



Pôle Prévention Insertion Asile

# Le service Asile

## Projet de Service 2022-2027

**Validé par le Conseil d'Administration du 19 mai 2022**

*Période de validité : 19 05 2022 – 18 05 2027*



## Sommaire

1.	LE MOT DU PRESIDENT .....	5
2.	EN SYNTHESE .....	6
	L'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) oriente les personnes demandeurs d'asile .....	6
3.	L'ASSOCIATION : L'ASEA 49, SES VALEURS, SES MISSIONS .....	7
3.1	Historique et objet de l'ASEA49 .....	7
3.2	Les instances associatives de l'ASEA49 .....	7
3.3	Les valeurs de l'ASEA49 et son projet associatif pluriannuel stratégique 2016-2020 .....	8
3.4	Les réseaux de l'ASEA49 .....	10
3.4.1	Affiliations à des fédérations/réseaux nationaux, voire régionaux .....	10
3.4.2	Postes de représentants des Associations .....	10
3.4.3	Postes d'administrateurs ou d'adhérents à un niveau départemental ou régional : .....	10
3.4.4	Participations sans mandat dans des regroupements locaux .....	10
3.5	Les activités de l'ASEA49 .....	10
3.6	Une vie associative riche de transversalité .....	11
3.6.1	Le Conseil de Direction .....	11
3.6.2	Des Commissions associatives .....	11
3.6.3	Des groupes de travail transversaux .....	11
4.	PRESENTATION GENERALE DU POLE ET DU SERVICE .....	12
4.1	Le Pôle .....	12
4.2	Éléments d'histoire du service asile .....	12
4.3	Éléments institutionnels .....	13
4.4	La démarche de projet .....	13
5.	LES MISSIONS DU SERVICE ASILE .....	14
5.1	Les textes de référence .....	14
5.1.1	Textes de référence : cadre national .....	14
5.1.2	Recommandations de bonne pratique professionnelle de la Haute Autorité de Santé -HAS (ANESM) .....	14
5.1.3	Textes de référence : cadre territorial .....	15
5.2	Les valeurs qui guident l'action .....	15
6.	LE PUBLIC ACCUEILLI .....	16
6.1	Quelques données .....	16
6.2	Des caractéristiques communes .....	17
6.3	Ce que les personnes accompagnées expriment .....	18
7.	LES REPONSES APORTEES ET L'ACCOMPAGNEMENT .....	21
7.1	Les objectifs généraux .....	21
7.2	La prise en compte des enfants .....	21
7.3	La gestion des hébergements proposés : dimension logement .....	22
7.4	L'accompagnement du parcours .....	23
7.4.1	Une dynamique personnalisée .....	23
7.4.2	L'accompagnement de la demande d'asile .....	23
7.4.3	L'accompagnement de la fin de parcours .....	23
7.5	La participation des personnes accompagnées à l'évaluation de l'activité du service .....	24
8.	L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT .....	25
8.1	La structuration par territoires .....	25
8.1.1	Doué la Fontaine .....	25
8.1.2	Saumur .....	25
8.1.3	Angers .....	25
8.1.4	Commentaires .....	26
8.2	La place des bénévoles .....	26
8.3	La référence et les outils du service .....	27
9.	L'EQUIPE ET LES RESSOURCES MOBILISEES .....	28
9.1	Les ressources .....	28
9.2	Les réunions d'équipe .....	29
9.3	Le management .....	29
9.4	L'accueil des stagiaires .....	29
10.	LE SERVICE : UN ACTEUR DU DISPOSITIF D'ASILE .....	30
11.	DES PARTENARIATS AU SERVICE DES DEMANDEURS D'ASILE .....	31
11.1	Les réseaux et partenariats sur le volet asile et accompagnement .....	31

11.2	Les réseaux et partenariats du soin : .....	32
11.3	Les liens avec les municipalités .....	33
12.	<b>LES OBJECTIFS DE PROGRESSION ET DE DEVELOPPEMENT</b> .....	<b>34</b>
12.1	De façon synthétique .....	34
12.2	Plus en détail .....	35
12.2.1	Poursuivre l'amélioration du parc de logement .....	35
12.2.2	Harmoniser les outils et les fonctionnements .....	35
12.2.3	Poursuivre le travail commun entre antennes .....	35
12.2.4	Favoriser le développement des compétences .....	35
12.2.5	Produire les outils de communication sur le service et son fonctionnement .....	36
12.2.6	Développer les outils à destination des femmes .....	36
12.2.7	Rechercher des partenariats et des alternatives dans le domaine du soin .....	36
12.2.8	Organiser le déménagement de l'antenne de Saumur .....	36
12.2.9	Poursuivre le travail avec les bénévoles .....	36
12.2.10	Engager une réflexion autour de l'après .....	36
13.	<b>CONCLUSION</b> .....	<b>37</b>
14.	<b>TABLE DES SIGLES</b> .....	<b>38</b>
15.	<b>ANNEXES</b> .....	<b>39</b>
15.1	- Extrait de délibération du CA ayant validé ce projet de service .....	39

## 1. LE MOT DU PRESIDENT

Les professionnels de l'ASEA 49 accompagnent à Doué, Saumur et Angers des personnes engagées dans une procédure de demande d'asile auprès de l'OFPRA (Office Français de Protection des Réfugiés et des Apatrides).

Au total ce sont près de 200 places pour ces personnes qui ont été ouvertes depuis 2015 en lien avec les services de l'Etat et les partenaires du territoire.

Pour l'Association, cet accueil s'inscrit logiquement, bien que récemment au regard de notre histoire, dans nos missions de contribuer au lien social et à l'accompagnement vers plus d'autonomie pour chaque individu.

Ce projet de service est celui porté conjointement par le CADA (centre d'accueil pour demandeurs d'asile) et l'HUDA (l'hébergement d'urgence pour les demandeurs d'asile), mais c'est aussi celui d'une équipe de près de vingt personnes, au sein d'un pôle (le Pôle Prévention Insertion Asile) et de toute une Association. Dans les faits, c'est désormais celui du « Sas Ukraine », bien que ce dispositif n'existât pas encore au moment de la rédaction de ce projet. Notre offre d'accueil doit réagir rapidement aux événements géopolitiques internationaux : les mouvements de populations, les crises migratoires, des guerres comme le conflit en Ukraine. Et à chaque fois, les professionnels font montre d'un fort engagement et d'une grande réactivité pour se mettre en capacité d'accueillir et accompagner des nouvelles personnes et des nouvelles histoires de vie. L'adaptation de nos fonctionnements, l'harmonisation des outils, les progrès de notre communication ou de nos partenariats sont autant de pistes que de signes de notre amélioration continue. Cet accompagnement peut permettre aux personnes qui demandent leurs droits et à leur famille une installation définitive en Maine-et-Loire ou en France ou ne constituer qu'une étape dans des parcours personnels parfois mouvementés. Cet accompagnement est global et pluriel : il concerne les démarches administratives et juridiques et plus largement l'accès au droit, mais aussi l'accès au logement, la scolarisation, les besoins en santé ou encore le travail sur un projet d'insertion professionnelle. Certaines actions sont individuelles, d'autres sont collectives (entre antennes, avec d'autres associations, avec les populations des territoires d'accueil) pour toujours faciliter les rencontres et les échanges.

Ecrire un projet de service c'est se conformer à une obligation règlementaire certes, mais c'est aussi se donner collectivement des perspectives : en cela c'est un travail d'équipe et c'est un outil pour veiller à la participation des personnes accompagnées à la vie de l'institution. La démarche d'élaboration de ce projet de service est une première dans le champ de nos missions relatives à l'asile. Elle s'est déroulée dans un contexte particulier puisque traversé par la crise sanitaire liée au virus du covid. Pour autant nous pouvons remercier les professionnels de l'asile et les personnes accompagnées, ainsi que nos partenaires, parmi lesquels les associations de bénévoles solidaires et qui ont participé aux enquêtes et réunions. Tous ensemble nous avons maintenu le cap pour réaliser ce projet destiné à guider notre action et notre organisation pour les cinq prochaines années.

Paul Grégoire

Président

## 2. EN SYNTHÈSE

Pôle Prévention Insertion Asile

# CADA / HUDA

Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile / Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asiles



**Qui accompagne-t-on ?**

90 personnes en CADA et 109 en HUDA , demandeurs d'asile, familles, et personnes isolées, sont accompagnés par 12 salariés dont 9 Travailleurs Sociaux.

L'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII)  
oriente les personnes demandeurs d'asile






**Qui oriente ?**



**Quelles sont nos missions ?**

La prise en charge des personnes en demande d'asile s'articule entre différentes actions collectives et individuelles :

-  L'accueil, l'hébergement, l'accompagnement social et juridique, l'instruction des dossiers de demande de droits concernant la santé, l'ouverture des droits.
-  L'orientation vers les partenaires et vers les professionnels de santé, les bénévoles.
-  Les actions collectives afin de faciliter l'intégration, renforcer l'autonomie, l'apprentissage, la création de lien social...

La Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités



**Qui finance notre action ?**



**Où intervenons-nous ?**

Le CADA/HUDA intervient en Maine-et-Loire sur 3 antennes : Saumur, Doué et Saint-Barthélemy d'Anjou.

## 3. L'ASSOCIATION : L'ASEA 49, SES VALEURS, SES MISSIONS

### 3.1 Historique et objet de l'ASEA49

L'Association pour la sauvegarde de l'enfant et de l'adolescent, à l'adulte de Maine-et-Loire (ASEA) est une Association loi 1901, déclarée en Préfecture le 31 mars 1966. Ses statuts et ses activités ont évolué depuis son origine, les dernières modifications datent notamment :

- du 19 juin 2014, avec la création de 3 collèges au sein des instances associatives (personnes qualifiées, personnes accompagnées et leurs familles et salariés). Cette structuration permet de donner à voir l'Association comme un « bien commun » auquel chacun doit pouvoir contribuer en fonction de ses ressources et de la nature de son implication
- du 15 septembre 2016 avec le changement de dénomination « Association pour la sauvegarde de l'enfant et de l'adolescent, à l'adulte de Maine-et-Loire (ASEA 49) ».

Les buts de l'ASEA49 sont définis à l'article 2 de ses statuts :

*« L'Association qui exerce ses activités à titre principal dans le département de Maine-et-Loire a pour but de promouvoir la protection des enfants et des adolescents, en développant et en gérant des services d'aide, de soutien, de formation, de traitement, plus particulièrement dans le domaine de l'action éducative, de la prévention, de l'intervention psychosociale, scolaire et médico-sociale et thérapeutique. Son action pourra être étendue au bénéfice des adultes dont les difficultés d'insertion sociale et professionnelle le justifient ».*

En se fixant cet objet, l'Association acte son engagement auprès de tous les publics fragilisés et prône que tout individu est un sujet unique doué d'initiative et de liberté, respecté dans sa singularité. A ce titre, l'ASEA qui l'accueille, veille à lui assurer protection et lui offrir les meilleures conditions de développement et d'épanouissement, comme le stipule son projet associatif pluriannuel stratégique.

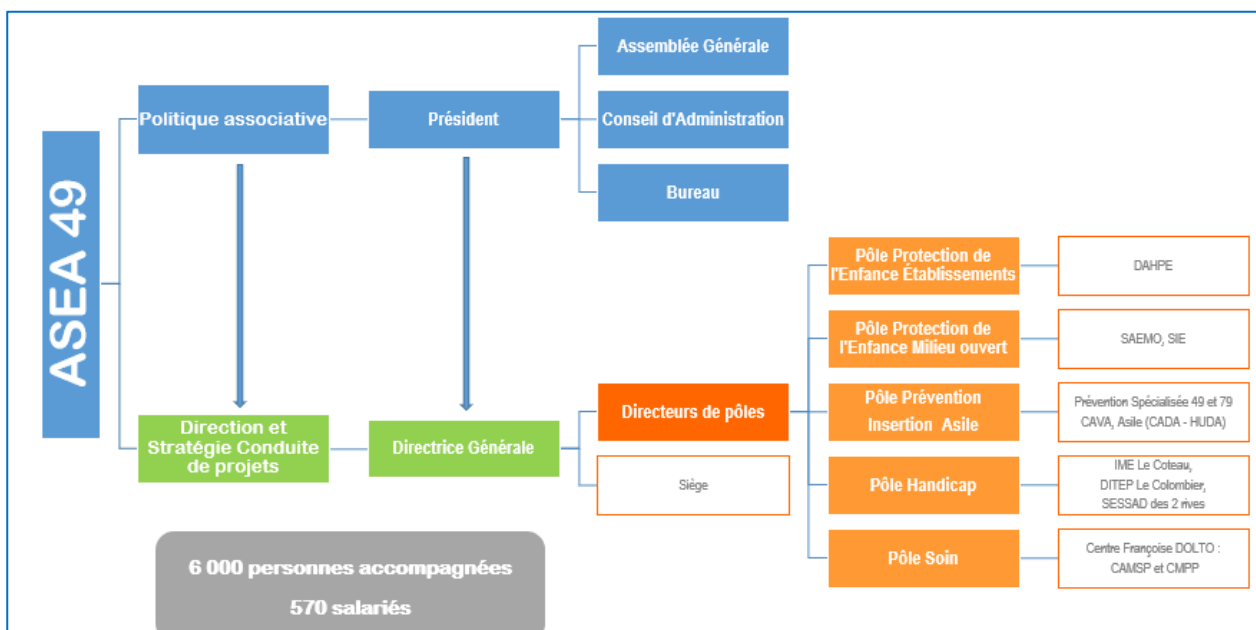
### 3.2 Les instances associatives de l'ASEA49

L'assemblée générale élit le conseil d'administration qui, à son tour, élit le Président et nomme les membres du bureau. Le Président est M. Paul GREGOIRE, élu à la dernière assemblée générale, de juin 2021.



L'ASEA 49 a créé en 2002 la fonction d'**administrateur référent**. Le référent est un administrateur désigné parmi les membres du Conseil d'administration qui est attribué à chaque structure. L'administrateur référent est un interlocuteur privilégié pour réfléchir à l'actualité de l'activité, initier et mener des réflexions pour préparer l'évolution des prestations au bénéfice des personnes accompagnées. Il permet également d'éclairer le Conseil d'administration sur les questions qui se posent, leur contexte et enjeux.

L'organisation est composée de deux instances en cohérence avec ses statuts et ses missions d'intérêt général : l'instance politique du Conseil d'administration qui conduit l'objet et décide des orientations, et l'instance stratégique de la direction générale qui met en œuvre des orientations prises par le Conseil d'administration. Ci-après une représentation schématique :



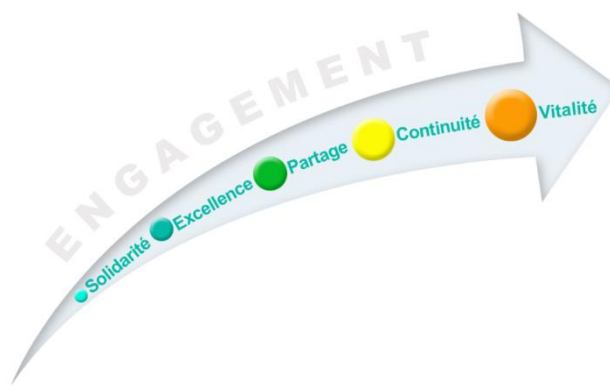
### 3.3 Les valeurs de l'ASEA49 et son projet associatif pluriannuel stratégique 2016-2020

Le projet de service de l'Asile s'inscrit pleinement dans les valeurs soutenues dans notre Projet Associatif Pluriannuel Stratégique (PAPS) adopté au Conseil d'administration du 27/09/2016. Ce projet associatif pluriannuel stratégique est actuellement en cours de réécriture dans une démarche très participative.



5 valeurs y sont portées :

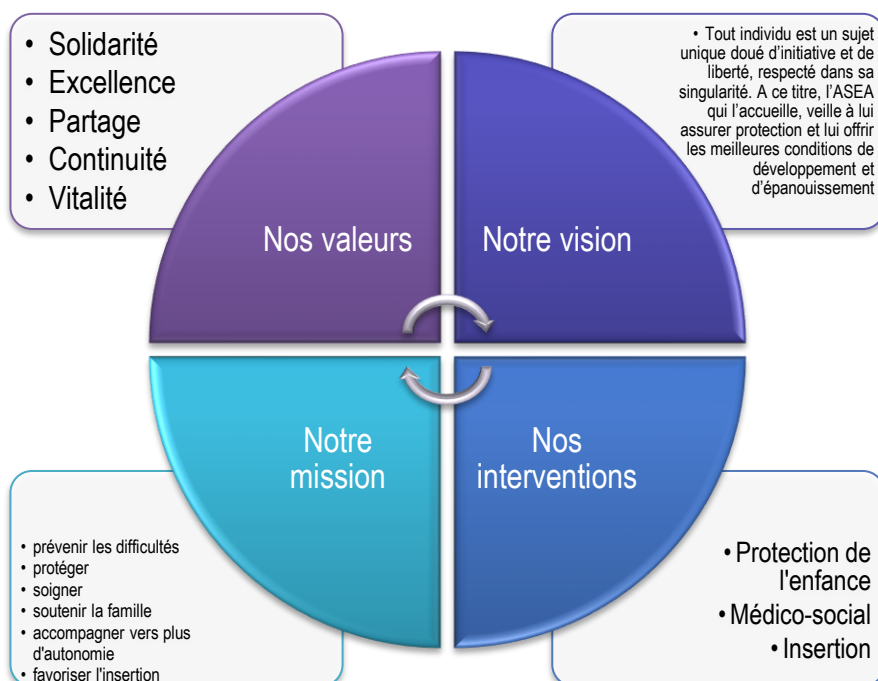
- dans une dynamique, car elles sont au carrefour des personnes accompagnées pour lesquelles nous dirigeons notre action ; des pouvoirs publics qui cadrent les attendus en matière d'action sociale ; des bénévoles qui décident de la ligne politique de notre Association ; des personnels qui mettent en œuvre nos missions au quotidien ;
- dans le cadre d'une démarche de responsabilité sociétale d'organisation (développement durable), fondée sur les 7 principes suivants : redevabilité ; transparence ; comportement éthique ; reconnaissance des intérêts des parties prenantes ; respect du principe de légalité ; prise en compte des normes internationales de comportement ; respect des droits de l'homme.





Il se décline en :

- un plan d'action en 7 chapitres : la personne accompagnée au cœur des dispositifs ; des réponses adaptées au besoin des personnes accompagnées dans le cadre de leur parcours ; une vie associative riche ; une inscription au cœur des réseaux, des partenariats locaux, régionaux et nationaux ; une organisation interne lisible ; une attention majeure portée aux ressources humaines ; une gestion efficiente au service de la mission
- un schéma directeur, afin de décliner précisément les actions attendues sur les 5 années, avec une temporalité et des indicateurs précis
  - La personne accompagnée au cœur des dispositifs
  - Des réponses adaptées au besoin des personnes accompagnées dans le cadre de leur parcours
  - Une vie associative riche
  - Une inscription au cœur des réseaux, des partenariats locaux, régionaux et nationaux
  - Une organisation interne lisible
  - Une attention majeure portée aux ressources humaines
  - Une gestion efficiente au service de la mission



### 3.4 Les réseaux de l'ASEA49

L'ASEA 49 est impliquée dans son environnement professionnel, tant du point de vue de sa responsabilité d'employeur, que de l'approche de ses missions confiées par les pouvoirs publics.

Les administrateurs, la direction générale et les directeurs mandatés sont engagés dans de multiples organisations professionnelles et instances.

Les participations sont de plusieurs ordres : nationales, régionales, départementales, locales.

#### 3.4.1 Affiliations à des fédérations/réseaux nationaux, voire régionaux



#### 3.4.2 Postes de représentants des Associations

- CDCPH Conseil Départemental Consultatif des Personnes Handicapées

#### 3.4.3 Postes d'administrateurs ou d'adhérents à un niveau départemental ou régional :

- ARITFS, Centre de formation de travailleurs sociaux en Pays-de-de-la-Loire, administrateur
- CEFRAS, Centre de formation et de recherche à la relation d'aide et de soins, adhérent
- COMEX de la Maison Départementale de l'Autonomie du Maine-et-Loire, Commission exécutive de la Maison Départementale de l'Autonomie, administrateur
- CRA des Pays de Loire *Centre Ressources Autisme*, adhérent
- MLA Angers, *Mission Locale angevine*, Administrateur
- URIOPSS, Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux, administrateur



#### 3.4.4 Participations sans mandat dans des regroupements locaux

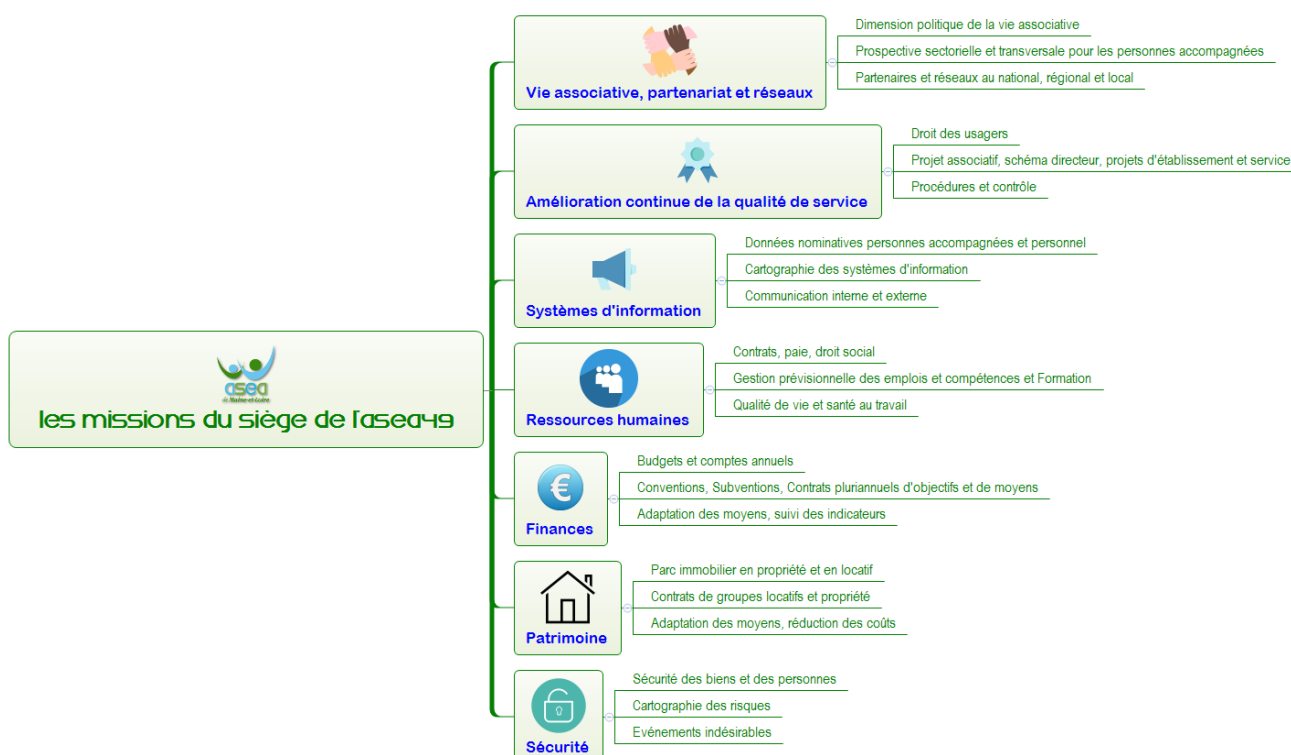
- GICA

### 3.5 Les activités de l'ASEA49

L'ASEA du Maine-et-Loire a diversifié ses activités depuis son origine. Aujourd'hui, à travers ses 12 établissements et services, l'Association est impliquée dans 4 champs d'action : la protection de l'enfance, le médico-social, l'insertion et l'asile ; elle accompagne 6 000 personnes par an ; elle emploie 500 salariés.

Le **siège social** est constitué d'une équipe de 19 salariés, placés sous l'autorité hiérarchique de la directrice générale. Il bénéficie d'une autorisation de fonctionnement renouvelée en 2016, et de nouveau en cours de renouvellement.

En référence à l'article R.314-88 du CASF, les missions du siège social sont définies comme suit :



Le siège s'applique toujours à consolider sa démarche d'« amélioration continue », c'est-à-dire son inscription pleine et entière dans le respect de ses obligations et dans la recherche d'une qualité d'action en progrès. La directrice générale de l'Association assure, par délégation du Président, l'organisation, la coordination et l'animation de l'ensemble des établissements et services en lien permanent avec les directeurs. L'ensemble des activités conduites s'inscrit dans le respect de la législation du secteur.

## 3.6 Une vie associative riche de transversalité

### 3.6.1 Le Conseil de Direction

Le Conseil de Direction, CODIR, regroupe les directeurs de pôles, il est animé par la directrice générale et s'est structuré autour du « faire équipe » au service de la mission confiée. Le CODIR peut associer selon les besoins, l'ensemble de l'encadrement hiérarchique à ses travaux.

### 3.6.2 Des Commissions associatives

Les administrateurs ont décidé de la mise en place de 7 commissions associatives qui réunissent des adhérents, des cadres et non cadres et se tiennent 5 fois par an :

- Communication
- Finances
- Innovation Développement
- Management et évolution des métiers
- Patrimoine
- Projet associatif
- Système d'information

### 3.6.3 Des groupes de travail transversaux

L'ASEA peut également réunir des groupes de travail qui travaillent par objectifs, selon les besoins de réflexion à étayer et d'outils opérationnels à créer. Ces groupes de travail peuvent rassembler des administrateurs et des salariés.

## 4. PRESENTATION GENERALE DU POLE ET DU SERVICE

### 4.1 Le Pôle

Le service Asile fait partie du pôle Prévention Insertion et Asile dont il constitue le troisième champ d'activité.

En dehors du service Asile qui sera présenté, le pôle est composé :

- **Du service de prévention spécialisée**  
Il intervient sur les territoires à partir de 7 équipes et 30 salariés
  - d'Angers
  - de Cholet
  - de Saumur
  - de Trélazé
- **du service insertion**  
Il est constitué de différentes entités et fonctionne avec 30 salariés
  - CHRS Urgence, haut seuil, insertion, stabilisation
  - Dispositif Passerelle
  - Maraudes
  - Atelier d'Insertion
  - Chantier d'insertion
  - Chantier premier emploi
  - Accueil de jour
  - RSA
  - ASLL et ALT
- **Et du service Asile**  
Le service asile dispose avec ces deux services d'un directeur commun, d'un secrétariat administratif et d'un chargé de gestion locative qui partage son activité entre le service insertion et le service Asile. L'équipe est présentée dans le document.

### 4.2 Éléments d'histoire du service asile

L'ASEA 49 intervient depuis 2011 auprès du public des demandeurs d'asile dans le cadre du pôle insertion. Au 1<sup>er</sup> novembre 2015, elle a ouvert un CADA de 60 places suite à un appel à projets de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS). En octobre 2016, elle a répondu aux besoins d'ouverture de 60 places d'un Centre d'Accueil et d'Orientation (CAO) pour l'accueil des populations des camps de Calais et de Paris, composé principalement de jeunes adultes demandeurs d'asile en France.

Entre 2018 et aujourd'hui, l'Association a répondu à la demande des services de l'Etat de transformer les places CAO ainsi qu'à d'autres appels à projet vers des places d'Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile (HUDA). Fin 2021, elle gère 90 places CADA et 109 places HUDA.

Le service a ainsi développé une expérience importante et une organisation en trois antennes marquant la volonté de passer d'une organisation par dispositif (CADA- HUDA) à un fonctionnement global caractérisé par :

- un pilotage commun
- un ancrage territorial
- un travail fondé sur des principes et valeurs communes
- un travail d'harmonisation des pratiques et de mutualisation.

### 4.3 Eléments institutionnels

Le CADA bénéficie d'un arrêté d'extension DDCS/PPV-CJ/2018-025 du 19 juillet 2018 pour 90 places d'hébergement en diffus, pour une durée de 15 ans à compter de la date d'autorisation (Arrêté n° DD/2015-0039 du 20 novembre 2015).

Le service est ouvert et fonctionne 365 jours par an.

### 4.4 La démarche de projet

Si le service avait été fondé par les réponses faites aux appels à projet, il n'avait pas encore écrit de projet en tant que tel, répondant ainsi aux attentes et principes de la loi 2002-2.

La démarche a été menée conformément aux principes des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles : Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service. Elle a été construite avec l'accompagnement méthodologique de Laurent Barbe du cabinet CRESS ([www.cabinetcress.fr](http://www.cabinetcress.fr)).

Malgré les difficultés liées à la pandémie et du confinement, le travail a été mené dans une démarche participative associant tous les professionnels et des administrateurs de l'Association.

Un travail de questionnement a également été mené auprès de personnes accompagnées dans les 3 antennes.

L'avis de différents partenaires a également été sollicité par un questionnaire en ligne. Six partenaires ont répondu : Mission Locale de Saumur – Etape Habitat – Municipalité le Puy Notre dame - Conseil Départemental Promotion de la santé - Maine Et Loire Habitat.

Deux réunions ont été organisées avec les bénévoles de Doué et Angers qui apportent une contribution utile à l'action

La démarche s'est déroulée en 2020-2021.

## 5. LES MISSIONS DU SERVICE ASILE

### 5.1 Les textes de référence

#### 5.1.1 Textes de référence : cadre national

Les principaux éléments de référence sont :

- La Convention de Genève du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés
- Le Code de l'Entrée et du Séjour des Etrangers et du Droit d'Asile (CESEDA) (notamment l'article L.712-C, pas seulement l'arrêté du 15.11.2016)
- Le règlement du Parlement européen et du Conseil européen no 604-2013 du 26 juin 2013, dit « Règlement Dublin III »
- La Convention de New-York relative au statut des apatrides du 28 septembre 1954
- La réforme de l'Asile du 10 septembre 2018
- Loi 2015-925 du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile
- Arrêté du 29 octobre 2015 relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile
- Le Guide du Demandeur d'Asile en France, novembre 2015
- Arrêté du 15 novembre 2016 portant application de l'article L. 744-5 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile
- Arrêté du 26 décembre 2016 portant application de l'article R. 744-10 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile
- Information du 4 décembre 2017 relative à l'évolution du parc d'hébergement des demandeurs d'asile et des réfugiés
- Instruction n° NOR INTV1730666 du 20 novembre 2017 : Objectifs et priorités en matière de lutte contre l'immigration irrégulière
- Instruction n° NOR INTK1721273 du 12 décembre 2017 : Instruction relative au relogement des personnes bénéficiaires d'une protection internationale
- Décret n° 2016-253 du 2 mars 2016 relatif aux centres provisoires d'hébergement des réfugiés et des bénéficiaires de la protection subsidiaire
- Loi 2018-778 asile et immigration du 10 septembre 2018 pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie
- Décret n° 2018-1159 du 14 décembre 2018 pris pour l'application de la loi du 10 septembre 2018 sus-citée.

#### 5.1.2 Recommandations de bonne pratique professionnelle de la Haute Autorité de Santé -HAS (ANESM)

Le service se réfère particulièrement aux recommandations de la HAS pour nos activités Asile :

- Expression et participation des usagers des établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale *Avril 2008*
- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre *Juillet 2008*
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé *Décembre 2008*
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement *Décembre 2008*
- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance *Décembre 2008*
- La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles *Juillet 2009*
- Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service *Mai 2010*
- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux *Octobre 2010*
- Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles *Mai 2012*
- La personnalisation de l'accompagnement des personnes accueillies dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile *Mai 2014*

- Évaluation interne : repères pour les établissements et services relevant du secteur de l'inclusion sociale Mars 2016
- La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale Mars 2016.

### 5.1.3 Textes de référence : cadre territorial

L'ASEA 49 s'inscrit de manière participative dans toute action menée au niveau régional et départemental. Les textes principaux de référence principaux sont :

- Le Schéma d'accueil des demandeurs d'asile, Région Pays de Loire 2021-2023
- Le Plan Migrants, mercredi 20 avril 2016, Direction Départementale de la Cohésion Sociale de Maine-et-Loire
- Le PRAPS, programme régional d'accès à la prévention et aux soins, déclinant le Projet Régional de Santé 2018-2022
- Le PDALPD, Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées du Maine-et-Loire 2013-2018

Une réunion de présentation du SRADAR 2020-2021 a été reportée en raison de la situation sanitaire.

## 5.2 Les valeurs qui guident l'action

Les valeurs qui guident l'action du service sont :

- l'accueil et la bienveillance
- le soutien et l'écoute
- l'humanité et la prise en compte de la personne dans sa globalité
- le libre choix et l'attention à ne faire à la place
- la bienveillance dans le cadre du respect de la loi
- la mise en place d'une perspective intégrative passant notamment par un partenariat fort avec des Associations et des bénévoles issus de la société civile (cf les modes de travail).

Le travail mené est complexe. Il implique une forte exigence sur le plan technique et règlementaire, mais il confronte également les intervenants à des situations complexes sur le plan humain, caractérisées par :

- une détresse parfois importante des personnes et des familles, découlant tant de leurs parcours que de la situation d'exil pouvant dans certains cas se transformer en colère ;
- une forte demande à l'égard des intervenants qui jouent un rôle de médiateur sur de multiples sujets avec des moyens humains limités dans chaque antenne obligeant souvent à prioriser les interventions ;
- des situations dans lesquelles il y a parfois de la dissimulation, de la manipulation... ;
- des situations qui confrontent au « monde froid » des procédures et de leur fonctionnement et font partager la violence qui existe toujours dans les situations ;
- un positionnement parfois complexe dans un cadre institutionnel qui peut poser des exigences difficiles notamment au regard des personnes déboutées.

Cela entraîne une nécessité pour les professionnels de pouvoir prendre de la distance et à réfléchir aux questions éthiques parfois complexes qui peuvent se poser.

## 6. LE PUBLIC ACCUEILLI

Le service accueille des demandeurs d'asile, adressés par l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration OFII dans le cadre du Dispositif national d'accueil (DNA) sans distinction d'origine et le projet s'adresse à la fois à des personnes isolées et à des familles avec enfants.

### 6.1 Quelques données

Au cours de l'année 2019, 107 personnes ont été hébergées dont 45 hommes, 18 femmes et 44 enfants. Le public était constitué de 40 % de couples avec enfants, 23% de femmes seules avec enfants et 37% de personnes isolées.

Les origines géographiques tendent à se diversifier. Ainsi si en 2017, la structure accueillait des demandeurs d'asile de 7 nationalités différentes, ils représentaient 23 nationalités en 2019. Cela amène l'équipe à faire preuve d'une grande curiosité géopolitique pour bien comprendre les problématiques.

Son activité a fortement évolué durant l'année 2019 qui a été une année de changement, de transition, d'emménagements et de déménagements, marquée par l'obtention de 64 places à partir d'octobre 2019 et une captation progressive de nouveaux logements.

#### La moyenne d'âge

	2018	2019
Femmes	32 ans	35 ans
Hommes	30 ans	31 ans
Enfants	8 ans	8 ans

Le public est majoritairement jeune avec des familles qui ont des enfants en bas âge. Cette moyenne d'âge ne varie quasiment pas. Le service a accueilli 44 enfants en 2019 soit **40 % de notre public**.

#### Les modalités de sortie du dispositif

	2018	2019	2020
Urgence			
Dispositif de droit commun (ALT, sous location, FJT.. )	5	6	8
CPH			5
formation		2	2
Logement parc public autonome	22	10	16
Solution individuelle	18	8	11
Solution non connue			12
Retour sans dispositif			
Exclusion		1	1
Abandon		2	1
Retour avec dispositif			11
Transfert (CADA, Dublin.....)			6
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>73</b>



Les données montrent que les sorties dépendant de l'obtention des titres de séjour sont largement positives. En 2020, on a pu observer une augmentation de l'utilisation de la procédure OFII de retour volontaire par certaines personnes.

Une remarque pointe que le turn-over des personnes accompagnées tend à augmenter sensiblement, ce qui constitue une accélération du travail à mener par les professionnels qui rencontrent de plus en plus de personnes différentes.

Ces données évoluent de manière rapide et cette évolution fait l'objet d'un suivi particulier.

## 6.2 Des caractéristiques communes

L'analyse amène à mettre en avant différents aspects du public qui doivent être pris en compte dans le travail mené.

### ■ Des origines et langues variées

Le nombre de nationalités reçues a fortement évolué, obligeant l'équipe à faire preuve d'une connaissance géopolitique adaptée et d'une vigilance aux écarts culturels parfois très importants entre pays d'origine et pays d'accueil.

#### → Conséquences

Le service est vigilant à la traduction des outils et à l'utilisation de partenariats pour la traduction...

### ■ Des parcours de vie émaillés de ruptures

Dans de très nombreux cas, les parcours ont été marqués par un arrachement par rapport à leurs racines, leur culture, leur mode de vie. Certaines personnes ont des parcours relevant de la traite des êtres humains (TEH) ou connaissent des difficultés spécifiques (excision...)

#### → Conséquences

Le service est attentif à générer de la stabilité à partir d'un accueil tout au long de la démarche, 'une continuité de l'accompagnement et de la proximité entre le service et les domiciles proposés.

### ■ Une attente liée à la procédure

La procédure est à la fois complexe et génère une incertitude et de l'angoisse.

#### → Conséquences

Le service est vigilant au déroulement de la procédure. Il apporte des informations précises, fait un travail de veille juridique, noue des partenariats permettant de soutenir la demande dans le cadre d'une relation de confiance.

### ■ Le risque d'un temps "mort" pouvant avoir des conséquences problématiques

#### → Conséquences

Le service est attentif à informer sur les ressources mobilisables, à orienter vers des activités sportives, culturelles présentes sur le territoire, à susciter des réponses à développer sur certains territoires dont les ressources manquent (exemples).

### ■ Différentes formes de souffrance et de fragilisation

...relevant du psycho-traumatisme : manque de sommeil, addictions, problèmes somatiques, sentiment de déclassement social

#### → Conséquences

Le service mène recherche dans le domaine des soins. Il met en place des orientations vers les structures spécialisées mais ces dernières peuvent être limitées par la question de la langue et la disponibilité sur les territoires. Des axes de travail et de réflexion sont identifiés : l'approche interculturelle, le travail à renforcer avec le réseau associatif, une recherche d'alternatives permettant de dépasser les limites du système de soins.

- **Un sentiment fréquent d'arriver dans un monde inconnu...**  
et une confrontation à une réalité différente de ce qu'ils avaient pu anticiper.
  - **Conséquences**  
Le service cherche à familiariser et aider les personnes à comprendre les réactions rencontrées et la société d'accueil. Développer la capacité à échanger...
- **Une migration qui entraîne modification profonde des relations au sein de la famille.**  
La situation d'exil génère des évolutions fortes au sein des familles dans les relations entre parents et enfants, dans les relations entre hommes et femmes.
  - **Conséquences**  
Le service est attentif à ces phénomènes et propose des temps d'échange et de soutien sur les ressentis et conséquences de la situation.
- **Une présence d'enfants importante**  
(environ 50 enfants présents dans le service) dans des familles de taille variable.
  - **Conséquences**  
Le service veille à l'inscription des enfants à l'école et dans différentes activités sportives, culturelles présentes sur le territoire. Il est attentif à l'interprétariat pour ne pas donner aux enfants des responsabilités qui les dépassent.
- **Des familles qui ont aussi des ressources**  
Au-delà des difficultés qu'elles rencontrent, les familles ont de nombreuses ressources sur lesquelles l'action peut s'appuyer. Ce sont à la fois des solidarités communautaires et familiales importantes, des capacités d'adaptation et de résilience, une envie et motivation fortes, des facultés importantes de rencontre et d'échanges notamment à partir des enfants.
  - **Conséquences**  
Le service veille à prendre en compte, mobiliser et reconnaître ces ressources.

### 6.3 Ce que les personnes accompagnées expriment

Pour accompagner la réflexion de l'équipe, il a été mis en place un questionnement des personnes accompagnées par des membres de l'équipe pour nourrir la compréhension de l'expérience vécue par les personnes dans le dispositif. Il a donc été proposé un entretien de type semi-directif visant à permettre à la personne interrogée d'exprimer ce qu'elle a vécu et ressenti. Au total 11 entretiens ont été réalisés auprès de personnes en situation diverse (des hommes, des femmes, des personnes sur les 3 antennes, des arrivées plus anciennes ou plus récentes).

Ces entretiens, dans leur diversité, font apparaître un certain nombre de ressentis individuels et communs des personnes qui sont importants à prendre en compte. Ils sont présentés ici dans leurs grandes lignes.

- **Une orientation souvent rapide et non choisie**  
Pour nombre des personnes interrogées, l'arrivée dans le service s'est mise en place rapidement et sans vrai choix :
  - 2 nuits avant le départ, nous avons été évacués à l'hôtel, avec une liste affichée avec notre nom et notre orientation. Nous n'avons pas plus d'information.
  - « j'ai été contacté par l'OFII 2 jours avant, j'ai accepté car je savais que je n'avais pas le choix. On m'a proposé d'être orienté à Saumur. J'ai eu du mal à accepter car cette ville est très loin de ma famille »
  - Je ne connaissais pas. C'est à la Préfecture quand j'ai eu mon rendez-vous que l'on m'a expliqué
  - Lors de mon arrivée, on ne m'a pas très bien expliqué ou j'allais être. On nous dit souvent « c'est très bien, c'est une belle ville pour nous donner envie d'y aller mais des fois ça n'est pas la réalité.

### ■ Un accueil apprécié

Toutes les personnes accompagnées évoquent le côté rassurant et la qualité de l'accueil qui leur a été proposé :

- Elles sont venues m'accueillir à la gare et m'ont rassuré
- J'ai été rassurée par l'autre personne présente dans l'hébergement
- J'ai trouvé très chaleureux l'accueil des intervenantes sociales au sortir du bus
- Le jour de mon arrivée, j'ai été bien accueillie. On m'a aidé à porter mes affaires, j'ai tout de suite su que j'étais « dans de bonnes mains ». On m'a apporté toute l'aide matérielle dont j'avais besoin.

Une personne évoque un accueil insuffisamment préparé (pas à manger après un long trajet) et parfois des difficultés ponctuelles (béquilles) auxquelles il a été répondu.

### ■ Des réponses valorisées

Les propos des personnes accompagnées mettent en valeur différents aspects des réponses apportées par l'équipe.

Cela concerne d'abord l'hébergement proposé et certains évoquent pour l'expliquer leur parcours :

- « je remercie l'Association de m'héberger dans un logement correct car j'ai déjà été à la rue. C'était des moments très durs de ma vie et cet accueil est important pour moi »
- l'ensemble me plaît, autant l'hébergement que l'accompagnement

Les différentes modalités d'accompagnement sont appréciées et mises en avant :

- aide pour la demande d'asile pour le dossier et tout expliquer. Aussi pour le médical et les enfants et l'école
- les TS sont efficaces dans les démarches
- il y a beaucoup de points positifs, les assistants sociaux nous aident pour beaucoup de rendez-vous médicaux ou autres. Au début quand on doit y aller seul on se sent perdu mais après on s'habitue et on devient autonome
- les professionnels m'ont expliqué le système français qui est complexe et ça a été vraiment une aide pour comprendre les choses. Les explications sont très importantes pour des personnes qui ne parlent pas le français.
- Mon assistante m'a permis une bonne intégration et insertion dans le département.
- J'ai apprécié la journée inter-CADA

### ■ La qualité des relations nouées avec les travailleurs sociaux est soulignée à de nombreuses reprises :

- ils demandent notre avis à chaque fois avant de prendre une décision
- ils sont à l'écoute et à l'heure pour les rdv et j'apprécie les visites que font les professionnels pour « prendre des nouvelles »
- je peux poser des questions à tout le monde
- l'équipe est disponible quand on les sollicite
- ils se font des soucis pour nos démarches...(la personne évoque apprécier voir que les TS sont touchés et de se sentir défendue) « grâce à eux j'ai retrouvé le sourire »
- bonne prise en compte des demandes et de l'écoute autour de la caution pour l'hébergement
- une disponibilité appréciable (même sans rdv) et accueil quel que soit le professionnel (réfèrent ou non)
- ce que je retiens c'est l'engagement, le dévouement et la confiance

La seule nuance exprimée concerne la réactivité concernant les questions liées au logement. Une personne note le sentiment que la cheffe de service est parfois « dure avec les migrants ». On peut apporter cette remarque à la nécessité du rappel du cadre institutionnel.

#### ■ Des points plus problématiques

Même si la tonalité est globalement très positive, plusieurs difficultés ou points problématiques sont évoqués et concernent :

- la localisation de certains hébergements (pas assez de commerces à proximité)
- la réactivité considérée comme insuffisante par rapport à certaines difficultés au sein des appartements
- certains points matériels (la literie)/ l'état de certains logements/ l'équipement dans les logements collectifs)
- les changements de référent qui ont été importants
- les cohabitations pas toujours faciles dans certaines situations.

Certaines difficultés vécues renvoient à des facteurs externes :

- le Covid a limité fortement les temps d'échange, de partage et d'activités est évoquée par quelques personnes
- l'attente est longue

Des manques sont évoqués par certains concernant :

- le manque de temps d'expression pour se rencontrer
- le manque de cours de français
- le manque de temps d'activités culturelles ou avec d'autres

D'autres évoquent aussi :

- le manque de temps favorisant la mixité ou les échanges avec des personnes françaises pour pouvoir expliquer pourquoi on demande l'asile et les raisons de notre venue en France
- le souhait d'être sollicités « on aimerait apporter notre aide au CADA mais on ne nous le demande pas »
- Il faut être vigilant même sur les détails pour ne pas décider à notre place...

Pour conclure, la démarche a permis d'observer que malgré certains obstacles (langue, « timidité », ...) les personnes se sont exprimées avec franchise, et pointent des difficultés proches de celles évoquées par l'équipe. Même si elles pointent des améliorations possibles, elles valident la grande utilité et la qualité globale de l'accompagnement proposé. Elles perçoivent aussi la petite taille des équipes (ils sont très occupés...) et les contraintes liées à la crise sanitaire depuis mars 2020.

## 7. LES REPONSES APPORTEES ET L'ACCOMPAGNEMENT

### 7.1 Les objectifs généraux

Le projet s'articule autour de grands objectifs, cohérents avec les missions et le cadre fixé dans les appels à projets :

- **Accompagner le processus juridique de demande d'asile**
  - Assurer le suivi de la demande d'asile dans toutes ses dimensions
  - Garantir l'accès à une domiciliation dans l'antenne du Pôle Asile la plus proche du lieu de résidence
- **Proposer et développer une offre de logements adaptés**
  - Mettre à disposition un logement décent
  - En cas de logement partagé, mettre à disposition une chambre individuelle
- **Mettre en place un accueil et un accompagnement social global**  
permettant un accès aux droits et favorisant une intégration positive sur le territoire
- **Améliorer la sécurité et le bien être des personnes accueillies**
  - Assurer l'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne en proposant des visites à domicile permettant l'accès à l'autonomie dans la gestion du logement
  - Répondre aux éventuelles urgences 7/7 jours et 24h/24h via une astreinte téléphonique effective en semaine de 19 h à 8 h et à partir de 16 h le vendredi jusqu'au lundi 8 h, y compris les jours fériés
  - Accueillir les personnes avec ou sans rendez-vous sur des temps de permanence
- **Adapter les réponses à la gestion des situations complexes**  
en lien avec différents réseaux (soins, juridique...)
- **Contribuer à la connaissance et la compréhension des phénomènes migratoires**  
dans une perspective de favoriser leur intégration.

### 7.2 La prise en compte des enfants

La présence d'enfants constitue une dimension importante du travail mené (variable selon les secteurs) et de la responsabilité du service. Même si les moyens restent limités, une attention particulière est portée à la compréhension des situations souvent difficiles qu'ils ont pu vivre et à l'anticipation de certains risques :

- les enfants peuvent adopter une position de traducteur (du fait de leur acquisition rapide de la langue) au risque de les faire sortir de leur condition d'enfant
- être insuffisamment informés de la situation familiale, des raisons de l'exil, d'un certain nombre d'aspects de la situation familiale
- faire l'objet de rejets dans l'environnement scolaire
- être insuffisamment pris en compte par l'école comme cela a été perçu dans le cadre du confinement
- etc.

La vigilance du service passe par différentes modalités :

- attention spécifique à l'aménagement des logements
- soutien important des situations prénatales (accompagnement, soutien en matière d'équipement, recherche de modes de garde à temps partiel...)
- réflexion sur l'accès aux clubs sportifs et aux ressources locales (ex ludothèque, centre de loisirs...)
- vigilance à la situation spécifique des mères seules et à leurs besoins de garde.

Un travail régulier d'échange avec les femmes seules et les parents dans une perspective de soutien à la parentalité peut prendre différentes formes :

- échanges autour des attentes de la société française (ex vaccination pour les enfants tchétchènes...)
- réflexions autour des questions d'autorité, de punition, de surveillance des enfants

- échanges autour de l'importance de parler aux enfants de la situation vécue et de ses perspectives d'évolution.

Le service développe également des liens avec les établissements scolaires et les enseignants pour enfants allophones et joue un rôle d'interface avec les parents :

- pour aider les parents à intégrer les outils (ex pronote) et exigences
- pour faciliter l'accompagnement d'enfants ayant des besoins spécifiques (enfants handicapés, difficultés de santé...)
- pour comprendre ce que les enfants manifestent parfois dans le cadre scolaire (ex mutisme, difficultés d'intégration...).

Enfin, dans certaines situations, l'équipe peut être amenée à solliciter ou mobiliser la protection de l'enfance dans un rôle d'alerte tout en veillant à bien différencier les périmètres et rôles de chacun.

### 7.3 La gestion des hébergements proposés : dimension logement

Le service gère 24 logements pour le CADA et 23 logements pour l'HUDA.

Il collabore avec 4 bailleurs sociaux, 9 propriétaires différents dont deux collectivités (le Département et une mairie). L'ASEA 49 est propriétaire de deux sites. Les logements sont adaptés aux besoins, conformément aux préconisations de l'OFII.

24 logements sont en cohabitation (personnes isolées et familles). Toutes les personnes isolées ont une chambre qui se ferme à clé pour respecter leur intimité. Il n'y a plus de chambre double.

Dans les logements partagés pour les personnes isolées, la cohabitation est souvent positive. La migration et l'isolement sont sources de grand stress et certains ont besoin de cette cohabitation. Il faut cependant que les locaux soient adaptés.

Dans certains cas, la cohabitation est source de conflit et de mal être. Dans ce cas, nous mettons en place des médiations. Dans certains cas, le règlement intérieur n'est pas respecté, il y a des rappels à la règle faits par l'équipe, puis par la Cheffe de Service. La personne peut recevoir des avertissements et en dernier ressort une exclusion définitive peut être prononcée avec l'accord de l'OFII.

A chaque entrée, la personne ou la famille signe un contrat d'hébergement temporaire. Elle doit verser une caution et s'engage à entretenir le logement correctement jusqu'à son départ. Le service met en place les états des lieux entrants et les états des lieux sortants avec remise de la caution.

Pendant cette période, l'équipe évalue, entre autres, la capacité à habiter de chaque personne. Cette évaluation est importante au moment d'orienter la personne vers les différents dispositifs, quand elle a obtenu ses papiers.

Il faut développer des outils de suivi des logements :

- pour une meilleure cohérence et réactivité entre la Cheffe de Service, les équipes et le chargé de gestion locative
- pour transmettre des compétences aux usagers sur les modes d'habiter
- pour une appropriation des usagers sur le paiement de la caution, des loyers et des dettes articuler le secrétariat, le Chef de Service et l'équipe
- pour réguler l'équipement des personnes dans les logements.

Certains logements sont isolés et peu desservis par les transports. L'objectif à moyen terme est de capter de nouveaux logements plus adaptés et accessibles.

## 7.4 L'accompagnement du parcours

### 7.4.1 Une dynamique personnalisée

L'accompagnement s'inscrit dans une dynamique de parcours personnalisé dont les différentes étapes, de l'accueil à la sortie du dispositif, sont présentées ci-après.

L'accompagnement visé est global pour prendre en compte les différentes dimensions de la vie des personnes, même si l'équipe ne souhaite pas utiliser le terme projet pour ne pas générer de faux espoirs auprès des personnes suspendues à l'attente de la décision d'asile. Pour autant, le travail s'inscrit dans une dynamique permanente de personnalisation de l'action pour correspondre au plus près aux besoins et attentes spécifiques des personnes et des familles.

Le moment de signature du contrat d'hébergement permet ainsi de préciser dans un dialogue avec les personnes :

- les attentes spécifiques du demandeur d'asile ou de la famille sur les différents domaines de l'accompagnement, notamment dans la perspective d'un temps « utile » et qui ne se limite pas à l'attente de la décision
- les modalités de mise en place de l'accompagnement par les professionnels.

### 7.4.2 L'accompagnement de la demande d'asile

Conformément à l'arrêté du 15 février 2019, les professionnels du service assurent l'accompagnement des demandeurs d'asile dans les démarches administratives et juridiques, y compris de manière dématérialisée, tout au long de la procédure d'examen de leur demande d'asile.

Ils informent les demandeurs d'asile sur la procédure et sur le droit au séjour des étrangers en France.

Ils s'assurent de l'accès effectif au droit des demandeurs d'asile et de leur information régulière relative à l'avancée de leur procédure.

Ils accompagnent les demandeurs d'asile dans leurs démarches devant l'Office Français de Protection des Réfugiés et des Apatrides (OFPRA).

Cette mission nécessite notamment :

- l'aide à l'élaboration du dossier de demande d'asile (formulaire, compléments d'information, courriers relatifs à la procédure)
- l'appui à l'élaboration et si besoin la traduction du récit
- l'aide dans les démarches auprès de la Préfecture pour le renouvellement de l'attestation de demande d'asile
- la communication de toute information relative à la procédure d'examen de demande d'asile
- le soutien dans le recours possible auprès de la Cour Nationale du Droit d'Asile (CNDA)
- Une grande vigilance aux difficultés que peut générer la dématérialisation du processus qui est en cours de généralisation (accessibilité, compréhension, traçabilité du processus...).

### 7.4.3 L'accompagnement de la fin de parcours

Dès le démarrage de l'accompagnement, la question de la sortie du dispositif doit être envisagée et discutée avec les personnes. En amont, l'équipe cherche à développer un principe de réalité dans les échanges et à faire comprendre aux personnes la réalité administrative et celle du marché de l'immobilier. Elle est attentive à identifier et développer les capacités d'autonomie des personnes. Elle est également attentive à bien clarifier et différencier les rôles de la Préfecture et celui de l'Association.

Il existe ensuite deux grands cas de figure.



#### 7.4.3.1 Pour les personnes ayant obtenu le statut

Dès l'annonce de la réponse positive, il est important de travailler avec la personne autour de ses souhaits en matière :

- de lieu d'habitation
- de formation ou de métier.

Il est important dans cette phase, d'expliquer les réalités (difficultés d'accéder à un logement à Angers car forte tension immobilière, possibilités de travail variables selon les secteurs...).

Durant cette période (pouvant durer entre 3 et 6 mois), l'équipe peut permettre aux personnes d'identifier d'autres options en matière d'hébergement (ALT réfugiés, CPH...) tout en respectant le projet de la personne. Elle valorise les démarches effectuées par la personne de façon autonome pour lui permettre de se projeter sans appréhension.

L'équipe engage avec les personnes les demandes d'aides sociales liées au logement dans le but de ne pas mettre en difficulté les personnes qui accèdent à leur premier logement en France. Elle privilégie l'identification des lieux ressources.

A l'issue de l'expérience plutôt positive qui a permis l'intégration d'un certain nombre de personnes sur le territoire départemental, il serait d'ailleurs intéressant de disposer d'un retour d'expérience (cette question a été évoquée avec l'Association douessine pour l'accueil des migrants qui joue un rôle important à l'issue de la sortie du service).

#### 7.4.3.2 Pour les personnes déboutées

L'accompagnement se poursuit jusqu'à la sortie effective, conformément à la Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles de mars 2014.

Il s'agit souvent de situations difficiles à vivre pour les personnes comme pour les professionnels. Leur travail s'inscrit dans le respect du cadre législatif et réglementaire, mais les professionnels cherchent avant tout à garder le plus d'humanité possible dans la relation avec les personnes. Ils doivent expliciter les conséquences de la décision et mesurer l'écart entre les désirs et la réalité à laquelle les personnes sont confrontées.

L'accompagnement recouvre plusieurs dimensions :

- présentation à la personne des possibilités suite au refus (recours, sollicitation du dispositif d'aide au retour proposé par l'OFII, vie clandestine avec ses différentes conséquences). Il est à noter la mise en place dans le département d'un Centre de Préparation Au Retour Volontaire avec lequel il est possible de nouer des liens
- recherche d'étayage des liens (orientation vers les Associations caritatives et information sur les ressources pouvant être encore mobilisées) ou maintien des liens existants.

### 7.5 La participation des personnes accompagnées à l'évaluation de l'activité du service

Deux perspectives sont développées pour encourager la participation :

- **Des temps collectifs d'échange** consultatifs sur différentes thématiques (ex : loisirs, logement...) dans une logique de réflexion commune sur les difficultés
- **Un questionnement individuel** lors des départs, à partir d'une trame commune sur la base du travail mené dans la démarche de projet. Il doit permettre de comprendre la manière dont l'accompagnement a été vécu, dont les interventions ont été comprises et ce qu'il est possible d'améliorer.



## 8. L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT

### 8.1 La structuration par territoires

Le choix a été fait d'une organisation par secteurs (et non par dispositif) qui constitue un élément central du fonctionnement du service. Elle permet de favoriser :

- la proximité des équipes pour les personnes accompagnées
- l'existence d'un lieu ressource repéré et permettant de mener certaines actions collectives et d'assurer des permanences régulières
- un travail de réseau et de partenariat plus régulier avec les partenaires locaux.

On peut noter une amélioration de la captation des logements mais aussi les forts éléments de différenciation entre secteurs.

Quelques éléments sont présentés sur chacune des antennes.

#### 8.1.1 Doué la Fontaine

L'antenne est située en centre bourg et intervient sur 3 communes. L'équipe est composée de 2 travailleurs sociaux.

Elle dispose de 42 places : 8 logements sur à Doué, 2 logements au Puy Notre Dame (Mairie), 1 logement à Brissac, 1 maison à Saumur (pour des hébergés de Doué partis à Saumur).

60 % des logements sont dans le parc privé.

L'éloignement des logements augmente la dépendance des personnes accompagnées par rapport aux professionnels, y compris pour les rendez-vous pour des soins à Saumur, Angers ou des rendez-vous à la Préfecture. Cet éloignement génère également une fatigue liée à la nécessité de plus de déplacements.

Le passage d'un collectif à du logement diffus a nécessité une évolution des pratiques qui est maintenant stabilisée. Une caractéristique spécifique du territoire tient dans le rôle important que joue le réseau, puis l'Association Douessine pour l'Accueil des Migrants, qui contribue également aux processus d'intégration des personnes stabilisées.

#### 8.1.2 Saumur

L'équipe de 4,75 ETP est installée sur le site du CAVA. Néanmoins il a été acté que le CAVA changerait prochainement de locaux (les lieux ne sont pas suffisamment accessibles, peu ergonomiques et certaines pièces ont subi des dommages liés à des dégâts des eaux et problèmes d'isolation).

L'équipe dispose de partenariats déjà bien rodés et mène son intervention sur la ville de Saumur et les communes associées.

Elle dispose de 114 places et 23 logements

Une forte part des logements provient du bailleur social Saumur Habitat. Il existe différents contrats de maintenance et il est donc nécessaire de bien différencier qui est responsable des interventions selon les baux.

Les logements pour les Demandeurs d'Asile sont souvent groupés et certains sont en mauvais état, n'ayant pas fait l'objet de travaux suffisamment récemment.

De plus en plus de personnes déboutées de leurs demandes se maintiennent dans les logements (4 familles dont une depuis 3 ans).

#### 8.1.3 Angers

L'équipe est constituée de 2 ETP et dispose d'un local spécifique depuis décembre 2020, après avoir été installée à Saint-Barthélémy d'Anjou. Elle dispose de 40 places pour un objectif de 43 places :

- 5 studios au même endroit
- 2 appartements et 1 maison à Saint Barthélémy
- 1 maison à Aigrefoin avec 7 personnes isolées

- 2 appartements à la Roseraie
- 1 maison aux Ponts de Cé.

50 % de ces logements loués par des bailleurs publics, 25 % des logements par l'ASEA 49 et 25 % par des bailleurs privés .

L'équipe intervient sur 4 communes, de nombreux partenaires potentiels y interviennent et du fait de sa récente installation, elle doit se faire connaître et identifier les partenariats pertinents. Un travail spécifique est en cours avec des bénévoles dont la structuration en collectif ou en Association va être travaillée.

#### 8.1.4 Commentaires

Globalement, la captation des logements réalisée correspond aux objectifs prévus qui seront bientôt atteints.

L'équipe a été contrainte, au vu du contexte et de la difficulté de trouver des logements de manière générale, à se saisir d'opportunités se situant dans des secteurs dégradés ou moins attractifs. Il y a donc un risque que cela développe une concentration de demandeurs d'asile et des phénomènes associés à cette concertation de racisme.

Le parc actuellement utilisé a plusieurs caractéristiques :

- Il est important et dispersé dans le territoire départemental
- Le passage régulier (et le turn-over de locataires lié) augmente les phénomènes d'usure et la nécessité de travaux
- Les appartements appartiennent de manière variable selon les antennes à des bailleurs publics, des bailleurs privés ou à l'ASEA ce qui implique une grande diversité de modalités de gestion des travaux et des responsabilités mutuelles.

Un agent (pour l'instant à 75%) est chargé de la gestion locative sur tous les appartements, dans toutes les antennes mais cette gestion est complexe à assurer au regard du volume. Différentes initiatives ont été prises pour mieux coordonner les rôles autour du logement mais cela reste à structurer plus précisément.

## 8.2 La place des bénévoles

Dans le domaine de l'asile, de nombreux bénévoles cherchent à manifester leur solidarité vis-à-vis des migrants. Ils ont été rencontrés lors de deux réunions (à Doué et Angers) pour échanger autour de leur engagement de leurs relations avec les équipes des antennes.

Leur présence et leur participation ainsi que leur collaboration majoritairement au sein du et avec le service, présentent de nombreux intérêts :

- elle apporte aux personnes accompagnées des éléments que les professionnels ne peuvent pas apporter de la même manière (de la présence, de l'affection, une disponibilité en dehors des horaires d'ouverture...)
- elle contribue à la démarche d'intégration et d'inclusion attendue du service
- elle constitue un potentiel relais d'opinion sur le territoire en faveur de l'accueil des personnes accompagnées.

On peut distinguer trois modalités d'intervention distinctes.

- **Les partenariats noués avec les bénévoles intervenant dans le cadre d'Associations** généralistes auxquelles s'adressent les personnes accompagnées (Secours populaire, Secours Catholique, Restaus du cœur...). Ces Associations interviennent également pour d'autres publics en difficultés.
- **Les partenariats noués à Doué** avec les bénévoles intervenant dans le cadre d'une Association militant pour l'accueil des étrangers. L'Association qui s'est progressivement constituée et structurée intervient également pour quelques personnes hébergées par d'autres Associations... Elle joue de multiples rôles auprès des personnes accompagnées permettant de compenser les difficultés découlant de l'isolement des logements. Elle assure également un rôle de soutien de personnes déboutées et constituent un relais d'opinion important pour favoriser l'intégration des personnes dans le territoire. L'Association ayant une parole propre, il est important que le service affiche sa neutralité dans la vie politique locale.

Plusieurs points de repère communs ont été posés concernant :

- **l'utilité du travail commun** permettant d'élargir les réponses apportées aux personnes et de leur proposer des relations diversifiées facilitatrices de la logique d'intégration
- **la différenciation des rôles** notamment concernant la gestion de la demande d'asile, qui doit rester l'apanage des seuls professionnels, nécessitant une maîtrise forte des processus et des enjeux
- **la nécessité de temps réguliers d'échanges** permettant d'élaborer progressivement des modes de coopération communs pouvant être différents selon les territoires et les besoins.

### 8.3 La référence et les outils du service

Le service est récent et son fonctionnement est encore en cours de structuration. Il doit prendre en compte les différences importantes qui existent entre les antennes sur de nombreux plans (nombre de professionnels, profils des publics, proximité ou distance par rapport aux institutions, l'ancienneté du fonctionnement, l'importance du soutien bénévole, etc.).

Des principes communs ont été établis et concernent :

- la capacité dans chaque équipe à répondre en l'absence du référent principal
- l'utilisation d'outils communs permettant de garantir le suivi et la cohérence des interventions
- des points réguliers faits sur le fonctionnement

Pour le reste, le principe est de favoriser une adaptation aux réalités de chaque antenne, sur le modèle de ce qui s'est fait durant le confinement.

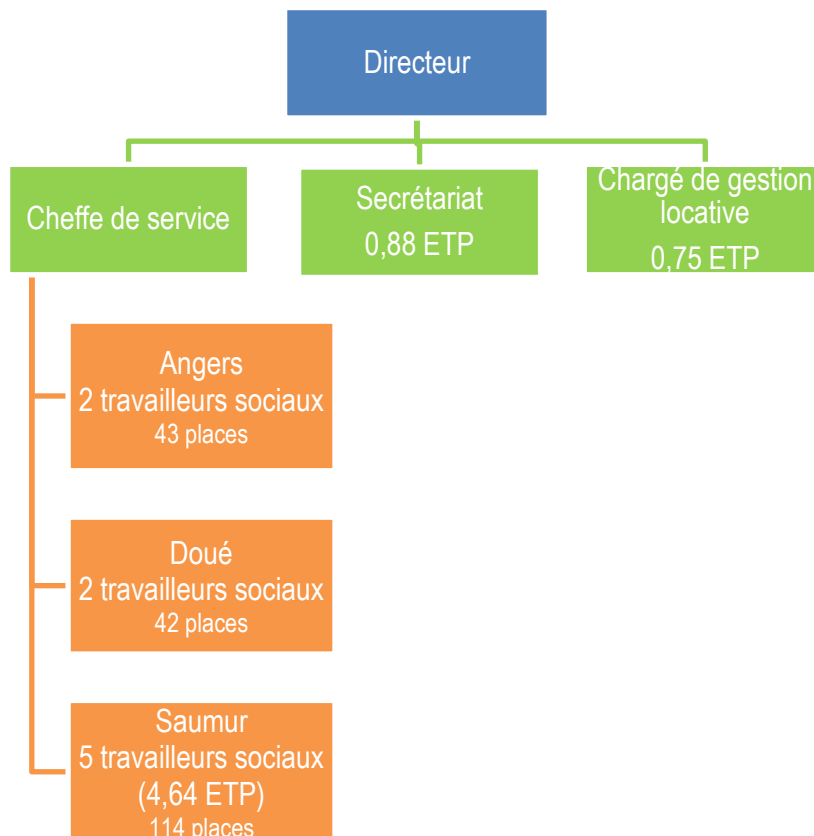
Pour chaque antenne il est noté l'importance d'une **bonne communication permanente** entre les membres à partir des outils que sont :

- les échanges informels
- les fiches de suivi
- l'agenda d'équipe partagé sur l'ordi et les téléphones
- une note écrite est réalisée quand il y a départ en congé qui relève ce qu'il y a à faire et les problèmes s'il y en a.

## 9. L'EQUIPE ET LES RESSOURCES MOBILISEES

### 9.1 Les ressources

L'équipe est composée de 15 professionnels travaillant au sein du service ou en transversalité avec les autres services du pôle.



- **Le Directeur du pôle**  
Il met en œuvre les orientations stratégiques décidées par le Conseil d'administration et assure la gestion opérationnelle des dispositifs, veille à l'application rigoureuse des textes et décrets, et rend compte de ses activités à la Directrice générale. Les missions du Directeur de Pôle sont décrites dans un Document Unique de Délégations.
- **La cheffe de service**  
Elle encadre les travailleurs sociaux, assure un lien entre eux et la direction de pôle. Elle peut incarner l'institution et les décisions qui peuvent être en prise en lien étroit avec les travailleurs sociaux et la direction. Tout en ayant un lien important avec les résidents, elle peut être amenée à jouer un rôle d'autorité ou de tiers dans les difficultés rencontrées. Elle rend compte de ses activités au Directeur de Pôle.
- **Les travailleurs sociaux**  
Ils ont des formations et diplômes variés amenant des regards différents et complémentaires sur l'accompagnement qu'ils assurent auprès des usagers. L'équipe se compose de conseillers en économie sociale et familiale, d'assistante de service sociale, d'éducatrices spécialisées et de techniciennes de l'intervention sociale et familiale. Ils rendent compte de leurs activités à la Cheffe de service.
- **Le Chargé de gestion locative**  
En coordination avec la Cheffe de service et l'équipe, il gère les logements des 3 territoires : ameublement, petites réparations, coordonne les interventions type chauffage, électricité, traitements des nuisibles. Il assure le suivi de l'électroménager et des travaux de rénovation. Il fait l'état des lieux d'entrée et de sortie.

#### ■ Le secrétariat

Les secrétaires assurent les réservations d'hôtels pour les audiences OFPRA/CNDA, le suivi des paiements des billets de train pour audience OFPRA/CNDA et des factures générées par l'activité, la gestion du courrier. Elles facturent la caution et les participations à l'hébergement des personnes et les encaissent sur le site de Saumur. Elles font les déclarations de sinistre à l'assurance (logements, véhicules) ainsi que le suivi et les demandes d'attestations scolaires.

### 9.2 Les réunions d'équipe

Différents temps de travail sont mis en place pour favoriser la cohérence, la réflexion, la mutualisation des réflexions et l'organisation concrète :

- Une réunion de 2 heures par antenne est organisée chaque semaine avec la Cheffe de service et les intervenants sociaux. Le chargé de gestion locative y participe 1 fois par mois
- Une réunion équipe du service avec la Cheffe de service une fois par mois
- Une réunion de service 3 fois par an (Directeur, Cheffe de service, équipe, chargé de gestion locative, secrétaires). Les administrateurs référents de l'Association pour le Pôle Prévention Insertion Asile y sont systématiquement invités
- Une réunion d'Analyse de la pratique 1 fois par mois 2 heures.

### 9.3 Le management

Une contrainte importante est la nécessité de garantir le fonctionnement 365 jours par an et 24h/24.

Les questions sont traitées dans le cadre associatif et celui du pôle, pour favoriser :

- la gestion des ressources humaines et particulièrement la réactivité en matière gestion des présences/absences et des remplacements, afin de garantir la continuité de service
- la cohérence globale et le repérage des responsabilités en cas d'absence de la cheffe de service
- la gestion commune des astreintes.

Une coordination régulière est mise en place entre la cheffe de service et les équipes sur l'accueil et l'accompagnement. Cette coordination est importante au regard des nombreux liens entre la cheffe de service, les personnes accompagnées et les partenaires.

Le management cherche à favoriser la réflexion, l'initiative, la créativité, le débat, l'autonomie et la réflexion éthique.

Il visé également à garantir l'équilibre entre la cohérence globale des pratiques et les nécessaires ajustements découlant de la spécificité des territoires.

### 9.4 L'accueil des stagiaires

L'ASEA 49 est inscrite dans une démarche de site qualifiant. Le service asile accueille et accompagne régulièrement des stagiaires issus des différentes formations représentées dans l'équipe.

## 10. LE SERVICE : UN ACTEUR DU DISPOSITIF D'ASILE

Le service inscrit son action dans le cadre du dispositif global d'accueil des demandeurs d'asile. A ce titre, il est en lien avec les acteurs centraux que sont :

	Leur fonction au regard de l'asile	Les liens avec le service
<p><b>L'OFII</b> <i>L'Office français de l'immigration et de l'intégration</i></p>	<p>Opérateur central de l'Etat en charge d'intégration des migrants durant les 5 premières années de leur séjour. Mission : La gestion du dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile et celle des aides au retour. Mise en place des conditions matérielles d'accueil pour le demandeur d'asile, Orientation dans un hébergement, versement de l'allocation.</p>	<p>Lien constant à travers le logiciel DNA, qui oriente les personnes. L'OFII peut réorienter les personnes si besoin, signifier les notifications de sortie. Un travail d'informations mutuelles sur l'avancement de la demande</p>
<p><b>L'OFPRA</b> <i>L'Office français de protection des réfugiés et apatrides</i></p>	<p>Instruction des demandes de protection internationale sur la base des conventions de Genève du 28 juillet 1951. Mission de protection juridique et administrative à l'égard des réfugiés statutaires, des apatrides et des bénéficiaires de la protection subsidiaire.</p>	<p>Préparation des récits, préparation à l'entretien complément de récit, Demande administrative pour les réfugiés.</p>
<p><b>La CNDA</b> <i>La Cour nationale du droit d'asile</i></p>	<p>La Cour Nationale du Droit d'Asile statue sur les recours formés contre les décisions prises par l'OFPRA. Elle constitue le dernier recours pour le demandeur d'asile.</p>	<p>Accompagnement des personnes vers la CNDA constitution du dossier, préparation à l'audience</p>
<p><b>La Préfecture : service des étrangers</b></p>	<p>Le service des étrangers constitue le premier guichet d'enregistrement de la demande d'asile en France. Il a en charge l'admission des demandeurs d'asile et l'application des règlements Dublin III. Il produit le renouvellement des titres de séjour</p>	<p>Organisation des rendez-vous avec les usagers pour leur signifier les étapes du règlement Dublin. Renouvellement de l'attestation de la demande d'asile Suivi des déboutés et réfugiés en indus dans l'établissement en lien avec le directeur.</p>
<p><b>La DDETS 49</b> <i>La Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités</i></p>	<p>Elle met en œuvre, en lien avec la Préfecture, les politiques relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ à l'inspection et aux contrôles des conditions d'accueil et de fonctionnement des établissements</li> <li>▪ à l'Intégration des primo arrivant sur le département (asile, intégration)</li> </ul>	<p>Visite de conformité Rapport d'activité Compte rendu tous les 15 jours des sorties de l'établissement Tarification</p>

Différents principes régissent nos relations avec ces différents interlocuteurs :

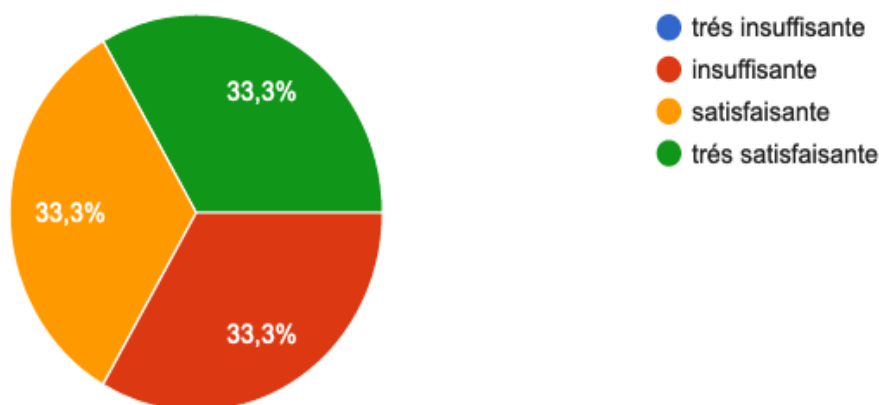
- le service est vigilant à ce que ses interventions s'inscrivent dans le cadre légal
- il est vigilant à des situations particulières et des fragilités spécifiques et peut solliciter des aménagements
- il informe ses interlocuteurs institutionnels sur son fonctionnement et fait remonter les difficultés rencontrées.

## 11. DES PARTENARIATS AU SERVICE DES DEMANDEURS D'ASILE

Le service développe de multiples partenariats pour l'accompagnement. Ils sont fondamentaux pour garantir la qualité de l'accueil et permettent de pallier certaines limites du service. Les partenaires interrogés durant la démarche ont mis en évidence différents aspects des relations nouées. Ils soulignent de bonnes interactions avec le service mais formulent qu'il nécessite de se faire davantage connaître car il est plutôt récent

Comment estimez vous votre connaissance du service Asile et de ses fonctions ?

6 réponses



Ils évoquent la coopération positive qui fonctionne avec le service et certains points forts :

- la disponibilité, la réactivité
- le relationnel
- une bonne connaissance des publics, de leurs droits
- la disponibilité, l'accompagnement et l'engagement auprès des usagers
- une forte réactivité et des interlocuteurs toujours agréables.

Cela n'empêche pas que des améliorations puissent être envisagées :

- une présentation de chacun des services pour mieux connaître les actions respectives et entretenir la relation partenariale
- une communication, des échanges plus institutionnels pour faciliter la connaissance mutuelle, le fonctionnement et la connaissance des limites de chacun
- avoir un annuaire des services et contacts pour savoir vers qui se tourner le cas échéant.

### 11.1 Les réseaux et partenariats sur le volet asile et accompagnement

#### Les avocats

L'équipe asile peut être en lien avec des avocats pour certains dossiers administratifs, tel que les recours au Tribunal Administratif pour les dossiers Dublin, mais aussi surtout pour les recours contre les décisions OFPRA devant la CNDA. Les travailleurs sociaux font le lien entre les avocats et les usagers défendus : envois des dossiers, échanges sur la situation, mémoires complémentaires. Des contacts physiques ou visio, téléphoniques ou échanges de courriers.

L'équipe asile sollicite parfois des avocats de proximité (Angers et Nantes) pour des questions précises sur situations, pour avoir des conseils, des précisions et une veille juridique.



- **Les Associations spécialisées**

Des Associations défendant les droits des migrants sont parfois sollicitées après refus de titre de séjour (déboutés) afin qu'un relais soit fait : le collectif migrant à Saumur, la Ligue des droits de l'homme, le Secours Catholique, l'Association Douessine pour l'accueil des migrants, Le refuge, QUAZAR...

- **Les CCAS**

Chaque CCAS a son fonctionnement et propose différents services. Le Pôle est en lien avec tous. A Saumur, il existe un partenariat pour la distribution des Colis solidaires à l'occasion des fêtes de fin d'année, l'aide à l'activité sportive pour les enfants ; la domiciliation des personnes déboutées du droit d'asile. A Angers, le lien est opérant pour des actions de banque alimentaire, la domiciliation des personnes déboutées, l'aide financière, etc.

- **Les Associations caritatives**

Les Restos du Cœur, le Secours populaire, le Secours catholique, la Croix Rouge sont des acteurs essentiels pour notre public dans l'aide alimentaire. Ces organisations permettent à notre public de fréquenter des lieux de rencontre où sont organisés des cours de Français, des activités comme le jardinage. Certaines des personnes que nous accompagnons proposent leur bénévolat.

A Saumur : orientation vers les Associations caritatives de l'aide alimentaire, avec des colis alimentaires sollicités à l'arrivée de chaque personne auprès des Restos du cœur, du Secours Populaire, de la Croix Rouge, et orientation pour des aides vestimentaires (APIVET...).

- **Les acteurs du droit commun (CPAM-CAF- Pôle Emploi - Logement- SIAO)**

Les travailleurs sociaux sont en lien avec les partenaires de droit commun pour les ouvertures de droits et/ou maintien des droits. Des fiches navettes sont mise en œuvre avec Pôle emploi à Saumur pour faciliter l'inscription des usagers.

Les Maisons Départementales des Solidarités du Département (MDS) : l'orientation est faite vers le service de l'Accompagnement d'Information et d'Orientation quand les personnes sont déboutées ou quand sont sortantes de la structure.

Un lien est fait quand nécessaire avec les autres opérateurs de l'Asile (FTDA - France HORIZON) : CPH – ALT réfugié.

## 11.2 Les réseaux et partenariats du soin :

- **Les Centres Médico-Psychologiques (CMP) et la pédopsychiatrie**

Selon les territoires, l'orientation de notre public est plus au moins compliquée. Les acteurs (sur certains territoires) doivent se former à l'accueil de ce nouveau public ayant vécu des traumatismes particuliers et éventuellement adapter leurs pratiques et dépasser la barrière de la langue. Certains professionnels n'acceptent pas les traductions téléphoniques, ne veulent pas financer les traducteurs et ces obstacles rendent impossible la prise en charge. Ces constats sont transmis régulièrement aux autorités de tarification et de contrôle.

Les professionnels de santé et des lieux d'exercice regroupés de chaque territoire sont sollicités et répondent présents.

- **Les dentistes**

Certains dentistes refusent les personnes que nous accompagnons pour des raisons administratives. Une déclaration est alors faite le cas échéant.

- **La Permanence d'Accès aux Soins en situation de précarité sociale (PASS)**

Les demandeurs d'asile doivent attendre 3 mois avant l'ouverture des droits relatifs à leur état de santé. La PASS répond aux urgences des usagers (urgences dentaires, psychiatriques...) pendant cette période. Les professionnels peuvent également solliciter :



- La médecine légale du CHU d'Angers pour établir les certificats des traumatismes vécus dans le pays d'origine
- L'Association d'Aide aux Victimes d'Abus Sexuels
- Le Centre de Lutte Anti Tuberculeux (CLAT).
- **Autour des enfants/adolescents**
  - **Education nationale**

Sur le territoire de Saumur un lien régulier avec l'enseignante référente des enfants allophones existe avec les écoles maternelles et élémentaires, quand il s'agit d'enfants primo-arrivants. L'équipe éducative se met aussi en lien avec les enseignants, le réseau d'aide spécialisée pour les élèves en difficulté (RASED) en cas de besoin notamment pour les suivis scolaires. Pour les adolescents, une mise en lien peut avoir lieu avec les principaux des collèges pour garantir la communication entre les parents, l'Education nationale et l'équipe. L'objectif n'est pas de se substituer aux parents mais de leur faire comprendre comment fonctionne le système éducatif en France et ce qu'il attend des parents
  - **Protection de l'enfance** : des liens réguliers sont mis en place avec la protection médicale infantile (PMI) pour la mise en œuvre des suivis
  - Les **Centres socio-culturels / structures sportives** sont connus et sollicités
  - **Le Programme de Réussite Educative (PRE) de Saumur**. L'ASEA 49 loue des logements situés en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV). Les familles accompagnées peuvent bénéficier des dispositifs existants, comme le Programme de Réussite Educative. Un lien peut se faire avec la médiatrice pour qu'il y ait une rencontre avec les familles quand un besoin d'aide à la scolarité est décelé.

### 11.3 Les liens avec les municipalités

Les municipalités sont parties prenantes de l'accueil des demandeurs d'asile sur leur territoire mais peuvent se retrouver parfois en difficultés devant la complexité des statuts et appellations (Dublin, demandeur d'asile, migrant, réfugié...) pour expliquer à leurs administrés le nombre de personnes accueillies dans la commune, les durées des accueils...

Les représentants des municipalités apprécient les explications et la disponibilité des professionnels de l'ASEA 49 pour résoudre les problèmes de vivre ensemble s'il y en a. Au fil du temps, ils constatent que cela se passe bien et que cet accueil ne génère pas de difficultés (délinquance, problème de voisinage...). Cependant, ils restent discrets sur cette thématique.

## 12. LES OBJECTIFS DE PROGRESSION ET DE DEVELOPPEMENT

### 12.1 De façon synthétique

Plusieurs perspectives seront à travailler dans les années du projet.

Actions visées	Professionnels mobilisés	Calendrier	Modalités de suivi et d'évaluation
Poursuivre l'amélioration du parc de logement	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chargé de gestion locative</li> <li>▪ Cheffe de Service</li> </ul>	Tout au long du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Augmentation du nombre de logements PMR</li> <li>▪ Amélioration de la situation géographique d'une partie du parc de logements</li> </ul>
Harmoniser les outils et les fonctionnements	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travailleurs Sociaux</li> <li>▪ Cheffe de Service</li> <li>▪ Directeur</li> </ul>	En cours et pendant la première année de mise en œuvre du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en place du dossier unique de l'usager</li> <li>▪ Mise en place d'un serveur commun</li> <li>▪ Formaliser les attentes des usagers dans le contrat d'hébergement</li> </ul>
Poursuivre le travail commun entre antennes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travailleurs Sociaux</li> <li>▪ Cheffe de Service</li> <li>▪ Directeur</li> </ul>	En cours et tout au long du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actions collectives menées en commun (ex : rencontres, visites...)</li> <li>▪ Echanges au sein des équipes sur les situations</li> <li>▪ Utilisation des outils de vidéo-conférence pour compléter le travail de concertation et d'échange mené avec l'ensemble du service</li> <li>▪ Possibilité ponctuelle de parcours pour les personnes</li> </ul>
Favoriser le développement des compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travailleurs Sociaux</li> <li>▪ Cheffe de Service</li> <li>▪ Directeur</li> </ul>	En cours et tout au long du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inscrire tous les professionnels de l'Asile à une formation annuelle de remise à niveau juridique</li> <li>▪ Diversifier l'offre de formation</li> </ul>
Produire les outils de communication sur le service et son fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travailleurs Sociaux</li> <li>▪ Cheffe de Service</li> <li>▪ Directeur</li> </ul>	En cours et tout au long du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amélioration de la fiche de communication</li> <li>▪ Distribution systématique de la plaquette de présentation du Pôle à tout nouveau partenaire</li> </ul>
Développer les outils à destination des femmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travailleurs Sociaux</li> <li>▪ Cheffe de Service</li> <li>▪ Directeur</li> </ul>	En cours et tout au long du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proposer des actions collectives à destination des femmes</li> <li>▪ Favoriser des espaces d'expression et de rencontre entre femmes</li> </ul>
Rechercher des partenariats et des alternatives dans le domaine du soin	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travailleurs Sociaux</li> <li>▪ Cheffe de Service</li> <li>▪ Directeur</li> </ul>	Tout au long du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Convention avec les CMP</li> <li>▪ Travail avec le CLAT</li> <li>▪ Orientation et partenariat avec les médecins traitants repérer selon les territoires</li> </ul>

Organiser le déménagement de l'antenne de Saumur	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chargé de gestion locative</li> <li>▪ Travailleurs Sociaux</li> <li>▪ Cheffe de Service</li> <li>▪ Directeur</li> </ul>	Pendant la première année de la mise en œuvre du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lien avec la Mairie et Saumur Habitat</li> </ul>
Poursuivre le travail avec les bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travailleurs Sociaux</li> <li>▪ Cheffe de Service</li> <li>▪ Directeur</li> </ul>	Tout au long du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poursuivre les réunions ASEA / Associations de bénévoles</li> </ul>
Engager une réflexion au sujet de l'après	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travailleurs Sociaux</li> <li>▪ Cheffe de Service</li> <li>▪ Directeur</li> </ul>	Tout au long du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Création d'un groupe de travail sur ce sujet</li> <li>▪ Conserver des liens avec les anciens résidents</li> </ul>

## 12.2 Plus en détail

### 12.2.1 Poursuivre l'amélioration du parc de logement

Comme cela a été évoqué, le service cherchera à améliorer progressivement l'offre de logements dans 2 directions :

- une meilleure qualité des logements
- une plus grande proximité des transports et des facilités de la vie quotidienne

### 12.2.2 Harmoniser les outils et les fonctionnements

Le service est récent et différents outils restent à améliorer et à harmoniser progressivement :

Concernant le logement, il s'agit de l'état des lieux, du kit d'accueil, de la liste des logements et des règles de gestion locative les concernant.

Concernant l'accompagnement :

- mettre en place d'un dossier unique de l'utilisateur pour sécuriser les pratiques actuelles pouvant se lier à la mise en place d'une Gestion Electronique des Documents (GED)
- intégrer formellement les attentes de la personne dans le contrat d'hébergement.

Concernant l'équipement :

- mettre en place un serveur informatique unique et partagé.

### 12.2.3 Poursuivre le travail commun entre antennes

Ce travail peut recouvrir :

- des actions collectives menées en commun (ex rencontres, visites...)
- des échanges au sein des équipes sur les situations
- l'utilisation des outils de vidéo-conférence pour compléter le travail de concertation et d'échange mené avec l'ensemble du service
- la possibilité ponctuelle de parcours pour les personnes.

### 12.2.4 Favoriser le développement des compétences

Le travail mené dans le cadre de l'asile s'inscrit dans un cadre réglementaire et juridique en constante évolution. Il nécessite une veille attentive et constante pour laquelle il faut prévoir un effort de formation commune, pris en compte dans le Plan de Développement des Compétences associatif.

D'autres sujets seraient également à programmer concernant l'asile, ses impacts, les mécanismes psychologiques en jeu, etc.

#### **12.2.5 Produire les outils de communication sur le service et son fonctionnement**

Le service est encore récent et doit réaliser les différents outils permettant qu'il soit bien identifié par les partenaires. Un travail a été engagé et sera poursuivi. Il comprend une fiche d'information à diffuser auprès des partenaires institutionnels et de terrain.

#### **12.2.6 Développer les outils à destination des femmes**

Le service cherchera à identifier les propositions permettant de mieux soutenir les femmes notamment à travers des activités d'aide à l'expression, de rencontre leur permettant de communiquer sur des aspects spécifiques de leur situation.

#### **12.2.7 Rechercher des partenariats et des alternatives dans le domaine du soin**

L'équipe a constaté l'importance des besoins existants en matière de santé notamment psychique. Il est donc important de poursuivre la recherche de partenariats. Mais le constat des limites des dispositifs institutionnels invite aussi à chercher des alternatives permettant de répondre aux besoins importants des demandeurs d'asile.

#### **12.2.8 Organiser le déménagement de l'antenne de Saumur**

Le bâtiment du CAVA n'est pas adapté à l'accueil de personnes en situation de précarité ou de demande d'asile. Des locaux sont en cours de recherche.

#### **12.2.9 Poursuivre le travail avec les bénévoles**

Développer le travail avec les bénévoles en les soutenant dans la création d'un collectif ou d'une Association et mettre en place des modalités régulières d'échanges et de formalisation de la coopération.

#### **12.2.10 Engager une réflexion autour de l'après**

A l'issue de plusieurs années de travail au service des demandeurs d'asile, il serait intéressant de pouvoir analyser les réussites et difficultés de l'intégration des demandeurs d'asile ayant obtenu le statut et restant sur le territoire.

## 13. CONCLUSION

Au-delà de l'aspect réglementaire, le travail mené autour de l'écriture du Projet de Service de l'Asile a été un vrai levier de travail en équipe et de dialogue managérial. En effet, il a permis de pouvoir poser un grand nombre de sujets et de pouvoir en débattre avec l'ensemble des professionnels qui n'ont pas encore pris l'habitude de travailler ensemble.

Ce travail mené avec le soutien de Laurent Barbe du Cabinet CRESS a ouvert le débat autour de nombreux sujets. Bien que l'ensemble des réponses n'aient pas été trouvées, ce travail partagé a mis en lumière les différences de pratiques qui peuvent poser question. Si on peut conclure de cette année autour de l'écriture du Projet de Service qu'une harmonisation des pratiques est nécessaire, il ne sera toutefois pas possible d'avoir exactement les mêmes pratiques sur les trois territoires. Il faut en effet prendre en compte l'histoire de chaque équipe dont la construction ne s'est pas faite de la même manière mais aussi les contextes de chaque territoire qui amènent des adaptations de pratiques afin de répondre au mieux aux besoins et attentes de chaque résident.

Si la cohérence pouvait parfois être difficile à voir entre le CADA, le CAO puis l'HUDA, l'amorce qu'a été l'écriture du Projet de Service va désormais permettre au Service Asile de se développer de manière harmonieuse avec un socle commun qui viendra cimenter le travail des équipes dans un souci constant de personnalisation des réponses proposées aux personnes accompagnées, de cohérence de la réponse éducative, administrative ou juridique et d'amélioration continue de la qualité de l'offre de service.

## 14. TABLE DES SIGLES


ALT	Allocation Logement Temporaire
ARS	Agence Régionale de Santé
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
ASLL	Accompagnement Social Lié au Logement
CA	Conseil d'Administration
CADA	Centre d'Aide aux Demandeurs d'Asile
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CAO	Centre d'Aide et d'Orientation
CASF	Code de l'Action Sociale et des Familles
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CCN	Convention Collective Nationale
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CHU	Centre Hospitalier Universitaire
CLAT	Centre de Lutte Anti-Tuberculeux
CMP	Centre Médico-Psychologique
CNAPE	Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfant
CNDA	Cour Nationale du droit d'Asile
CODIR	COncil de DIRection
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPH	Centre Provisoire d'Hébergement
CPOM	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
DDETS	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et de la Solidarité
DNA	Dispositif National d'Accueil
DUD	Document Unique de Délégation
DUERP	Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels
ESMS	Etablissement et service Social ou Médico-Social
ETP	Equivalent temps plein
HUDA	Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile
MDS	Maison Départementale des Solidarités
OFII	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
OFPRA	Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
PAPS	Projet Associatif Pluriannuel Stratégique
PASS	Permanence d'Accès aux Soins de Santé
PDALPD	Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées
PRAPS	Programme Régional pour l'Accès à la Prévention et aux Soins des plus démunis
PRE	Programme de Réussite Educative
QPV	Quartier Prioritaire de la Ville
RASED	Reseau d'Aides Specialisees aux Eleves en Difficulte
RSA	Revenu de Solidarité Active
SIAO	Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation

## 15. ANNEXES

### 15.1 - Extrait de délibération du CA ayant validé ce projet de service

**Siège social et Direction générale**

46 route du Plessis Grammoire  
BP 20104 - 49182 SAINT BARTHÉLEMY D'ANJOU Cedex  
Tél 02 41 68 65 65 - [direction@asea49.asso.fr](mailto:direction@asea49.asso.fr)



**EXTRAIT DU PROCES-VERBAL**  
**du Conseil d'Administration du 19 mai 2022 validé le 9 juin 2022**

PGNFIEB – 66/2022 - Président

**Étaient présents**

- M. GRÉGOIRE Paul Président, Mme SÉJON-ONILLON Marie Vice-Présidente, M. BERNARD François Vice-Président, M. SORREAU Hugues Trésorier, M. GADONNEIX Alain Secrétaire
- M. le Dr Alain BOSSU, M. FORGEAU Michel Administrateurs du collège 1
- M. MALOT William, M. MARTIN Bertrand Administrateurs du collège 3

**Pouvoit**

- M. FOUILLET Michel Administrateur du collège 1 a donné pouvoir à Mme SÉJON-ONILLON Vice-Présidente
- M. THÉNIER Jean-Yves Administrateur du collège 1 a donné pouvoir à M. BOSSU Alain Administrateur du collège 1

**Excusée**

- Mme HUU Christine (Ville de Saint Barthélemy d'Anjou) Administratrice collège 1

A la date de cette réunion, le Conseil d'Administration est composé de 12 administrateurs, le quorum est donc fixé à 6 membres présents ou représentés. A 17 h il est constaté que 9 administrateurs sont présents et 2 pouvoirs sont attribués. Au maximum 10 votes peuvent être comptabilisés (1 seul vote pour le collège 3 – article 7 des statuts). Le quorum étant atteint, M. Paul GRÉGOIRE Président ouvre la séance.

**4 – Actualité du Siège et des Pôles**

**4.1 – Validation du Projet de l'Asile en présence de M. Mathieu VERRIERE Directeur PPIA**

M. Mathieu VERRIERE a été invité par le Président pour présenter le projet de service de l'Asile 2022 – 2027. Puisqu'il s'agit du premier projet pour ce service, cette version pose le cadre réglementaire et le prochain sera davantage axé sur les aspects opérationnels.

M. Mathieu VERRIERE informe les administrateurs que le cabinet CRESS est intervenu dans l'écriture et l'animation des groupes. L'ensemble des salariés du service Asile a participé à l'élaboration du Projet et les 2 administrateurs référents MM Michel FOUILLET et Alain GADONNEIX ont également été associés à la démarche. La démarche a été collaborative, les groupes se sont réunis une dizaine de fois sur un peu plus d'un an, en présentiel et à distance. La parole de plusieurs partenaires a été recueillie ainsi que celle de plusieurs résidents des 3 antennes.

Le projet Asile fait une présentation de l'Association puis de celle du service au sein du Pôle Prévention Insertion Asile ainsi que du cadre réglementaire. Les caractéristiques du public accueilli, les réponses apportées et les spécificités de notre Association dans l'accompagnement, l'organisation et le fonctionnement sont décrites. Le service Asile est un acteur du dispositif général de l'Asile. Le travail du service se fait avec de nombreux partenaires (avocats, CCAS, associations spécialisées, associations caritatives, acteurs de droit commun, acteurs du soin et les mairies).

Le projet a recensé de nombreuses perspectives : amélioration du parc de logements, poursuivre le travail commun entre les antennes, harmoniser les outils et les fonctionnements, développer des outils à destination des femmes, poursuivre le travail avec les associations de bénévoles, etc...

...

Mme Nathalie FERRIER ajoute qu'un travail sera nécessaire (par un avenant au projet actuel) d'ici la fin de l'année pour intégrer les éléments du référentiel HAS, en vue de se préparer à la prochaine évaluation.

M. Mathieu VERRIERE répond aux questions des administrateurs sur les dispositifs et sur les partenariats.


Par ailleurs, ils souhaitent qu'un point à mi-parcours soit fait pour tous les projets de service ou d'établissements.

Le Président fait procéder au vote qui a lieu à mains levées. Il indique que les remarques formulées seront intégrées dans le prochain Projet de Service Asile.

**A l'unanimité, les administrateurs valident le projet de service de l'Asile 2022 – 2027 et ils remercient tous les participants qui ont contribué à cette première rédaction.**

Pour extrait certifié conforme,  
Fait à Angers, le 7 juillet 2022

Le Président de l'ASEA 49



Paul GRÉGOIRE

**association pour la sauvegarde de l'enfant et de l'adolescent à l'adulte**

Pôle Protection Enfance Établissements 49000 - Pôle Protection Enfance Milieu Ouvert 49000 - 38  
Pôle Prévention Insertion Asile 49000 - Pôle Handicap 49182 La Gâtine - 51100 La Colombe - 49000 Les Zénaux - Pôle Soins 49182 La Gâtine - 49182 La Gâtine  
Siège Social et Direction Générale - Saint Barthélemy d'Anjou - [www.asea49.asso.fr](http://www.asea49.asso.fr)

