

SYNTHÈSE

INCLUSION SOCIALE

RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Mai 2014

Ces recommandations s'inscrivent dans le programme de travail de l'Anesm au titre du programme 4 – Le soutien aux professionnels.

Elles concernent tous les Cada relevant de l'article L. 312-1 5° 13^e alinéa du CASF.

Elles s'adressent principalement aux professionnels des Cada mais peut constituer un support d'échanges et de réflexions pour et avec les personnes accueillies et l'ensemble des partenaires institutionnels, associatifs et économiques.

LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ACCUEILLIES DANS LES CENTRES D'ACCUEIL POUR DEMANDEURS D'ASILE (CADA)

L'accompagnement dans les Cada reste attaché à la décision de l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (Ofpra), puis, le cas échéant, à celle de la cour nationale du droit d'asile (CNDA). Il doit permettre aux personnes de se ressourcer avant de construire un parcours de vie intégrant le bénéfice de la situation d'ouverture culturelle vécue.

Derrière des similitudes telles que la provenance du même pays, des récits de vies souvent jalonnés de ruptures, de deuils, de séparations, chaque trajectoire de vie d'un demandeur d'asile est unique et l'accompagnement nécessite de sortir des stéréotypes et des *a priori*.

La personnalisation de l'accompagnement est un véritable enjeu pour les professionnels des Cada. Bien que le temps pour le demandeur d'asile soit comme suspendu et son avenir sur le territoire incertain, la co-construction d'un projet reste possible dans le cadre du séjour au sein du Cada.

La recommandation a pour objectifs d'identifier et de promouvoir les solutions mises en œuvre au sein des Cada pour :

- construire des réponses adaptées aux attentes et besoins des personnes accueillies et proposer un accompagnement personnalisé ;
- favoriser la participation des demandeurs d'asile accueillis à la construction de leurs parcours ;
- favoriser la participation des demandeurs d'asile à la vie du Cada.



Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

1 L'AUTONOMIE DE LA PERSONNE SOUTENUE DÈS SON ENTRÉE EN CADA

Ce chapitre aborde la question de l'offre d'hébergement dans un cadre contraint pour la personne accueillie qui n'a pas eu la possibilité de la choisir. Il s'intéresse aux modalités d'accueil bienveillantes qui renforcent l'autonomie et mobilisent les personnes accueillies sur leur projet personnalisé.

Anticiper l'accueil des personnes avec les partenaires de la demande d'asile

Le Cada prévoit un accueil qui réponde à la fois aux attentes et besoins des personnes et aux services proposés par l'établissement :

- En informant les partenaires en charge des premiers accueils de la qualité des prestations proposées par le Cada.
- En participant aux instances locales d'orientation quand elles existent.
- En veillant à l'effectivité des compétences des salariés et des bénévoles notamment sur les connaissances spécifiques relatives au public accueilli.

Organiser un accueil convivial

Les modalités d'accueil contribuent à l'appropriation des lieux par les personnes accueillies :

- En proposant un accès rapide à l'espace privatif.
- En jalonnant l'accueil de rencontres humaines et de transmissions d'informations sur le fonctionnement du Cada.

Offrir des conditions d'hébergement dignes

Le Cada, au-delà des conditions minimales d'accueil et d'hébergement, concourt à la satisfaction des besoins primordiaux des personnes accueillies :

- En garantissant l'exercice des droits et des libertés des personnes accueillies.
- En offrant des conditions matérielles d'hébergement en bon état et révisées régulièrement.

Garantir un séjour sécurisant et rassurant

L'établissement développe une politique de bientraitance et de gestion des risques qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de qualité de l'accueil :

- En élaborant une politique de promotion de la bientraitance.
- En mettant en œuvre des actions de prévention.
- En informant les personnes accueillies de la législation française relative aux actes touchant l'intégrité corporelle.
- En adoptant des protocoles élaborés avec les professionnels et les personnes accueillies.

Mobiliser la personne sur la co-élaboration de son projet personnalisé

Les professionnels du Cada créent les conditions favorables à l'émergence des perspectives du projet personnalisé :

- En présentant à la personne accueillie l'intérêt pour elle d'élaborer un projet durant le temps de son séjour en Cada.

- En identifiant, avec la personne accueillie, les orientations qu'elle souhaite donner à son séjour partant du cadre de sa demande de protection internationale.
- En élaborant et en communiquant aux personnes accueillies, aux salariés et aux bénévoles les modalités d'accompagnement au sein du Cada.

2 LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE À SA DEMANDE DE PROTECTION INTERNATIONALE

Cette partie de la recommandation évoque le volet protection internationale du projet personnalisé. Elle aborde la façon dont les professionnels du Cada s'appuient sur les potentialités de la personne, celles-là même qui lui ont permis d'enclencher une demande de protection internationale. Ils adaptent leur accompagnement en fonction de l'avancement de la procédure d'asile propre à chaque personne accueillie et aux besoins formulés par chacune.

Mettre la personne en confiance

Les professionnels du Cada créent les conditions favorables à l'instauration d'une relation de confiance avec la personne :

- En expliquant le rôle et l'interaction de chacun des protagonistes de la demande d'asile.
- En donnant les informations sur la temporalité de la démarche.
- En garantissant la confidentialité des échanges.

Faciliter l'appropriation par la personne de la procédure de demande d'asile

Consciente des enjeux soulevés par sa demande d'asile, la personne accueillie est accompagnée dans sa compréhension de la procédure administrative :

- En utilisant les vecteurs de communication adaptés pour informer sur les conditions spécifiées dans la Convention de Genève.
- En garantissant la qualité de l'interprétariat dans les échanges avec la personne accueillie.
- En organisant une veille géopolitique sur les pays dont sont issus les personnes accueillies.

Soutenir la personne dans les démarches liées à sa demande d'asile

Pour anticiper avec assurance les étapes de la procédure, la personne accueillie sait qu'elle peut solliciter les professionnels du Cada qui l'aideront :

- En étudiant avec la personne les démarches à effectuer selon les différentes échéances.
- En préparant la rencontre avec l'officier de protection de l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (Ofpra).
- En préparant l'audience de la Cour nationale du droit d'asile (CNDA).

Exposer aux personnes les enjeux de leurs choix

Les professionnels des Cada étudient avec la personne accueillie les décisions importantes qu'elle doit prendre tout au long de la procédure :

- En échangeant avec la personne qui le souhaite les décisions qu'elle envisage de prendre.
- En analysant les choix possibles.
- En repérant et expliquant les conséquences des décisions prises.

3 LA PRISE EN CHARGE DE L'ACCÈS À LA SANTÉ PAR LA PERSONNE

Cette partie évoque le volet soin du projet personnalisé. Elle examine comment le séjour au sein du Cada permet à la personne accueillie et, le cas échéant à sa famille, d'avoir une plus grande disponibilité de temps et d'esprit pour prendre soin d'elle. Les actions de prévention facilitent l'identification par la personne de ses besoins en santé et l'accueil s'adapte aux situations temporaires de soins.

Assister la personne dans l'accès à ses droits à la santé

Les professionnels apportent l'aide nécessaire à la personne accueillie pour qu'elle accède à ses droits :

- En informant sur le droit à la santé en France et les obligations des assurés sociaux.
- En s'assurant de l'effectivité de l'affiliation à la Caisse primaire d'assurance maladie.
- En identifiant les praticiens généralistes et spécialisés du territoire.

Mener des actions de prévention répondant aux besoins de la population accueillie

Les professionnels du Cada co-construisent avec les personnes accueillies des actions de prévention, d'information et d'éducation à la santé :

- En identifiant les besoins en santé des personnes accueillies.
- En co-organisant avec les partenaires du territoire des campagnes de prévention ajustées aux caractéristiques de la population accueillie.

Proposer un accompagnement à l'accès aux soins

Les professionnels soutiennent les personnes accueillies dans leur accès aux soins :

- En intégrant dans le projet personnalisé un volet accès aux soins qui identifie les besoins en santé, les relais sanitaires *ad hoc* et les modalités d'accompagnement.
- En facilitant la relation entre la personne et ses soins.
- En apportant, à la demande de la personne accueillie, des éléments de compréhension tout au long du parcours de soins.

Repérer et orienter la personne en souffrance psychique

Avec les partenaires spécialisés en santé mentale, le Cada propose des accompagnements adaptés aux conséquences traumatiques de l'exil :

- En offrant la possibilité à la personne d'évoquer sa souffrance psychique.
- En recherchant les moyens (lieux, partenaires) les plus adaptés pour soulager cette souffrance.
- En soutenant les équipes par des sessions de relecture des pratiques et des actions de formation ciblées.

Préciser avec la personne l'organisation à mettre en œuvre dans les situations impactant les modalités de son accueil

Le Cada adapte temporairement ses conditions d'accueil :

- En estimant pour chaque situation (hospitalisation, soins à domicile, connaissance d'une situation de handicap, etc.) les ajustements à mettre en œuvre.
- En construisant des solutions pour et avec les personnes recevant des soins mais aussi pour leur entourage proche.
- En proposant autant que nécessaire une médiation entre les partenaires de santé et la personne afin de la rassurer.

4 L'IMPLICATION DE LA PERSONNE DANS LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DES LIENS FAMILIAUX

Ce chapitre identifie les problématiques liées aux liens familiaux qui peuvent être l'objet d'un volet spécifique du projet personnalisé. En effet, l'arrivée dans un nouveau pays peut amener les membres d'une famille exilée à questionner leur rôle et leur fonction.

La scolarisation est souvent facteur de socialisation et d'intégration rapide pour les enfants. Un décalage peut se créer avec les parents qui, contrairement à eux, ont peu d'occasion de socialisation. Les professionnels de Cada accompagnent chacun de façon personnalisée en tenant compte de leurs besoins propres.

Se tenir à la disposition des personnes souhaitant être accompagnées dans le dépassement de leurs conflits conjugaux

En situation d'exil, les repères qui fondaient le couple peuvent se détériorer du fait de nombreuses contraintes. Lorsque les professionnels sont sollicités, ils accompagnent chacun des membres du couple :

- En identifiant des manifestations de mal-être chez chacun des membres du couple.
- En orientant vers des relais de spécialistes.

Préserver la responsabilité des personnes dans leurs rôles parental et éducatif

Les professionnels accompagnent les parents dans leurs responsabilités parentales :

- En facilitant les relations entre les parents et les enfants.
- En facilitant les relations entre les parents et les institutions scolaires, extra-scolaires et/ou de soutien à la parentalité.
- En échangeant, chaque fois que nécessaire, autour du rôle de chacun dans la famille.

Aider les personnes à entretenir ou réactiver des liens avec leur famille

Dans les situations d'éloignement des membres d'une même famille et à la demande des personnes accueillies, les professionnels accompagnent au rapprochement :

- En s'appuyant sur le souhait ou non des personnes accueillies pour retrouver des membres de leur famille.
- En informant les personnes accueillies des modalités pratiques d'accueil des « membres rejoignants ».
- En coordonnant, avec le dispositif national d'accueil, les transferts éventuels de personne d'un Cada à l'autre.

5 L'AUTONOMIE DE LA PERSONNE DANS SA VIE SOCIALE

Ce volet de la recommandation sur le projet personnalisé est particulièrement important pour que les personnes qui sont en attente de décision trouvent un équilibre entre l'espace contraint dans lequel la demande d'asile les installe et des espaces de création, d'expression de soi, de découverte, ou encore d'ouverture à l'autre.

L'accompagnement visant l'autonomie de la personne dans sa vie sociale s'appuie sur ses potentialités à développer ses ressources propres, à opérer des choix et à construire son organisation quotidienne durant le séjour. Il s'ajuste d'une personne à l'autre.

Faciliter l'appropriation par la personne de la langue française et des codes sociaux et culturels

Le Cada anticipe la diffusion d'informations pratiques dont les personnes accueillies peuvent avoir besoin et les accompagne pour être autonomes dans leur quotidien :

- En sensibilisant les personnes accueillies aux modes de vie locaux.
- En soutenant l'autonomie des personnes accueillies dans la vie quotidienne.
- En favorisant les interactions sociales des personnes avec leur environnement.

Promouvoir la participation collective des personnes accueillies

Le Cada rend les instances de participation vivantes et les personnes accueillies en comprennent les enjeux et y trouvent leur place :

- En définissant les modalités de participation des personnes accueillies.

- En mobilisant les personnes accueillies à contribuer au fonctionnement de l'établissement.
- En mobilisant les salariés et les bénévoles sur la participation des personnes accueillies au sein de l'établissement.

Mobiliser les personnes sur des activités proposées au sein du Cada mais aussi à l'extérieur du Cada

Les professionnels facilitent la mise en relation avec des instances existantes dans la vie locale :

- En informant les personnes accueillies des conditions de leur participation : aux activités locales en qualité de bénéficiaire, de bénévole ou encore de salarié.
- En sensibilisant les personnes accueillies des conditions de leur participation aux instances d'élaboration, de mise en œuvre et d'évaluation des politiques publiques en lien avec le Conseil consultatif régional de la personne accueillie (CCRPA), s'il existe sur le territoire.
- En identifiant les relais locaux en fonction des intérêts et potentialités des personnes accueillies.
- En construisant un partenariat large facilitant la contribution des personnes accueillies aux activités du quartier, de la vie associative locale ou encore pour préparer une entrée dans la vie professionnelle.

6 LA MOBILISATION DE LA PERSONNE DANS L'ORGANISATION DE SON DÉPART

L'accueil de la personne au sein du Cada prend fin suite à la notification de la décision définitive (accord ou rejet de la demande d'asile). Les semaines/mois suivant la réception de la décision doivent être consacrés à la concrétisation du projet de sortie de la personne, projet qui a pu être anticipé tout au long de son séjour au Cada.

D'autres situations et événements survenant pendant l'accueil peuvent entraîner la sortie effective (volontaire ou non) de la personne. Les modalités pratiques et les conditions de sortie diffèrent selon la cause du départ.

Dans tous les cas, des démarches sont à effectuer dans des temporalités bien établies et les professionnels du Cada ont notamment pour rôle d'encourager la personne à se mobiliser dans ses démarches.

Aborder avec la personne le sujet de la sortie du Cada au cours du séjour

Les professionnels anticipent les échéances :

- En inscrivant la sortie de la personne dans la temporalité de la procédure de demande d'asile.
- En multipliant les échanges avec les personnes accueillies sur les solutions qu'elles ont choisies.

Aider à la mise en œuvre du projet de sortie volontaire de la personne

Des raisons personnelles peuvent amener une personne accueillie à renoncer à l'hébergement et à l'accompagnement proposé au Cada. La prise de conscience des conséquences de ce choix et la mise en œuvre du projet de sortie font partie intégrante de l'accompagnement proposé par le Cada :

- En valorisant les orientations adoptées par la personne tout en évoquant avec elle les conséquences de ses choix.
- En produisant toutes les informations nécessaires à la mise en place de la décision de la personne.

Accompagner les personnes déboutées dans l'organisation de la sortie du Cada

Les professionnels organisent avec la personne accueillie le départ de l'établissement :

- En reprenant avec la personne accueillie les termes du contrat de séjour et l'échéance de sortie.
- En évoquant la possibilité d'une aide au retour travaillée avec l'Ofii.
- En restituant à la personne accueillie l'ensemble des éléments lui appartenant ainsi que le dépôt de garantie.
- En informant la personne sortante de la situation administrative dans laquelle elle se trouve et des droits afférents.

Accompagner les bénéficiaires de protection internationale dans l'appropriation de leur nouveau statut en vue de leur insertion

Le bénéfice d'une protection internationale installe la personne dans des projections concrètes d'insertion en France. Les professionnels du Cada ont notamment pour rôle d'encourager la personne à se mobiliser dans ses démarches d'insertion :

- En informant les personnes accueillies de leurs nouveaux droits relatifs à l'accès à la santé, à l'emploi, au logement ou encore aux prestations sociales.
- En identifiant avec les personnes les démarches pour lesquelles elles ont besoin d'étayages.
- En informant les personnes accueillies des conditions d'accès au logement ou à l'hébergement.
- En engageant une analyse des freins à la mise en œuvre d'un projet logement afin d'impulser une dynamique de recherche de solutions.
- En s'appuyant sur tous les dispositifs d'aide au logement pour accroître les possibilités d'entrée en logement.
- En informant les personnes accueillies des conditions d'accès à l'emploi net/ou à la formation.
- En informant la personne accueillie des institutions d'aide et d'accompagnement à l'emploi et à la formation sur lesquelles elle peut s'appuyer pour mener son projet.
- En informant les personnes accueillies des relais d'accès aux droits présents sur le territoire du nouveau lieu de vie et en les mettant en relation si nécessaire.