



**cahier des charges**  
**du programme d'accompagnement global de réfugiés réinstallés**  
**-familles et isolés de plus de 25 ans-**

**CONTEXTE**

Dans le cadre de programmes européens de réinstallation, le Gouvernement français s'est engagé à accueillir en France en 2020 et 2021, 10 000 réfugiés en situation de vulnérabilité se trouvant dans un pays tiers (notamment Liban, Jordanie, Turquie, Tchad, Niger).

Afin d'accueillir rapidement et de façon digne ces personnes identifiées par le Haut-Commissariat pour les Réfugiés comme particulièrement vulnérables, l'État confie à l'opérateur signataire de la présente convention la mission de les loger et de les accompagner pendant une année. L'accueil de ce public en France repose sur le principe d'un accueil direct dans le logement.

Le présent cahier des charges vise à accueillir et accompagner un **public composé de familles ou de personnes isolées de plus de 25 ans**. Il ne concerne pas les personnes isolées de moins de 25 ans non éligibles au revenu de solidarité active.

L'opérateur aura pour missions de :

- 1) Proposer un nombre de places de réinstallation ;
- 2) Mettre à disposition une offre anticipée et adaptée de logements ;
- 3) Assurer l'acheminement des réfugiés depuis le lieu d'arrivée en France vers les logements ;
- 4) Assurer l'entrée dans le logement des réfugiés réinstallés sur le parc des logements identifiés par l'opérateur ;
- 5) Mettre à disposition une aide de transition (premiers loyers, frais de subsistance, transport, etc.) dans l'attente de l'accès des réfugiés aux droits sociaux ;
- 6) Assurer un accompagnement global des réfugiés pendant un an ;
- 7) Rendre compte de la mise en œuvre des projets conduits.

## DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU PROJET

### OBJECTIF GLOBAL ET PUBLIC VISÉ

Le projet a pour objectif de mettre en place un accueil et une prise en charge sur une année **de réfugiés syriens et palestiniens de Syrie ou de réfugiés subsahariens en provenance notamment du Tchad, du Niger ou des personnes évacuées de Libye** accueillis dans le cadre d'un programme de réinstallation européen. Ces personnes ont le statut de réfugié ou de protégé subsidiaire dès leur entrée en France. Leurs arrivées sont soit groupées par contingent selon un calendrier fixé par les services de l'État, soit « perlées » au fur et à mesure de la captation des logements.

L'opérateur aura pour missions de :

- accueillir, mettre à disposition des logements pérennes adaptés, au sein desquels il accompagnera les réinstallés ;
- assurer pour les arrivées en deçà de 10 personnes l'acheminement des réinstallés depuis le lieu d'arrivée en France (aéroport ou dans certains cas la gare la plus proche du logement, avec la présence d'un accompagnateur tout au long du trajet, vers l'hébergement. L'opérateur mettra à disposition un travailleur social et un interprète qui procéderont à l'installation des réinstallés dans l'hébergement qui leur est destiné. Dès lors que les réinstallés arrivent par groupes de plus de dix personnes, l'OIM organise l'arrivée jusqu'au centre concerné en affrétant un bus ;
- assurer l'entrée dans le logement des réinstallés sur le parc identifié par l'opérateur ;
- mettre à disposition une aide de transition (premiers loyers, frais de subsistance, transport, etc.) dans l'attente de l'accès des réinstallés aux droits sociaux ;
- assurer l'accompagnement global des réinstallés pour une durée d'un an. Cet accompagnement doit permettre d'appuyer le public cible des réinstallés dans leurs démarches administratives, sociales, d'accès aux droits et aux soins. Une attention particulière devra être apportée à l'accompagnement des réinstallés dans leur insertion professionnelle et l'apprentissage du français et dans le domaine de la santé notamment mentale.

### MOBILISATION DE LOGEMENTS

L'opérateur doit capter autant de logements qu'il a de ménages orientés.

- **Modalité d'entrée dans le logement**

Le principe est un **accueil direct dans le logement**, sans passer par un hébergement transitoire. Le public accueilli n'a pas vocation à intégrer des places en centres provisoires d'hébergement.

Le dispositif doit permettre aux réinstallés d'accéder au statut de locataire avant la fin de prise en charge d'un an par l'opérateur et de gérer de façon autonome le logement (gestion des factures relatives aux fluides...).

- **Typologie des logements**

L'opérateur s'engage à mobiliser :

- des logements dans le parc privé prioritairement, notamment via l'intermédiation locative, et social si

besoin ;

- des logements qui - pour certains d'entre eux - permettent l'accès simple à des infrastructures médicales ou sont des logements pour PMR compte tenu de la particulière vulnérabilité des réfugiés qui peuvent être limités dans leurs déplacements ou être victimes de maladies nécessitant des traitements lourds ;
- des logements permettant l'accueil de familles nombreuses ;
- des logements hors Île-de-France, Corse et DOM-COM compte tenu de la situation particulière de ces territoires.

L'opérateur veille à l'acceptabilité de la mobilisation des logements, en lien avec les services déconcentrés de l'État.

- **Accompagnement dans l'entrée dans les logements**

En lien avec les associations caritatives au besoin, l'opérateur meuble le logement et met à disposition une aide de transition (premiers loyers, frais de subsistance, transport, etc.) si besoin, dans l'attente de l'accès des réinstallés aux droits sociaux.

Les logements offrent des lieux d'habitation adaptés, équipés de sanitaires, de mobilier, d'accès wifi et, pour les centres collectifs, de cuisines collectives ou individuelles aménagées ainsi que de salles communes si possibles. La cohabitation de plusieurs personnes isolées ou ménages, impliquant le partage des pièces à vivre peut être organisée de manière à préserver un espace de vie individuel suffisant pour chaque résident. Compte tenu de la vulnérabilité de certains réfugiés, un accès PMR devra être privilégié lorsque cela est possible.

Plus globalement, assurer le lien avec les associations caritatives (restos du cœur, secours populaire, Secours Catholique, Croix Rouge Française, etc.), pour l'aide alimentaire et à l'équipement d'occasion des logements.

À l'entrée des bénéficiaires dans le logement, fournir :

- Un kit alimentaire ;
- Un kit hygiène ;
- Des vêtements, adaptés à la saison, à l'ensemble des personnes accueillies ;
- Mettre à disposition des machines à laver/sèche-linge (avec une participation des usagers, via un système de jeton de laverie).

## **ACCUEIL**

Dès l'orientation du public cible par l'État, l'opérateur positionne ce public réinstallé sur un logement capté et équipé par l'opérateur. L'opérateur s'engage en tant que locataire en titre des logements captés à souscrire une assurance multirisque habitation au nom de l'opérateur, signe avec le bailleur social ou privé un bail de sous-location en vue d'un glissement de bail (état des lieux et remise des clefs, ouverture des compteurs au nom de l'opérateur, ameublement et équipement du logement selon la composition familiale prévue avec kit literie, électro-ménagers, linge de maison, vaisselle et quelques denrées alimentaires et produits de premières nécessités).

L'équipe sociale dédiée assure l'accompagnement du réinstallé pour le repérage géographique dans l'environnement (tour du quartier pour repérer les transports en commun, les services de proximité, les magasins, les écoles...) et pour réaliser les premières courses (produits de premières nécessités, y compris une carte SIM préchargée pour communiquer).

L'opérateur informe également le bailleur de l'arrivée des personnes et l'OFPRA pour la poursuite des démarches en vue notamment de l'obtention de la protection internationale et la demande du titre de séjour. Par ailleurs, l'opérateur assure le relais avec les services territoriaux de l'État.

Pour l'ensemble de ces missions, l'opérateur a recours si besoin à des traducteurs ou des interprètes.

## **ACCOMPAGNEMENT**

L'accompagnement global des réfugiés doit permettre de les appuyer dans leurs démarches administratives, sociales, d'accès aux droits et aux soins. Une attention particulière devra être apportée à l'accompagnement des réinstallés dans leur insertion professionnelle et l'apprentissage du français. Ces actions devront être conduites dans le cadre de partenariats avec les services de l'État et ses opérateurs ainsi que le secteur associatif, la société civile et les collectivités territoriales (ARS, UT DIRECCTE, Pôle emploi, chambres consulaires, associations, etc.).

- **Moyens humains mobilisés**

Un taux d'encadrement d'environ **1 ETP pour 15 personnes dont au moins 50% d'intervenants socio-éducatifs est nécessaire**. L'opérateur s'engage à mobiliser une équipe d'intervenants sociaux présentant des qualifications professionnelles requises (animateur socioculturel, conseiller en économie sociale et familiale, éducateur spécialisé, moniteur éducateur, etc.) et ayant reçu une formation relative aux spécificités et à la vulnérabilité du public pris en charge.

- **Modalités de l'accompagnement individuel**

À l'arrivée des bénéficiaires dans le logement, l'opérateur a pour missions de démarrer un accompagnement social et administratif selon les modalités suivantes :

- Établir un **diagnostic administratif** (documents en la possession des réinstallés, démarches à entreprendre pour l'octroi de la carte de séjour), s'assurer de la délivrance du récépissé et de la décision de l'OFPRA, délivrer une attestation de domiciliation et offrir un service de courrier ;
- Procéder à toutes les démarches nécessaires à **l'ouverture des droits** tels que l'affiliation à un régime d'assurance sociale, le RSA, les aides au logement, les allocations familiales. Des missions foraines de la CAF sur site peuvent être sollicitées. Il est important de travailler sur le budget dès le premier versement du RSA. Afin de faciliter l'ouverture des droits, l'opérateur délivrera l'attestation familiale provisoire.
- Procéder à l'ouverture d'un **compte bancaire** (livret à la Poste) pour que l'opérateur effectue des virements de pécule en attendant l'ouverture de leurs droits sociaux ;
- En matière de **santé**, assurer une présence médicale les premiers jours de l'accueil des réinstallés et permettre une orientation sanitaire ciblée du public cible ; organiser systématiquement un bilan médical à l'arrivée via les permanences d'accès aux soins de santé (PASS) ; s'assurer que toute prise en charge de soin nécessaire soit réalisée (relais vers les services de prise en charge psychologique). Dans le cadre d'un traumatisme diagnostiqué par un médecin généraliste, l'opérateur fera intervenir au besoin un psychologue en interne qui assure un diagnostic et accompagne les personnes vers les CMP (la psychiatrie du secteur). Proposer et inciter les réinstallés à assister et à participer aux groupes de parole animés par un psychologue au sein de l'association (cette action vise à éviter l'isolement social des réinstallés et faciliter ainsi leur intégration) ;

- Rechercher une solution adaptée pour la **scolarisation** des enfants en lien avec la mairie et les services de l'État ;
- Porter une attention particulière à l'**apprentissage linguistique**, via la réalisation d'évaluations de niveau, une base qui permet de lancer des actions d'apprentissage de la langue française. Pour l'apprentissage du français, des cours collectifs seront prévus. La mise en relation avec l'OFII doit être réalisée très rapidement à l'arrivée des personnes dans l'objectif d'une signature du CIR, d'une évaluation linguistique et du suivi des cours de FLE ;
- Inscrire les personnes à Pôle emploi ou à la mission locale et leur proposer un bilan de compétences professionnelles des réinstallés dans le but de trouver un **emploi** et mettre en place, le cas échéant, un cursus de **formation** ;
- Offrir un **transport** aux personnes vers les services nécessaires en cas d'inexistence de transports en commun ;
- Organiser, via des bénévoles si besoin, des **activités d'animation** pour éviter les périodes d'inactivité et faciliter l'intégration en France (activités sportives, culturelles, découverte du quartier ou de l'environnement de proximité ...).

**Un accompagnement renforcé devra être assuré durant les premières semaines suivant l'arrivée en France, avec des visites à domicile régulières.**

## PILOTAGE

### PILOTAGE DU PROJET

- **Outils mis en place par l'opérateur pour justifier et suivre l'éligibilité du public cible concerné par le projet**

Un tableau des personnes accueillies par site est renseigné et actualisé mensuellement par les équipes. Ce tableau indique clairement l'identité de chacune des personnes accueillies (nom, prénom, date de naissance, nationalité, date d'entrée et de sortie du dispositif et n°AGDREF/OFPPRA). Il doit permettre de suivre l'état d'avancement des différents volets relevant du dispositif d'accompagnement des personnes ; procédure, ouverture des droits, parcours logement... Ce tableau doit permettre de récolter et de suivre les indicateurs de réalisation du projet.

- **Indicateurs**

Les indicateurs de suivi devront impérativement être renseignés dans la grille annexée à la convention. Les écarts devront être détaillés dans le rapport d'exécution associé.

- **Lieu(x) géographique(s) de réalisation du projet**

Préciser les régions, départements et villes concernées.

RÉGION	DÉPARTEMENTS	VILLES

### **PILOTAGE DU PROGRAMME**

- **Partenariat avec les acteurs locaux**

**En amont de l'implantation des logements, l'opérateur s'engage à travailler en lien très étroit avec les services déconcentrés de l'État.**

Tout au long de la mise en œuvre du projet, l'opérateur s'engage à tenir informé les services de l'État de toutes difficultés éventuelles qui pourront lui demander d'ajuster certaines actions afin d'assurer le meilleur accompagnement en faveur des personnes accueillies.

Les actions menées par l'opérateur s'inscrivent dans un travail en réseau avec d'autres acteurs associatifs et institutionnels, locaux et nationaux. L'opérateur est encouragé à signer des conventions de partenariat locales avec différents organismes afin de faciliter le travail d'accompagnement (CPAM, ARS, CAF...).

L'opérateur s'engage à participer aux instances partenariales pilotées par les services de l'Etat (comité de pilotage avec les acteurs susceptibles d'être concernés, autres associations, collectivités locales, caf, pôle emploi, CPAM, OFII, sous-préfet d'arrondissement, services de l'État, DASEN, ...), au sein desquels sera désigné un référent réinstallation.

- **Rôle des acteurs institutionnels et modalités de pilotage :**

- la direction de l'asile de la DGEF pilote le programme de réinstallation en France et gère les fonds européens délégués ;
- les autorités préfectorales et les services déconcentrés de l'Etat sont responsables de la mise en œuvre locale du programme européen de réinstallation, de la délivrance des documents de séjour et du pilotage local des politiques d'intégration ;
- le HCR et l'OIM interviennent en amont de l'arrivée des personnes réinstallées pour leur l'identification et l'organisation de sessions d'orientation culturelle dans le pays de premier accueil et du transfert des réfugiés en France ;

- l'OFPRA, autorité statuant sur l'éligibilité à la réinstallation et sur la détermination du statut de réfugié ou de protection subsidiaire en France ;
- une équipe projet composée de la DGEF, la DIHAL et la DIAIR appuie les territoires dans la mise en œuvre du programme européen de réinstallation ;
- le GIP-HIS apporte un appui technique à la mise en œuvre du programme et participe à l'évaluation nationale du programme ;
- les opérateurs spécialisés sont chargé de l'accompagnement et du logement des réfugiés.