



cahier des charges du programme d'accompagnement global de réfugiés réinstallés isolés âgés de 18 à 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.

Parmi ces réfugiés, de **jeunes réfugiés de moins de 25 ans isolés** sont présents et nécessitent un accompagnement particulier du fait de leur vulnérabilité particulière et de leur inéligibilité 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 ou d'hébergement;
- 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 réinstallés syriens et palestiniens de Syrie ou subsahariens de moins de 25 ans isolés 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 de logements.

L'opérateur aura pour missions de :

- accueillir, mettre à disposition des hébergements transitoires ou logement 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 le plus proche du centre d'hébergement temporaire destiné aux réfugiés), 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 à un revenu ou des indemnités ;
- 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.

Le public des jeunes isolés de 18 à 25 ans requiert un accompagnement particulièrement renforcé du fait notamment de l'absence de ressources.

MOBILISATION DE LOGEMENTS POUR JEUNES REINSTALLÉS ISOLÉS

L'opérateur doit capter autant de logements nécessaires qu'il a de jeunes réfugiés accueillis. La colocation peut être envisagée compte tenu des spécificités du public accueilli. Le principe est un **accueil direct dans le logement** ; l'opérateur peut toutefois proposer un hébergement transitoire.

Le public accueilli n'a pas vocation à intégrer des places en centres provisoires d'hébergement.

- **Nature, statut de l'hébergement, localisation et capacité d'accueil**

Localisation

Indiquer la localisation exacte de ou logements(s)

Capacité d'accueil

Nombre de personnes à accueillir :

Nombre de places mobilisables :

Typologie des logements (isolés ou colocations) :

- **Modalités liées à l'hébergement**

Les locaux offrent des lieux d'habitation adaptés, équipés de sanitaires, de mobilier, d'accès wifi. La colocation de plusieurs personnes isolées, impliquant le partage des pièces à vivre, doit 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.

Globalement, l'opérateur est en charge d'accueillir et d'héberger les personnes, d'assurer ou faire assurer un service de restauration matin, midi et soir toute la semaine, weekend inclus et à défaut prévoir une aide de subsistance.

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).

Droits et devoirs des bénéficiaires pendant le séjour dans l'hébergement

- Assurer le respect d'un **règlement intérieur** de fonctionnement définissant les droits et obligations des usagers. Ce règlement intérieur sera remis à la personne lors de l'accueil dans une langue compréhensible par cette dernière ou remis en présence d'un interprète ;
- Procéder à la **signature du contrat de séjour et d'accompagnement** avec les réinstallés dès l'entrée dans l'hébergement transitoire définissant les modalités et les conditions de leur prise en charge au sein du dispositif. Les modalités d'hébergement devront clairement y figurer, de même que la clause de sortie du dispositif transitoire ;
- Procéder à la souscription d'une assurance responsabilité civile pour les personnes, et destinée à couvrir les dommages causés aux personnes et aux biens de son fait ou de celui du personnel œuvrant pour son compte ou du fait des personnes accueillies dans le cadre de la présente convention.
- Supporter tout dommage corporel, matériel, direct ou indirect y compris les dommages affectant le matériel ou les locaux utilisés dans le cadre de la mission confiée par l'État, notamment les vols, incendies ou dommages au bâti, à la voirie.

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 hébergements et 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 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...) 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'OFPPA 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 l'hébergement, 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 les droits à l'assurance maladie ou encore l'inscription auprès des missions locales de secteur ou de pôle emploi, les aides au logement, etc.**
- 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) ;
- 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 ;

- 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** : le jeune réinstallé pourra notamment, s'il remplit les critères, intégrer le programme HOPE ;
- 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/OFPRA). 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 hébergements, 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...) à la fois pendant la phase d'hébergement transitoire et la phase de logement.

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 chargés de l'accompagnement et du logement des réfugiés.