Droit à l'information • Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne • Droit à la renonciation • Droit au respect des liens familiaux • Droit à la protection • Droit à l'autonomie • Principe de prévention et de soutien • Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie • Droit à la pratique religieuse • Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Partie 3 / L'accompagnement vers l'autonomie

Chapitre 2. Les principales étapes du processus d'accompagnement vers l'autonomie

ETAPE 1 : L'ADMISSION ET L'ACCUEIL		
Définition	Le premier accueil est une phase décisive, puisque c'est lors de celle-ci que se construisent les bases de la relation entre l'utilisateur et l'établissement. De la qualité de cette première rencontre dépend en partie la réussite de l'accompagnement qui sera mené par la suite. En effet, il est souvent difficile de « rattraper » un premier accueil manqué. Au cours de cette étape, le référent informe l'utilisateur sur les prestations délivrées par l'établissement et sur le cadre général de l'accompagnement proposé : en effet, il s'agit de situer les droits et devoirs de l'utilisateur, mais aussi d'établir un premier diagnostic de sa situation et dans le même temps, de poser les bases d'une future coopération reposant sur une confiance mutuelle. La qualité de l'accueil est conditionnée par le professionnalisme et l'investissement du référent.	
	Durée	Acteurs mobilisés
	▶ Variable selon la situation ▶ Durée conseillée : 1 heure pour entretien « simple », 2h pour entretien + visite du lieu d'hébergement ▶ Doubler le temps si l'entretien requiert la présence d'un interprète ▶ Prévoir un temps de remplissage de la base de données	▶ Ensemble des membres adultes du ménage ou personne seule (selon type de structure et type de prestation proposée) ▶ Référent social du ménage ▶ Responsable d'établissement ▶ Autres professionnels étant amenés à intervenir pendant l'accompagnement (ex : secrétaire-comptable pour recueil participation financière, agent d'entretien si hébergement...)
Objectifs généraux	⇒ Poser les bases de la future coopération et de la relation qui va unir l'utilisateur à l'établissement ⇒ Etablir la relation de confiance qui garantira la qualité de l'accompagnement ⇒ Présenter les prestations générales offertes ⇒ Expliquer le cadre général de l'accompagnement ⇒ Informer sur les droits et les devoirs de chacun (utilisateur et structure gestionnaire)	

Objectifs opérationnels	Au terme de cette étape, l'usager : ▶ Connaît la prestation proposée : objectifs, moyens et limites ▶ Identifie ses interlocuteurs : domaine d'action et niveau de responsabilité (réfèrent, équipe, responsable d'établissement) ▶ Dispose des informations qui lui permettront de prendre sa décision en vue de la contractualisation
Modalités pratiques	▶ Choisir un local adéquat : un cadre formel qui protège la confidentialité des échanges est impératif, au risque de compromettre la sécurité de l'usager et sa confiance en la structure d'accueil, notamment pour l'accueil de bénéficiaires de la protection internationale. ▶ Veillez à utiliser des supports permettant l'expression des personnes, adaptés à leur niveau de compréhension de la langue française. ▶ Le livret d'accueil peut à ce titre être un bon outil de départ, puisqu'il résume les prestations, droits et devoirs de façon claire, simple et illustrée. ▶ Favorisez de manière générale les éléments visuels (photos des lieux d'hébergement, calendrier, parcours schématisé avec des dessins...) ▶ Une traduction écrite des documents utilisés est indispensable. ▶ Une traduction orale peut être nécessaire si la personne ne sait pas lire sa langue maternelle, pensez à préparer l'intervention d'un traducteur le cas échéant (par téléphone ou en direct). ▶ Prévoyez quelques jouets (attention aux normes de sécurité) pour occuper les jeunes enfants présents durant l'entretien et transférez si possible votre ligne téléphonique vers un collègue, pour ne pas voir l'entretien largement perturbé.
Déroulement	▶ Rendez-vous donné de préférence dans les locaux administratifs de l'établissement. ▶ Présentation mutuelle : - présentation de l'établissement et des prestations proposées ; - présentation de l'équipe de professionnels (pédagogique, technique, dirigeante, administrative) ; - présentation de ou des usagers composant le ménage et recueil des principales données concernant leur état civil. ▶ Visite des locaux administratifs (bureaux d'entretien, salles d'ateliers, espace-ressources, bureau du responsable, lieu de perception des participations financières...) ▶ Visite du lieu d'hébergement si la prestation proposée comprend un hébergement temporaire. ▶ Présentation des co-hébergés (si besoin) en présence du réfèrent. ▶ Etablissement de l'état des lieux d'entrée et inventaire des équipements mis à disposition.

Déroulement	▶ Information sur le tri sélectif, le règlement de copropriété le cas échéant, les numéros d'urgence, l'environnement direct, et affichage de ces informations sur un panneau prévu à cet effet. ▶ Retour dans les locaux administratifs pour explication approfondie sur les termes du contrat ou du DIPC en vue de la signature au prochain RV. ▶ Fixation d'une date de rendez-vous de signature du contrat de séjour (de préférence la semaine suivante au plus tard).	
Outils à utiliser	▶ Livret d'accueil ▶ Contrat de séjour ou DIPC ▶ Règlement de fonctionnement ▶ Charte des droits et libertés de la personne accueillie ▶ Supports ludiques et pédagogiques (Powerpoint, photos, calendriers, schémas...) ▶ Dictionnaires	
Règles éthiques	▶ Veillez à ne pas tutoyer l'usager même si celui-ci vous tutoie (parce que vous êtes plus jeune que lui, parce qu'il ne maîtrise pas encore le vouvoiement en français, etc.) : au delà de l'exigence de professionnalisme, rappelons que le vouvoiement est une façon simple de témoigner son respect à un interlocuteur suffisamment infantilisé dans l'expérience de l'installation en France. ▶ Il est fortement conseillé de ne pas avoir recours aux enfants pour traduire les propos de leurs parents : en effet, cela induit un renversement des rôles parents / enfants préjudiciable à l'éducation de ceux-ci. ▶ Lors de cette première rencontre, le réfèrent doit s'astreindre à ne poser que les questions nécessaires à la compréhension de la situation de l'usager, et respecter les non-dits de celui-ci. Certains éléments nécessitent un peu de temps pour être confiés à une tierce personne. Veillez à ne pas être trop intrusif durant ce premier contact, la relation de confiance s'établira au fil de l'accompagnement. ▶ En lien avec le point précédent, ne prétendez pas être exhaustif sur les informations récoltées auprès de l'usager sur sa situation, le risque étant que la personne se sente réduite à ses difficultés, même si elle est en situation de fragilité.	
Savoir-être à mobiliser	▶ Aisance relationnelle ▶ Empathie ▶ Maîtrise de la conduite d'entretien	▶ Rigueur ▶ Sens de l'organisation ▶ Capacité d'analyse
Savoir-faire à mobiliser	▶ Maîtrise du fonctionnement d'une base de données ▶ Parfaite connaissance des prestations ▶ Parfaite connaissance des outils d'accompagnement	▶ Parfaite connaissance du cadre général d'accompagnement ▶ Maîtrise des langues étrangères

ETAPE 2 : LA CONTRACTUALISATION ¹⁰¹		
Définition	La contractualisation est conçue comme un moyen d'officialiser la relation entre l'usager et l'établissement par le biais d'un document écrit qui engage mutuellement les deux parties. D'une part, cet outil permet une transparence de l'accompagnement et atteste du professionnalisme de la structure, et d'autre part, il renforce l'engagement et la participation de l'usager à son projet.	
	Durée	Acteurs mobilisés
	▶ 1 heure environ selon le type de contrat (la signature des contrats de séjour prend davantage de temps que celle d'un contrat d'accompagnement, les informations relatives à l'hébergement étant nombreuses et très importantes) ▶ Doubler le temps si l'entretien requiert la présence d'un interprète	▶ Ensemble des membres adultes du ménage ou personne seule (selon type de structure et type de prestation proposée) ▶ Référent social du ménage ▶ Responsable d'établissement ▶ Interprète si nécessaire
Objectifs généraux	➡ Repréciser les termes du contrat de séjour ou du DIPC, notamment lorsque l'usager maîtrise peu ou pas la langue française. ➡ Consolider l'adhésion de l'usager aux prestations qui lui sont proposées ➡ Énoncer les droits et les devoirs liés à son accompagnement	
Objectifs opérationnels	A l'issue de cette phase, l'usager : ▶ Dispose d'un document officiel le liant à l'établissement pour une durée déterminée ▶ A connaissance du cadre dans lequel il va être accompagné et des prestations qui lui sont offertes ▶ A connaissance des modalités de renouvellement, de réactualisation ou de résiliation du contrat / du DIPC ▶ A connaissance des conséquences du non-respect des termes du contrat ou du DIPC ▶ A connaissance des voies de recours qu'il peut engager	
Modalités pratiques	▶ Ce RV ne doit pas avoir lieu trop longtemps après le premier accueil (au plus tard une semaine après). ▶ De même que pour le premier accueil, il est important de choisir un local adéquat, respectant la confidentialité des échanges. ▶ Une traduction écrite des documents utilisés est indispensable.	

Modalités pratiques	▶ Une traduction orale peut être nécessaire si la personne ne sait pas lire sa langue maternelle, pensez à préparer l'intervention d'un traducteur le cas échéant (par téléphone ou en direct). ▶ Le contenu du contrat ou du DIPC doit être si possible relu et validé par un avocat afin de s'assurer de sa conformité réglementaire.		
Déroulement	▶ Le rendez-vous s'effectue dans un premier temps en face à face avec le référent, avec la présence d'un interprète si besoin. ▶ Le référent peut dans un premier temps interroger l'usager sur les questions qui auraient pu apparaître depuis le premier RV sur le contenu du contrat, les modalités d'accompagnement et de séjour, afin d'éclaircir avec lui les incompréhensions possibles. ▶ La signature aura lieu de préférence en présence du responsable d'établissement, afin de rendre ce moment officiel. ▶ Il est conseillé de revenir également sur le contenu des autres documents d'accompagnement (règlement de fonctionnement, livret d'accueil) pour expliciter les autres règles en vigueur dans l'établissement et rappeler le cadre général de l'accompagnement. ▶ Le contrat signé ce jour ne comprend que les éléments liés au séjour et au fonctionnement général de l'établissement (ex : modalités de participation financière, conséquences du non-respect des termes du contrat...). Les aspects liés au projet personnalisé de la personne seront définis dans le mois qui suit l'admission et formalisés sous forme d'un avenant au contrat initial, puisque l'élaboration du projet nécessite davantage de temps. ▶ Le contrat doit être signé en 2 exemplaires originaux, dont un est gardé au dossier de l'usager et un est donné à l'usager. ▶ Pensez à faire des photocopies du contrat de séjour. ▶ Pour les établissements proposant un hébergement, un seul contrat de séjour est établi pour l'ensemble du ménage, si celui-ci occupe un même lieu d'hébergement. Il doit donc être signé par l'ensemble des personnes adultes. L'avenant appelé « projet personnalisé » est par contre, comme son nom l'indique, un document individuel, établi pour chaque adulte du ménage (sauf pour les aspects à traiter au niveau du ménage entier, ex : projet d'accès au logement).		
Outils à utiliser	▶ Contrat de séjour ou DIPC	▶ Livret d'accueil	▶ Règlement de fonctionnement

Règles éthiques	▶ Il est important que l'ensemble des signataires du contrat (les adultes du ménage) comprenne les termes du contrat, ce à quoi ils s'engagent et ce à quoi la structure d'accueil s'engage. Veillez donc à prendre le temps nécessaire pour expliquer et réexpliquer chaque article du document. ▶ N'oubliez pas que le consentement éclairé de la personne est indispensable : elle est libre ou non d'adhérer aux prestations proposées.	
Savoir-être à mobiliser	▶ Aisance relationnelle ▶ Empathie ▶ Maîtrise de la conduite d'entretien	▶ Rigueur ▶ Sens de l'organisation ▶ Capacité d'analyse
Savoir-faire à mobiliser	▶ Maîtrise du fonctionnement d'une base de données ▶ Parfaite connaissance des prestations ▶ Parfaite connaissance des outils d'accompagnement	▶ Parfaite connaissance du cadre général d'accompagnement ▶ Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères

101 Pour plus d'informations sur le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge, vous pouvez vous référer à la page 86.

ETAPE 3 : L'ELABORATION DU PROJET PERSONNALISE / LE BILAN DIAGNOSTIC		
Définition	Avant de pouvoir construire un projet d'autonomisation, il est indispensable d'effectuer un « état des lieux » de la situation de l'usager. Le bilan diagnostic est un temps indispensable de l'accompagnement à l'autonomie : il est ce qui permettra de se projeter dans les prestations à proposer à l'usager en fonction de sa situation. Il s'agit alors de situer les besoins et les attentes de l'usager en fonction de ses compétences, de ses expériences passées dans le pays d'origine, d'évaluer sa motivation et d'appréhender les opportunités du pays d'accueil. Il ne faut pas perdre de vue qu'un bilan n'est pas un ensemble de données figées : il peut subir des réajustements au fil du temps, en fonction de l'évolution des besoins et des attentes de l'usager.	
	Durée	Acteurs mobilisés
	▶ Le temps nécessaire pour effectuer un bilan dépend du type de prestation fournie par l'établissement. ▶ Dans une structure proposant un accompagnement global à l'autonomie, conjuguant prestations de logement et d'accompagnement à l'autonomie par exemple, le temps consacré au bilan sera plus long (2 entretiens) étant donné l'éventail des aspects à aborder (logement, emploi, droits sociaux, santé, parentalité, etc...) ▶ Dans une structure proposant un accompagnement plus restreint, le temps de bilan diagnostic peut être plus court (1 entretien).	▶ Ensemble des membres adultes du ménage ou personne seule (selon type de structure et type de prestation proposée) ▶ Référent social du ménage ▶ Interprète si nécessaire
Objectifs généraux	⇒ Retracer le parcours de l'usager avant son entrée dans l'établissement ⇒ Identifier les caractéristiques socio-économiques de l'usager à l'entrée dans l'établissement ⇒ Amener l'usager à identifier ses compétences, son expérience et les obstacles dans son accès à l'autonomie	
Objectifs opérationnels	A l'issue de cette phase, l'usager : ▶ A une vision claire sur son parcours ▶ Est en capacité d'analyser les atouts qu'il pourra mobiliser et les freins à lever dans la mise en œuvre de son projet.	

Modalités pratiques	▶ Les entretiens se déroulent en interface, en présence de l'ensemble des membres adultes du ménage, dans un lieu respectant la confidentialité des échanges. Cet aspect est important dans la mesure où les usagers sont amenés à revenir et à expliquer des éléments liés à leur passé, à leur demande d'asile et à leur parcours d'exil, ce qui eut parfois être très douloureux. Un cadre intime et sécurisant est donc indispensable. ▶ Une visite à domicile peut être programmée afin de recueillir les éléments de bilan diagnostic dans un autre contexte que celui des locaux administratifs de l'établissement. Cela peut permettre de libérer la parole sur certains aspects.	
Déroulement	▶ Un travail préparatoire est très utile pour cette phase : pour passer le relais de manière efficace, il est nécessaire de prendre contact avec la structure ayant accompagné l'utilisateur avant son entrée le cas échéant (CADA, CHU...) afin d'obtenir le maximum d'informations sur son parcours. Ensuite, une recherche documentaire rapide (20 minutes environ) permettra de s'informer sur le système éducatif, les langues, les cultures, la santé et l'économie (emploi, logement) du pays d'origine de l'utilisateur. ▶ Le bilan diagnostic ne s'apparente pas à une discussion à bâtons rompus : il est important de suivre une trame précise afin d'être sûr de s'arrêter sur l'ensemble des points à aborder. L'utilisation d'une grille de bilan est à ce titre fortement conseillée. ▶ Le bilan doit aboutir à une analyse partagée entre l'utilisateur et le référent.	
Outils à utiliser	▶ Grille de bilan-diagnostic ▶ Grille d'évaluation du niveau de français (en fonction du Cadre européen commun de référence)	▶ Base de données ▶ Fiches métiers (CIDJ, ROME)
Règles éthiques	▶ Les personnes ont tout à fait le droit ne pas répondre à certaines questions : à vous de les amener de manière subtile en faisant comprendre l'intérêt pour l'accompagnement de ces informations. N'insistez pas si elles souhaitent garder certains éléments pour elles et si elles ne veulent pas « tout dire, tout de suite ». ▶ Au contraire, si l'utilisateur donne des informations qui n'entrent pas dans le cadre de la grille de bilan diagnostic et qui n'ont pas d'importance cruciale pour l'accompagnement, alors il est fortement conseillé de leur garder ce caractère informel et de ne pas les consigner par écrit.	

Savoir-être à mobiliser	▶ Capacité de distanciation ▶ Empathie ▶ Maîtrise de la conduite d'entretien	▶ Rigueur ▶ Sens de l'organisation ▶ Capacité d'analyse
Savoir-faire à mobiliser	▶ Maîtrise du fonctionnement d'une base de données ▶ Capacité de synthèse ▶ Médiation interculturelle	▶ Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères ▶ Connaissance des métiers et des compétences associées ▶ Connaissance dans la transférabilité des compétences

ETAPE 4 : L'ELABORATION DU PROJET PERSONNALISE / LA CONSTRUCTION DU PROJET		
Définition	Une fois le bilan diagnostic effectué, le travail d'élaboration concrète du projet d'autonomisation peut commencer. Cette construction relève du processus, elle n'est pas une évidence et se déroule dans un temps plus ou moins long selon le profil de l'usager. En effet, la prise de conscience de ses compétences dans la société d'accueil, la détermination de ses attentes, la volonté de choisir une orientation sont autant d'aspects qui s'inscrivent dans une temporalité propre à chacun. A cela, s'ajoutent les contraintes externes telles que la situation du marché de l'emploi, la crise du logement dans les grandes agglomérations ou la saturation des dispositifs de formation. La gestion de ces différents facteurs est un véritable défi pour les professionnels de l'action sociale. En ce qui concerne l'usager, il ne s'agit pas moins qu'un réel choix de vie sur le court ou moyen terme. Une fois le projet d'autonomisation au sein de l'établissement élaboré et construit, il s'agit d'établir un calendrier d'action efficace en vue de sa mise en œuvre dans le temps imparti, puis de valider ce calendrier en vérifiant bien que les objectifs à atteindre et les moyens pour y parvenir soient parfaitement clairs.	
	Durée	Acteurs mobilisés
	▶ Encore une fois, la durée de ce temps d'accompagnement dépend à la fois du type de structure, des prestations proposées, et de la situation personnelle de l'usager. ▶ Il est important de tenir compte de la temporalité propre à l'usager, de son cheminement pour parvenir à l'élaboration de son projet. ▶ Néanmoins, il faut également prendre la mesure du temps imparti pour l'accompagnement dans la structure d'accueil. ▶ Pour un usager accompagné sur une période de 6 mois, on peut considérer que le projet personnalisé doit être validé au bout d'un mois maximum (soit 1/6ème du temps d'accompagnement consacré à l'élaboration du projet) ▶ Il est important de ne pas « diluer » la construction du projet sur une trop longue période : les entretiens doivent être rapprochés (une semaine maximum entre chaque) afin de mettre l'usager dans une dynamique	▶ Ensemble des membres adultes du ménage ou personne seule (selon type de structure et type de prestation proposée) ▶ Référent social du ménage ▶ Interprète si nécessaire ▶ Réseau de partenaires (associations, services sociaux, entreprises...)

Objectifs généraux	➤ Dégager une vision prospective de l'évolution de la situation (atouts, freins) ➤ Identifier les actions à mener pour parvenir à l'autonomisation de l'usager ➤ Hiérarchiser les actions à mener pour les étaler dans le temps et établir des priorités ➤ Formaliser un engagement réciproque sur les prestations proposées et le rôle de chacun dans la mise en œuvre de ses prestations.
Objectifs opérationnels	A l'issue de cette phase, l'usager : ▶ Est en mesure de confronter ses attentes à la réalité du marché du travail, du logement... ▶ Elabore une ou plusieurs stratégies à court, moyen et long terme pour parvenir à ses objectifs ▶ Est engagé pleinement dans la mise en œuvre de son projet personnalisé
Modalités pratiques	▶ Il est recommandé d'organiser les temps d'entretien de manière à faciliter l'expression des usagers en prêtant attention au moment de l'entretien, à sa durée, au nombre de participants ainsi qu'à une organisation de l'espace appropriée.
Déroulement	▶ Cette phase est avant tout un temps d'information, de réflexion et de co-construction. ▶ Elle peut prendre différentes formes : des entretiens en interface, des ateliers, des mises en situation (stage, évaluation en milieu de travail...) ▶ Le référent a un rôle d'accompagnement à l'émergence des attentes, et de repérage et de valorisation des compétences sociales et professionnelles de l'usager. ▶ Le projet final doit rester « ouvert », c'est-à-dire prêt à être réactualisé en fonction des opportunités qui peuvent se présenter au cours de l'accompagnement et qui n'avaient pas été prévues au départ. ▶ Le référent est également là pour accompagner l'usager dans les choix à faire entre tous les possibles, en travaillant avec lui sur la gestion de la frustration que peut engendrer ces choix. ▶ Il lui est conseillé dans l'élaboration du projet de travailler avec l'usager sur le repérage de personnes ressources dans son entourage (familiales, personnelles, amicales, sociales)

Déroulement	▶ A noter : les personnes peuvent facilement adopter un discours conformiste et peu adapté à leurs réelles attentes quand on leur parle de « projet » : il est donc nécessaire pour le professionnel de voir plus loin que ces propos de base pour creuser et faire émerger des besoins et des envies sous-jacents. ▶ Cependant, il ne faut pas oublier de reconnaître à la personne une expertise sur sa situation et ne pas sous-estimer ses capacités de distanciation par rapport à son vécu. ▶ Les objectifs retenus doivent être adaptés aux situations des personnes, et concrets de manière à contribuer à un sentiment d'avancée et à restaurer l'estime de soi des personnes accompagnées. ▶ L'étape de validation du projet dans le parcours d'exil des usagers n'est pas toujours franchie sans anxiété, sans craintes car la validation d'un calendrier précis d'actions concrètes provoque souvent la sensation de devoir "poser ses valises". Le fait de formuler cette difficulté peut suffire quelquefois à libérer les tensions.	
Outils à utiliser	▶ Evaluations en milieu de travail ▶ Evaluation des compétences et des capacités professionnelles ▶ Enquêtes métier ▶ Conventions de stage en entreprise ▶ Planning	▶ Livret d'accueil ▶ Contrat de séjour ▶ Règlement de fonctionnement ▶ Grille de bilan diagnostic
Règles éthiques	▶ Il est important de comprendre qu'il ne faut pas prendre « à la lettre » les attentes de l'utilisateur mais bien les recueillir et entamer un dialogue qui aboutisse à un ajustement des propositions aux réalités du marché de l'emploi, du logement, aux compétences de l'utilisateur, à sa situation et à ses freins. ▶ A noter : l'accord de la personne est indispensable pour partager avec des partenaires extérieurs à la structure des informations liées à sa situation. Il est à ce titre conseillé de contacter autant que faire se peut les partenaires en présence de l'utilisateur, et faire en sorte que celui-ci prenne la parole aussi souvent que possible pour expliciter sa situation.	
Savoir-être à mobiliser	▶ Créativité ▶ Empathie	▶ Méthode et rigueur ▶ Sens du dialogue
Savoir-faire à mobiliser	▶ Maîtrise du fonctionnement d'une base de données ▶ Capacité de synthèse ▶ Médiation interculturelle	▶ Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères ▶ Connaissance des métiers et des compétences associées ▶ Connaissance des dispositifs d'accès à l'emploi, au logement, aux droits sociaux

ETAPE 5 : LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET PERSONNALISÉ		
Définition	Il s'agit pour résumer du moment où se confrontent les dispositions prévues dans le projet personnalisé et les actes posés par l'utilisateur et son référent qui constitue l'accompagnement à l'autonomie. Il est normal de constater un certain nombre d'écarts entre le prévisionnel (le projet) et le réalisé (l'accompagnement et ses résultats), écarts qui peuvent venir à la fois d'incohérences dans le projet, d'actions qui ne peuvent pas être mises en place ou qui n'aboutissent finalement pas à l'objectif souhaité... Cette phase concrétise tout le travail fait en amont. Il ne faut en effet pas perdre de vue que l'accompagnement doit aboutir à des résultats concrets.	
	Durée	Acteurs mobilisés
	▶ Là encore, la durée de ce temps d'accompagnement dépend à la fois du type de structure, des prestations proposées, et de la situation personnelle de l'utilisateur. ▶ Pour un usager accompagné sur une période de 6 mois, on peut considérer que la mise en œuvre du projet personnalisé s'étale sur 5 mois environ (soit 5/6^{ème} du temps d'accompagnement). ▶ Il est logique que ce temps soit le plus important de la période d'accompagnement, puisqu'il s'agit de la partie la plus importante, celle où l'action prédomine sur la réflexion, et celle sur laquelle vont se fonder les résultats de l'accompagnement et les indicateurs de l'autonomie acquise ou non.	▶ Ensemble des membres adultes du ménage ou personne seule (selon type de structure et type de prestation proposée) ▶ Référent social du ménage ▶ Interprète si nécessaire ▶ Réseau de partenaires (associations, services sociaux, entreprises...)
Objectifs généraux	➡ Mettre en œuvre les actions prévisionnelles développées dans le projet personnalisé	
Objectifs opérationnels	▶ A l'issue de cette phase, l'utilisateur : ▶ A atteint dans la mesure du possible et compte-tenu des contraintes extérieures les objectifs fixés dans le projet personnalisé ▶ A participé à la mise en œuvre de ces objectifs en étant acteur de son projet.	

Modalités pratiques	▶ On estime d'un rendez-vous par semaine est un minimum pour permettre un suivi régulier et efficace. ▶ La pluralité des modes d'accompagnement permettent de construire un réel parcours d'autonomisation personnalisé et adapté aux besoins des usagers. La mise en œuvre du projet personnalisé doit être envisagée à travers diverses modalités d'action : entretiens en face à face avec un seul membre du ménage, entretiens en couple, entretiens familiaux... ▶ De même les types de contact peuvent varier : entretiens dans les locaux administratifs, visites à domicile, déplacements avec l'usager, réunions de projet, ateliers... ▶ Attention à ne pas tomber dans l'activisme en superposant les actions les unes aux autres, veillez à respecter un rythme permettant à la personne de s'approprier les actions menées. ▶ Veillez également à garder un rythme d'accompagnement soutenu au fil du temps, car l'engagement des usagers a tendance à se réduire au fil de la mise en œuvre, et à s'orienter vers davantage de délégation aux référents.
Déroulement	▶ Le référent a un rôle de coordination de la mise en œuvre du projet : il est l'interlocuteur privilégié des différents acteurs intervenant sur le projet, et il est responsable de la délivrance des prestations prévues dans le projet personnalisé. ▶ Les actions sont menées en cohérence avec le calendrier prévu dans le projet personnalisé. ▶ Des temps de suivi du projet doivent être décidés dès le début de l'accompagnement, afin de faire des points réguliers sur l'avancement du projet et des actions à mener pour la suite, voire de réajuster la stratégie définie au départ si on s'aperçoit qu'elle n'est pas adaptée. ▶ La personne doit être présente lors de ces moments de suivi et tout doit être mis en œuvre pour faciliter sa participation à la réflexion sur le chemin parcouru. ▶ Il vous sera utile de savoir repérer et questionner les attitudes de repli et de désengagement, qui peut avoir différentes explications : position dominante du référent, sentiment d'échec, accompagnement ne permettant pas l'initiative de la personne, problèmes de santé, dépression...). Vous serez ainsi à même d'agir sur ce problème. ▶ Ne pas oublier de conserver une copie de l'ensemble des justificatifs des démarches accomplies (entrée en formation, stage, obtention d'un logement...)

Outils à utiliser	▶ Projet personnalisé ▶ Livret d'accueil ▶ Outils d'animation d'ateliers ▶ Kits pédagogiques divers	▶ Contrat de séjour ▶ Règlement de fonctionnement ▶ Conventions de stage
Règles éthiques	Le référent est investi d'une mission institutionnelle, qui lui confère une responsabilité importante mais dont il importe toutefois de définir les limites : ▶ Le référent est responsable du projet (respect des échéances, délivrance des prestations inscrites dans le contrat, mise en place des relais nécessaires etc.) et non du ménage (choix contraires à la démarche projetée et négociée au départ, non-respect des obligations inscrites dans le règlement de fonctionnement et dans le contrat d'hébergement et d'accompagnement...). ▶ La désignation d'un référent confère à celui-ci une autorité de compétence qui ne renverse pas toutefois l'ordre hiérarchique. Les principales décisions prises au cours de sa mise en œuvre doivent en effet être validées par le responsable d'établissement. ▶ De manière générale, il faut veiller à ce que le cadre mis en place soit respecté, mais sans que cela n'implique une rigidité trop importante qui nuise à la capacité d'initiative de l'usager comme du référent.	
Savoir-être à mobiliser	▶ Rigueur ▶ Sens de l'organisation ▶ Empathie	▶ Sens du dialogue ▶ Prise d'initiative
Savoir-faire à mobiliser	▶ Travail en réseau ▶ Bonne connaissance des dispositifs d'accès au logement ▶ Bonne connaissance des dispositifs d'accès aux droits sociaux	▶ Bonne connaissance des dispositifs d'accès à l'emploi ▶ Bonne connaissance des dispositifs d'accès à la formation ▶ Médiation interculturelle

ETAPE 6 : LE BILAN ET L'EVALUATION

Définition	Cette phase débute par une sorte d'inventaire des actions menées par l'utilisateur seul ou conjointement avec son référent. Cet inventaire recouvre plusieurs fonctions : il s'agit de rendre visible le travail effectué au niveau de la structure, mais aussi de rendre compte à l'utilisateur du chemin parcouru, et par la même occasion, de renforcer sa confiance en lui ou de favoriser une remise en question. De plus, ce bilan peut être l'occasion de donner des pistes, des conseils lorsque l'autonomie de l'utilisateur n'est pas encore tout à fait suffisante et que le relais est transmis aux organismes de droit commun ou à des structures relais. La phase d'évaluation constitue le processus par lequel on juge la valeur de l'action menée dans une optique de réajustement de l'accompagnement et d'amélioration des prestations fournies.	
	Durée	Acteurs mobilisés
	► La phase de bilan / évaluation dépend de l'issue de l'accompagnement : un départ précipité de l'établissement peut arriver de manière ponctuelle et ainsi mettre à mal ce processus. Néanmoins, il est important de ne pas négliger cette phase quand les conditions de sortie le permettent. Elle est importante afin de permettre une évolution sereine du futur parcours de l'utilisateur et pour l'établissement, dans l'optique d'une amélioration des pratiques. ► Des phases de bilan intermédiaire peuvent être fixées dès le début de l'accompagnement, à mi-parcours notamment. Pour les accompagnements n'ayant pas de date de fin prévisionnelle, il est important de fixer des temps réguliers pour mener ce travail, en fonction du rythme du projet.	
	► Ensemble des membres adultes du ménage ou personne seule (selon type de structure et type de prestation proposée) ► Référent social du ménage ► Interprète si nécessaire ► Réseau de partenaires (associations, services sociaux, entreprises...) ► Responsable d'établissement	
Objectifs généraux	➡ Faire le point sur l'évolution de la situation de l'utilisateur entre le début et la fin de l'accompagnement ➡ Officialiser et ritualiser la fin de l'accompagnement ➡ Introduire la passation de relais si nécessaire, donner des pistes à moyen et long terme ➡ Recueillir un feedback de la part de l'utilisateur ➡ Mesurer la qualité du travail réalisé et contrôler son adéquation avec les missions de l'établissement et des prestations délivrées	

Objectifs opérationnels	Au terme de cette étape, l'utilisateur doit pouvoir : ► Comprendre que l'accompagnement est fini et ce que cela implique ► Identifier ses acquis ► Prendre conscience du chemin parcouru Au terme de cette étape, le référent doit pouvoir : ► Interroger sa pratique au regard des conclusions du bilan ► Réajuster ses modes d'intervention, soit en les améliorant soit en confortant les plus performants. L'évaluation peut également lui permettre de pointer ses domaines de compétence privilégiés et parallèlement ses besoins de formation.
Modalités pratiques	► Il est recommandé de proposer un cadre facilitant l'expression des usagers et notamment de leurs interrogations et de leurs observations sur le parcours accompli au sein de l'établissement. Pour cela divers supports peuvent être utilisés : questionnaire de satisfaction, grille de bilan...
Déroulement	► Dans un premier temps, rappelons que la préparation à la sortie de l'établissement doit débuter dès l'entrée, surtout dans les dispositifs ayant une mission d'hébergement temporaire, afin d'éviter une appropriation trop exclusive des lieux par les usagers et ainsi les aider à se mettre dans une dynamique de recherche d'autonomie plus que de consommation d'une prestation. ► Lorsqu'une solution de sortie se présente ou qu'une fin de prise en charge est sur le point d'être prononcée, le référent évoque avec l'utilisateur la fin imminente de l'accompagnement, en expliquant ses raisons (accès à un logement autonome, rupture du contrat de séjour, etc...) ► Dans les cas de rupture de contrat, situation qui peut souvent engendrer des conflits avec la structure d'accueil, il est conseillé dans la mesure du possible de redoubler les efforts de pédagogie afin de garder le dialogue ouvert, et préparer au mieux la sortie. ► Dans un deuxième temps, le référent propose de faire le point sur l'évolution de la situation avant et à l'issue de l'accompagnement ; c'est une phase d'échange au cours de laquelle le référent expose son avis global sur les temps forts de l'accompagnement, tout comme le fait l'utilisateur, encourage dans son expression par divers outils (questionnaire de satisfaction par exemple). ► Le troisième temps est dirigé vers l'avenir : il s'agit d'évoquer les perspectives de l'utilisateur - relais ou complète autonomie, de lui fournir un appui et identifier les personnes-ressources pour la suite du parcours.

Déroulement	▶ Ne pas oublier de permettre à l'usager d'exprimer ses nouvelles attentes afin qu'elles figurent dans le dossier de liaison transmis à l'organisme-relais le cas échéant. ▶ Il ne faut pas oublier d'enregistrer des nouvelles coordonnées de l'usager dans la mesure du possible et de définir les modalités de la future prise de contact : pour quels types de problématiques, à quelle fréquence, etc. ▶ Enfin, il peut être utile, notamment en cas de situation de conflit à l'issue de l'accompagnement, de faire intervenir le responsable d'établissement dans cette phase, en veillant à ce qu'il ne fasse pas office de médiateur entre un usager mécontent du service fourni et son référent, mais plutôt de personne-ressource extérieure à la relation usager/référent, en capacité de resituer les enjeux de l'accompagnement, et de recueillir la parole de l'usager de manière dépassionnée. Sa position hiérarchique dans la structure lui confère également une autorité qui permet d'officialiser la fin de l'accompagnement et ainsi de préparer l'usager à sa sortie prochaine.	
Outils à utiliser	▶ Questionnaire de satisfaction	▶ Grille de bilan
Règles éthiques	▶ Veillez à ce que la personne puisse profiter de ce moment de bilan évaluation pour exprimer ses questionnements, ses attentes non satisfaites et ses craintes éventuelles pour la suite de son parcours hors de l'établissement. ▶ Cette phase nécessite un travail particulier d'objectivation du référent afin de pouvoir regarder de manière constructive le chemin parcouru, les freins rencontrés et les atouts mobilisés. La difficulté est de ne pas tomber dans l'appropriation indue des réussites comme des échecs du projet mais de tenter de les remettre dans un contexte afin de comprendre et d'apprendre à les dépasser. ▶ N'oubliez pas que cette phase reste délicate car elle peut conduire à l'expression de frustrations de l'usager si les objectifs de l'accompagnement n'ont pas été atteints, ou d'angoisses de se retrouver en situation d'autonomie après plusieurs années d'accompagnement dans diverses structures pour certains.	
Savoir-être à mobiliser	▶ Rigueur ▶ Sens de l'organisation ▶ Empathie	▶ Sens du dialogue ▶ Capacité d'objectivation / de distanciation ▶ Ecoute active
Savoir-faire à mobiliser	▶ Travail en réseau ▶ Bonne connaissance des outils d'évaluation de projet	▶ Médiation interculturelle

ETAPE 7 : POST SUIVI		
Définition	Il s'agit du maintien d'un accompagnement en « mode veille », ou post-suivi. Il peut relever d'une obligation contractuelle dans le cadre de certaines prestations, et dans d'autres cas il est facultatif, soumis à l'acceptation de l'usager. Cette phase assure plusieurs objectifs : il s'agit de prévenir les incidents ou l'émergence de freins périphériques, de rassurer l'usager dans sa capacité à être autonome ainsi que d'offrir la garantie d'un suivi ponctuel à l'organisme de formation, l'employeur ou le bailleur.	
	Durée	Acteurs mobilisés
	▶ La durée du post-suivi peut être variable et dépend des prestations d'accompagnement délivrées initialement et des besoins et attentes des personnes. ▶ Pour un accompagnement d'une durée de 6 mois par exemple, on peut considérer que la durée de post-suivi « classique » sera de 2 mois à raison d'un contact tous les 15 jours (téléphonique, entretien, visite à domicile, sur le lieu de travail...), ce qui équivaudra à 4 contacts. ▶ Il n'y a évidemment pas de règle immuable en la matière : une prestation a maxima doit être proposée à l'usager puis négociée en fonction des besoins exprimés par celui-ci et / ou repérés par le référent.	▶ Ensemble des membres adultes du ménage ou personne seule (selon type de structure et type de prestation proposée) ▶ Référent social du ménage ▶ Interprète si nécessaire ▶ Réseau de partenaires (associations, services sociaux, entreprises...)
Objectifs généraux	➡ Sécuriser la transition des personnes vers l'autonomie	
Objectifs opérationnels	Dans cette phase de transition le référent pourra, en fonction des besoins : ▶ Aider à la gestion du budget, ▶ Intervenir en médiateur ▶ Aider à l'intégration dans l'immeuble et l'environnement : rencontre avec le voisinage, accès aux services et équipements collectifs ▶ Conseiller sur l'utilisation et l'entretien du logement et des parties communes ▶ Assurer le relais avec les travailleurs sociaux de secteur et éventuellement une association d'insertion par le logement habilité pour mettre en œuvre une mesure d'accompagnement social lié au logement	

Modalités pratiques	▶ Elles doivent être définies dans le contrat de séjour dès le début de l'accompagnement ▶ Elles peuvent néanmoins être réaménagées en fonction de l'évolution de la situation et ne doivent pas engager l'établissement (pas de post-suivi en cas de fin de prise en charge par exemple) ▶ Le post-suivi peut être mené par téléphone, en entretien en face-à-face, en visite à domicile, ou visite sur le lieu de stage, de travail... Tout dépend de l'objectif recherché et des difficultés potentielles repérées à la sortie de l'usager. Si la bonne occupation du logement reste un point un peu sensible par exemple (hygiène dans le logement, relations avec le voisinage...) le post-suivi peut être mené par le biais de visites à domicile afin de repérer d'éventuels problèmes naissantes et les travailler avec la personne. ▶ De même, le point de contact n'est pas forcément l'usager lui-même : le post-suivi peut très bien être mené auprès de l'employeur, du formateur, du travailleur social référent...	
Déroulement	▶ Médiation auprès du bailleur en cas de litiges liés au logement ▶ Médiation auprès de l'employeur pour faciliter l'intégration dans l'entreprise ▶ Médiation auprès des services sociaux pour faciliter le relais avec le droit commun	
Outils à utiliser	▶ Fiche de post-suivi	
Règles éthiques	▶ Veillez à ne pas être intrusif : en effet, l'usager étant censé être autonome à sa sortie de l'établissement, une présence trop contraignante et trop directive pourrait mettre à mal le travail d'insertion effectué pendant l'accompagnement. L'objectif reste bien que l'usager n'ait plus besoin d'avoir recours à vos services, aussi il est important de trouver la bonne distance, entre abandon total au droit commun et surprotection infantilisante, soit une présence rassurante mais en retrait.	
Savoir-être à mobiliser	▶ Rigueur ▶ Sens de l'organisation	▶ Sens du dialogue ▶ Capacité d'objectivation / de distanciation
Savoir-faire à mobiliser	▶ Travail en réseau	▶ Médiation interculturelle

Chapitre 3. Les principales thématiques de l'accompagnement vers l'autonomie

L'ACCOMPAGNEMENT A L'ACCES AUX DROITS CIVILS ET AU SEJOUR	
Objectifs généraux	➤ Accompagner l'usager dans leur accès au droit au séjour et aux droits civils et la pérennisation de ces droits
Objectifs opérationnels	➤ Accompagner l'usager dans l'attribution de sa carte de résident ➤ Accompagner l'usager dans sa procédure de rapprochement familial ➤ Accompagner l'usager dans l'accès à sa procédure de naturalisation
Outils à utiliser	➤ Fiche de bilan-diagnostic ➤ Schéma de la demande d'asile et du parcours du réfugié ➤ CESEDA

ETAPE 1 : BILAN ET DIAGNOSTIC DE L'ACCES AUX DROITS CIVILS	
Objectifs	Le référent : ➤ fait le point sur le droit au séjour de l'usager à l'entrée dans le service et sur les droits civils auxquels il compte prétendre ➤ définit les ouvertures de droits à effectuer ➤ fait la liste des démarches nécessaires à l'ouverture de ces droits ➤ établit avec l'usager un planning de ces démarches et un listing des différents documents indispensables
Méthodologie	Le référent informe, conseille, évalue l'éligibilité de l'usager à l'accès à certains droits civils. Il conseille l'usager sur la faisabilité de ses projets. A l'issue du bilan-diagnostic, un certain nombre de démarches sont proposées au ménage, ainsi que des documents à fournir, afin de pouvoir passer à la phase d'ouverture de droits.

ETAPE 2 : OUVERTURE DES DROITS

Objectifs	➤ Apporter une assistance dans la compréhension des procédures ➤ Accompagner l'usager dans les formalités : • d'échange de récépissés • de délivrance de la carte de résident • de rapprochement familial • d'échange du permis de conduire • de délivrance des prestations prévues dans le cadre du Contrat d'accueil et d'intégration
Méthodologie	➤ Suite à l'entretien de bilan-diagnostic, le référent donne rendez-vous à l'usager pour remplir avec elle les formulaires et mettre en œuvre les procédures. ➤ Il l'informe des pièces qu'elle doit apporter et qui sont à joindre aux dossiers.

ETAPE 3 : REGLEMENT DE LITIGES

Objectifs	➤ Apporter un soutien en cas de litige avec l'administration dans la délivrance de documents liés au séjour ou à toute autre démarche. ➤ Assurer un suivi permanent tout au long de la durée de l'accompagnement sur la pérennisation du droit au séjour des ménages.
Méthodologie	➤ Information et veille assurée par le référent sur le renouvellement des droits effectif par l'usager ➤ Intervention ponctuelle du référent en tant que médiateur en cas de litige avec l'administration chargée de la délivrance des prestations

L'ACCOMPAGNEMENT A L'ACCES AUX DROITS SOCIAUX

Objectifs généraux	➤ Rendre effectif l'accès aux droits sociaux de l'usager
Objectifs opérationnels	➤ Mener les démarches nécessaires à l'ouverture des droits sociaux ➤ Intervenir en médiateur pour faciliter l'accès des usagers aux institutions sociales et administratives
Outils à utiliser	➤ Schéma du parcours du réfugié ➤ CESEDA – Dictionnaire permanent du social –

ETAPE 1 : BILAN ET DIAGNOSTIC DE L'ACCES AUX DROITS SOCIAUX

Objectifs	➤ Faire le point sur les droits du ménage à l'entrée dans le service ➤ Définir les ouvertures de droits à effectuer ➤ Lister les démarches nécessaires à l'ouverture de ces droits ➤ Etablir avec le ménage un planning de ces démarches et un listing des différents documents indispensables
Méthodologie	L'accès aux droits sociaux sera travaillé lors de temps d'entretiens individuels et de temps de travail en groupe, comme expliqué ci-dessus : 1. L'accompagnement individuel Le référent informe, conseille, évalue l'éligibilité du ménage à : L'accès aux minimas sociaux (RSA socle, RSA complémentaire, RSA majoré, AAH...) L'accès aux prestations familiales (allocations familiales, PAJE, complément familial, ASF...) A l'issue du bilan-diagnostic, un certain nombre de démarches seront proposées au ménage, ainsi que des documents à fournir, afin de pouvoir passer à la phase de mise en œuvre de l'accès aux droits sociaux. 2. L'information collective Cette séance d'information collective vise à présenter de manière claire et synthétique à l'usager l'ensemble de ses droits et ses devoirs en tant que bénéficiaire de la protection internationale admis au séjour en France. Un module d'une durée d'une demi-journée traite des thèmes suivants : • L'accès aux droits sociaux • L'accès au droit au séjour • La procédure de rapprochement familial • La procédure d'échange du permis de conduire

ETAPE 2 : OUVERTURE DES DROITS SOCIAUX

Objectifs	➤ Apporter une assistance dans la compréhension des procédures d'ouverture des droits sociaux ➤ Accompagner le ménage dans l'élaboration des dossiers d'ouverture de droits
Méthodologie	➤ Suite à l'entretien de bilan-diagnostic, le référent donne rendez-vous sous huit jours au ménage pour remplir avec elle les formulaires de demande de prestation. ➤ Il l'informe des pièces qu'elle doit apporter et qui sont à joindre aux dossiers. ➤ L'établissement doit veiller à disposer en permanence dans la mesure du possible d'exemplaires vierges des principaux formulaires officiels de demande de prestations.

ETAPE 3 : REGLEMENT DE LITIGES LIES A LA DELIVRANCE DE DROITS SOCIAUX

Objectifs	➤ Apporter un soutien en cas de litige avec l'administration dans la délivrance des droits sociaux ➤ Assurer un suivi permanent tout au long de la durée de l'accompagnement sur la pérennisation des droits sociaux de l'usager
Méthodologie	➤ Information et veille assurée par le référent sur le renouvellement des droits effectif par l'usager ➤ Intervention ponctuelle du référent en tant que médiateur en cas de litige avec l'administration chargée de la délivrance des prestations

L'ACCOMPAGNEMENT A L'APPRENTISSAGE DE LA LANGUE FRANCAISE

Objectifs généraux	➤ La communication et la compréhension orale ➤ Les échanges et les contacts entre les personnes ➤ La rupture de l'isolement ➤ La maîtrise de la lecture et de l'écriture
Objectifs opérationnels	➤ Autonomiser en familiarisant l'usager à tous types de démarches institutionnelles ➤ Donner les moyens d'une participation à la vie sociale par l'appropriation des codes culturels et de connaissances linguistiques de base ➤ Permettre l'élaboration de choix relatifs à la construction d'un devenir professionnel et à l'accès à un logement ➤ Réduire le conflit entre culture d'origine et culture d'accueil par le biais de la langue, afin de favoriser l'intégration culturelle
Outils à utiliser	➤ Supports sonores et visuels (messages oraux, jeux de rôle, repérage de logos...) ➤ Documents de la vie quotidienne (certificats médicaux, carnets de liaison, factures, quittances, bulletin de salaire...)

ETAPE 1 : EVALUATION DU NIVEAU LINGUISTIQUE

Objectifs	➤ Pour les primo-arrivants, l'apprentissage du français constitue un élément clé du processus d'intégration. ➤ Son acquisition contribue à développer le sentiment d'appartenance à la société d'accueil et la participation à la vie sociale. ➤ Elle rend l'usager capable de s'informer, de communiquer et de recourir au droit.
Méthodologie	➤ Evaluer le niveau de français à l'entrée dans l'établissement ➤ Utiliser le français durant l'ensemble des temps d'accompagnement proposés ➤ Evaluer régulièrement les progrès effectués, les besoins et les attentes de l'usager en lien avec l'ensemble des activités ➤ Mettre en place des activités en tenant compte de la nature et de la disparité des publics : analphabétisme, illettrisme, culture écrite, culture orale...

ETAPE 2 : MISE EN PLACE D'ACTIONS D'APPRENTISSAGE LINGUISTIQUE	
Objectifs	Faciliter l'apprentissage du français en mettant en place des actions spécifiques au sein de la structure d'accueil
Méthodologie	- Plusieurs types de prestations peuvent être proposés pour faciliter l'apprentissage de la langue française : - Cours de français - Atelier informatique, qui permet une découverte de l'environnement informatique, un travail personnalisé en français, et, pour les réfugiés statutaires, la réalisation de démarches de recherche d'emploi - Ateliers d'information et de sensibilisation, qui font intervenir des professionnels extérieurs, qui permettent d'aborder des sujets sensibles, de société, de prévention et de gestion de la vie courante. - Exemple de partenaires : EDF, Caisse d'Epargne, Pompiers, Croix Rouge, Office National des Forêts, CAF, Planning Familial, etc. - Ateliers de type créatif et récréatif, qui reposent sur l'échange des savoir-faire des usagers. Il est nécessaire de consulter régulièrement les usagers sur leurs souhaits et leurs compétences, et de veiller à ce que ces activités soient créatrices de lien social et valorisent les personnes concernées. - Exemple : jardinage, cuisine.

FOCUS SUR... le FACIL *

- Formation d'Accès à la Citoyenneté et à l'Intégration par la Langue -

France terre d'asile a développé une ingénierie de formation spécifique, adaptée aux besoins des primo arrivants, leur permettant d'acquérir de manière accélérée et intensive des compétences linguistiques et communicatives afin de parvenir à une maîtrise de leur environnement et le développement d'un projet d'autonomisation.

Cette démarche s'appuie sur la transversalité des apprentissages et la pédagogie de projet. Elle se déroule sous forme d'une formation gratuite et non rémunérée d'une durée au minimum de 450 heures à raison de 35 heures par semaine, et nécessite le développement de partenariats locaux pour faciliter l'intégration dans les différents espaces sociaux (services publics, écoles, bureaux de poste, bibliothèques...)

Elle se déroule de façon ponctuelle avec un groupe de stagiaires fixe, mais cette ingénierie peut néanmoins être réutilisée dans différents contextes. Par exemple, elle a été adaptée dans un programme spécifique mené par le Centre d'accueil pour demandeurs d'asile de France terre d'asile situé à Juvisy sur Orge dans l'Essonne pour un groupe de réfugiés statutaires notamment issue des programmes d'accueil d'irakien en 2009.

Pour plus d'informations,
vous pouvez visionner sur le site de France terre d'asile le documentaire
« Demain sera Facile ! ».

* avec le soutien du Fonds Social Européen (FSE), de l'ex DASS de Paris et dans le cadre du PRIPI de la région Ile-de-France de 2005 à 2007.

L'ACCOMPAGNEMENT A L'ACCES AUX SOINS	
Objectifs généraux	Rendre effectif l'accès aux soins de l'utilisateur
Objectifs opérationnels	- Lever les obstacles psychologiques, cognitifs ou culturels à l'accès au système de santé - Lever les obstacles financiers à l'accès au système de santé - Informé sur le système de santé français
Outils à utiliser	Livret pédagogique de l'atelier de prévention et d'éducation à la santé

ETAPE 1 : BILAN ET DIAGNOSTIC DE L'ACCES AUX SOINS	
Objectifs	Le référent : - fait le point sur les droits à l'accès aux soins du ménage à l'entrée dans le service - définit les ouvertures de droits à effectuer - liste les démarches nécessaires à l'ouverture de ces droits - établit avec le ménage un planning de ces démarches et un listing des différents documents indispensables - veille au changement de caisse d'affiliation si le ménage était auparavant domicilié dans un autre département
Méthodologie	Le référent informe, conseille, évalue l'éligibilité de l'utilisateur à l'accès à une couverture maladie. A l'issue du bilan-diagnostic, un certain nombre de démarches sont proposées à l'utilisateur, ainsi que des documents à fournir, afin de pouvoir passer à la phase d'ouverture de droits.

ETAPE 2 : OUVERTURE DES DROITS	
Objectifs	- Apporter une assistance dans la compréhension des procédures d'ouverture des droits aux soins - Accompagner l'utilisateur dans l'élaboration des dossiers d'ouverture de droit aux soins
Méthodologie	- Suite à l'entretien de bilan-diagnostic, le référent donne rendez-vous sous huit jours à l'utilisateur pour remplir avec lui les formulaires de demande de prestation. - Il l'informe des pièces qu'il doit apporter et qui sont à joindre aux dossiers. - L'établissement doit veiller à disposer en permanence dans la mesure du possible d'exemplaires vierges des principaux formulaires officiels de demande de prestation.

ETAPE 3 : ACCOMPAGNEMENT VERS LE SYSTEME DE SOINS

Objectifs	➤ Le référent apporte les clés de lecture pour comprendre et maîtriser le système d'accès aux soins en France. ➤ Il œuvre à la création et au développement de partenariats avec les structures de soin du territoire d'implantation. ➤ Concernant les enfants mineurs, il s'assure du suivi des rendez-vous médicaux et de l'effectuation des vaccinations obligatoires. ➤ Concernant les membres adultes du ménage, il joue un rôle de sensibilisation en matière de prise en charge sanitaire, tout en respectant l'intimité des personnes et le secret médical.
Méthodologie	1. L'accompagnement individuel ➤ En présence des usagers et avec leur accord, il peut être amené à prendre si nécessaire (difficulté de langue, de compréhension du système de soins...) des rendez-vous médicaux pour l'un des usagers. ➤ Le soutien psychologique assuré par le référent passe d'abord par un simple travail d'écoute, qui doit cependant savoir évaluer les limites de sa posture et inviter les personnes à un travail plus approfondi avec un psychologue intervenant dans un service de droit commun ou dans le secteur associatif spécialisé sur cette thématique. 2. L'atelier de prévention et d'éducation à la santé Cet atelier vise à développer l'action du service en matière d'éducation à la santé et de prévention. Il se présente sous la forme d'un module d'une durée d'une demi-journée et peut notamment traiter notamment des thèmes suivants : ➤ Contraception ➤ Maladies infantiles ➤ Prévention des MST ➤ Equilibre alimentaire ➤ Prévention des risques domestiques Il est animé de préférence en collaboration avec des partenaires impliqués dans le domaine de la santé et de la prévention (centres de PMI, plannings familiaux...)

ETAPE 4 : REGLEMENT DE LITIGES

Objectifs	➤ Apporter un soutien en cas de litige avec l'administration dans la délivrance des droits aux soins ➤ Assurer un suivi permanent tout au long de la durée de l'accompagnement sur la pérennisation des droits aux soins du ménage
Méthodologie	➤ Information et veille assurée par le référent sur le renouvellement des droits effectif par l'usager ➤ Intervention ponctuelle du référent en tant que médiateur en cas de litige avec l'administration chargée de la délivrance des prestations

L'ACCOMPAGNEMENT AU SOUTIEN A LA PARENTALITE

Objectifs généraux	➤ Veiller à la transmission de bonnes pratiques en matière d'éducation et de parentalité
Objectifs opérationnels	➤ S'assurer de la scolarisation des enfants ➤ Echanger sur les difficultés éducatives
Outils à utiliser	➤ Sorties en ludothèque ➤ Contacts avec PMI ➤ Ateliers parents enfants ➤ Guide de bonnes pratiques sur le soutien à la parentalité (FNARS)

ETAPE 1 : ACCOMPAGNEMENT A LA SCOLARISATION DES ENFANTS

Objectifs	➤ Accompagner la scolarisation des enfants
Méthodologie	➤ Scolarisation des enfants : Le référent veille à obtenir les documents d'inscription auprès des services et effectue un travail de recherche documentaire afin de pouvoir opérer des parallèles entre les différents niveaux et cursus scolaires selon les pays d'origine.

ETAPE 2 : ECHANGE AVEC LES PARENTS

Objectifs	➤ Animer des groupes de parole de parents
Méthodologie	➤ Groupes de parole : Ils seront proposés pour échanger sur les difficultés éducatives que les parents peuvent rencontrer et les aider à s'impliquer dans le suivi de la scolarité de leurs enfants, même s'ils sont dans l'incapacité (pour des raisons de langue ou de niveau de qualification) d'apporter leur aide sur le contenu de cette scolarité. La participation d'un membre du corps enseignant, d'un conseiller d'orientation ou d'un partenaire spécialisé dans ce domaine sera envisagée.

L'ACCOMPAGNEMENT A L'ACCES A LA CULTURE ET AUX LOISIRS	
Objectifs généraux	➤ Permettre l'accès à la culture et aux loisirs en France ➤ Accompagner ou dynamiser le parcours d'intégration à travers la connaissance de la culture française ➤ Fournir à l'usager des outils pour assimiler les codes et les clefs de la société française
Objectifs opérationnels	➤ Mettre à disposition une offre de prestations culturelles aux tarifs accessibles aux usagers de l'établissement ➤ Créer les conditions d'une bonne réception par le public de l'établissement de ces prestations culturelles
Outils à utiliser	➤ Kit pédagogique atelier « Découvrir la France »

ETAPE 1 : INFORMATION SUR LA CULTURE ET LES LOISIRS	
Objectifs	L'accès à la culture et aux loisirs est un aspect souvent négligé dans l'élaboration des projets d'autonomisation. Et pourtant, c'est une dimension essentielle du parcours d'intégration, tant elle permet de mieux connaître et appréhender la culture d'un pays, de ses habitants, et de partager sa propre histoire, ses propres loisirs, notamment pour les personnes étant nées et ayant grandi ailleurs. Il est nécessaire de travailler cette thématique au cours de l'accompagnement au sein du Réseau pour l'intégration des réinstallés, dans un objectif de lutte contre les exclusions, et de renforcement de la cohésion sociale. En effet, ouvrir le monde de la culture à ceux qui, pour des raisons de non-maitrise de la langue française, de faiblesse des ressources, ou simplement de méconnaissance, en sont exclus constitue un axe fondamental de notre action. ➤ Information sur la culture : - Ses déclinaisons en pratique (littérature, théâtre, cinéma, musique, patrimoine, sport, etc...) - Les équipements culturels et de loisir
Méthodologie	➤ Information délivrée de façon individuelle par le référent tout au long de l'accompagnement : - sur les ressources du territoire - sur les modalités d'accès à ces ressources - sur les modalités spécifiques proposées par la structure par le biais de ses partenariats

ETAPE 2 : CREATION ET DEVELOPPEMENT DE PARTENARIATS SUR LA CULTURE ET LES LOISIRS	
Objectifs	➤ Création et développement de partenariats : - Prise de contact avec des organismes permettant de démocratiser l'accès à la culture et aux loisirs - Développement d'une offre à destination du public de l'établissement
Méthodologie	➤ Information délivrée de façon individuelle par le référent tout au long de l'accompagnement : - sur les ressources du territoire - sur les modalités d'accès à ces ressources - sur les modalités spécifiques proposées par la structure par le biais de ses partenariats ➤ Organisation d'un atelier « Découvrir la France » - Présentation des moyens de transports en France (lecture de plans, mise en situation, recherche d'itinéraires...) - Présentation de l'organisation administrative de la France (les régions, les départements, les communes...) - Elaboration de kits de proximité avec les usagers contenant un plan du quartier dans lequel se situe leur lieu d'hébergement / leur logement et les principales ressources de celui-ci (écoles, médecins, pharmacies, commerces, écoles, bibliothèques, administrations...) - Organisation de sorties culturelles ouvertes à l'ensemble des usagers d'un même site

L'ACCOMPAGNEMENT A L'ACCES A L'EMPLOI OU A LA FORMATION	
Objectifs généraux	Accompagner les usagers dans la construction, la définition et la mise en œuvre de leur projet professionnel
Objectifs opérationnels	L'accompagnement doit permettre à l'utilisateur de : ➤ Identifier des pistes professionnelles ➤ Se fixer un objectif professionnel réaliste et réalisable ➤ Mettre en œuvre sa recherche d'emploi ➤ Être autonome dans sa recherche d'un emploi
Outils à utiliser	➤ Kit pédagogique d'animation d'ateliers emploi ➤ Contrat de séjour ➤ Projet personnalisé

ETAPE 1 : BILAN ET DIAGNOSTIC PROFESSIONNEL		
	Le bilan professionnel	Le bilan personnel
Objectifs	➤ Faire le point sur les éléments objectifs qui conditionnent en partie l'accès de l'utilisateur à l'emploi ➤ Repérer : - les atouts sur lesquelles la personne pourra s'appuyer - les obstacles auxquelles la personne pourra être confrontée - les moyens de les contourner ou de les surmonter ➤ Définir les prestations correspondant aux besoins repérés	➤ Il s'agit d'inviter la personne à : - produire une description de soi (ses valeurs, ses centres d'intérêt), - identifier ses motivations, ses atouts ➤ identifier ses contraintes, les obstacles (familiaux, sociaux, administratifs...) auxquels elle risque de se heurter durant sa recherche d'emploi

Méthodologie	➤ Retracer le parcours professionnel et de formation de l'utilisateur : - formation initiale - formation continue - expérience professionnelle dans son pays d'origine - expérience professionnelle en France - savoir, savoir-faire et savoir-être - niveau de maîtrise de la langue ➤ Identifier ce qu'il ne veut pas (ou plus) faire, ce qu'il ne saurait pas faire, ce qu'il souhaite améliorer ou apprendre à l'avenir en partant de ses capacités acquises ➤ Identifier les moyens de mener à bien ces objectifs (formation, stages, évaluation en milieu de travail...) ➤ Dans certains cas, ce bilan professionnel peut être effectué en partenariat avec une structure partenaire (Pôle Emploi, Missions locales, organismes de formation, etc).	➤ Etude approfondie des indicateurs retenus par le biais d'une grille-questionnaire utilisée par le référent pour repérer les principaux obstacles périphériques et les atouts sur lesquels s'appuyer dans le cadre de la recherche d'emploi.
--------------	--	---

ETAPE 2 : ELABORATION DU PROJET

1) Exploration par la personne de son environnement professionnel

- Définir un secteur d'activité
- Déterminer une liste de ressources pour explorer son environnement (centre de bilan de compétences, Pôles Emploi, organismes de formation, ressources documentaires, personnes ressources, entreprises, centres de documentation...)
- Déterminer les opportunités offertes par le marché du travail
- Définir les possibilités de formation
- Repérer des pistes de métiers par une enquête-métier
- Mettre en place éventuellement des périodes de découverte par l'immersion en entreprise en vue de valider les options professionnelles en cours de définition

2) Définition d'un projet professionnel cohérent avec ses ressources personnelles et les données de son nouvel environnement social et économique

Objectifs

- Analyser les informations recueillies
- Déterminer un ou des choix à partir de plusieurs hypothèses en tenant compte à la fois de son parcours personnel et professionnel et de son environnement
- Evaluer le niveau de compétences linguistiques au regard des compétences requises par son projet
- Evaluer les compétences professionnelles réelles au regard des compétences requises par rapport au projet (orientation vers un centre de bilan de compétences si nécessaire)
- Formaliser le projet professionnel

La définition d'une stratégie à mettre en œuvre pour réaliser le projet :

- Identifier les actions à entreprendre pour réaliser le projet
- Repérer les personnes et/ou les organismes à contacter
- Définir un plan d'action en se fixant des étapes et des délais
- Définir les modalités de mise en œuvre des étapes du projet
- Identifier les obstacles probables et les moyens de les affronter

L'élaboration du projet professionnel pourra s'appuyer sur des entretiens individuels, des ateliers collectifs et des outils de recherche personnelle.

1) L'accompagnement individuel

Des entretiens individuels seront proposés par le référent afin d'accompagner la personne dans les étapes de la construction de son projet et de l'aider à effectuer les premières démarches.

Le premier entretien a pour objet (cf. phase 1)

- d'aider la personne à réaliser un bilan personnel et professionnel de sa situation
- de l'orienter éventuellement vers d'autres intervenants ou d'autres organismes pour un bilan plus approfondi de ses compétences professionnelles ou linguistiques
- de repérer les problèmes périphériques entravant la dynamique nécessaire à toute démarche d'insertion professionnelle

Les entretiens suivants doivent aboutir à l'élaboration du projet et à la définition d'un plan d'action individuel (phase 2).

Méthodologie

2) Les ateliers d'élaboration du projet

Parallèlement des ateliers d'élaboration du projet peuvent être proposés. Leur objectif est de renforcer l'accompagnement individualisé par le biais d'une dynamique de groupe et par la mutualisation des expériences et l'échange entre ses participants.

Exemple : 2 modules d'une durée d'une demi-journée chacun sur les thèmes suivants :

- **Module 1** : « Connaissance du marché du travail, rôle du service public de l'emploi, et bases de droit du travail »
- **Module 2** : « Connaissance du dispositif de formation professionnelle et linguistique, reconnaissance des diplômes, validation des acquis de l'expérience »

3) Les outils de recherche personnelle

- Le recours aux centres de documentation des organismes partenaires sera lui-aussi développé, ainsi que les prises de contact directes avec des employeurs potentiels par le biais des enquêtes-métier notamment.

ETAPE 3 : MISE EN ŒUVRE DU PROJET	
Objectifs	Cet accompagnement doit permettre à la personne de : ➤ Définir un plan d'action de recherche d'emploi ➤ Maîtriser les techniques et outils de recherche d'emploi adaptés ➤ Effectuer une prospection des offres d'emploi ➤ Etablir des contacts avec professionnels et des employeurs ➤ Entrer en contact avec des employeurs afin de proposer sa candidature
Méthodologie	Comme pour l'élaboration du projet, la stratégie proposée mettra en œuvre de manière très pragmatique des temps d'entretiens individuels, des temps de travail en groupe, des temps de contact avec l'environnement économique. 1) L'accompagnement individuel Le référent a un rôle de facilitateur : ➤ Il recherche des offres d'emploi avec la personne ➤ Il l'aide à y répondre de façon rapide et pertinente ➤ Il assure la mise en relation directe avec les employeurs ➤ Il apporte un soutien direct à la candidature ➤ Il joue un rôle de médiation entre l'usager et les employeurs, avec lesquels il renégocie si nécessaire les exigences. Différents types d'entretien sont à réaliser en fonction des besoins : ➤ Entretiens de mobilisation - repérage et formalisation de ses atouts directement mobilisables, - contractualisation des étapes du parcours d'accompagnement et les objectifs, - détermination des actions à conduire dans la globalité puis entre chaque entretien, - apport des actions correctives nécessaires, - proposition et exploration des contacts avec l'environnement économique (tables rondes, rencontres avec des chefs d'entreprises, participation aux différents salons de l'emploi) ... ➤ Entretiens techniques - élaboration de curriculum vitae et de lettres de motivation, - prospection directe, - simulation d'entretiens d'embauche. On considère que l'accompagnement à visée professionnelle prend fin : - lorsque la personne est parvenue à se stabiliser dans l'emploi (période d'essai comprise). - lorsque le ménage a pu obtenir un logement qui justifie, après une période de stabilisation de leur situation, la fin de leur accompagnement. - à la date de fin de prise en charge le cas échéant.

	Durant cet entretien ou cette réunion, le référent, l'usager et l'ensemble des personnes intervenant dans l'accompagnement du ménage identifient les réussites ou les obstacles rencontrés lors du déroulement de la mise en œuvre du projet professionnel. Ce temps fera l'objet d'un compte-rendu effectué sur la base de données et reporté au dossier d'accompagnement.
	2) Les ateliers de recherche d'emploi L'objectif général des ateliers de recherche d'emploi, organisés parallèlement à l'accompagnement individuel, est de s'appuyer sur la dynamique de groupe pour restaurer la confiance des personnes et stimuler leur recherche d'emploi. Ils s'étaleront sur 2 modules d'une durée d'une demi-journée chacun et traiteront des thèmes suivants :
Méthodologie	➤ Module 1 : « Les techniques et supports de recherche d'emploi » - Rédiger une lettre de motivation - Rédiger un curriculum vitae - Accéder aux différentes sources d'offres d'emploi : Pôle Emploi, journaux et revues spécialisées, sites... - Activer le réseau de connaissance - Expliquer les différentes composantes d'une annonce - Répondre à une télé-candidature - Effectuer des recherches sur une entreprise ciblée ➤ Module 2 : « Présentation de soi, codes sociaux-culturels en entreprise et préparation à l'entretien d'embauche » - Formuler une candidature spontanée - Utiliser les techniques d'approche par téléphone à travers les jeux de rôles et des mises en situations - Obtenir un rendez-vous - Identifier les techniques d'entretien (simulation d'entretien...) - Evaluer les motifs en cas d'échec - Relancer les premiers contacts

ETAPE 4 : MAINTIEN DANS L'EMPLOI

Objectifs	L'accompagnement pourra, si nécessaire, se poursuivre après le recrutement, en particulier dans le cas : ➤ des personnes dont la situation personnelle reste instable, ➤ dont les compétences linguistiques ou professionnelles sont encore fragiles, ➤ ou dont le contrat de travail n'excède pas six mois.
Méthodologie	Le référent pourra intervenir comme conseil auprès de la personne et comme médiateur auprès de l'employeur. Il pourra également intervenir auprès des entreprises en faveur de la désignation d'un tuteur à la personne accueillie afin d'éviter les difficultés d'intégration et les fins de contrats anticipée.

A NOTER

L'insertion ne se résume pas à mettre en conformité les aptitudes professionnelles et comportementales des personnes avec les normes de l'accès au marché du travail, il s'agit d'intervenir également au cœur du système de production, c'est-à-dire d'effectuer un travail de lobbying auprès des entreprises, sur le plan des branches ou des directions de groupe ou par le biais d'un travail de proximité.

Le travail du référent consiste donc également à prospecter des offres et à les centraliser dans une base de données pour les transmettre aux usagers :

- en sélectionnant les annonces (Pôle Emploi, presse spécialisée) selon le profil de notre portefeuille de candidats
- en développant un réseau d'entreprises partenaires susceptibles de nous transmettre de manière prioritaire leurs offres d'emploi.

FOCUS SUR LES VISITES D'ENTREPRISES

Dans le centre d'accueil pour demandeurs d'asile de Mayenne, géré par France terre d'asile, des visites en entreprise sont organisées régulièrement avec les demandeurs d'asile et les réfugiés. Accompagné d'un guide, professionnel de l'entreprise visitée, le groupe se rend sur les lieux de travail afin de découvrir les différents métiers, les tâches effectuées par chacun et les conditions de recrutement.

Ces visites se font dans le cadre de partenariats plus larges avec des entreprises afin d'améliorer la connaissance des métiers et de favoriser les échanges entre employeurs potentiels et usagers.

Ont notamment été visités un centre de tri, dans le cadre d'un partenariat avec la Poste, et une grande surface, permettant d'aborder à la fois la question de la consommation, du choix des produits dans une optique d'apprentissage à la gestion du budget et les différents emplois possibles (mise en rayon, caisse...)

L'ACCOMPAGNEMENT A L'ACCES AU LOGEMENT

Objectifs généraux	➤ Accompagner l'usager dans la construction, la définition et la mise en œuvre de son projet d'accès au logement.
Objectifs opérationnels	➤ Apporter une guidance et un savoir-faire méthodologique afin de permettre à l'usager de développer des capacités pour élaborer et réaliser un projet d'accès à l'habitat. ➤ Accompagner et préparer la transition vers la gestion autonome d'un logement. ➤ Mettre en œuvre avec l'usager une démarche active de recherche de logement. ➤ Aménager des formules locatives adaptées aux capacités d'autonomisation de l'usager. ➤ Développer l'offre de logement en direction du public cible
Outils à utiliser	➤ Kit pédagogique d'animation d'Ateliers de Recherche de Logement Reloref (ARL) ➤ Contrat de séjour ➤ Projet personnalisé

ETAPE 1 : BILAN ET DIAGNOSTIC DU PARCOURS LOCATIF

Objectifs	➤ Faire le point sur les éléments objectifs qui conditionnent en partie l'accès du ménage au logement autonome et durable ➤ Repérer : - les atouts sur lesquels il pourra s'appuyer - les obstacles auxquels il pourra être confronté - les moyens de les contourner ou de les surmonter - Définir les prestations correspondant aux besoins repérés
Méthodologie	➤ Retracer le parcours locatif du ménage : - logement occupé dans le pays d'origine - parcours d'exil - logement/hébergement occupé depuis l'arrivée en France

ETAPE 2 : ELABORATION DU PROJET	
Objectifs	1) Exploration par le ménage des territoires d'installation potentiels ➤ Définir des territoires-cibles ➤ Déterminer les opportunités offertes sur ces territoires ➤ Déterminer une liste d'interlocuteurs-ressources pour explorer ces territoires (contacts partenaires, ressources documentaires, centres de documentation...) 2) Définition d'un projet d'accès au logement cohérent avec ses ressources personnelles et les données de son nouvel environnement social et économique ➤ Analyser les informations recueillies ➤ Déterminer un ou des choix à partir de plusieurs hypothèses en tenant compte à la fois de la situation en termes d'emploi des membres du ménage et des ressources de l'environnement choisi. ➤ Formaliser le projet d'accès au logement autonome et durable 3) Définition d'une stratégie à mettre en œuvre pour réaliser le projet ➤ Identifier les actions à entreprendre pour réaliser le projet ➤ Repérer les personnes et/ou les organismes à contacter ➤ Définir un plan d'action en se fixant des étapes et des délais ➤ Définir les modalités de mise en œuvre des étapes du projet ➤ Identifier les obstacles probables et les moyens de les affronter
	L'élaboration du projet d'accès au logement pourra s'appuyer sur des entretiens individuels, des ateliers collectifs et des outils de recherche personnelle. 1) L'accompagnement individuel Des entretiens individuels seront proposés par le référent afin d'accompagner la personne dans les étapes de la construction de son projet et de l'aider à effectuer les premières démarches.

Méthodologie	2) Les ateliers d'élaboration du projet Parallèlement des ateliers d'élaboration du projet peuvent être proposés. Pour exemple, ils peuvent s'étaler sur 2 modules d'une durée d'une demi-journée chacun et traiter des thèmes suivants : ➤ Module 1 : « Informations sur le logement en France » - Information générale sur le logement en France et dans les départements-cibles • Droits et devoirs du locataire • L'offre de logements : superficie, type/nombre de pièces... • Les ressources nécessaires : rapport du salaire au loyer, la prise en compte de la stabilité des ressources. ➤ Module 2 : « Mobilité géographique et accès au logement » - Sensibilisation à l'intégration par la mobilité géographique - Présentation des différents territoires et de leurs ressources - Information des usagers sur les atouts et les freins des conditions de vie dans les différentes régions de France. L'objectif pour les participants : ➤ Etre capable de se repérer en France ➤ Comprendre les principaux facteurs à l'origine des disparités spatiales en termes d'emploi et de logement ➤ Etre capable de faire une recherche pour affiner leurs connaissances sur les territoires ➤ Etre capable d'identifier les premiers interlocuteurs dans la mise en œuvre d'un projet de mobilité Pour ce faire, l'animateur peut stimuler l'attention de l'auditoire par l'utilisation de cartes imprimées sur transparents et diffusées au moyen d'un rétroprojecteur, ainsi que par l'utilisation de supports ludiques (diaporamas) portant sur la connaissance des territoires.

ETAPE 3 : MISE EN ŒUVRE DU PROJET	
Objectifs	Cet accompagnement doit permettre à la personne de : ➤ Maîtriser les techniques et outils de recherche de logement ➤ Effectuer une prospection des offres de logement ➤ Etablir des contacts avec des propriétaires ou des bailleurs ➤ Entrer en contact avec des bailleurs afin de proposer sa candidature
Méthodologie	1) L'accompagnement individuel Le référent : ➤ recherche des offres de logement avec le ménage, ➤ aide à y répondre de façon rapide et pertinente, ➤ inscrit les ménages sur les contingents réservataires préfectoraux et/ou communaux, ➤ assure la mise en relation directe avec les bailleurs, ➤ apporte un soutien direct à la candidature, ➤ joue un rôle de médiation entre l'usager et les bailleurs, avec lesquels il renégocie si nécessaire les exigences. Différents types d'entretien sont à réaliser en fonction des besoins : ➤ Entretiens de mobilisation - repérage d'offres de logement - détermination des actions à conduire dans la globalité puis entre chaque entretien, - apport des actions correctives nécessaires, - proposition et exploration des contacts avec l'environnement ➤ Entretiens techniques - élaboration d'un dossier-type de présentation de la candidature-logement - prospection directe - simulation d'entretiens avec des bailleurs - mobilisation des aides existantes à l'entrée dans un logement 2) Les ateliers de recherche de logement Ils peuvent s'étaler sur 2 modules d'une durée d'une demi-journée chacun et traiter des thèmes suivants : ➤ Module 1 : « Les techniques de recherche de logement » - Monter un dossier de demande de logement social - Monter un dossier d'appui à la recherche de logement dans le parc privé - Accéder aux différentes sources d'offres de logement : sites internet, journaux, réseau, les institutions, les contingents réservataires... - Activer le réseau de connaissance - Expliquer les différentes composantes d'une annonce - Obtenir un rendez-vous

Méthodologie	- Utiliser les techniques d'approche par téléphone à travers les jeux de rôles et des mises en situations - Visiter un logement : reconnaître un logement décent, savoir évaluer le rapport qualité/prix... ➤ Module 2 : « L'entrée et le maintien dans le logement » - Mobilisation des aides disponibles - Gestion du budget (assurance habitation, dépôt de garantie...) - Utilisation et entretien du logement - Sécurité dans le logement - Préparation à l'état des lieux - Sensibilisation aux règles de vie en collectivité - Signature du bail (les clauses abusives, les mentions obligatoires...) - Intégration dans l'environnement
--------------	---

ETAPE 4 : MAINTIEN DANS LE LOGEMENT	
Objectifs	Au moment du départ, le référent délivre un mémento au ménage. On y trouve un récapitulatif clair sur la façon dont on doit s'y prendre lorsqu'on est confronté à certaines démarches administratives (renouvellement des droits sociaux, déclaration d'impôts, etc...) ainsi qu'un mémo sur les droits et les obligations en tant que locataire (assurance du logement, paiement des loyers, réparations locatives...)
Méthodologie	Le moment du départ définitif, c'est-à-dire l'installation dans un logement « à soi », doit faire l'objet d'une grande attention, car si pour certains déménager est une routine, cela peut représenter pour des personnes en situation précaire une véritable rupture. Le référent : ➤ met en œuvre les outils de sécurisation de l'accès au logement existants (GRL, FSL) ➤ aide le ménage à constituer un dossier de demande d'allocation logement (APL, AL...) ➤ accompagne le ménage à préparer le budget mobilier et les frais d'installation ➤ accompagne le ménage durant l'état des lieux dans la mesure du possible ➤ accompagne le ménage dans les démarches liées au déménagement (ouverture, fermeture de compteurs, recherche d'une assurance habitation...) ➤ intervient comme conseil auprès de la personne et comme médiateur auprès du propriétaire ➤ informe le ménage sur l'utilisation des parties communes et le règlement de copropriété

L'ACCOMPAGNEMENT A L'ACCES A LA CITOYENNETE

Objectifs généraux	➔ Rendre effectif l'accès à la citoyenneté de l'utilisateur
Objectifs opérationnels	➔ Informer sur les modalités d'accès à la nationalité française ➔ Informer sur les modalités de participation à la vie citoyenne en France ➔ Accompagner l'utilisateur dans ses démarches d'accès à la vie citoyenne
Outils à utiliser	➔ Livret pédagogique atelier « Etre citoyen en France »

ETAPE 1 : BILAN ET DIAGNOSTIC

Objectifs	Le référent : ➔ Informe le ménage sur les possibilités de participation à la vie citoyenne et politique en France
Méthodologie	Le référent informe, conseille, évalue l'éligibilité de l'utilisateur à l'accès à la nationalité française. A l'issue du bilan-diagnostic, un certain nombre de démarches sont proposées à l'utilisateur, ainsi que des documents à fournir, afin de pouvoir passer à la phase opérationnelle.

ETAPE 2 : ACCOMPAGNEMENT VERS UNE PARTICIPATION CITOYENNE

Objectifs	➔ Apporter une assistance dans la compréhension des procédures d'accès à la nationalité ➔ Accompagner l'utilisateur dans l'élaboration du dossier de demande de naturalisation. ➔ Accompagner l'utilisateur dans ses démarches d'accès à la citoyenneté
Méthodologie	➔ Le référent informe l'utilisateur des conditions d'accès à la nationalité et des étapes à parcourir pour y parvenir. ➔ Il doit impérativement veiller à informer clairement l'utilisateur sur l'importance de cette procédure afin que celui-ci ne fasse pas cette démarche de façon précipitée et soit ensuite confronté à un ajournement ou un refus

ETAPE 3 : ACCOMPAGNEMENT VERS LA CITOYENNETE

Objectifs	➔ Le référent apporte les clés de lecture pour comprendre et maîtriser les dispositifs facilitant l'accès à la citoyenneté (ex : syndicats, organisations de parents d'élèves, bénévolat dans associations, conseils de quartier, conseils des résidents étrangers, etc...) ➔ Il œuvre à la création et au développement de partenariats avec ces dispositifs sur son territoire d'implantation. ➔ Il joue un rôle de sensibilisation à la participation des dispositifs auprès des usagers.
Méthodologie	L'atelier « Etre citoyen en France » Cet atelier vise à expliciter ce que signifie la notion de citoyenneté et les différentes modalités de participation à la vie de la cité pour les résidents étrangers en France. Il se présente sous la forme d'un module d'une durée d'une demi-journée et peut notamment traiter notamment des thèmes suivants : ➔ L'accès à la nationalité ➔ Se syndiquer : rôles des syndicats et enjeux ➔ Etre citoyen dans son quartier : la participation aux conseils de quartier, aux associations locales ➔ Les dispositifs de participation à destination des résidents étrangers (ex : Conseil des résidents étrangers à Paris) ➔ Les autres formes de participation à la vie citoyenne : adhérer à une association de parents d'élèves, s'inscrire dans une maison de quartier, un centre social Il est animé de préférence en collaboration avec des partenaires impliqués dans le domaine de la citoyenneté (représentants de parents d'élèves, élus locaux, représentants syndicaux...)

LA GRILLE DE POSITIONNEMENT & DIAGNOSTIC

A QUOI SERT CET OUTIL ?

- Connaître les profils et les caractéristiques des personnes accueillies et pouvoir dresser un portrait de leur situation.
- Evaluer cette situation en termes d'accès aux droits, à l'emploi, à la formation, au logement, à l'apprentissage du français, aux soins, au système scolaire, à la citoyenneté, à la culture, en revenant sur le parcours de l'usager accueilli au début de son parcours d'autonomisation dans la structure d'accueil.
- Choisir les modalités d'accompagnement adaptées en fonction de la situation de l'usager.
- Mesurer le parcours accompli au sein de la structure d'accueil et les résultats de l'accompagnement à l'autonomie mené.

QUAND L'UTILISER ?

- Son intérêt est de poser la situation **dès l'entrée dans la structure d'accueil**.
- Cet outil a également vocation à servir de point de référence tout au long de l'accompagnement, pour permettre de mesurer le chemin accompli de l'entrée à la sortie de la structure.
- C'est pourquoi il est important de se baser sur celui-ci pour réactuali-

ser la situation de la personne en fonction des évolutions survenues dans son parcours d'autonomisation.

COMMENT L'UTILISER ?

- Il appartient à chaque intervenant social de s'approprier cet outil au regard des conditions d'accompagnement proposées par sa structure.
- Il est néanmoins conseillé de prévoir plusieurs entretiens pour établir un recueil de données le plus précis possible afin d'aborder en toute sérénité les sujets évoqués, qui renvoient la personne à son parcours d'exil, à son passé et qui sont à ce titre lourdes de sens et très sensibles pour certains.
- Il est important de garder en mémoire que la personne peut souhaiter ne pas tout dire, tout de suite. Les informations à consigner dans ce type d'outil sont importantes pour l'accompagnement, néanmoins à l'intervenant social de les recueillir dans le respect et la dignité qui se doivent, en tenant compte des refus de l'usager de divulguer telle ou telle information. Certains éléments seront peut-être dits par la suite, dès lors qu'une relation de confiance se sera installée.

CADRE DU DIAGNOSTIC

Date :
 Personne et structure chargées du diagnostic :
 Modalités d'orientation :
☐ Demande individuelle du ménage
☐ Prescription par organisme tiers :
 Identité du service et/ou de l'association :
 Nom du référent :
 Coordonnées :
 Adresse :
 Téléphone / Fax : Mail :

IDENTIFICATION

ADULTE 1 – RESPONSABLE DE FAMILLE

Nom :
 Prénom :
 Sexe :
 Date de naissance :
 Téléphone :
 Mail :

ADULTE 2 – AUTRE ADULTE

Nom :
 Prénom :
 Sexe :
 Date de naissance :
 Téléphone :
 Mail :
 Lien de parenté avec responsable de famille:

COORDONNEES DE DOMICILIATION

Rue et N° :
 Code postal Ville : Téléphone fixe :

ENFANTS					
Nom / Prénom	Sexe	Date de naissance	Nationalité	Etablissement scolaire	Situation (à charge, placement ASE...)

Nombre d'enfants à naître : Date d'accouchement prévue :

SITUATION ADMINISTRATIVE, DROITS CIVILS & DROIT AU SEJOUR ACCES A LA CITOYENNETE

Nationalité : Pays de naissance : Date de naissance en France :

Document de séjour en cours de validité

- Autorisation provisoire de séjour (APS)
- Récépissé constatant l'admission au titre de l'asile
- Récépissé constatant le dépôt d'une demande d'asile
- Récépissé constatant la reconnaissance d'une protection internationale (attente délivrance docs d'état civil)
- Récépissé constatant la reconnaissance d'une protection internationale (attente délivrance 1er titre de séjour)
- Récépissé de demande de carte de séjour
- Carte temporaire
- Carte de résident
- Carte d'identité française
- Aucun
- Autre :

Document de séjour en cours de validité

- Pour carte temporaire :
- vie privée et familiale
 - étudiant
 - visiteur
 - stagiaire
 - scientifique
 - profession artistique et culturelle
 - avec mention d'une activité professionnelle

Statut pour carte temporaire vie privée et familiale :

- Bénéficiaire de la protection subsidiaire
- Apatride
- Membre de famille français
- Membre de famille rejoignant de réfugié
- Membre de famille rejoignant de bénéficiaire de la protection subsidiaire
- Membre de famille rejoignant autre
- Soins
- Liens personnels et familiaux

Date d'obtention du doc. de séjour en cours de validité :

Date de fin de validité du document de séjour :

Numéro de dossier OFPRA :

Numéro de dossier Préfecture :

Si personne réfugiée, est-elle réinstallée ? oui non NC

- Si oui :
- Par le biais de l'accord-cadre entre la France et l'UNHCR
 - Par le biais d'un programme spécifique :
 - NC

Procédure d'éloignement en cours :

- Obligation de quitter le territoire français
- Arrêté préfectoral de reconduite à la frontière
- Arrêté d'expulsion
- NC

Demande de réunification familiale :

- En cours
- Aboutie
- A faire
- Non concerné

Déposée le : Aboutie le : Relance le : Personne concernée : époux épouse enfants Nombre :

Echange permis de conduire : A faire Fait NC

Type de permis de conduire : A B C D F

Procédure de naturalisation :

- Demande à faire
- Non concerné
- Pas intéressé pour l'instant

Date de dépôt de la demande : Décision :

Contrat d'accueil et d'intégration signé : oui non NC Date de signature :

Formations prescrites, nombre d'heures :

- Linguistique
- Civique
- Vivre en France
- Bilan de compétences professionnelles

NIVEAU DE MAITRISE DE LA LANGUE FRANCAISE & FORMATION

NIVEAU DE MAÎTRISE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Niveau de maîtrise de la langue française au moment du diagnostic	Référentiel	x
Utilisateur élémentaire	A1.1-	
	A1.1	
	A1	
	A2	
Utilisateur indépendant	B1	
	B2	
Utilisateur expérimenté	C1	
	C2	

A déjà suivi une formation linguistique : oui non NC

Si oui, nombre d'heures : Date de formation : Langue maternelle :

Expression / Compréhension :

- Normale
- Soutenue
- Reformulations fréquentes
- Certains propos incompris

Interaction :

- Questions/réponses brèves
- Enchaînement de plusieurs phrases

Prise de parole :

- Initiative
- Relance l'échange

Structure syntaxique :

- Normale
- Soutenue
- Reformulations fréquentes

NIVEAU DE FORMATION

Niveau scolaire dans le pays d'origine	x	Niveau scolaire en France si reprise d'études	x
Niveau I		Niveau I	
Niveau II		Niveau II	
Niveau III		Niveau III	
Niveau IV		Niveau IV	
Niveau V		Niveau V	
Niveau V bis		Niveau V bis	
Niveau VI		Niveau VI	
Non scolarisé		Non scolarisé	

Domaine d'études dans le pays d'origine pour les personnes ayant un niveau V à I :

Justificatifs de diplômes : oui non

Domaine d'études dans en France pour les personnes ayant un niveau V à I :

Justificatifs de diplômes : oui non

Commentaires :

PARCOURS PROFESSIONNEL (suite)

Aurez-vous besoin d'une formation pour effectuer ces métiers ? ☐ oui ☐ non

De quel type ?

☐ Formation linguistique

☐ Formation professionnelle

☐ Formation continue

Quel est le type d'emploi recherché ?

☐ Durable

☐ Temporaire (CDD de moins de 6 mois, intérim, saisonnier)

☐ A temps plein

☐ A temps partiel

☐ En horaire décalés ou de nuit

☐ Travail le week-end

Temps de transport accepté (aller-retour par jour en heures) :heures

Modes de déplacement possible :

☐ Voiture personnelle

☐ Transports en commun

☐ Vélo / moto / mobylette

☐ Piéton

☐ Covoiturage

Carte Solidarité Transport : ☐ oui ☐ non

Permis de conduire étranger : ☐ oui ☐ non

Echange effectué : ☐ oui ☐ non

Voiture : ☐ oui ☐ non

Autre permis de conduire (C,D,E) : ☐ oui ☐ non

PARCOURS PROFESSIONNEL

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE		
DATES du ... au ...		
LIEU		
CODE ROME		
SAVOIR-FAIRE Compétences acquises par l'expérience, par la pratique, s'expriment par un verbe d'action : « Je sais, j'ai su »		
SAVOIRS Connaissances, acquisitions scolaires, savoir théoriques, techniques : « J'ai appris, je connais, j'ai connu »		
SAVOIR-ETRE Aptitudes, qualités ou caractéristiques personnelles, s'expriment par un adjectif : « Je suis, j'ai été »		
CHAMPS DE COMPÉTENCES		

PARCOURS PROFESSIONNEL (suite)

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE		
DATES du ... au ...		
LIEU		
CODE ROME		
SAVOIR-FAIRE Compétences acquises par l'expérience, par la pratique, s'expriment par un verbe d'action : « Je sais, j'ai su »		
SAVOIRS Connaissances, acquisitions scolaires, savoir théoriques, techniques : « J'ai appris, je connais, j'ai connu »		
SAVOIR-ETRE Aptitudes, qualités ou caractéristiques personnelles, s'expriment par un adjectif : « Je suis, j'ai été »		
CHAMPS DE COMPÉTENCES		

PARCOURS PROFESSIONNEL

- L'usager avait-il choisi de faire ce qu'il faisait ?
.....
.....
.....
.....
- Quels sont les moments, quelles sont les tâches qu'il a préférés ?
.....
.....
.....
.....
- Lui faire raconter une expérience qu'il considère comme particulièrement réussie
.....
.....
.....
.....
- Lui faire raconter une expérience qu'il considère comme une erreur ou un échec
.....
.....
.....
.....
- Comment se présente-t-il ? (indices comportementaux décodés par le conseiller)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SANTE, ACCES AUX SOINS

COUVERTURE MALADIE

Couverture médicale :
☐ Affiliation AME
☐ Affiliation CMU
☐ Affiliation Sécurité sociale régime général

Date de fin de validité :

Couverture médicale complémentaire :
☐ Affiliation CMU-C
☐ Affiliation mutuelle

Date de fin de validité :

N° d'assuré :

CPAM d'affiliation :
Nom :
Adresse :
Code postal - ville :

Enfants affiliés : ☐ oui ☐ non

Usager suivi par un médecin traitant : ☐ oui ☐ non
Coordonnées :
.....
.....

Usager suivi par une structure médicale : ☐ oui ☐ non
Coordonnées :
.....
.....

Commentaires sur la situation de santé :
.....
.....
.....
.....
.....
.....

PROBLEMES DE SANTE / HANDICAP

Accident ou maladie non professionnelle : ☐ oui ☐ non
Taux d'invalidité : ☐ 1^{ère} cat. ☐ 2^{ème} cat. ☐ 3^{ème} cat.

Accident ou maladie professionnelle : ☐ oui ☐ non
Taux d'incapacité de travail : ☐ entre 1 et 9% ☐ entre 10 et 100%

Affection de longue durée : ☐ oui ☐ non

Autre problème de santé :
☐ permanent ☐ chronique ☐ temporaire

Handicap :
☐ mental ☐ psychique ☐ physique ☐ sensoriel

Reconnaissance de travailleur handicapé :
☐ Faite ☐ En cours ☐ A faire ☐ NC

CDAPH de référence :
Nom du référent :
Coordonnées :
Département :

AXES DE TRAVAIL A DEVELOPPER SUR L'ACCES AUX SOINS

Thématique d'intervention	Démarches à effectuer	Interlocuteur(s) concerné(s)

PARCOURS RESIDENTIEL ET ACCES AU LOGEMENT

PARCOURS RESIDENTIEL

Type de logement/hébergement :

Date d'entrée	Date de sortie	Type de logement / hébergement	Département et commune	Motif du départ

FREINS RENCONTRES

Difficultés d'habitation du logement :
☐ Logement insalubre
☐ Logement en sur-occupation
☐ Loyer trop élevé par rapport aux ressources
☐ Problèmes de gestion des consommations d'énergie et de fluides

Difficultés par rapport à la situation administrative et l'accès aux droits :
☐ Séjour irrégulier / droit au séjour instable
☐ Accès aux droits sociaux non effectif
☐ Situation de handicap ou difficultés de santé
☐ Vieillesse / dépendance
☐ Sortie d'incarcération
☐ Sortie d'hôpital psychiatrique
☐ Autres :

Difficultés financières / de gestion budgétaire
☐ Ressources incompatibles avec prix du marché de l'immobilier (chômage, emploi précaire, famille nombreuse...)
☐ Besoin aide éducative budgétaire
☐ Impayés locatifs
☐ Problème de surendettement
☐ Autres :

Difficultés familiales / personnelles :
☐ Rupture familiale / conjugale
☐ Violence familiale / conjugale
☐ Aggrandissement du ménage (naissance, regroupement familial...)
☐ Autres :

PARCOURS RESIDENTIEL ET ACCES AU LOGEMENT (suite)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Demandes particulières du ménage :

Les intéressés ont-ils un/des animaux de compagnie ? ☐ oui ☐ non ☐ NC

Préciser :

Tatouage et vaccinations à jour : ☐ oui ☐ non ☐ NC

Les intéressés ont-ils des difficultés de mobilité nécessitant un logement / hébergement adapté ?

☐ oui ☐ non ☐ NC

Lesquelles :

.....

.....

.....

.....

Autres demandes du ménage :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Démarches effectuées / à effectuer	Commentaires
Dépôt demande de logement social ☐ fait ☐ à faire ☐ NC	
Saisine commission DALO ☐ fait ☐ à faire ☐ NC	
Saisine commission DAHO ☐ fait ☐ à faire ☐ NC	
Recherche garanties financières ☐ fait ☐ à faire ☐ NC	
Autres	

PARCOURS RESIDENTIEL ET ACCES AU LOGEMENT

Villes ciblées :

.....

RESSOURCES DU MENAGE					
Type de ressource	Adulte 1	Adulte 2	Montant	Date de début	Date de fin prévisionnelle
			€		
			€		
			€		
			€		
			€		

CHARGES DU MENAGE					
Type de ressource	Adulte 1	Adulte 2	Montant	Date de début	Date de fin prévisionnelle
Loyer + charges locatives ou participation aux frais d'hébergement			€		
Charges annuelles*			€		
Alimentation			€		
Transports / déplacements			€		
Modes de garde des enfants			€		
Téléphone/internet			€		
Crédits / dettes			€		
Loisirs			€		
Epargne			€		
Autres :			€		

* les charges annuelles comprennent l'impôt sur le revenu, la mutuelle, la redevance TV, l'assurance voiture et la taxe d'habitation.

Commentaires sur le budget :

.....

Annexes

SIGLES et ACRONYMES

AAH : Allocation aux Adultes Handicapés
APRF : Arrêté Préfectoral de Reconduite à la Frontière
ARE : L'Allocation d'Aide au Retour à l'Emploi
AUDA : Accueil d'Urgence des Demandeurs d'Asile
API : Allocation de Parent Isolé (aujourd'hui remplacée par le RSA)
APS : Admission Provisoire au Séjour
AME : Aide Médicale de l'Etat
AMS : Allocation Mensuelle de Subsistance
ARS : Agence Régionale de Santé
ASE : Aide Sociale à l'Enfance
ATA : Allocation Temporaire d'Attente
CADA : Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CAI : Contrat d'Accueil et d'Intégration
CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
CESEDA : Code de l'Entrée et du Séjour des Etrangers et des Demandeurs d'Asile
CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CIEP : Centre International d'Etudes Pédagogiques
CNAF : Caisse Nationale d'Allocations Familiales
CNDA : Cour Nationale du Droit d'Asile
CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPH : Centre Provisoire d'Hébergement
CMU : Couverture Maladie Universelle
DALO : Droit Au Logement Opposable
DCEM : Document de Circulation pour Etranger Mineur
DDCS : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
DDCSPP : Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations
DDT : Direction Départementale des Territoires
DELF : Diplôme d'Etudes en Langue Française

DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
DNA : Dispositif National d'Accueil
DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
DRJSCS : Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale
ENIC-NARIC : European Network of Information Centres – National Academic Recognition Information Centres
HCI : Haut Conseil à l'Intégration
HCR : Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés
OFII : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
OFPPA : Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
OQTF : Obligation de Quitter le Territoire Français
MSA : Mutualité Sociale Agricole
PDALPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées
PDI : Plan Départemental d'Insertion
PMI : Protection Maternelle et Infantile
PPAE : Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi
PRIP : Programme Régional d'Insertion Pour les Populations Immigrées
PS1 : Protection Subsidiaire 1
PS2 : Protection Subsidiaire 2
RELOREF : Réseau pour l'Emploi et le LOGement des REFugiés.
RMI : Revenu Minimum d'Insertion (aujourd'hui remplacé par le RSA)
RSA : Revenu de Solidarité Active
TIV : Titre d'Identité et de Voyage
VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

LES COMPETENCES DU PROFESSIONNEL DE L'INTEGRATION DES BENEFICIAIRES DE LA PROTECTION INTERNATIONALE		
Compétences / Connaissances générales	Conduite des actions / objectifs	Approche des problèmes
Les connaissances techniques de base		1 Prévention / anticipation 2 Médiation entre les usagers et organismes concernés 3 Analyse des problèmes rencontrés 4 Rédaction de synthèse 5 Propositions de solutions
1 Droit d'asile, droit des étrangers 2 Droits liés à l'emploi et à la formation 3 Droit au logement et à l'hébergement 4 Droits sociaux 5 Inter-culturalité, migration 6 Environnement (partenaires liés à l'activité)	1 Organisation du travail 2 Sens relationnel avec les usagers 3 Capacité de mobilisation du public 4 Capacité à faire face à des situations d'urgence 5 Hiérarchisation des priorités 6 Respect du cadre global d'intervention (par rapport au projet associatif / d'établissement / de service)	Relations internes
la maîtrise des outils internes	7 Alerte de l'équipe et de la hiérarchie sur les difficultés 8 Application des procédures 9 Respect des délais dans le rendu des dossiers 10 Respect des délais dans le rendu des bilans mensuels, trimestriels, semestriels et annuels 11 Présentation des écrits professionnels 12 Utilisation des outils / moyens développés par la structure 13 Utilisation optimale de la base de données 14 Transparence	1 Participation aux travaux transversaux 2 Relations avec la hiérarchie : - remontée des informations (notes...) - application des consignes et directives - force de proposition 3 Relations avec l'équipe : - partage de l'information - participation aux travaux d'équipe
Réalisation des objectifs		Relations externes
1 Qualité globale des parcours d'insertion réalisés 2 Développement de partenariats (entreprises, bailleurs...) 3 Types de sortie du dispositif 4 Rédaction de bilans 5 Propositions d'analyse du travail effectué 6 Innovations par rapport au projet 7 Qualité du service offert		1 Respect des procédures 2 Respect des niveaux d'intervention 3 Connaissance globale de l'organisation 4 Communication sur les différents projets et dispositifs 5 Orientation vers interlocuteurs appropriés

CONCLUSION

Le référentiel des compétences des professionnels de l'intégration le montre bien : les savoirs, savoir-faire et savoir-être à mobiliser pour accompagner le public migrant et bénéficiaire d'une protection internationale sont nombreux, variés, et mettent en lumière la complexité de ce métier méconnu, et souvent peu reconnu dans sa particularité.

Cet accompagnement constitue pour beaucoup de nos usagers le point nodal de leur parcours d'intégration, puisqu'il en fixe le cadre, les objectifs, les étapes, leur permettant ainsi de se repérer dans l'étendue des démarches et du cheminement à accomplir pour participer pleinement à la société qui les accueille. Pour le mettre en œuvre, les compétences à développer sont donc multiples, et constituent au final un réel savoir-faire propre aux profession-

nels de l'intégration, qu'il importe de faire reconnaître et de mettre en valeur. Etre un professionnel de l'intégration des migrants, des réfugiés, cela revient souvent à être une sorte de « mouton à cinq pattes », oscillant entre diverses casquettes, tantôt chargé d'insertion professionnelle, tantôt formateur, tantôt expert quand il s'agit de défendre ce public souvent mal connu des différents interlocuteurs de droit commun...

Accompagner les personnes exilées dans leur parcours d'intégration implique également d'œuvrer au quotidien dans un contexte juridique mouvant, tant la question de l'immigration, du contrôle des flux migratoires et de l'intégration reste centrale dans le débat public et engendre donc une surenchère de réformes législatives en la matière (5 réformes depuis 2002, soit plus d'une loi tous les deux ans en moyenne sur la question du droit des étrangers). C'est une donnée importante à prendre en compte, puisqu'elle complexifie considérablement le travail des professionnels de l'intégration qui doivent faire face aux fluctuations des politiques publiques qui ont de fait des

conséquences sur les droits et prestations auxquelles les personnes accompagnées peuvent prétendre. Le travail de veille et d'autoformation que cela engendre est conséquent, et doit être intégré et valorisé dans la pratique quotidienne de ces professionnels.

En parallèle, travailler auprès de personnes étrangères implique de fait la prise en compte de la dimension linguistique dans la relation, puisque peu de migrants arrivant sur le sol français sont francophones ou d'un niveau de maîtrise de français suffisant pour leur autonomie dans la vie quotidienne et leurs démarches d'intégration. C'est là encore une spécificité et donc un savoir-faire supplémentaire à développer quand on se voit confier une mission d'accompagnement des migrants, en sachant qu'il s'agit là d'une dimension essentielle de l'accompagnement mené, puisque sans maîtrise minimale de la langue du pays d'accueil, l'accès à un emploi et à un logement est largement compromis.

Outre la difficulté de la maîtrise de la langue, il est capital de maîtriser les enjeux des relations interculturelles qui se jouent à la fois dans le lien avec le travailleur social qui accompagne l'usager mais également dans la relation de l'usager avec autrui (employeur, propriétaires, services publics, etc...) dans son parcours d'intégration. L'accompagnant travaille avec le migrant le passage de la coutume ou de la loi

en vigueur dans son pays d'origine à la coutume et à la loi du pays d'accueil, sans tomber dans une dérive assimilationniste qui reviendrait à nier l'identité de la personne exilée. Là encore, la posture du travailleur social se doit d'être subtile, aidant à construire un comportement éthique qui n'oppose pas la culture d'origine et le droit et les usages du pays d'accueil, mais qui en fasse ressortir ce qu'elles ont en commun.

En faisant l'impasse sur cette dimension essentielle de l'accompagnement à l'autonomie, c'est l'ensemble du parcours d'intégration qui se trouverait mis à mal : comment imaginer un accompagnement où ne seraient pas prises en compte les différences dans les modes d'accès à l'emploi, dans les manières de gérer un budget, d'investir l'habitat, les modes de solidarité, les modes d'éducation des enfants et d'exercice de l'autorité, les différentes approches de la santé physique et mentale ? Néanmoins, il ne faut pas oublier que les compétences permettant l'articulation interculturelle ne sont pas innées, elles demandent une réelle formation des travailleurs sociaux, ainsi qu'un travail continu de réflexion et d'échange sur les pratiques, en équipe, au sein d'une structure d'accueil, pour permettre de questionner sa relation à l'autre, ses propres représentations et préjugés.

Travailler auprès de personnes migrantes, bénéficiaires d'une protection internationale, c'est aussi

prendre en compte la dimension de l'exil, choisi ou forcé, ses conditions, ses causes et ses conséquences : traumatismes physiques et psychiques, état de santé dégradé, conditions de vie précaires, perte des proches, impossibilité de retour dans le pays d'origine pour certains, séparation de familles, perte d'un statut social, d'un réseau de proches, d'amis, de connaissances, de compatriotes, des repères culturels. Sans cette approche du parcours précédent l'arrivée sur le territoire français, nul doute que le parcours d'intégration sera là encore mis à mal.

L'accompagnement à l'autonomie des personnes migrantes, réfugiées ou non, requiert donc une grande polyvalence dans la relation avec la personne accompagnée, mais aussi avec l'ensemble des interlocuteurs susceptibles d'intervenir dans le parcours d'autonomie. En effet, il ne faut pas oublier que la prise en charge de ce public dans les dispositifs dits de droit commun reste très compliquée voire impossible parfois, car les agents chargés de l'accueil et du traitement des dossiers ne maîtrisent pas pour la plupart les compétences sur lesquelles nous sommes revenus ci-dessus. En outre, on constate également une certaine ignorance des différents statuts administratifs (réfugiés, bénéficiaires de la protection subsidiaire, demandeurs d'asile, titulaires d'une carte de séjour, personnes en séjour irrégulier...) et des droits afférents à chaque statut, ce qui justifie en

grande partie la nécessité d'une intervention sociale spécialisée à destination de ces personnes et d'une médiation avec les différents interlocuteurs concernés.

Pour toutes ces raisons, accompagner vers l'autonomie ces personnes exilées constitue un travail complexe, qui demande de nombreuses compétences. Mais recevoir avec humanité, accueillir dignement, restaurer la confiance, conseiller, orienter, accompagner, fournir un conseil, un appui juridique, c'est s'inscrire, au-delà du professionnalisme requis, dans une forme d'engagement politique de défense des principes républicains qui fonde notre vivre-ensemble.

Ce sont ces valeurs qui sont au cœur du projet Reloref (Réseau pour l'emploi et le logement des réfugiés), mis en œuvre par France terre d'asile et qui a pour objectif notamment la capitalisation et le développement d'outils et d'une méthodologie permettant de faciliter l'accès à l'emploi des ménages bénéficiaires du projet en lien avec les autres problématiques liées à l'insertion.

Puisse ce guide de l'accompagnement vers l'autonomie nourrir vos pratiques professionnelles et alimenter la réflexion sur ce vaste sujet qu'est l'accompagnement à l'autonomie des migrants et bénéficiaires de la protection internationale.

NOTES

NOTES