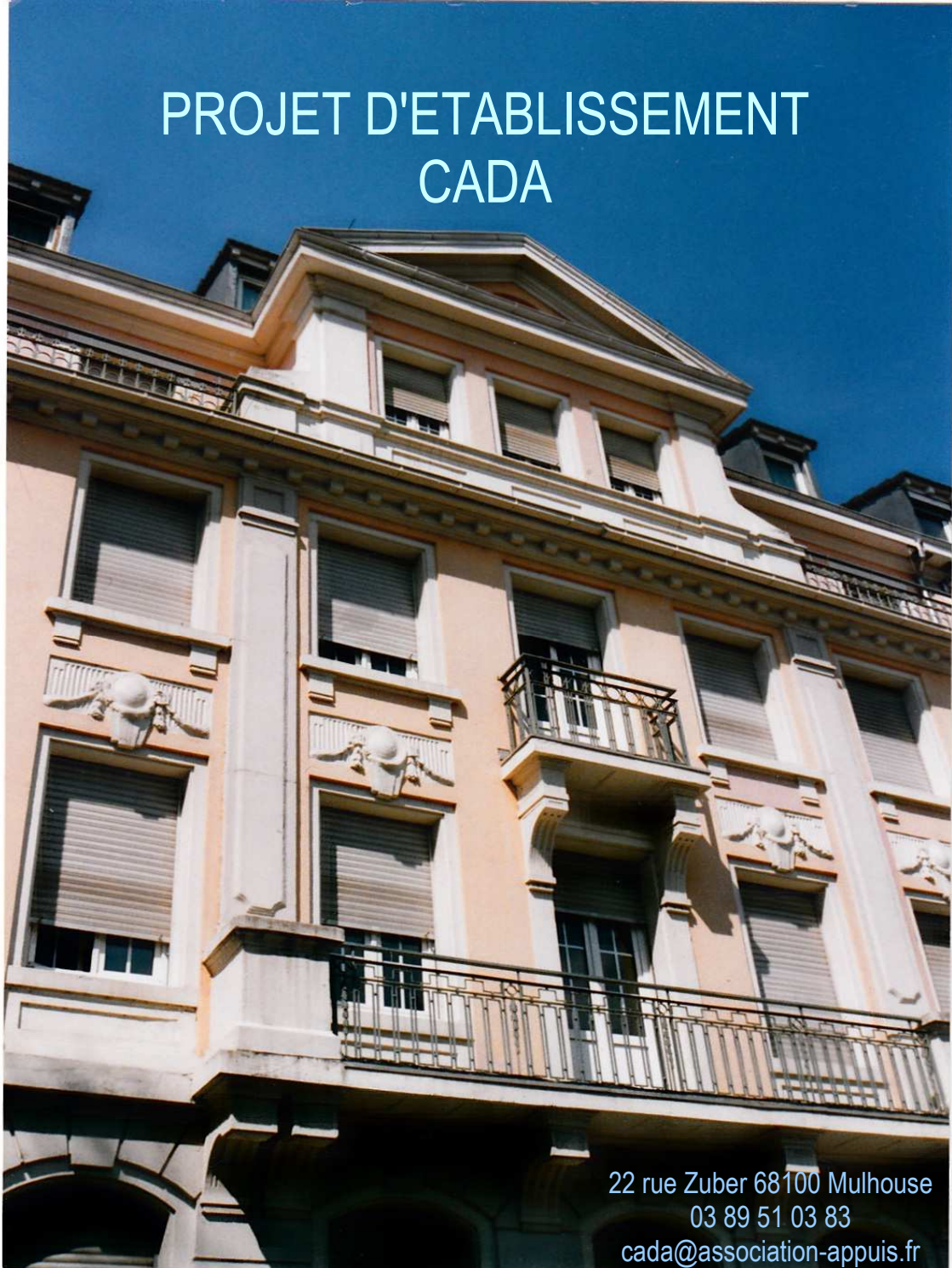


PROJET D'ETABLISSEMENT CADA



22 rue Zuber 68100 Mulhouse
03 89 51 03 83
cada@association-appuis.fr

2013

SOMMAIRE

| | |
|---------|---|
| Page 3 | Petit lexique pour mieux se comprendre |
| Page 4 | Introduction |
| Page 6 | Contexte législatif |
| Page 7 | Les personnes accueillies |
| Page 9 | L'association Espoir, puis APPUIS & le CADA... Un peu d'histoire |
| Page 10 | Des moyens humains et matériels |
| Page 15 | Des principes éthiques |
| Page 16 | Des principes méthodologiques |
| Page 18 | De l'accueil à l'accompagnement <ul style="list-style-type: none">- l'admission au CADA- l'accueil- contrats de séjour- la permanence- l'accompagnement social- synthèses et projets personnalisés- l'animation- l'évaluation |
| Page 33 | Perspectives de progrès et de développement <ul style="list-style-type: none">- mise en relief des changements survenus sur la période 2005 / 2013 Période 2005 /2013- évaluation des axes de progrès- axe 1 : une équipe cohérente et dynamique- axe 2 : un accompagnement social, administratif et médical encore mieux adapté- axe 3 : une prestation d'hébergement en accord avec les valeurs de l'association- axe 4 : l'animation, un outil à part entière de l'accompagnement- axe 5 : un établissement en réseau avec son environnement Période 2013 à 2017- axe 1 : accompagner les changements dans la vie quotidienne du CADA- axe 2 : développer la participation des personnes accueillies aux instances de réflexion du CADA- axe 3 : mise à jour des documents d'informations remis aux personnes accueillies- axe 4 : évaluations |
| Page 55 | Annexe1 : projet associatif |
| Page 56 | Annexe 2 : règlement de fonctionnement ménage |
| Page 57 | Annexe 3 : Extraits du guide de la bien-traitance de l'ANESM |
| Page 58 | Annexe 4 : Charte de l'interprète |

Petit lexique pour mieux se comprendre

| | |
|-------------------------|---|
| ACCES | Association Chrétienne de Coordination, d'Entraide et de Solidarité |
| ALSA | Association pour le Logement des Sans Abri |
| AMS | Allocation Mensuelle de Subsistance |
| ANAEM | Agence Nationale d'Accueil des Etrangers et des Migrants |
| ASLL | Accompagnement Social Lié au Logement |
| ATA | Allocation Temporaire d'Attente |
| CADA / Pré- CADA | Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile |
| CAUDA | Centre d'Accueil d'urgence pour Demandeurs d'Asile |
| CHRS | Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale |
| CMPP | Centre médico-psycho-pédagogique |
| CNDA | Cours Nationale du Droit d'Asile |
| CLA | Commission Locale d'Admission |
| DDCSPP | Direction Départementale de le Cohésion Sociale et de la Protection des Populations |
| DNA | Dispositif national d'accueil |
| HCR | Haut Commissariat aux Réfugiés |
| ICODA | Instance de Coordination et d'Orientation des Demandeurs d'Asile |
| IFCAAD | Institut de formation au travail éducatif et social |
| ISSM | Institut Supérieur Social de Mulhouse |
| OFII | Office Français de l'Immigration et de l'Intégration |
| OFPRA | Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides |
| PMI | Protection Maternelle et Infantile |
| SIAO | Système Intégré d'Accueil et d'Orientation |
| SIR68 | Service d'Insertion des Réfugiés |

Introduction

Le CADA accueille et héberge des personnes qui ont été contraintes de quitter leur pays où elles étaient en danger. A leur arrivée en France, elles vivent généralement un parcours chaotique et précaire. Lors de ce parcours, elles ont déposé une demande d'asile qui le plus souvent n'a pas été réalisée dans des conditions optimum (manque de temps, d'interprètes, de savoir-faire...). De plus, la rédaction d'une demande d'asile n'est pas forcément la priorité pour une personne qui essaye de survivre !

Au CADA, elles sont accueillies et **peuvent enfin poser leurs valises !**

Accueillir, c'est permettre à la personne de sentir qu'elle est bienvenue, qu'elle peut « se poser », qu'il ne s'agit pas d'un hébergement précaire, que s'il n'y a pas de garanties de pouvoir rester en France, un cheminement va pouvoir se faire ensemble.

Etre accueilli c'est aussi être reçu cordialement au quotidien. Le demandeur d'asile est accompagné en tant que personne.

Accompagner, c'est aider à vivre le quotidien par la prise en compte des besoins primaires (alimentation, hébergement, soins, hygiène, scolarisation, repérage spatio-temporel ...).

Au-delà de ce travail au quotidien, le travailleur social aide la personne à étayer son dossier de demande d'asile. Elle va, en effet, devoir justifier du bien-fondé de sa demande de protection devant les autorités compétentes (OFPRA et CNDA). Il ne lui suffit pas de raconter son vécu, elle va devoir prouver par tous les moyens que ce qui motive sa demande de protection est la réalité.

Ce sont **quatre-vingt-treize personnes** qui sont accueillies au sein du CADA APPUIS, personnes isolées (parce qu'arrivées seules en France), en couples ou en familles.

Ce sont **quatre travailleurs sociaux** qui sont au quotidien à leurs côtés alors qu'ils étaient cinq jusqu'au mois d'avril 2012. En effet, au cours de la rédaction de ce projet, des événements importants sont venus perturber l'équipe du CADA. Avec un budget nettement revu à la baisse et des directives gouvernementales¹ qui sont venues modifier les ratios des taux d'encadrement, l'équipe du CADA a dû officiellement passer d'un travailleur social en équivalent temps plein (ETP) pour 10 personnes accompagnées, à 1 ETP pour 10 à 15 personnes. Pour autant, la tâche n'a pas diminué et c'est pourquoi, le fonctionnement du CADA a dû être modifié et adapté aux nouvelles réalités dès le 1^{er} avril 2012. Ces modifications ont essentiellement porté sur les horaires de permanences et d'ouverture au public, ainsi que sur les temps d'animations revus à la baisse.

Aujourd'hui, le CADA a 12 ans.

12 ans c'est peu et c'est beaucoup ! Durant ces années le CADA a vu passer de nombreuses personnes en demande d'asile, venant de pays très différents, que nous avons accompagnées dans leurs démarches et que nous avons soutenues dans le cadre de nos missions voire au-delà.

Une pierre après l'autre, le CADA s'est construit. Il a connu des crises, des moments de bonheur et de joie, des émotions de toutes sortes et ce qui est essentiel aujourd'hui, c'est de réfléchir, tous ensemble, pour que le CADA soit en phase avec nos **valeurs associatives**.

¹ Cf / lettre aux Préfets du 21 avril 2011 concernant les financements des CADA

Notre association est engagée depuis plus de 40 ans auprès de personnes vivant des situations de précarité, de pauvreté ou d'exclusion, pour les accueillir, les héberger et les accompagner dans leur parcours.

Des valeurs fondamentales contenues dans le projet associatif sous-tendent chacune de nos actions et s'inscrivent directement dans les préceptes de la Déclaration universelle des Droits de l'Homme, notamment son article premier qui indique que :

« Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité. »

La déclinaison de ces valeurs au CADA comme dans les autres actions et services de l'association se réalise notamment par :

- ✓ « **l'exigence de Non discrimination dans l'accueil des personnes** (quelles que soient leurs convictions religieuses et politiques, leurs valeurs culturelles, leurs orientations sexuelles, leur situation sociale...),
- ✓ **La reconnaissance des potentialités dans chaque personne à déterminer son propre projet de vie vers l'autonomie et l'insertion,**
- ✓ **La volonté d'associer les personnes à la réalisation de l'accompagnement social et au fonctionnement des actions qui les concernent,**
- ✓ La personnalisation des prestations d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement social. »²

Le contexte de l'écriture de ce nouveau projet n'est plus le même que lors de la dernière rédaction, il y a plus de 6 ans. Il y a un nouveau projet associatif – et même une nouvelle association - , une nouvelle équipe, une nouvelle chef de service, mais aussi **un contexte politico – économique et social difficile et de plus en plus contraignant.**

En effet, de façon très visible, les CADA, qui étaient préalablement considérés comme des Chrs, ne le sont plus, et leur ministère de tutelle est passé de celui des affaires sociales à celui de l'Intérieur³. On assiste à une forme d'instrumentalisation des CADA et à une perte du sens de nos missions fondamentales. Il y a un risque de confusion des rôles de chacun ; association et travailleurs sociaux d'un côté, logiques administratives, services de police et préfectoraux de l'autre. Le CADA peut désormais être pénalisé, avec une retenue sur son budget, en cas de présence "indue", au delà des délais de procédure.

La fin de la prise en charge est clairement anticipée et signifiée aux personnes concernées. Le personnel met tout en œuvre pour rester dans le cadre légal et veille à ce que les personnes quittent le CADA. Certaines sorties de CADA sont difficiles et cela génère des tensions. Mais les travailleurs sociaux n'ont pas à se substituer à d'autres instances, ou à effectuer un travail de police.

Quand les personnes sont déboutées du droit d'asile, les sorties du CADA posent des questions éthiques. Des familles, avec parfois des enfants en bas âge, se retrouvent à la rue, sans hébergement ni moyens de subsistance et ni accompagnement social. La mise à l'abri gérée par le Conseil Général dans le cadre de la Protection de l'Enfance, n'est plus un droit pour ces familles.

Les travailleurs sociaux vivent des tensions car ils sont pris entre les valeurs de l'association, leur propre éthique et des directives qui mettent à mal les fondements de leurs pratiques (Protection de l'Enfance, Loi 2002/2, etc...)

Le 13 septembre 2013, la Fnars a justement rencontré le Président de la République au sujet du traitement fait aux étrangers en France et, « *au cours de l'entretien, le Président de la République a tenu à placer l'ensemble des problèmes soulevés dans le devoir qu'a la France d'être à la hauteur du « **pacte de dignité** » qu'elle doit tenir à l'égard de la population française, des étrangers quelque soit leur statut et de la communauté internationale.*

² Extraits du projet associatif de l'association APPUIS / Cf annexe 1

³ Ce sont les ministères des affaires étrangères, le ministère des affaires sociales puis le ministère de l'Intérieur qui se sont succédés à la tutelle des CADA.

Le Président a insisté sur le fait que la question des étrangers doit être traitée selon les règles du droit commun, en particulier en ce qui concerne l'accès à la justice, au logement, à la santé, à l'école, et que l'ensemble de ces sujets exige l'intervention effective de plusieurs ministères. »⁴

Nous ne pouvons que souhaiter une telle évolution, et que le « pacte de dignité » dont il est question soit appliqué aux CADA qui ne doivent pas être considérés comme des « hébergeurs » au service d'une politique d'immigration. Ils convient de rappeler qu'ils sont au contraire au service du droit d'asile, de valeurs nobles et fondamentales qui protègent et accompagnent ces personnes en demande d'asile souvent meurtries dans leurs chair ou dans leur âmes. **Outre l'accompagnement qui optimise les chances d'aboutir à une reconnaissance du statut de réfugié, un travail intégrant la personne dans sa globalité est mené.** Ce travail prend en compte les difficultés, mais aussi les compétences, les potentialités et les projets des personnes.

Ce projet d'établissement reprend chaque axe de ce travail. Il est le deuxième de l'histoire du CADA. Contrairement au premier, celui est entièrement rédigé par l'équipe elle-même, sans aide extérieure.

Les personnes accompagnées ont elles-même été sollicitées dans la réflexion puisqu'elles ont été informées de la démarche et une première mouture de ce document leur avait été transmis lors de réunions rassemblant l'ensemble des personnes accueillies.

Ce projet appartient à tous ceux qui ont travaillé à sa rédaction, mais au-delà, il n'appartient à personne. **Il constitue plutôt la base d'une référence partagée** destinée à ceux qui sont, de près ou de loin, en relation avec la vie de l'établissement : les personnes en demande d'asile, les salariés et administrateurs, les bénévoles, les stagiaires, les partenaires...

Contexte législatif

La convention de Genève du 28 juillet 1951 sur laquelle s'appuie l'accueil des personnes en demande d'asile a 60 ans d'existence. C'est son article premier qui définit le cadre dans lequel une personne peut être reconnue réfugiée. Il convient, plus que jamais d'en réaffirmer les valeurs, mais aussi celles de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948.

Les missions des CADA telles que définies dans la circulaire du 19 août 2011 (qui remplace celle du 24 juillet 2008) et dans la convention signée avec la DDCSPP en 2009⁵ restent inchangées :

- ✓ Accueillir et héberger des personnes en demande d'asile
- ✓ Assurer l'accompagnement social, médical et administratif ainsi que la scolarisation des enfants et l'organisation d'activités socioculturelles,
- ✓ Préparer et organiser la sortie du centre, et informer les personnes en demande d'asile sur les dispositifs d'aide au retour.
- ✓ Les autres principaux textes réglementaires sont les suivants :
- ✓ La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale
- ✓ Le Code d'Entrée et du Séjour des Etrangers et du Droit d'asile – 2003 – CESEDA
- ✓ Le code de l'action sociale et des familles, notamment les articles L.311-1 et suivants et L. 348-4
- ✓ Protocole de New-York du 31 janvier 1967 relatif aux statuts de réfugié
- ✓ L'arrêté du 22 octobre 2003 relatif à la gestion budgétaire, comptable et financière et aux modalités de financement et de tarification des établissements et services sociaux et médico- sociaux
- ✓ L'arrêté du 11 janvier 2006 relatif à la visite médicale des étrangers autorisés à séjourner en France
- ✓ L'arrêté du 31 mars 2008 portant application de l'article R. 348-4 du code de l'action sociale et des familles
- ✓ La circulaire interministérielle du 3 mai 2007 relative aux procédures d'admission en CADA et aux sorties de ces centres.

⁴ Extrait « les associations ont rencontré François Hollande – presse, la Lettre de la Fnars / sept 2013 »

⁵ Une nouvelle convention doit être signée avant la fin de l'année 2013.

Le CADA s'inscrit par ailleurs dans les recommandations de l'ANESM et notamment celles concernant la bien-traitance.⁶

Les personnes accueillies

Terre d'asile... terre d'exil

« La pratique d'accorder l'asile aux personnes fuyant la persécution dans des pays étrangers constitue l'une des plus anciennes marques de civilisation. On trouve des références dans des textes écrits il y a 3 500 ans, quand prospéraient les grands empires antiques au Moyen-Orient comme les Hittites, les Babyloniens, les Assyriens et les Egyptiens.

Les réfugiés sont dans l'obligation de se déplacer s'ils veulent sauver leur vie ou préserver leur liberté. Ils n'ont aucune protection de la part de leur propre Etat - c'est même souvent leur propre gouvernement qui les menace de persécution. Si d'autres pays ne les laissent pas entrer et ne les aident pas une fois qu'ils sont entrés, ils peuvent les condamner à mourir - ou à vivre dans des conditions intolérables, en cachette, sans moyen de subsistance ni droits. » Extraits du site du HCR

La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme indique que « devant la persécution, toute personne a le droit de chercher asile et de bénéficier de l'asile en d'autres pays ».

La convention de Genève de 1951 apporte quant à elle un cadre juridique à cette démarche humaine « naturelle » et la France en est signataire.

Les CADA, créés à partir de 1991, pour pallier, notamment, au retrait du droit au travail, ont une capacité d'accueil au niveau national de 21 689 places en 2011. Ce chiffre reste insuffisant au regard du nombre des arrivées de demandeurs d'asile (environ 61000 en 2012).

C'est dans ce contexte que le CADA APPUIS accueille 93 personnes ; hommes et femmes seuls, familles avec ou sans enfants. Ces personnes sont venues se réfugier en France et y déposent une demande d'asile.

On parle aujourd'hui de demandeurs d'asile pour parler de réfugiés.

En effet, la définition du Petit Larousse dit :

Réfugié(e) : « Se dit d'une personne qui a quitté son pays ou qui a fui une région pour des raisons politiques, religieuses, raciales ou pour échapper à une catastrophe. »

Refuge : « Lieu où l'on se retire pour échapper à un danger, se mettre à l'abri »

Réfugier (se) : « Se retirer en un lieu pour y trouver la sécurité, la tranquillité »

Asile : « Lieu où l'on peut trouver refuge, protection. Trouver asile à l'étranger. Donner asile à des réfugiés. »

⁶ Annexe 2 : extraits du guide des recommandations de l'ANESM

On voit bien qu'on parle plus généralement de réfugiés et non de demandeurs d'asile. Il s'agit d'un glissement sémantique qui a fait passer le réfugié de fait à une situation de demandeur. La convention de Genève qui fonde le Droit d'asile au niveau international indique clairement qu'être réfugié relève désormais d'un statut.

Article premier. — Définition du terme réfugié

A. Aux fins de la présente Convention, le terme "réfugié" s'appliquera à toute personne : (...)

« Qui, .../... craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle à la suite de tels événements, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner. »

Ainsi, lorsqu'un étranger arrive sur le territoire français dans l'objectif de s'y réfugier, il passe d'abord par une phase de demande ; il est alors demandeur d'asile, avant d'être reconnu réfugié ou débouté de sa demande.

Les personnes en demande d'asile que nous accueillons au CADA entrent bien dans ce contexte de règles internationales. C'est le Droit des Etats qui gère la demande d'asile dans ses frontières en se référant désormais aux normes minimales d'accueil édictées par les instances européennes.

Les CADA ont pour mission d'accueillir ces personnes avec un élément restrictif puisqu'il ne peut s'agir que de personnes en procédure « normale » et non en procédure prioritaire comme le sont les demandeurs issus de pays d'origine dits « sûrs »⁷.

Ces personnes en demande d'asile ont fui des persécutions et ont souvent vécu des événements traumatiques. Elles ont quitté un pays, leur famille, leurs amis, leur environnement habituel et se retrouvent en terre d'asile qui est aussi terre d'exil.

Leur état psychologique est souvent dégradé ainsi que leur état de santé général. C'est un facteur important à prendre en compte dans notre accompagnement.

Certains sont francophones, d'autres non. La difficulté liée à la méconnaissance de la langue française est aussi très importante et impacte fortement sur les modalités d'accompagnement. Ainsi une langue tierce est-elle utilisée quand cela est possible, mais l'appel à un interprète est incontournable lorsqu'il s'agit de communiquer de façon précise, sur le dossier de demande d'asile par exemple. Le travail avec un interprète nécessite un savoir-faire que les travailleurs sociaux acquièrent avec l'expérience.

Les différences culturelles sont également des paramètres importants à prendre en compte au CADA. Il convient de permettre aux personnes accueillies de « décoder » la culture française, pays d'accueil, mais également, aux travailleurs sociaux, et à l'équipe dans son ensemble, d'avoir une connaissance des différentes cultures afin de ne pas commettre d'impair.

⁷ **Pays d'origine dits sûrs** La liste est dressée par l'Ofpra. Elle comprend les 18 Etats suivants : Arménie, Bangladesh, Bénin, Bosnie-Herzégovine, Cap-Vert, Croatie, Ghana, Inde, Macédoine (ARYM), Mali (pour les hommes uniquement), Maurice, Moldavie, Mongolie, Monténégro, Sénégal, Serbie, Tanzanie, Ukraine

L'association Espoir, puis APPUIS
&
le CADA...
Un peu d'histoire

L'association Espoir accueillait des personnes en demande d'asile dans ses CHRS – « Hommes » et « Femme - Famille » depuis un certain temps déjà lorsqu'en 1999, le CAUDA a ouvert ses portes pour apporter une réponse mieux adaptée à ce public spécifique. Il est alors situé quai d'Oran à Mulhouse et accueille 25 personnes.

De son côté le CHRS « Femme-Famille », a créé un pré-CADA et a accueilli des familles en demande d'asile à partir de 2000. Les bureaux sont rue de Chalampé où sont également hébergées certaines familles. Les autres sont réparties dans des logements diffus à Mulhouse. Ce sont 53 personnes qui sont accompagnées.

En 2001, le CAUDA ferme ses portes. C'est l'occasion de quitter des locaux peu adaptés et de s'installer à Bourzwiller. 20 personnes sont accueillies dans des logements partagés.

En 2002, Pré-CADA et CADA se rapprochent. Les bureaux sont situés rue de la Rochelle et occupent deux appartements rassemblés en un. Les résidents sont toujours hébergés dans les mêmes conditions.

Dès lors, les équipes sont regroupées et travaillent ensemble. La recherche active de nouveaux locaux est en marche. Le quartier de Bourzwiller est voué, pour partie, à la démolition, et le CADA et Pré-CADA, doivent déménager.

C'est ainsi, qu'en **2003, l'association a fait l'acquisition d'un immeuble sis 22 rue Zuber à Mulhouse.**

Toute l'équipe, CADA / Pré-CADA, a participé à la réflexion concernant l'organisation des locaux ; agencement des bureaux, répartition des chambres, pièces de convivialité, couleurs des murs...

Plusieurs critères ont présidé aux choix faits à ce moment là en termes d'agencement et d'organisation des lieux :

- il a paru impératif de laisser à chacun un espace privatif – sa chambre, et l'équipe avait refusé l'idée que les chambres puissent être partagées.
- Un espace convivial a été pensé à chaque étage. Il permet une vie de l'étage avec un accès à la télévision et donc à l'information, à la langue française et à la détente.
- Chaque chambre est dotée d'un réfrigérateur individuel. Ce choix a été fait pour respecter les croyances religieuses de chacun et éviter une gestion collective des denrées alimentaires.
- Il n'a malheureusement pas été possible d'installer douches et lavabos dans les chambres pour des raisons techniques et financières.
- Les cuisines ont été conçues afin de pouvoir permettre à plusieurs résidents de s'y trouver en même temps et de faciliter ainsi la vie de l'étage.
- Des casiers individuels ont été mis à disposition dans les cuisines.
- Des boîtes aux lettres ont été installées à chaque étage, mais force est de constater qu'elles n'ont jamais vraiment servi, le courrier étant toujours distribué par les travailleurs sociaux pour des raisons pratiques.
- Des sonnettes avec des interphones ont également été installées pour permettre aux résidents de recevoir des visiteurs. Pour des raisons de discrétion et de protection, le nom des personnes n'est indiqué ni sur les sonnettes, ni sur les portes.
- Les portes palières sont munies de clefs pour assurer la protection et l'intimité des résidents

A partir du mois de novembre 2003, les personnes en demande d'asile « isolées » sont hébergées dans cet immeuble et les travailleurs sociaux y ont chacun leur bureau.

Les appartements sont adaptés à la configuration familiale et les chambres des personnes seules sont individuelles. Ce choix résulte d'une volonté de respecter chacun dans son intimité et sa dignité, conformément aux valeurs associatives.⁸

C'est le CADA de 93 places tel que nous le connaissons aujourd'hui.

Enfin, tout au long de l'année 2012, l'équipe du CADA a participé au projet de fusion entre les associations Espoir à Mulhouse et l'Echelle à Colmar au travers de la participation à certains groupes de travail, aux rencontres interservices ou encore au choix du nom de la nouvelle association née le 1^{er} janvier 2013 ; APPUIS.

Des moyens humains et matériels

Les moyens humains et matériels ont été largement touchés par la diminution importante des dotations de financements de notre CADA. Ainsi, entre 2010 et 2013, c'est une baisse de la dotation globale de 10,28% (alors que le coût à la place était déjà très bas !) qui a touché le CADA et conduit à une réduction des moyens. Cette baisse importante des budgets à inexorablement conduit à réduire l'effectif de travailleurs sociaux et à ne pas poursuivre le contrat du surveillant de nuit. Bien sur, par ailleurs des économies sur différents postes ont été réalisées. Ainsi les achats en papeteries, en produits ménagers ou toutes autres dépenses, sont aujourd'hui faits de façon mesurés et au plus juste. Des actions de réduction de consommation d'énergie ; mises en place de détecteurs de mouvements pour la lumière, de réducteurs de débit d'eau, mais aussi un travail de sensibilisation des résidents au coût de l'énergie et de l'eau sont régulièrement menées.

Afin d'héberger les personnes dans les meilleures conditions possibles, plusieurs typologies de logement sont disponibles :

- **29 chambres individuelles pour les personnes isolées**, avec sanitaires, cuisines et salles de convivialité partagées collectivement dans un immeuble, 22a, rue Zuber et réparties sur quatre étages (le 1^{er}, 2^{ème} et 4^{ème} étages sont réservés aux hommes, le 3^{ème} aux dames).

Chacun des trois étages est équipé d'une cuisine disposant de quatre plaques électriques, deux fours, 9 casiers individuels. Dans le cadre de la rénovation des locaux, il est arrivé de faire appel aux résidents qui ont pu choisir la couleur des murs et, en lien avec l'agent technique, ont assuré les travaux de mise en peinture.

Pour le nettoyage des communs, du matériel de nettoyage et des produits d'entretiens sont mis à disposition des résidents. Ils participent à tour de rôle, au nettoyage des espaces partagés ; cuisines, douches, wc, salle de convivialité, couloirs... Cette participation obligatoire pour les résidents de la rue Zuber n'est pas négligeable puisqu'elle représente une moyenne de 4h30 par jour (chaque jour de la semaine). Chaque mois, un planning est affiché pour que les résidents sachent à l'avance quels jours ils doivent se rendre disponibles pour effectuer leur tour de ménage et, suite à une réunion de concertation, un règlement de fonctionnement dédié au ménage a été rédigé.⁹ Les travailleurs sociaux vérifient chaque jour que le ménage a été fait. Il arrive que les hommes accueillis notamment, ne sachent pas comment faire le ménage ou soient peu motivés à le faire. Le rôle du travailleur social est d'accompagner le résident dans cet apprentissage ou dans la prise de conscience de l'importance pour le groupe, que chacun s'acquitte de sa tâche. La notion de bienveillance ne doit pas quitter l'esprit du travailleur social qui effectue le « contrôle ménage ». Un roulement est organisé afin qu'un travailleur social par jour – du lundi au vendredi – s'acquitte de cette démarche. C'est aussi l'occasion de vérifier que tout se passe au mieux dans les étages.

⁸ Annexe 1 – projet associatif

⁹ Annexe 2, page 55

La femme de ménage¹⁰ intervient quant à elle essentiellement dans les locaux de la rue Zuber : bureaux, espaces collectifs... et au moment du départ des résidents – que ce soit rue Zuber ou dans les logements diffus - où elle fera un travail de fond (vitres, désinfection...) Elle intervient également dans les étages pour un entretien plus approfondi. Enfin, elle s'occupe du lavage, séchage et repassage des draps, rideaux et autre linge de maison au moment du départ des résidents.

Les résidents par ailleurs assurent le nettoyage de leur chambre ou de leur logement.

Chaque étage comporte également deux WC, trois douches et une salle de convivialité. Nous avons souhaité que ce dernier espace soit plus convivial et l'avons réaménagé en y installant deux canapés, deux fauteuils, une table basse, un téléviseur ainsi que des rideaux colorés, des plantes vertes, des tableaux... Cet ensemble a permis un réinvestissement positif des lieux et doit favoriser une vie collective, ainsi que la tenue de réunions ou d'animations.

L'immeuble dispose également d'une buanderie, d'un local « poubelles » et d'un espace équipé d'un salon de jardin accessible librement aux résidents. C'est aussi là que sont entreposés les vélos et deux roues des résidents et du personnel.

Fin 2011, afin de pallier à l'arrêt de la prise en charge des vignettes TRAM, le CADA a favorisé la mise en place d'un prêt de vélos. Pour ce faire le CADA a bénéficié de dons et la remise en état des vélos s'est faite en lien avec un stagiaire et les résidents. La mise à disposition de vélos permet les déplacements des résidents dans leurs démarches, mais favorise également l'accès au CADA pour les personnes non hébergées rue Zuber. L'équipe du CADA, et plus particulièrement les secrétaires, sont chargés de l'organisation effective de ces prêts. Cette démarche permet en outre de favoriser l'exercice physique et contribue ainsi au bien-être des personnes accompagnées.

Les chambres sont individuelles. Elles sont équipées d'un lit, d'un bureau avec une chaise, d'une table de chevet, d'un réfrigérateur/congélateur et d'un placard de rangement. En concertation avec les résidents, la possibilité de personnaliser cette chambre avec du petit mobilier ou des éléments de décoration, a été rendue possible, sous réserve que le résident signe un engagement ferme à rendre la chambre dans son état initial. Si du mobilier était laissé sur place lors de la sortie, des frais d'enlèvement seraient retirés de l'épargne-caution lors du solde de tous compte. Le même principe est appliqué pour l'ensemble des logements.

Rue Zuber, pour faciliter la vie en collectivité, un travailleur social est désigné comme référent d'étage. En lien avec le responsable de service, des réunions à caractère obligatoires sont organisées une à trois fois par an. La présence d'un administrateur, d'interprètes et éventuellement du directeur est prévue. Ce sont des réunions de régulation, d'échanges et d'informations.

Pour créer une dynamique par étage, des réunions ponctuelles, chapeautées par le référent d'étage, un stagiaire et éventuellement un autre collègue sont organisées dans la mesure des moyens en ressources humaines. Ces temps de rencontres conviviales permettront de partir au plus près des besoins exprimés par les résidents et pourront aussi aborder des thèmes tels que la prévention des incendies et les questions de sécurité, de toxicomanie, de différences culturelles, de compréhension de la société française...

Enfin, des réunions de concertation visant à faire évoluer les règles de vie du CADA, en y associant au maximum les personnes accompagnées, sont organisées en fonction des sujets à aborder. Ces sujets sont amenés par l'équipe ou par les personnes accompagnées elles-mêmes. Un cahier répertoriant leurs questions permet le recueil des thèmes à aborder. Les questionnaires de satisfaction sont une autre source de sujets utiles à traiter lors ces rencontres.

¹⁰ Salariée du chantier d'insertion de l'ALSA

- **20 logements (du T1 au T5)**, sont répartis dans l'agglomération mulhousienne et l'un d'eux a été re-basé rue Zuber, dans un souci d'économie, en octobre 2011. Ces appartements sont réservés aux familles, aux couples sans enfant et aux familles monoparentales. Un logement est toutefois destiné à accueillir deux personnes seules. Tous les logements bénéficient des équipements nécessaires à l'accueil des personnes. Un téléviseur est également mis à disposition dans chaque logement. A l'instar des personnes hébergées rue Zuber, les familles peuvent investir et personnaliser leur logement d'un point de vue décoratif, avec du petit mobilier ou encore un four à micro-ondes, sous les mêmes conditions d'accord préalable du travailleur social.

Les résidents peuvent par ailleurs éventuellement rafraîchir leur logement, avec une mise en peinture, après un accord préalable et en lien avec l'agent technique. Cette possibilité offre à la fois aux personnes de vivre dans un environnement agréable, auquel ils auront contribué de part leur savoir-faire, et au CADA, de conserver en tout temps des lieux d'hébergement en bon état et à moindre coût.

S'il faut rappeler que les personnes sont hébergées par le CADA et qu'elles ne sont en aucun cas locataires de leur logement ou de leur chambre, il faut également se souvenir que le « savoir habiter » ne peut se faire sans que les personnes se sentent réellement dans leur domicile. La notion de domicile est d'autant plus importante pour des personnes en extrême précarité, notamment administrative et financière. L'investissement dans leur logement est normal et bénéfique à leur bien être. Le cadre dans lequel cet investissement peut se faire est clair et ne doit pas engendrer de dégradations ou nuire à la qualité de l'habitat. Le travailleur social référent de la famille ou du résident, y veillera lors de visites à domiciles et plus particulièrement à l'occasion des états des lieux intermédiaires.

Les chambres ou logements sont un **espace privatif** réservés aux personnes hébergées. De façon générale, les travailleurs sociaux ne sont pas autorisés à pénétrer dans leur chambre ou dans leur logement. Les convocations par exemple, doivent être glissées sous les portes si elles ne peuvent pas être remises en main propre.

Toutefois, en cas d'absence repérée ou d'inquiétude liée par exemple à la santé de la personne hébergée, les membres de l'équipe peuvent pénétrer dans la chambre / logement, en veillant à être à deux, tout en ayant préalablement pris soin de téléphoner à la personne.

L'agent technique peut entrer dans le logement ou dans la chambre pour effectuer des travaux qui ont été demandés. Il convient de prévenir les personnes de son intervention à l'avance, mais en cas d'urgence, il peut y entrer même s'il n'a pas réussi à les joindre. Les résidents sont prévenus par le travailleur social de cette possibilité lorsqu'ils font part de leur demande de réparation.

Des réunions obligatoires ont également lieu pour les familles, avec les mêmes thèmes que ceux abordés avec les résidents isolés, en rajoutant des points spécifiques liés aux enfants, à la Parentalité, mais aussi à la vie dans le quartier.

Pour un accompagnement de qualité, le CADA dispose de moyens humains internes et externes au centre tels que :

- Un responsable de service chargé de l'animation de l'équipe, de la mise en œuvre du projet d'établissement.
- Une équipe éducative de quatre travailleurs sociaux est chargée de l'accompagnement global des personnes en demande d'asile.
- Deux secrétaires à mi-temps, assurent les tâches administratives, l'accueil physique des personnes et leur orientation vers les travailleurs sociaux.
- Un employé technique est détaché du siège de l'Association APPUIS à valeur d'un mi-temps et assure la gestion des problèmes techniques divers ainsi que le maintien du matériel et des locaux du CADA en bon état.
- En raison des restrictions budgétaires, depuis juillet 2011, le surveillant de nuit affecté au CADA ne fait plus partie des effectifs. Afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes et dans un esprit de solidarité associative, les surveillants de nuit du Chrs font une ronde dans les locaux du CADA chaque nuit.

Des bénévoles :

Depuis des années, les bénévoles font partie intégrante de la vie du CADA.

A ce jour, quatre bénévoles assurent des cours de français et / ou d'alphabétisation, soit en groupe de niveau, soit en cours individualisé.

Une autre bénévole, assure une fois par semaine un atelier destiné aux femmes où des travaux manuels sont un prétexte à un temps de convivialité, d'échange, de découverte interculturelle et d'apprentissage du français.

Le nombre de bénévoles est variable et s'adapte aux besoins exprimés par les résidents et les salariés du CADA.

Il paraît important de favoriser un lien entre les bénévoles et les salariés dans l'objectif d'un meilleur accompagnement de l'action proposée. Ainsi une participation ponctuelle aux réunions d'équipe est prévue et une réunion annuelle de bilan et d'organisation est animée par le chef de service. Par ailleurs, des thèmes abordés par l'équipe des travailleurs sociaux peuvent être repris en cours de français. Les rencontres informelles entre les membres de l'équipe et les bénévoles sont encouragées. Enfin, à l'écoute des bénévoles, l'équipe de travailleurs sociaux pourra ponctuellement proposer d'animer un groupe de parole avec eux, un travailleur social et /ou le chef de service. Les bénévoles sont par ailleurs systématiquement invités aux événements festifs qui ponctuent la vie du CADA.

Au sein de l'association une Charte pour les bénévoles devrait être rédigée. Elle sera utile et nécessaire et permettra un point d'ancrage, un cadre, pour structurer leurs interventions auprès des personnes accueillies.

Un appel à bénévole peut se faire par le biais du site internet de l'Association :

<http://www.association-appuis.fr>

Des interprètes :

Parmi ces moyens humains, les interprètes à qui le CADA fait régulièrement appel, sont indispensables et incontournables.

Ils sont signataires d'une **Charte**¹¹ qui spécifie les principes éthiques de leurs interventions.

Leurs compétences linguistiques et connaissances culturelles facilitent la communication et l'appréhension de certaines situations.

L'expérience menée depuis plus de 10 ans au CADA Espoir / APPUIS a prouvé l'importance de faire appel à des interprètes de qualité et en aucun cas aux enfants, même s'ils apprennent plus vite le français que leurs parents. Le conjoint, ou n'importe quel membre de la famille, ne peut pas, et ne doit pas, servir d'interprète pour le travail mené sur le dossier de demande d'asile. Il en va du respect des personnes que nous accompagnons. Nous ne pouvons en effet imaginer, par exemple, qu'un mari ou un enfant, doive être l'interprète d'une femme victime de viols. L'interprète doit être neutre de toute implication affective.

Certains interprètes sont assermentés, d'autres non. Tous, ont établi des liens avec le CADA, ont appris ce qui était attendu d'eux, se sont formés au contact des travailleurs sociaux et sont désormais des alliés précieux de l'accompagnement global au CADA.

Il est également régulièrement fait appel à des traducteurs pour les documents des résidents qu'il convient de traduire pour le dossier de demande d'asile. Une enveloppe limitative règlemente cette prise en charge.

¹¹ Annexe 3 : charte des interprètes

Un employé technique :

Affecté au CADA à mi-temps, il est également en charge de l'entretien des locaux de l'association.

L'employé technique est sollicité au travers de « fiches travaux » rédigées par les membres de l'équipe du CADA et transmises par le chef de service.

Chaque matin, un échange avec le chef de service permet d'organiser la journée et de prendre un certain nombre de décisions ; achats, planning des travaux...

Au-delà de permettre aux différents locaux de rester en bon état, l'agent technique fait partie intégrante de l'équipe du CADA et a une connaissance particulière des personnes accueillies. En effet, il va régulièrement dans les différents logements pour y effectuer des travaux et ses échanges avec les personnes hébergées sont dénués des enjeux habituels liés à la demande d'asile. Il n'est pas rare qu'il rapporte d'une visite des éléments d'observation utiles à l'accompagnement social.

Par ailleurs, l'agent technique a un rôle de valorisation ou d'acquisition de compétences pour des personnes sans droit au travail. De façon régulière, il fait appel à des résidents qui lui prêtent main forte. Sans cette aide précieuse, il lui serait impossible d'effectuer un certain nombre de travaux, tels que de la manutention où il est indispensable d'être au minimum à deux.

Utile et indispensable pour l'agent technique, cette démarche est également positive pour les personnes qui s'épanouissent au travers de ces temps de travail partagés.

Une fois par mois, l'agent technique participe à une partie de la réunion de service pour un échange autour d'éventuelles observations, difficultés, ou encore pour faire un point sur les travaux en cours.

Enfin sa participation à des réunions de résidents est possible de façon ponctuelle lorsque des sujets autour de l'entretien des locaux doivent être abordés

Des stagiaires :

Convaincu que l'association APPUIS a un rôle à jouer dans la formation des futurs professionnels du travail social, le CADA accompagne régulièrement des stagiaires.

Outre la formation qu'ils reçoivent de notre part, ils sont accueillis comme un renforcement à l'équipe avec leurs compétences humaines et professionnelles, mais sont aussi porteurs d'un questionnement des pratiques propres à chaque professionnel. Tout en bénéficiant d'une formation réelle dans le cadre d'un travail en binôme et intégrés à l'équipe, ils permettent également des actions nouvelles « dynamisantes » pour tous.

La formation la plus en adéquation avec le travail réalisé au CADA est celle d'éducateur spécialisé. Pour autant, le CADA est ouvert à d'autres types de stagiaires liés au travail social ou non. Ainsi, l'agent technique, les secrétaires ou le chef de service sont-ils également à même d'accueillir des stagiaires dans leurs domaines de compétences.

Le stagiaire, s'il est accompagné par un référent professionnel, ne doit jamais être isolé avec lui car il est en stage au CADA, inscrit dans une dynamique d'équipe et de service.

Chaque référent de stage est volontaire et se donne les moyens d'accompagner au mieux les stagiaires dans leur formation. Ces référents peuvent être conduits à participer à des rencontres à l'ISSM, à l'IFCAD ou tout autre centre de formation. Ils favorisent l'accès du stagiaire à toute documentation utile et échangent régulièrement avec l'étudiant sur ses observations et interrogations.

Les documents de stages sont rédigés en lien avec le chef de service qui participe également à la formation du stagiaire en tant que personne "ressource" et / ou, de force d'interpellation en cas de difficultés.

Enfin, les stagiaires doivent être invités à une démarche d'ouverture et de découverte des autres services de l'association qui sauront les accueillir tout comme le CADA accueille les stagiaires des différents sites.

Des principes éthiques

Bien des choses ont changé depuis la première rédaction de ce projet d'établissement il y a plus de 6 ans. Il y a toutefois un passage que nous n'avons pas vraiment souhaité modifier dans son essence et dans ses termes. Il s'agit de nos principes éthiques.

Ainsi :

Le respect de la personne, de son intimité, de sa culture, de sa religion, sont des valeurs primordiales qui fondent l'organisation de l'accueil et de la vie au CADA, ainsi que de la relation éducative.

L'agencement des locaux (non mixité des étages, chambres individuelles ou appartements pour les familles, bureaux individuels pour les entretiens avec les personnes accompagnées, propreté des lieux...) s'ancre dans ce principe.

Un référent coordonne l'accompagnement administratif, médical et social. Il prend en compte la personne dans sa globalité afin de trouver avec elle les solutions les plus adaptées à ses difficultés. Chaque personne accompagnée doit pouvoir prendre ses décisions en toute connaissance de cause.

Il convient également de mettre en place tout ce qui permettra l'amélioration de la situation des personnes accompagnées : *un travail autour de la demande d'asile, des apprentissages, des soins, des animations, un soutien à la Parentalité...*

Cet accompagnement doit s'appuyer sur une identification des difficultés de la personne, mais aussi de ses savoirs faire, de ses potentialités, afin de contribuer à son épanouissement.

Des outils tels que les réunions d'équipe, les synthèses, le projet personnalisé, pourront contribuer à cette démarche.

Le comité de veille

Le comité de veille, issu d'une demande des salariés lors de la rencontre interservices du 15/02/2007, a été créé pour soutenir les travailleurs sociaux lorsqu'ils arrivent aux limites de leur missions et qui se trouvent face à une situation éthique, humaine ou juridique anormale, non compréhensible ou insupportable. Il a été réuni près d'une vingtaine de fois depuis sa création. Les principaux objectifs étaient de venir soutenir une demande de régularisation pour des personnes devant quitter le CADA sans papiers.

Les objectifs initiaux de veille technique concernant l'évolution du droit n'ont été que peu réalisés, mais des démarches associatives ou inter associatives ont été menées (réunion d'interpellation au Conseil Général par exemple), notamment suite à la dénonciation par les membres du comité de veille de questions éthiques ayant trait à la protection de l'enfance.

Le comité de veille mérite toutefois d'être amélioré dans son sens et son fonctionnement et une démarche de réflexion dans ce sens est actuellement en cours avec les administrateurs.

Des principes méthodologiques

La personne est au cœur de son projet :

La personne accompagnée est au cœur de nos missions. Elle reste responsable de ses choix et de ses décisions. L'éclairage apporté par les travailleurs sociaux se doit d'être le plus complet et objectif possible, afin que ses choix soient éclairés.

Des rencontres régulières sont propices à cette mise en responsabilité, tout comme peuvent l'être le travail de synthèse ou la co-élaboration du projet individuel...

Une équipe, des outils :

Le travail en CADA ne peut être conçu sans une démarche de l'équipe à « faire sens ». L'équipe est constituée de tous les membres – salariés, bénévoles et stagiaires – qui sont impliqués dans l'accompagnement des résidents. En fonction du rôle de chacun, le degré d'implication et de responsabilité est à géométrie variable.

Ponctuellement, des réunions de service ou des réunions de travailleurs sociaux, peuvent être ouvertes, partiellement, à des bénévoles.

Les bénévoles peuvent rencontrer ensemble ou individuellement tout ou partie de l'équipe éducative. Ils peuvent également se rencontrer avec des membres de l'équipe éducative et / ou le chef de service, afin de favoriser des échanges et des réflexions autour de questions restées en suspens ou d'événements difficiles.

Le **cahier de liaison** est un vecteur d'informations important pour les travailleurs sociaux et les secrétaires. Ce cahier de liaison se trouve dans le secrétariat. Y sont notées, de façon claire et concise, des informations significatives, ou des consignes partagées. Le cahier de liaison permet d'assurer la cohérence de l'équipe. Aucune remarque liée à un jugement de valeur envers les résidents ou les collègues ne doit y trouver place et on n'y exprime pas de jugements personnels. De plus, la description d'un événement se doit d'être brève. Tout développement doit être fait en lien direct avec le référent concerné ou encore en réunion d'équipe. Toute information importante ou qui nécessite une prise de décision rapide doit parallèlement être transmise au chef de service.

Des rencontres, sous formes de réunions, sont également prévues :

- réunions de service
- réunions des travailleurs sociaux
- réunions des secrétaires / chef de service
- réunions de synthèse

Un calendrier semestriel des réunions est transmis à l'ensemble de l'équipe et est affiché au secrétariat.

Les **réunions de services** se tiennent une fois par mois, toujours le mardi matin. Elles rassemblent ;

- les travailleurs sociaux,
- les secrétaires
- l'employé technique
- les stagiaires
- le chef de service qui anime cette réunion.

Il s'agit surtout **d'aborder le fonctionnement global du CADA en articulant au mieux le travail des différents intervenants**. C'est aussi un lieu de passage d'informations important. L'employé technique, en lien avec le chef de service, affine quant à lui son ordre du jour avant la réunion.

Les **réunions de travailleurs sociaux** se tiennent tous les autres mardis du mois (soit 3 à 4 fois dans le mois). Elles rassemblent :

- les travailleurs sociaux
- les stagiaires
- le chef de service qui anime cette réunion

La réunion est divisée en deux temps. Un premier temps permet d'aborder la situation des résidents et de passer des informations les concernant, ou encore de prendre des décisions d'équipe (aide spécifique, sanction...)

Un second temps permet le passage d'informations de tous ordres.

Ces différents temps de réunion permettent des échanges constructifs et favorisent une cohésion d'équipe. L'ordre du jour de ces réunions est co-construit entre le chef de service et l'ensemble de l'équipe. L'équipe note les sujets à évoquer sur les supports prévus à cet effet et en avise le chef de service. Un compte-rendu est fait à tour de rôle et est transmis au directeur de l'association.

A l'issue des réunions de service, la **réunion des secrétaires** réunit les deux secrétaires et le chef de service. Ce temps permet tout d'abord aux secrétaires qui se relayent, chacune à mi-temps, de se rencontrer et de communiquer autrement qu'à travers le cahier de liaison spécifique qu'elles utilisent habituellement pour coordonner leurs missions. Ensemble, un travail autour des outils (informatique, formulaires...) est effectué, des échanges autour des éventuelles difficultés liées à leur fonction sont possibles, ou des achats de matériels (papeterie, informatique, hygiène, mobilier...) sont décidés.

Parallèlement à cette réunion des secrétaires, les **travailleurs sociaux** prennent un temps pour échanger autour des personnes qu'ils accompagnent.

Les réunions de synthèse¹² sont très ponctuelles et déclenchées en cas de difficultés particulières rencontrées dans l'accompagnement.

Le travail en partenariat et l'ouverture sur l'extérieur :

Le premier partenariat professionnel est celui qui s'exprime au sein de l'équipe de salariés et de bénévoles du CADA.

Au-delà, ce travail se décline vers des partenaires extérieurs précieux et incontournables pour un accompagnement efficient.

Les professionnels du CADA tissent des liens avec ces partenaires et identifient des personnes ressources dans différentes administrations, associations, écoles ou secteur médico-social. Les professionnels partagent leurs connaissances du réseau avec leurs collègues.

Par ailleurs, des actions sont peu à peu mises en place au bénéfice des personnes accueillies telles qu'un ;

- accès à un salon de coiffure gratuit
- accès à des soins esthétiques pour les femmes
- accès à des paniers de légumes d'une entreprise d'insertion en échange de bénévolat de résidents

Nous espérons que ces partenariats puissent se poursuivre. Pour certains d'entre eux, l'appel à des bénévoles pour les faire vivre, sera nécessaire.

¹² Cf paragraphe synthèses et projets personnalisés page 27

Enfin, le CADA ne saurait être replié sur lui-même. Ainsi, des lieux « stratégiques » doivent être investis :

- commissions Fnars
- réseau santé ville
- PRAPS
- rencontres entre les cadres des CADA
- ICODA
- ISSM
- Coordination « psy »
- Assemblées générales d'associations partenaires...

De l'accueil à l'accompagnement

L'admission au CADA :

Longtemps, les orientations ont été exclusivement locales. Cela est expliqué par l'importance du nombre de personnes en demande d'asile dans le département du Haut-Rhin.

La nouvelle circulaire du 19 août 2011, a réaffirmé la volonté d'une orientation nationale à hauteur de 30%. La DDCSPP applique cette circulaire depuis le début de l'année 2013 en accueillant des personnes en demande d'asile venant essentiellement de région parisienne. Ainsi, les modalités d'accueil ont dû être revues car il convient désormais d'aller chercher les personnes à la gare et de leur faire découvrir leur nouvel environnement (administrations, magasins...)

Force est de constater que des difficultés nouvelles sont apparues pour ce qui concerne les admissions en CADA. L'absence de veille sociale a généré un déficit d'information concernant les personnes qui doivent être accueillies, et leur situation globale s'étant dégradée (manque d'hébergement, d'aide alimentaire, d'accès à l'hygiène...), **nous voyons désormais arriver au CADA des personnes ayant vécu dans une extrême précarité et pour lesquels un accueil « renforcé » a spontanément été mis en place :**

- orientation immédiate vers de l'aide vestimentaire (avec l'aide de l'Association Générale des Familles,
- mise à disposition de savon pour que la personne puisse prendre une douche dans les meilleurs délais (certains n'ont pas accédé à une douche depuis 15 jours...)

L'accueil :

Le moment du premier l'accueil est un temps important. C'est le premier contact. **Celui qui permettra à la personne accueillie de « se poser » et pour le travailleur social d'établir les bases d'une relation qui durera tout le long de la procédure de demande d'asile.** Il convient d'aider au mieux à l'installation et pour ce faire, le travailleur social aidera par exemple, la personne accueillie à porter ses affaires dans sa chambre ou dans son logement. Il ne s'agit pas de l'écraser sous une multitude d'informations. Les renseignements sur la vie du CADA seront donnés lors des rendez-vous ultérieurs ; il convient d'aller à l'essentiel. Toutefois, la photocopie du récépissé ou de l'Autorisation Provisoire de Séjour est obligatoire ainsi que les numéros d'enregistrements Ofpra/Cnda ou encore ATA. Ces numéros permettent de faire les changements d'adresses et la radiation ATA, dans les meilleurs délais.

Le travailleur social veillera également à ce que la personne accueillie soit enregistrée dans le registre coté et paraphé.

C'est au travailleur social de remettre l'Allocation Mensuelle de Subsistance à la personne accueillie. Pour cela il prévient le secrétariat en temps utile afin que l'AMS soit préparée et qu'il puisse lui-même la retirer du coffre le moment venu.

Pour que cet accueil se fasse dans de bonnes conditions :

- ✓ La chambre doit avoir été préparée et nettoyée au préalable ; le référent qui a organisé la sortie organisera le nettoyage de la chambre.
- ✓ Le linge de lit sera déposé dans la chambre ainsi que le matériel utile pour le nettoyage des communs par le référent qui organise l'accueil.
- ✓ Les travaux nécessaires auront été réalisés. Dans le cas contraire, il conviendra d'expliquer au futur résident qu'ils seront réalisés dans les meilleurs délais. Le référent qui a organisé la sortie du résident précédent est garant de l'état des lieux de sortie et informera son collègue des travaux qui restent à réaliser.
- ✓ Le travailleur social référent est de préférence celui qui accueille. Il prévoira un temps d'accueil suffisant qui permettra de donner les informations indispensables au premier accueil.

Au moment de l'accueil, la « pochette d'Accueil » avec les éléments suivants est remise à la personne :

- Contrat de séjour en deux exemplaires de préférence dans une langue comprise par le résident
- Règlement du Cada
- Livret d'Accueil
- Attestation pour les surveillants de nuit
- Droit à l'image
- Charte des droits et des libertés de la personne accompagnée
- Arrêté du 7 mai 2009
- Déclaration du médecin traitant
- Bon « radio »
- visite médicale (fiche Bleue)
- 2 questionnaires de satisfaction avec 2 enveloppes
- Procédures « photos »
- Procuration « courrier » pour les couples
- Règlement « ménage » pour les résidents de la rue Zuber

Lorsque l'accueil ne se déroule pas « comme prévu » (la personne arrive en retard, ou elle n'a pas pu être prévenue par l'OFII,...) nous pourrions procéder dans un premier temps à une mise à l'abri au bénéfice du résident. Un temps d'accueil plus formel sera réalisé ultérieurement.

Au moment de l'accueil, le travailleur social aura préalablement organisé un dossier portant le nom de la personne accueillie de la façon suivante :

| | |
|---------------------------------------|--|
| Fiche « résident » | Cette fiche doit être tenue à jour régulièrement, tant dans sa version papier que dans sa version informatique. |
| Fiche d'entretien | Elle doit être complétée à chaque entretien. La personne accompagnée a accès à cette fiche ainsi qu'à tout document la concernant. Les indications doivent être brèves et relater la teneur de l'entretien. Il n'est jamais fait état de jugement de valeur. |
| OFPRA | Tous les documents concernant la procédure « OFPRA ». |
| CNDA | Tous les documents concernant la procédure de recours |
| Préfecture | Photocopie des récépissés, titres de séjour |
| CMU / AME / Santé | tous les documents relatifs à la CMU / AME, à la santé, au choix du médecin traitant, aux coordonnées de spécialistes... |
| Pôle Emploi | Tous documents relatifs à l'ATA ou au RSA, puis à la recherche d'emploi pour les réfugiés |
| Traductions/ Interprétariat | Factures des traductions et récapitulatif de l'interprétariat |
| Divers (contrats...) | Autres documents non classables |
| Autre ou lié à l'insertion du réfugié | Eventuellement documents liés à une régularisation préfectorale |
| Enfants | Tous documents liés aux enfants ; scolarisation etc |

Cette présentation commune des dossiers permet une visibilité plus rapide pour les collègues lorsqu'ils doivent assurer un relais.

L'archivage de ces dossiers est fait au moment du départ des personnes accompagnées. Le travailleur social veillera à en retirer les trombones, les pochettes papiers et plastiques.

Le décret n°2007-1300 du 31 août 2007 relatif aux conventions conclues entre les centres d'accueil pour demandeurs d'asile et l'Etat et aux relations avec les usagers, modifiant le code de l'action sociale et des familles (partie réglementaire) indique dans son article 8 que :

« *Le gestionnaire est tenu de conserver l'ensemble des dossiers de suivi et d'accompagnement des personnes accueillies dans le centre (à l'exception des dossiers médicaux et des éléments relatifs au contenu de la demande d'asile), pendant **deux années civiles après leur sortie.*** »

Au-delà de ce délai, les secrétaires assurent leur destruction.

Contrats de séjour :

Les jours qui suivent l'accueil de la personne sont propices à son installation, mais aussi à un certain nombre de démarches à mettre en œuvre.

Il en va ainsi pour la signature du contrat de séjour. Il est signé par la personne accueillie et le chef de service. Par défaut, en cas de congés du chef de service par exemple, le travailleur social pourra signer ce contrat de séjour par délégation. Il faut noter que le contrat de séjour est commun à l'ensemble des CADA et est en annexe de la circulaire du 19 août 2011. **La signature du contrat de séjour vaut également acceptation du règlement.**

Si le premier contrat de séjour est le contrat Ofpra, et que la décision prise par cette instance est une décision de rejet, c'est le travailleur social qui signera le contrat Cnda par délégation.

S'il s'agit d'un contrat lié à un statut de réfugié, ou encore une demande d'aide au retour en lien avec l'OFII, le signataire sera de préférence le chef de service. Ces temps liés à la signature des contrats permettent en effet des échanges institutionnels importants.

Il est difficile de déterminer avec précision le moment où ces contrats doivent être signés. Si les disponibilités des uns et des autres entrent en ligne de compte, l'état psychique des personnes également. Ainsi par exemple, il faut laisser un peu de temps après une décision de rejet. Le temps que la personne puisse prendre un peu de recul par rapport à une décision qui lui est souvent difficile à accepter. Pour d'autres cela pourra aller plus vite.

Le contrat de séjour fait office de contrat personnalisé. Néanmoins, il arrive qu'une annexe à ce contrat soit proposée aux personnes sous forme de contrat personnalisé plus détaillé.

D'autres démarches obligatoires doivent être organisées dans les meilleurs délais par le travailleur social, telles que la radio de dépistage de la tuberculose et la visite médicale obligatoire.

La permanence :

Chaque travailleur social assure une permanence, à tour de rôle, un jour par semaine de 9h à 12h et de 13h à 17h, du lundi au vendredi (sauf le mardi matin consacré à la réunion d'équipe). L'amplitude horaire des permanences a été réduite au 1^{er} avril en raison de la diminution des effectifs salariés du CADA. Ces horaires étaient jusque là de 9h à 12h et de 13h à 18h.

Les heures d'ouvertures au public sont de 9h à 12h et de 13h à 16h30. En été, cet accueil s'arrête à 15h, sauf en cas de rendez-vous.

Ce sont avant tout les secrétaires qui sont chargées de l'accueil du public ainsi que de l'accueil téléphonique. C'est donc en lien avec la secrétaire que cette permanence des travailleurs sociaux est organisée.

Le secrétariat est au centre du service. C'est un endroit stratégique repéré par les salariés et les usagers.

Il permet de faire un premier accueil et d'établir un premier contact informel. Deux secrétaires à mi-temps se succèdent dans la journée.

Elles assurent un accueil physique et téléphonique des usagers, partenaires, interprètes, bénévoles, collègues des autres services, personnes extérieures... Elles assurent également la gestion du courrier, envois, affranchissements, Boîte Postale... et beaucoup d'autres tâches telles que la distribution des jetons pour la buanderie, des produits pour le nettoyage des communs etc. Elles sont bien sûr, en lien étroit avec le chef de service, le siège et les partenaires, les chevilles ouvrières des démarches administratives, et autres éléments statistiques.

Lors de l'accueil, elles sauront proposer une boisson quand le temps d'attente pour voir le travailleur social est long et échanger quelques mots avec les personnes accueillies.

Elles ont aussi pour mission d'évaluer le degré d'urgence d'une situation pour orienter la personne vers le bon interlocuteur.

Elles assurent les remboursements et encaissements les lundis, mercredis et vendredis matins. En cas d'absence de la secrétaire ou de fermeture de la caisse, le travailleur social assure l'encaissement lorsqu'il s'agit d'un « espèce contre chèque » ou du remboursement d'une avance. L'argent est mis dans le coffre et le travailleur social prévient la secrétaire.

Les travailleurs sociaux viennent en renfort ou en complément ou en soutien au secrétariat dans cette mission d'accueil.

Il s'agit pour eux de :

- Veiller à ce que la salle d'attente soit accueillante, d'échanger quelques mots avec les résidents en prenant garde de ne pas évoquer de sujet privé devant d'autres personnes,
- Leur proposer quelque chose à boire, d'avoir un regard sur les enfants le temps de l'entretien avec leur référent...
- Savoir évaluer la situation, de s'octroyer le droit de « faire ou de ne pas faire », de laisser la place à la spontanéité, de se faire confiance,
- Eviter que plusieurs personnes de l'équipe ne demandent au résident ce qu'il désire ; c'est en priorité le rôle de la secrétaire et de la personne de permanence,
- En l'absence de secrétaire (occupée ou sortie), il convient de prendre le relais pour le standard téléphonique et l'accueil des personnes. Pour ces missions, si la secrétaire et le travailleur social de permanence devaient être occupés, un collègue prendra naturellement le relais.
- Informer les résidents des différentes animations : inscriptions aux activités auprès des référents ou de la personne de permanence.

Pour faciliter ces missions, les travailleurs sociaux qui sont en entretien remettent leur « bannette courrier » à la personne de permanence et en informe la secrétaire. Il convient également d'informer les collègues si un changement intervient dans la prise de permanence.

L'essentiel à retirer de cette notion de permanence est sans doute la disponibilité, l'attention et la réactivité en cas d'imprévu.

L'accompagnement social :

*La demande d'asile est le socle commun de notre accompagnement,
pas son unique objectif.*

Aucun être humain ne peut être réduit à un simple statut. Il en va de même pour les personnes en demande d'asile accueillies au CADA et **tout naturellement, l'accompagnement social mis en œuvre ne se résume pas à la demande d'asile.**

Les valeurs associatives sous-tendent toujours cette démarche d'accompagnement qui s'inscrit également dans l'idée de bientraitance développée dans les recommandations de l'ANESM¹³.

Concrètement, il s'agit, pour toute l'équipe du CADA, de garder à l'esprit l'idée que nos actes peuvent se révéler « **bien traitants** » ou « **mal traitants** ».

Le « savoir être » de chacun est un premier élément de la bientraitance. Par exemple, accueillir les personnes avec le sourire, avec une ouverture d'esprit qui permet d'aller vers l'autre est fondamental.

Le « **savoir faire** », qui lui a été particulièrement réfléchi par l'équipe au fil des années, doit lui aussi s'inscrire dans cette démarche. Les actes posés, par chacun, doivent être respectueux des personnes accompagnées, respectueux des différences culturelles, religieuses ou autres. La dignité des personnes ne doit jamais être touchée, et chacun y veillera en respectant, par exemple, l'espace privé d'une chambre ou d'un appartement. Le fait que les personnes hébergées soient au CADA n'enlève rien à leur capacité de jugement, leur capacité de décisions et d'autonomie. Si pour des raisons particulières l'une ou l'autre de ces capacités devaient être momentanément altérée, chacun interviendra dans un rôle de soutien actif, mais non de substitution. On fait « avec », on accompagne, on ne fait pas « à la place de ».

Lorsqu'une difficulté intervient, c'est sans jugement de valeur que le travailleur social doit réagir et aider la personne qu'il accompagne à trouver la solution.

Mais il convient aussi de garder à l'esprit que certains de nos actes sont « forcément » maltraitants ! Tout le travail qui concerne la demande d'asile peut se trouver dans ce cas.

Nous avons conscience que chaque fois que nous abordons ce qui a conduit à l'exil et que nous évoquons avec la personne des événements traumatiques, des larmes peuvent survenir, de la souffrance ressurgir. Mais nous savons aussi que faute de préparer les personnes à défendre leur demande d'asile, les chances qu'ils ont d'obtenir une protection internationale sont très minces. C'est pourquoi, il appartient toujours à la personne concernée, d'accepter ou non, un travail sur son récit, ou une préparation « Ofpra » ou Cnda ». Lors d'un entretien émotionnellement difficile, le travailleur social sait qu'il peut proposer de faire une pause ou même d'arrêter l'entretien et de le reporter. Toutefois, il s'assurera que la personne quitte son bureau en ayant repris ses esprits.

¹³ Annexe 2

L'organisation de cet accompagnement global s'articule autour d'un travailleur social référent qui est soutenu dans son travail par le référent adjoint et par l'équipe dans son ensemble. Le référent est le « pilote » mais n'a pas l'exclusivité de la relation. Chacun, collègues travailleurs sociaux, secrétaires, employé technique ou chef de service participent à cet accompagnement. Ainsi chacun doit pouvoir s'adresser de façon naturelle et spontanée aux personnes accueillies et vice versa. Si, au détour d'un couloir ou lors d'une animation, des échanges se produisent avec un membre de l'équipe, c'est à ce dernier d'évaluer ce qu'il y a lieu de restituer ou non de cet échange avec le collègue référent. Le secret partagé ne doit pas se faire au détriment du respect de la personne accompagnée.

Ainsi, et dans cet esprit, le travailleur social apportera toute son expertise en matière de conseils concernant la procédure de demande d'asile, mais également tout accès au droit des étrangers, droit sociaux, accès aux soins, accompagnement à la Parentalité, accès au droit et à la culture française et de façon plus large aidera la personne dans sa vie quotidienne et dans sa vie en France. Concrètement, l'accompagnement dans ces domaines peut être de l'ordre d'explications, d'orientations et de conseils, mais également d'un accompagnement physique pour aider à un repérage spatio-temporel par exemple, ou encore pour sécuriser la personne dans ses démarches.

Cette expertise liée à la demande d'asile ne peut se développer qu'au travers de formations, de soutien entre collègues, et de recherche active et permanente d'informations. Ainsi, systématiquement, lorsqu'un nouveau salarié intègre l'équipe du CADA, il part en formation sur le droit d'asile dans les meilleurs délais.

Un travail sur le récit permettra d'affiner la démarche vers l'Ofpra ou la Cnda. Le travailleur social est la « plume » de la personne accompagnée, une plume avisée qui est familière des termes juridiques et administratifs. Des recherches documentées (Internet ou autres sources) pourront soutenir le dossier ou pour le moins aider le travailleur social à mieux appréhender la situation géopolitique ou sociale du pays d'origine. Si la personne n'est pas francophone, un interprète est indispensable pour minimiser au maximum les défauts de compréhension qui pourraient avoir de graves conséquences sur le récit envoyé à l'Ofpra, ou sur le recours contre une décision de rejet.

On ne peut imaginer ce travail sans un environnement sécurisant où la personne sera mise en confiance et il ne faut pas oublier que du temps est nécessaire pour que la relation puisse s'établir de façon positive.

Un temps de préparation à l'entretien Ofpra ou à la Cnda sera également proposé. C'est le référent adjoint qui s'impliquera plus particulièrement dans cette démarche de préparation, le référent ayant quant à lui en charge la transmission du dossier et l'analyse ultérieure de cette préparation. Nous savons par expérience que cette préparation, qui met la personne « en situation », peut avoir un impact important sur la décision de l'Ofpra ou de la Cnda d'octroyer, ou non, le statut de réfugié. Le demandeur étant de fait mieux préparé, saura en effet mieux faire face et réagir aux questions qui lui seront posées à Paris¹⁴. Là aussi, la présence d'un interprète pour les non francophones, est obligatoire.

L'accompagnement des personnes en demande d'asile, même si la spécificité de la procédure intervient fortement, ne se résume donc pas à elle. Tout comme le fait qu'un travailleur social soit désigné comme référent n'enferme pas la personne dans une relation exclusive. Le travailleur social ne doit pas se sentir responsable des agissements des personnes dont il a le suivi. Ce ne sont pas « nos résidents » et lorsqu'une personne est en difficulté ou ne respecte pas les règles, ce n'est pas que le travailleur social qui en porte la responsabilité. Il convient de se faire confiance entre collègues et dans ce même esprit de confiance et de respect, demander ou apporter son aide et son soutien lorsque l'un ou l'autre en émet le besoin.

¹⁴ Ofpra et la Cnda se trouvent en région parisienne

L'accompagnement global ne peut se faire sans prendre en compte la question de l'exil et des problématiques de santé.

L'exil est souvent vécu difficilement par les personnes qui se retrouvent loin de leurs familles et de leurs amis et qui le sont de façon contrainte et forcée. Si de plus l'exil fait suite à des événements traumatisants tels que des tortures, viols, mauvais traitements, emprisonnements ou violences et menaces de tous ordres, on parlera de psycho traumatismes et cette dimension de l'accompagnement ne peut être minorée. Pour certains, cela veut dire un accès aux soins psychologiques ou psychiatriques, mais également à une prise en compte dans l'accompagnement quotidien. Là encore, pour que cette prise en compte soit effective, il faut souvent beaucoup de temps et d'échanges avant que la parole ne se libère et avant que la personne puisse, peu à peu, se reconstruire. La disponibilité des travailleurs sociaux est indispensable pour ouvrir cette possibilité. Le travailleur social n'est ni psychologue, ni médecin. Il a toutefois une oreille attentive et une connaissance des personnes accompagnées. Il pourra déceler un mal être et faciliter l'accès aux soins. Ainsi, les rencontres se font de façons régulières, sur rendez-vous, mais également de façons plus spontanées à l'occasion d'un passage de la personne dans les bureaux du CADA, en fonction de la disponibilité du travailleur social. Le passage dans les locaux du CADA est obligatoire pour les personnes hébergées au minimum une fois par semaine mais le plus souvent, ces passages spontanés sont beaucoup plus fréquents. Néanmoins, afin de se rendre compte aisément si l'une ou l'autre des personnes accompagnées ne venait pas au CADA et le cas échéant, de s'en inquiéter, un outil indiquant les jours de passage de chacun a été élaboré. Les secrétaires renseignent ce document, ou à défaut, le travailleur social de permanence, ou tout autre travailleur social ayant accueilli la personne.

Nous observons également, depuis plusieurs années, l'arrivée de personnes atteintes de pathologies lourdes telles que cancers, diabètes, hépatites, problèmes cardiaques, dialyses... ainsi que des handicaps physiques ou mentaux qui touchent plus particulièrement les enfants. Le CADA, prévoit d'adapter ses locaux dans les mois à venir, pour accueillir des personnes à mobilité réduite.

Les travailleurs sociaux du CADA se sont peu à peu adaptés à ces nouvelles réalités et ont développé une connaissance des réseaux nécessaires à un accompagnement prenant en compte les aspects médicaux. Cette démarche sera poursuivie et affinée, notamment en termes d'accompagnement psychiatrique et psychologique. Par ailleurs, la participation ou la co-animation à certains réseaux tels que le PRAPS, le réseau Santé ville ou la « coordination psy » permettent une ouverture et une réflexion utile aux travailleurs sociaux.

Lorsqu'il s'agit d'accompagner des familles, **le travailleur social peut être amené à accompagner des parents dans leur Parentalité.** Des difficultés liées à des problèmes éducatifs, mais également à l'exil, que les enfants subissent sans toujours en comprendre les raisons, peuvent en effet avoir un impact sur la vie de famille, la scolarité, le développement de l'enfant... Il peut arriver qu'une situation nécessite l'intervention de professionnels spécialisés dans l'aide éducative et dans ce cas, un signalement peut être fait ou une demande d'aide éducative à domicile demandée. Le plus souvent, le dialogue avec les parents leur permet de prendre conscience que s'ils ont, en tant qu'adultes responsables, décidé de quitter leur pays, les enfants ont le plus souvent subi cette démarche, quelquefois sans plus d'explications. Si la situation le nécessite, le travailleur social pourra orienter les enfants, en accord avec les parents, vers le CMPP, la Maison des adolescents ou encore vers l'association Sépia...

L'accompagnement dans la vie quotidienne fait également partie du travail réalisé au CADA. Il peut s'agir de réguler la vie dans les étages de la rue Zuber, d'aider les personnes dans leurs relations de voisinage dans les logements diffus, d'apprendre à décoder la culture et les lois françaises, de développer le « savoir habiter » qui peut être différent selon les cultures et usages des pays d'origines. Mais cet accompagnement peut également entrer davantage dans l'intimité des personnes, dans leurs difficultés de couple, dans l'accès à la contraception ou à la prévention des maladies sexuellement transmissibles. En aucun cas le travailleur social ne sera inquisiteur, mais restera ouvert à toutes les questions qui peuvent être soulevées par la personne accompagnée. Le respect de la personne guidera chaque pas du professionnel qui maniera avec prudence l'humour et la plaisanterie, sachant que ce sont là des éléments culturels qui peuvent être mal interprétés voire détournés de leur objectif initial, mais sans oublier que le rire reste bien sûr bénéfique à chacun.

Une partie de cet accompagnement se fera dans l'intimité du bureau du travailleur social. Une autre partie fera l'objet d'interventions collectives.

Les visites dans les lieux d'hébergement sont une troisième porte d'entrée à l'accompagnement. Elles permettent d'établir un lien différent avec les personnes, puisque le territoire de l'intervention n'est pas le même et que plutôt que de recevoir dans son bureau, le travailleur social est reçu dans les lieux d'hébergement. Une sorte de remise à égalité dans la relation est permise à ce moment. C'est presque un temps de fête. Une sorte de don contre don qui facilite sans doute le lien et la relation de confiance. C'est aussi un moment privilégié qui permet de déceler d'éventuelles difficultés dans le savoir habiter ou dans la relation à l'environnement.

Les travailleurs sociaux, outre l'accompagnement global de la personne, organisent des animations et des actions collectives qui permettent aux personnes de gérer le temps d'attente et d'acquérir des compétences. Elles peuvent également être orientées vers des associations qui permettent certes de développer des compétences, mais aussi, aux personnes, de se sentir utiles à travers des actions de bénévolat. Par ailleurs, les personnes sont orientées vers des cours de français ;

- En interne au CADA et dispensés par des bénévoles,
- En externe au CADA, proposés par des associations.

L'accompagnement, pour être complet, ne peut se faire sans la **gestion de la sortie**. La sortie se prépare d'ailleurs souvent bien en amont de la réponse définitive à la demande d'asile et différents scénarios sont envisagés avec la personne accompagnée. Il arrive quelquefois qu'il n'est pas possible d'aborder sereinement la question de la sortie du CADA, surtout si elle suppose une réponse négative. Certaines personnes ne sont en effet pas en mesure d'envisager une décision de rejet. Le moment de la réponse est toujours un moment délicat et émotionnellement très chargé.

Si la réponse est positive, le travailleur social, après avoir partagé un temps de soulagement et de joie aura pour mission d'accompagner le ménage vers la sortie du CADA dans les meilleures conditions possibles. Il s'agit alors d'un travail d'insertion qu'on pourrait apparenter à celui d'un Chrs et qui fait appel à d'autres compétences professionnelles. L'orientation se fera vers des services spécialisés – SIR68, CPH, Chrs (via le SIAO), ou vers un logement social ou privé autonome. Le temps imparti à l'organisation de cette sortie est seulement de 3 mois.¹⁵

Le partenaire privilégié du CADA pour cette sortie positive est le SIR68 qui a été mis en place en janvier 2012. Ce dispositif, géré par l'association APPUIS, permet aux travailleurs sociaux du CADA de travailler en lien étroit avec ceux du SIR68.

La démarche initiale est lancée, (dans les 15 jours suivants la notification de la décision) par les travailleurs sociaux du CADA qui formulent une demande de prise en charge en direction du SIR68, à l'aide d'un formulaire d'évaluation prévu à cet effet.

Au vu de cette évaluation, le SIR68 propose un rendez-vous au ménage concerné ainsi qu'au travailleur social du CADA. « *Un diagnostic partagé est établi à l'issue de cette rencontre et cosigné par les différentes parties.*

Ce diagnostic reprend :

- *l'évaluation du travailleur social du CADA,*
- *les observations du travailleur social du Service d'Insertion des Réfugiés*
- *les besoins et projets exprimés par le ménage.*

Cette première étape est le moment où s'opère une répartition des modalités d'accompagnement des ménages en fonction des missions propres à chacun, des spécificités de chaque service ainsi que des singularités de chaque ménage.

¹⁵ Ce délai peut être exceptionnellement porté à 6 mois en accord avec la DDCSPP et de la préfecture, si des raisons sérieuses ont empêchés une sortie en 3 mois.

Le travailleur social du Service d'Insertion des Réfugiés apporte son expertise en matière de recherche de logement et d'accès et de maintien des droits. Il intervient en complémentarité de l'accompagnement mis en place par le CADA, qui reste responsable de l'accompagnement global du ménage jusqu'à la fin de la prise en charge définie par le contrat du CADA.

C'est à cette occasion qu'il est également décidé des modalités d'intervention du travailleur social du Service d'Insertion des Réfugiés, dans les locaux du CADA et/ou au domicile des personnes. »¹⁶

Si la réponse est négative, la situation peut s'avérer très difficile et il arrive que la personne « craque », voire décompense. Certains se retrouvent même hospitalisés suite à cette réponse. Le travailleur social montre une extrême vigilance car la crainte d'un geste suicidaire n'est jamais à écarter. Pour aider à faire face à ces situations de crise, chaque travailleur social est utilement formé par l'association Sépia. Dans une situation inquiétante, le cadre d'astreinte est généralement prévenu si un risque est pressenti. **Une décision de rejet d'une demande d'asile peut donc avoir des conséquences dramatiques et le travailleur social est en « première ligne »**. Il est donc important pour lui de partager ces événements avec ses collègues et de se sentir soutenu. Si la situation paraît incompréhensible ou risque de mettre en péril une personne ou une famille, le travailleur social peut saisir, via l'équipe et le chef de service, le comité de veille de l'association.

Quoiqu'il arrive, il est important d'accompagner au mieux la personne dans ses choix.

L'aide au retour volontaire vers le pays d'origine est systématiquement proposé, et cela à plusieurs étapes de la procédure, notamment lors de la signature des contrats, d'une réponse négative et de la rencontre de fin de prise en charge. Lorsque cette aide au retour est acceptée par la personne, le travailleur social organisera les démarches en lien avec l'OFII.

Généralement, cette proposition est refusée. Le motif alors invoqué est le plus souvent celui d'un danger de mort, d'un emprisonnement, ou d'un risque de mauvais traitements ou de persécutions en cas de retour. Il s'agit alors dans de nombreux cas d'une entrée en précarité extrême. Un lien doit être fait vers le 115 mais il n'y a généralement pas de place assurée. Bien sûr, il est encore possible pour le travailleur social de mener toute démarche administrative ou de régularisation durant le mois qui suit la notification de la décision de rejet.

Ces situations, souvent difficiles à vivre, tant pour les personnes déboutées de leur demande d'asile que pour l'ensemble de l'équipe du CADA, seront évoquées lors d'une formation spécifique à la gestion de la sortie prévue fin 2013.

Enfin, la lettre de fin de prise en charge est remise en main propre par le chef de service. C'est l'occasion de faire le point sur les projets de la personne, de répondre à ses questions et de parler de la possibilité d'aide au retour de l'Ofii.

Synthèses et projets personnalisés :

Des outils tels que la synthèse et le projet personnalisé doivent aider à soutenir le travailleur social dans son travail d'accompagnement.

Ponctuellement, l'accompagnement global de la personne peut entraîner des questionnements particuliers de la part du travailleur social. Il peut alors entreprendre un travail de **synthèse** en lien étroit avec la personne qu'il accompagne. La synthèse est un outil d'approfondissement qui doit faciliter ce travail. C'est un temps de rencontre spécifique entre le référent, le référent adjoint et le chef de service. D'autres professionnels, tels que ceux de l'équipe mobile « santé mentale et précarité », de la PMI ou d'autres partenaires ayant un lien avec la personne concernée peuvent être invités à cette synthèse. A l'issue de ce travail, un document écrit sera présenté à la personne concernée avec diverses remarques et / ou propositions. Ce travail de synthèse peut également déboucher sur une proposition de projet personnalisé.

¹⁶ Extraits du projet d'établissement du SIR68

Le **projet personnalisé** est un travail de co-construction entre le travailleur social et la personne accompagnée. Il peut avoir deux origines :

- la personne accompagnée fait part d'un projet particulier qui nécessite des étapes à identifier et à organiser,
- le travailleur social repère des difficultés et propose de formaliser un projet, avec ou sans le support d'une synthèse.

Ce projet personnalisé donne lieu à une double signature – celle de la personne accompagnée et celle du travailleur social, et fera l'objet d'une évaluation entre les deux parties lors de temps programmé dans le projet lui-même.

Pour exemples ;

- 1) un couple, qui présenterait des difficultés relationnelles importantes et en ferait part au travailleur social, pourra se voir proposer un travail spécifique visant à lui permettre de retrouver un fonctionnement positif. Les différentes étapes ; rythmes des entretiens avec le référent ou le référent adjoint, rendez-vous avec un psychologue, répartition des tâches dans le couple,... seront définies dans un projet personnalisé. Des points d'étape permettront d'évaluer avec le couple si la situation évolue positivement ou non.
- 2) Un jeune ayant un projet nécessitant des étapes et des efforts particuliers – du type projet d'entrer à l'université – pourra se voir proposer un contrat personnalisé qui définira les différentes étapes : apprentissage ou perfectionnement du français, recherche de financements pour les frais liés à l'inscription à l'université... Le jeune s'engagerait par exemple à apprendre activement le français en participant à plusieurs cours, et le travailleur social l'aiderait dans ses démarches d'inscription à l'université. Si le travailleur social s'aperçoit que le jeune ne participe pas aux cours de français de façon régulière alors qu'il s'y était engagé, le contrat sera réévalué voire caduque.

De façon générale, le contrat de séjour dresse les grandes lignes du contrat personnalisé, puisqu'il contractualise les obligations des personnes accompagnées et celles du CADA et des travailleurs sociaux. Le projet personnel est le plus généralement en adéquation avec le contrat de séjour et ne nécessite pas la mise en œuvre d'un contrat personnalisé

L'animation :

« Aujourd'hui, on était pas des demandeurs d'asile »

Monsieur K, ancien résident du CADA

Les personnes en demande d'asile sont sans droit au travail et souvent en proie à des syndromes post-traumatiques et / ou à l'angoisse du lendemain. Dans ce contexte, les journées peuvent paraître longues !

« Animer, c'est donner de la vie, mettre en mouvement. »

Forts de ce constat, nous essayons, à travers diverses animations, de « donner de la vie » au séjour qu'elles effectuent au CADA et de leur permettre de rester en « mouvement », de pouvoir faire valoir leurs compétences, de participer à des événements festifs, de découvrir leur environnement ...

Ces temps d'animations sont aussi des temps d'échanges, de rencontres, de partages, de découvertes mutuelles.

S'ils sont des « bouffées d'oxygène », ils sont aussi clairement des « raccourcis à la relation » pour les professionnels qui tissent alors des liens en dehors de l'espace formalisé de leurs bureaux. Ce sont des temps, où l'objet de la rencontre n'est pas la demande d'asile en cours, le récit de vie, les souvenirs douloureux... C'est plutôt l'occasion de découvrir la personne dans ce qu'elle est, avec ses compétences, son caractère, sa culture...
Ces temps d'animation permettent donc de sortir de « l'obsession de la demande d'asile »,

de construire des souvenirs partagés, de vivre des moments quelquefois forts en émotions, voire en rires et bonne humeur.

Ce qui nous paraît « normal » en termes d'accès à la culture, d'accès à la connaissance ou aux loisirs, ne l'est pas, ou plus, pour les personnes que nous accompagnons. Des limites de tous ordres : géographiques, culturels, financiers, de langue, de disponibilité psychique, les empêchent de sortir de leur vie quotidienne.

L'équipe du CADA propose des animations de plusieurs ordres. Certaines animations nécessitent l'investissement des travailleurs sociaux, voire de l'ensemble de l'équipe. D'autres sont davantage gérées par des stagiaires ou des bénévoles, tels que les cours de français qui ont été évoqués plus haut. Dans ce cas, l'équipe du CADA a un rôle de mise en lien entre les personnes désireuses de participer à ces cours et les professeurs bénévoles. L'équipe a également une mission de coordination au niveau de la gestion des salles par exemple. Mais au-delà, il convient d'intégrer les bénévoles à la vie du CADA en les invitant aux fêtes et autres pique-niques par exemple, mais aussi en prenant les temps d'échanger avec eux sur ce qu'ils vivent au CADA.

Des sorties de découverte de la région sont organisées plusieurs fois dans l'année. C'est l'occasion de partager la culture locale et de faire connaître l'histoire de l'Alsace et au-delà de la France, mais aussi ses usages et autres coutumes. Les participants non francophones ont l'occasion d'exercer leur français, « in vivo », sans qu'il s'agisse d'un cours et sans qu'il y ait une pression particulière liée à leur récit de vie par exemple. Pour tous, c'est sans doute l'occasion de faire un pas de plus dans la compréhension de leur environnement d'accueil et donc d'une meilleure intégration. Ces sorties peuvent conduire dans les villes de la région, dans le vignoble ou dans la montagne...

D'autres animations sont d'ordre plus festives ; la fête de fin d'année, le pique-nique annuel, les nuits du ramadan... Ces moments où tous peuvent participer, sont très appréciés et permettent également de valoriser leurs compétences. Ainsi, c'est l'occasion pour eux de concocter des spécialités de leurs pays, de présenter un spectacle de danse, du chant ou encore d'aider à cuire les grillades lors du barbecue... La convivialité est forcément au rendez-vous, mais ces temps permettent également aux travailleurs sociaux de découvrir les personnes sous un autre angle et d'observer, soit des compétences particulières, soit des difficultés non encore repérées.

Des temps de formation ou d'information sont également régulièrement prévus. La Croix-Rouge par exemple, dispense une formation d'aide aux premiers secours dans nos locaux qui donne lieu à la délivrance d'un diplôme d'initiation aux gestes des premiers secours. Ce type d'actions permet aux personnes d'acquérir des compétences nouvelles, valorisantes, alors que sans droit au travail, l'estime de soi est souvent émoussée. Des associations telles que « AIDES » interviennent dans le cadre de la prévention des maladies sexuellement transmissibles. Ce partenariat permet, chaque année, la distribution de préservatifs masculins et féminins.

Si ces temps d'animation sont indispensables tant pour les personnes en demande d'asile que pour l'équipe du CADA, ils trouvent également leurs limites. En effet, avec un budget très restreint pour l'animation¹⁷, mais aussi avec la réduction à 4 travailleurs sociaux au lieu de 5, la charge de travail a augmenté et certaines prestations ou animations ont été perdues. Ainsi par exemple, notre participation à la commission culture de la Fnars n'est plus possible et des partenariats comme ceux avec la Kunsthalle sont en perte de vitesse. Des solutions pour faire revivre ces accès à la culture sont en cours de recherche par le biais notamment, de bénévoles. Par ailleurs des relais auprès d'associations comme le REZO permettent aux personnes d'acquérir des compétences nouvelles ou de transmettre un savoir faire. Cultures du Cœur, autre association où nous sommes désormais adhérent, permet aux personnes d'accéder gratuitement à la culture. Un travailleur social est plus particulièrement référent de ce partenariat.

Des activités plus sportives sont également organisées. Tournois de football, marches en montagne... Ces temps permettent de se « vider la tête », de se fatiguer, ce qui pour des personnes sans droit au travail et avec souvent des difficultés pour dormir est forcément bénéfique. Malheureusement, ces temps sont trop rares en raison de leur dimension chronophage. Là aussi, l'idée d'y associer des bénévoles fait son chemin au niveau de l'équipe du CADA, et l'embauche d'un animateur en contrat d'avenir modifiera notablement cette difficulté.

Des animations plus particulièrement destinées aux femmes, ou encore aux enfants, sont également organisées, que ce soit par les travailleurs sociaux, les stagiaires ou les bénévoles. Un travail de autour de l'estime de soi pour les femmes est régulièrement mené ; atelier maquillage, coiffure, détente, sorties... ainsi qu'une rencontre par semaine où les femmes peuvent parler entre elles, tout en pratiquant des activités manuelles telles que les tricots, le crochet ou la couture.

Les enfants pour lesquels nous organisons régulièrement des animations, sorties, bricolages, spectacles ou encore soutien scolaire, ne peuvent plus bénéficier de prestations aussi régulières toujours en raison de la diminution de l'effectifs de travailleurs sociaux. Ainsi, ce sont désormais davantage les stagiaires qui prennent en charge ces temps d'animation ou de sorties. Les enfants peuvent par ailleurs bénéficier des propositions de la mairie ou du périscolaire. Ces temps d'animation en direction des enfants restent néanmoins fondamentaux puisqu'ils sont l'occasion pour eux de sortir de l'école et de leur environnement familial et pour l'équipe du CADA d'avoir un temps d'observation utile permettant éventuellement de détecter des traumatismes liés aux événements qui ont conduit leurs parents à fuir leur pays, ou encore lié à l'exil qu'ils n'ont pas toujours compris. L'encadrement des enfants lors de ces animations peut être complété par des personnes hébergées au CADA, parents ou non, et qui souhaitent apporter leur aide.

Nous favorisons également, depuis plusieurs années, et en lien avec la M2A, l'accès à la piscine pendant les mois d'été. Un tarif préférentiel est accordé au CADA et nous demandons une participation symbolique sur la base de ce tarif. Cette opportunité est fort appréciée par les résidents, qu'ils soient seuls ou en famille. Cette sortie permet d'accéder aux loisirs « comme tout le monde » et amène une touche de normalité à la vie souvent décrite comme « entre parenthèse ».

Enfin, dans la vie du CADA, ou plus largement de l'association, les résidents sont régulièrement sollicités pour aider à différents travaux : déménagements de meubles, remise en peinture de logements, petits travaux de maintenance... le tout, toujours en lien avec l'employé technique. Cette aide, certes appréciable pour l'employé technique, permet aussi de mettre en valeur les compétences des personnes ou permettent à ces mêmes personnes d'en acquérir de nouvelles. Cette démarche permet aussi à ceux qui souffrent de l'inactivité liée à l'absence de droit au travail, de remplir positivement leurs journées et ainsi de mieux gérer le temps d'attente lié à la procédure souvent longue, de la demande d'asile.

¹⁷ moins de 7 euros par an et par personne

Sans une réelle volonté de la part de l'équipe du CADA, ces animations ne pourraient pas être possibles. Nous savons par expérience, que si l'équipe dans son ensemble, n'est pas totalement partie prenante, la meilleure proposition possible n'aura pas d'écho auprès de notre public. Nous savons aussi qu'il faut quelquefois déployer de l'énergie tant pour motiver un engagement de la part des résidents, que de le faire tenir. Force est de constater que malgré une envie de sortir de leur quotidien, certains freins liés à un psychisme fragilisé ou à une santé dégradée peuvent empêcher la personne de participer à une animation où elle s'était pourtant engagée. Il faut alors accepter de rappeler aux personnes qu'elles se sont engagées en s'inscrivant. L'inscription par ailleurs, en fonction des frais engagés pour l'animation ou non, ou d'un nombre de places limitées, pourra être conditionnée par le versement d'arrhes.

L'embauche d'un animateur dans le cadre d'un contrat d'avenir, permettra de redonner du souffle au CADA puisqu'il pourra venir en complément et en soutien de l'équipe de travailleurs sociaux. Des animations pourront ainsi être développées, telles que celles par exemple concernant les enfants, qui avaient dues être abandonnées faute de temps des professionnels ou de bénévoles disponibles. Les travailleurs sociaux pourront recentrer leur action sur l'accompagnement global sans pour autant être exclus de l'animation qui reste un vecteur important de la relation.

Enfin, chaque animation devra faire l'objet d'une évaluation écrite sur la base d'un document type. Cette démarche évaluative reste à améliorer. Il s'agira de concevoir un document synthétique sur lequel on trouvera des éléments quantitatifs ;

- 3) rythme des animations,
- 4) nombre de participants inscrits,
- 5) nombre de participants présents

ainsi que des éléments plus qualitatifs ;

- 6) objectifs visés,
- 7) objectifs atteints,
- 8) recueil des souhaits ou propositions des participants,
- 9) limites de l'action.

Ces analyses permettront outre de conserver la mémoire des animations mises en place, d'en évaluer la pertinence ou non, et d'en affiner le fonctionnement. Cette analyse sera réalisée dans le cadre des réunions d'équipe.

L'évaluation :

Evaluer nos pratiques pour mieux les faire évoluer

L'évaluation du travail en CADA s'apprécie à plusieurs niveaux et intègre à la fois des éléments quantitatifs et qualitatifs.

- évaluation de notre travail au quotidien, évaluation des actions et animations
- évaluation par les personnes accompagnées
- évaluation de notre travail par les partenaires et par nos financeurs
- évaluation interne
- évaluation externe

Outre les outils qui peuvent être mis en place, l'évaluation est aussi le fruit d'un état d'esprit et d'une démarche ouvrant le champ des possibles en termes de progression et de changements.

En interne...

Ainsi, la première démarche d'évaluation est-elle l'écoute de l'autre, des personnes accompagnées mais aussi des collègues.

Les **réunions d'équipe** permettent d'interpeller, de réinterroger et le cas échéant, de réorienter une démarche ou une posture. Le groupe d'analyse de la pratique, mais aussi d'autres temps tels que des formations et des réflexions entre collègues... permettent de « se poser » et de réévaluer notre travail.

Des outils plus « quantitatifs » tels que le suivi journalier des passages au CADA, ou une observation ponctuelle de la rapidité de prise en charge lors de l'accueil journalier des personnes, sont d'autres outils permettant une évaluation objective.

L'écoute des personnes accompagnées, si elle est naturelle au cours d'un entretien par exemple, est aussi plus formelle à travers :

- des réunions de résidents
- des questionnaires de satisfaction
- des réunions de concertation
- le livre d'Or

Les **réunions de résidents** sont de plusieurs ordres et se tiennent en moyenne trois fois par an. Il peut s'agir de réunions d'informations – sur des questions de sécurité, de savoir-habiter, de vivre en France... Elles peuvent être animées par un travailleur social, un intervenant extérieur, le chef de service ou encore un stagiaire.

Il peut aussi s'agir de réunion de régulation, pour aider les personnes hébergées rue de Zuber, ou rue de Chalampé, dans le « vivre «ensemble». Ces rencontres sont également animées par les travailleurs sociaux, sauf en cas de difficultés où le chef de service pourra intervenir.

Les **questionnaires de satisfaction** ont fait l'objet d'un travail avec les résidents et sont remis, sous enveloppe et en double exemplaire, dans la langue de la personne, lors de l'accueil. Un premier questionnaire est à retourner dans les semaines suivant l'admission. Le second peut-être utilisé à n'importe quel moment ou, quelque temps avant la fin de la prise en charge. Ces questionnaires n'ont pas de caractère obligatoire, mais les travailleurs sociaux veilleront à promouvoir cette démarche. Ils peuvent être nominatifs ou anonymes.

Ils sont dépouillés par le chef de service et, le cas échéant, traduits dans un délai d'un mois suivants leur réception. Le chef de service fait part à l'équipe de la teneur de ces questionnaires. Les réponses seront analysées et l'équipe décidera de la suite qu'il conviendra d'apporter.

Si des questions de l'ordre de l'organisation du CADA interviennent, une rencontre de concertation sera organisée dans un délai de deux mois.

Les questionnaires de satisfaction seront conservés entre deux évaluations externes.

Les **réunions de concertation**, sont provoquées dans un délai de deux mois suivants une ou plusieurs questions, ou observations, relevées dans un questionnaire de satisfaction. Il peut aussi s'agir d'une question relevée dans le cahier de recueil de doléances, renseigné par les travailleurs sociaux, suite à une interpellation directe de la part d'un résident. Enfin, elles peuvent être décidées par l'équipe, lorsqu'elle estime qu'un sujet mérite ce type de démarche. Il peut, par exemple, s'agir de changements envisagés dans le règlement ou de modifications dans le fonctionnement qui impacterait directement les usagers.

Ces réunions de concertation rassemblent les résidents volontaires, un travailleur social, un membre du conseil d'administration, le directeur de l'association et le chef de service du CADA.

Le **livre d'Or** est proposé lors de la fin de prise en charge par le CADA. Il est destiné à recueillir, « à vif » les mots des personnes avec lesquelles nous avons cheminé et qui peuvent ainsi laisser une trace visible de leur passage.

En externe...

Une évaluation par nos financeurs est faite autour d'indicateurs tels que le taux d'occupation, le taux de rotation, le taux de présence exceptionnellement indue ... Si globalement nous pouvons nous inscrire dans cette forme d'évaluation de notre prise en charge, il nous appartient également de savoir expliquer une durée de prise en charge qui serait plus longue en raison d'une problématique particulière, ou encore un taux d'occupation qui ne serait pas à 100% en raison de travaux à effectuer dans le logement par exemple.

Le partenariat, qui peut être interne à l'association ou extérieur, doit lui aussi pouvoir être source d'évaluation. Des rencontres avec certains partenaires doivent pouvoir être provoquées et permettre une évolution des relations de travail au bénéfice des personnes accompagnées. Ces échanges visent tant à organiser une connaissance mutuelle qu'à affiner des modalités pratiques.

Les évaluations formalisées dans le cadre de la loi 2002-2 :

L'évaluation interne devra être terminée à la fin de l'année 2013 et sera suivie par l'évaluation externe en 2014. Le comité de pilotage de l'évaluation interne est en place depuis l'été 2013 et travaille activement.

L'évaluation externe sera organisée en lien avec l'association ACCES qui dispose des financements dans ce sens.

Perspectives de progrès et de développement

Mises en relief des changements survenus sur la période 2005 / 2013

Ayant un impact négatif

| Commentaires | |
|--|--|
| <u>Fonctionnement</u> | |
| Les comptes-rendus des réunions de résidents ne sont plus traduits | Etant donné les changements réguliers des nationalités, il est difficile de faire traduire ces comptes-rendus en raison du coût. Il convient de veiller à reprendre le compte-rendu au début d'une nouvelle réunion avec une traduction directe via les interprètes. |
| L'effectif des travailleurs sociaux a diminué | Augmentation de la charge de travail, réorganisation des heures d'ouverture, de la permanence, des animations.... |
| Les horaires d'ouverture au public ont été réduits | en lien avec la diminution du nombre de travailleurs sociaux |
| Le CADA n'a plus de surveillant de nuit, les surveillantes sont désormais « mutualisées » par le CHR.S. | Moins de temps de présence au CADA |
| <u>Accompagnement</u> | |
| Il n'y a plus de psychologue détaché du secteur dédié au CADA | C'est une perte tant pour les personnes accompagnées que pour l'équipe du CADA. Il est désormais fait appel à l'équipe mobile "précarité / santé mentale". |
| La plate forme asile gérée par l'association ACCES a été remplacée par l'OFII. | Il y a moins d'échanges et de coordination. Cela engendre quelquefois des dysfonctionnements dus à un manque d'informations. |
| Il n'y a plus de veille sociale asile qui permettait un partenariat positif pour l'orientation des personnes ou leur prise en compte sur des besoins fondamentaux. | La veille sociale asile a été remplacée par une rencontre permettant des échanges et un passage d'informations utiles, mais, cette veille sociale n'a plus aucun impact sur les orientations en CADA. |
| Le Conseil Général s'est désengagé de la prise en charge des familles | Cette décision impacte très négativement |

| | |
|--|---|
| déboutées ce qui impacte fortement la gestion de la sortie du CADA. | sur les sorties de CADA, tant d'un point de vue pratique que d'un point de vue humain et éthique. Cette situation a engendré un mal-être au niveau de l'équipe. Une formation liée à la gestion de la sortie de CADA a été programmée. |
| Les synthèses systématiques n'existent plus, faute de temps. Elles sont réalisées en fonction des besoins en lien avec une situation particulière évoquée en équipe. | Même si ces synthèses étaient riches et favorisaient l'accompagnement social, l'option de provoquer des synthèses en fonction des besoins reste intéressante, avec une ouverture vers des partenaires telles que l'équipe mobile "précarité / santé mentale". |
| Des réunions d'informations collectives sur le logement, le droit des étrangers, l'école... n'existent plus aujourd'hui en raison de la diminution des effectifs salariés | Ces rencontres étaient utiles et des recherches vers des partenariats qui permettraient de les poursuivre devront être développés. |
| Les réfugiés statutaires pouvaient rester au CADA pendant 6 mois, voire plus, et les travailleurs sociaux les accompagnaient dans leurs démarches d'insertion. Aujourd'hui les ménages doivent quitter les CADA en moins de 3 mois (3 mois supplémentaires peuvent être négociés avec la DDCSPP en fonction d'une difficulté particulière) | Il s'agit d'un changement profond vécu de façon plus ou moins positive par les ménages. La rapidité avec laquelle la personne en demande d'asile passe de ce statut à celui de réfugié peut générer du stress qui doit être accompagné par plus d'explications. |
| Le soutien scolaire pour enfants et adolescents n'existe plus faute de moyens humains | Il s'agit là d'une vraie perte qui ne pourra être compensée qu'avec l'intervention de bénévoles. |
| Les animations vers les enfants ont diminués faute de moyens humains | Ces animations manquent mais ne peuvent être réalisées par les professionnels que ponctuellement puisque chronophages. |
| Le groupe d'analyse de la pratique a été arrêté en 2010 faute de financement | Des solutions alternatives insatisfaisantes ont été trouvées telles que le groupe ressources ou l'échange inter cada. Un groupe d'analyse de la pratique inter associatif sera remis en place au 2 ^{ème} semestre 2013. |

Ayant un impact positif

| | commentaires |
|---|---|
| <u>Fonctionnement</u> | |
| Les secrétaires remettent aujourd'hui le courrier aux personnes accueillies au CADA, elles ont accès au cahier de liaison (lecture, écriture), elles sont également désormais amènes à délivrer des attestations (préfectures, AGF, Resto du Cœur...) | Les secrétaires sont d'avantages intégrées dans l'équipe. |
| Les travailleurs sociaux n'ont plus à gérer la caisse, ce sont les secrétaires qui s'en chargent. | Moins de stress pour les travailleurs sociaux qui sont dégagé de cette gestion. |
| Le CADA accueille à nouveau des stagiaires alors que ce n'était plus le cas depuis des années. | La présence de stagiaires apporte une vitalité renouvelée au CADA. |
| Evolution dans le « faire équipe ». Le rôle de chacun a été revu. Il y a d'avantage de marge de manœuvre pour chacun qui peut s'adresser aux personnes accueillies et éventuellement les prendre en charge, même s'il n'est pas le référent | Chaque individualité de l'équipe est reconnue dans son professionnalisme |
| Un cahier de liaison utile | Le cahier de liaison, uniquement utilisé par les travailleurs sociaux par le passé est désormais ouvert aux secrétaires et sert à transmettre des informations aux uns et aux autres. Une formation autour des écrits professionnels a permis de redessiner l'usage de ce cahier qui ne contient plus de remarques personnelles ou « jugeantes ». |
| Le deuxième contrat (CNDA) peut-être signé par délégation par le travailleur social en lieu et place du chef de service | Cela permet à chacun de gagner du temps |

| | |
|--|--|
| <u>Hébergement</u> | |
| L'état des lieux d'entrée n'est plus fait le jour de l'accueil | L'état des lieux est différé ce qui permet d'accueillir les personnes de façon plus détendue et d'aller d'avantage à l'essentiel |
| Réhabilitation des logements régulière | Permet une meilleure qualité d'hébergement |
| Réhabilitation des douches de la rue Zuber | Permet une meilleure qualité d'hébergement |
| Réhabilitation du mobilier | Permet une meilleure qualité d'hébergement |
| Réhabilitation des salles de convivialité de la rue Zuber | Permet une meilleure qualité |

| | |
|---|---|
| | d'hébergement |
| Mise à disposition de télévisions dans tous les logements | Permet de répondre au droit à l'information des personnes accueillies et aussi, pour les non francophones, aide à l'apprentissage du français. |
| Evolution et adaptabilité des logements | Permet de s'adapter aux besoins réels du territoire en matière de configuration des ménages |
| Mise en place de casiers individuels dans les cuisines de la rue Zuber | A permis de répondre à un réel besoin d'ordre pratique |
| Association des résidents au choix des couleurs des peintures pour les lieux de vie des résidents | Permet d'avantage de prise en compte des personnes accueillies |
| Autorisation pour les résidents de la rue Zuber de boire ou de grignoter dans la salle de convivialité | Cette décision a permis de répondre à une demande récurrente des résidents de la rue Zuber. |
| Autorisation pour les résidents d'effectuer eux-mêmes des travaux de peinture avec mise à disposition du matériel et soutien de l'employé technique | Cette décision a permis d'améliorer les lieux de vie tout en faisant appel aux compétences des personnes accueillies et sans surcharger l'agent technique |
| Participation régulière des personnes accueillies aux travaux d'entretien en soutien à l'employé technique | Démarche permettant à la fois de soutenir l'agent technique dans son travail, et de faire valoir les compétences des personnes ou de leur permettre d'en acquérir de nouvelles. |
| Extension des horaires d'ouverture de la buanderie qui sont passées de 17h à 1h du matin | Demande de longue date de la part des résidents qui a été rendu possible avec le soutien des surveillantes de nuits (qui ferment ce local lors de leur passage) |
| <u>Accompagnement</u> | |
| Les contrats ne sont plus signés lors de l'admission, mais les jours qui suivent l'arrivée de la personne | Nous avons souhaité alléger le temps de l'accueil en nous concentrant au maximum sur le bien-être des personnes en leur permettant de se « poser » tout en donnant les explications utiles concernant le CADA. La signature du contrat de séjour a ainsi été différée aux jours suivant l'admission |
| Mise en place du livret d'accueil | Permet la transmission d'informations utiles. Le livret d'accueil est traduit dans différentes langues |
| Les dossiers des personnes accueillies sont organisés de la même | Démarche permettant d'unifier les |

| | |
|---|---|
| façon pour tous | pratiques au niveau de l'équipe et qui permet également un gain de temps en cas de relais |
| L'équipe est devenu un soutien pour chaque membre de l'équipe et non pas seulement le référent adjoint | Les échanges au sein de l'équipe sont favorisés et permettent soutien et cohésion |
| La parentalité est d'avantage prise en compte et la place de l'enfant questionnée. Cela a donné lieu à une formation. | Le regard sur l'enfant évolue et les travailleurs sociaux peuvent être amenés à mobiliser les parents autour des questionnements des enfants |
| Les demandes de régularisations, humanitaires, santé... peuvent désormais être faites par les travailleurs sociaux | Les pratiques différentes de l'équipe ont été unifiées et toutes les démarches des personnes en matière de demande de titre de séjour peuvent désormais être effectuées. |
| Augmentation du réseau de partenaires autour du CADA | Le CADA s'est peu à peu ouvert à son environnement et poursuit cette démarche avec par exemple des formations ou un groupe d'analyse de la pratique inter-cada |
| Possibilité de laisser des informations concernant les personnes accompagnées au cadre d'astreinte. | Le cadre d'astreinte est sollicité en termes de veille par exemple lorsque des personnes vont particulièrement mal |
| Création du comité de veille. | Créé au niveau de l'association, le comité de veille cherche un nouveau souffle. Il doit permettre à l'équipe de faire face à des situations particulièrement difficiles d'un point de vue éthique et humain. Une réunion programmée en septembre doit permettre de redynamiser cette instance. |
| Les synthèses peuvent être ouvertes à des partenaires tels que l'équipe mobile, la PMI... | Une première expérience positive a été menée avec l'équipe mobile |
| Mise en place de la charte des interprètes | Cette charte est systématiquement signée par les nouveaux interprètes et les engage en termes de discrétions professionnelle par exemple |
| L'équipe s'est ouverte aux bénévoles | L'invention au CADA de bénévoles est un vrai « plus » qui permet des animations régulières telles que les cours de français. |
| Mises en place de réunions de service | Des réunions de service mensuelle intègrent toute l'équipe du CADA. Ces réunions permettent d'avantage de cohésion et de prise en compte des réalités de chaque salarié |
| Mise en place des réunions de secrétaires | Ces réunions permettent aux secrétaires |

| | |
|---|---|
| | (qui travaillent toutes les deux à mi-temps un temps) de se rencontrer, avec le chef de service, pour une meilleure coordination et un temps de travail opérationnel |
| Mise en place de réunions de résidents organisées par les travailleurs sociaux et sans la présence du chef de service | Ces temps de réunion sont à l'initiative des travailleurs sociaux et visent à gérer la vie quotidienne ou à échanger sur des thèmes de prévention des risques ou d'intégration à la société française |
| Mise en place de réunions de concertations | Ces réunions permettent d'associer les personnes à des décisions concernant le fonctionnement du CADA. |
| Mise en place d'un questionnaire de satisfaction | Traduit dans plusieurs langues, il est donné en deux exemplaires avec la pochette d'accueil lors de l'admission de la personne. Ce document permettra une évaluation de notre travail. |
| Mise en place d'un livre d'Or | Proposé lorsque les personnes quittent le CADA, les remarques qui y seront inscrites permettront également une évaluation de notre travail |
| Mise en place d'un cahier de questions pour les personnes hébergées, pouvant ouvrir sur une réunion de concertation | Ce cahier est renseigné par les travailleurs sociaux lorsqu'une personne souhaite faire une remarque ou poser une question de fonctionnement. Selon les cas, une réponse peut être faite directement ou peut donner lieu à une rencontre de concertation. |
| Les « débriefing » du matin pour les travailleurs sociaux n'existent plus. Ils étaient chronophages et contre productifs | Ce qui était apparu comme une bonne idée s'était avéré lourd et difficile à faire fonctionner de façon positive. Les échanges spontanés désormais facilités au sein de l'équipe remplacent avantageusement ces réunions du matin. |
| Un budget est accordé pour 2013 pour organiser un groupe d'analyse de la pratique inter-cada. | Après 3 ans sans analyse de la pratique, un groupe va pouvoir fonctionner fin 2013. Innovant, il rassemblera les travailleurs sociaux des trois CADA mulhousiens. |
| L'ASR (Accompagnement Social des Réfugiés) a été remplacé par le SIR68 (Service d'Insertion des Réfugiés) qui organise l'accompagnement vers la sortie du CADA en lien direct avec les travailleurs sociaux des CADA. | Un partenariat entre les travailleurs sociaux du CADA et du SIR doit permettre de réaliser des sorties en moins de 3 mois. Cette démarche positive doit être améliorée par l'expérience. |

Période de 2005 à 2013

5 axes de progrès et de développement avaient été définis :

AXE 1 : Une équipe cohérente et dynamique

AXE 2 : Un accompagnement social, administratif et médical encore mieux adapté

AXE 3 : Une prestation d'hébergement en accord avec les valeurs de l'association

AXE 4 : l'animation, un outil à part entière de l'accompagnement

AXE 5 : Un établissement en réseau avec son environnement

Force est de constater que le pilotage général du projet n'a pas été réalisé de la façon prévue. Une commission devait en effet se réunir chaque année. Pour des raisons diverses, cela n'a pas été le cas.

Néanmoins, le projet d'établissement a été au cœur de notre activité et régulièrement mis en avant lorsque l'un ou l'autre membre de l'équipe le jugeait nécessaire.

Evaluation des axes de progrès

AXE 1

Une équipe cohérente et dynamique

| | méthode | objectifs | évaluation |
|--|--|--|---|
| Action 1 : Créer des outils, des moyens et des lieux de communication | <ul style="list-style-type: none">▶ faire un débriefing quotidien (10mn) en complément du cahier de liaison ▶ rédiger des synthèses des réunions d'équipe avec relevé des décisions | <ul style="list-style-type: none">▶ une communication plus fluide entre les professionnels ▶ une cohérence au niveau des pratiques éducatives | <ul style="list-style-type: none">▶ le débriefing quotidien s'est avéré trop contraignant et source de malentendus. Il a été abandonné. En 2010, l'équipe a bénéficié d'une formation sur les écrits professionnels qui a permis l'ouverture du cahier de liaison aux secrétaires du service et d'en alléger le contenu (moins de jugements de valeurs, plus concis...) ▶ les réunions font l'objet de relevés de notes qui sont transmis au directeur de l'association. Des relevés de décisions sont produits mais pas systématiquement : charge de travail, pas forcément de décisions de prises. |
| Action 2 : Mettre en place un groupe | <ul style="list-style-type: none">▶ engager cette démarche | <ul style="list-style-type: none">▶ des échanges facilités au sein de | <ul style="list-style-type: none">▶ un groupe d'analyse de la pratique a été mis en place mais n'a pas été poursuivi, faute de financement. Il a pourra reprendre au dernier trimestre 2013 (dans le cadre d'une mutualisation inter- |

| | | | |
|--|--|---|---|
| <p>d'analyse de la pratique</p> | | <p>l'équipe</p> | <p>cada)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Une formation collective sur la conduite d'entretiens a permis à l'équipe de se retrouver autour d'un sujet commun et ouvert à des échanges sur les pratiques professionnelles. Une nouvelle formation a eu lieu en 2012, sur la place de l'enfant dans notre accompagnement, et une autre formation sur la gestion de la sortie du CADA est prévue fin 2013. Ces formations permettent également d'apporter d'avantage de cohésion à l'équipe et devront se poursuivre. ▶ Face au manque généré par l'absence d'un Groupe d'Analyse de la Pratique, l'équipe du CADA avait choisi de se rencontrer une fois par mois dans le cadre d'un groupe ressource. Sans intervenant extérieur, ce groupe a rapidement montré ses limites. |
| <p>Action 3 :</p> <p>Structurer la fonction de secrétariat</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▶ identifier les besoins de l'équipe éducative en termes de secrétariat ▶ élaborer un profil de poste ▶ mener une réflexion opérationnelle de l'ensemble de l'équipe (la secrétaire comprise) autour de l'organisation liée au poste. ▶ mettre en place la nouvelle organisation du travail | <ul style="list-style-type: none"> ▶ une place véritable sur la fonction secrétariat ▶ un travail de l'équipe allégé ▶ des ressources documentaires centralisées | <ul style="list-style-type: none"> ▶ les secrétaires se sont vues intégrées d'avantage au fonctionnement de l'équipe et de la permanence. ▶ elles ont changé de bureau pour mieux être à même de pouvoir accueillir le public. Le travail des travailleurs sociaux s'en est trouvé allégé et simplifié. ▶ elles participent à des réunions de secrétaires au niveau de l'association pour apporter une cohérence entre les services. ▶ elles participent à une réunion de service mensuelle ainsi qu'à une réunion de concertation avec la chef de service. ▶ elles participent à la rédaction du projet d'établissement. ▶ elles participent au travail d'évaluation interne ▶ un cahier de liaison leur est réservé et elles ont accès au cahier de liaison de l'équipe. ▶ elles distribuent le courrier aux personnes accueillies. ▶ une fiche de poste a été élaborée et rédigée en juin 2007. |

AXE 2

Un accompagnement social, administratif et médical encore mieux adapté

| | méthode | objectifs | évaluation |
|--|--|---|--|
| <p>Action 4 : poursuivre la mise en conformité avec la loi 2002/02</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Mener une réflexion autour de la notion de projet pour des Demandeurs d'Asile ▶ construire des outils et procédures pour l'élaboration des projets individualisés ▶ mettre en place des projets individualisés ▶ élaborer et diffuser un livret d'accueil ▶ améliorer le fonctionnement du CVS | <ul style="list-style-type: none"> ▶ positionner l'usager au centre du fonctionnement du CADA : écouter et prendre en compte ses besoins, l'informer,... ▶ être en conformité avec la loi | <ul style="list-style-type: none"> ▶ le projet individuel est défini dans le contrat de séjour. ▶ un projet personnalisé peut être établi en fonction de la spécificité de l'accompagnement. Il peut émerger lors de la conclusion d'une synthèse. ▶ un travail associatif a été réalisé sur la Charte des Droits des Usagers. La Charte est remise avec le dossier « ACCUEIL ». ▶ une fiche "entretien journalier" a été mise en place et laissée à l'avant du dossier des personnes accompagnées ▶ un livret d'accueil a été rédigé et traduit dans plusieurs langues ▶ les personnes accompagnées accèdent à leur dossier sur simple demande ▶ le CVS en tant que tel n'a fonctionné qu'à deux occasions. Très difficile à mettre en œuvre (public accueilli, barrière de la langue...). Il a été, dans un premier temps, remplacé par des réunions de résidents (une à trois par an) auxquelles participent un administrateur et/ou le directeur de l'association. Il a ensuite été renommé "réunion de concertation" et se réuni, sur la base du volontariat des usagers, lorsque des questions de fonctionnement sont soulevées par les personnes accompagnées. |
| <p>Action 5 : Réorganiser les permanences des travailleurs sociaux</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▶ mener une réflexion (équipe éducative) autour du contenu de cette permanence, de ses fonctions et de son organisation. ▶ expérimenter ▶ mettre en place la nouvelle permanence | <ul style="list-style-type: none"> ▶ donner du sens à la permanence ▶ répondre aux attentes des personnes | <ul style="list-style-type: none"> ▶ une organisation a été pensée et mise en place avec une volonté croissante d'intégrer au maximum les secrétaires dans l'équipe afin de donner plus de cohérence à l'ensemble. Le travailleur social de permanence vient en renfort et gère les demandes qui ne peuvent l'être par la secrétaire. ▶ le secrétariat est devenu un endroit « ressources » pour les travailleurs sociaux : divers documents, cahiers de liaisons, clefs des véhicules, boîte à clefs... ▶ le travailleur social de permanence est en mesure de répondre aux demandes des personnes en analysant les besoins et l'éventuel degré d'urgence. |

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>Action 6 :</p> <p>Restructurer l'accompagnement des familles en logement éclaté</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▶ structurer le cadre des visites à domicile (fréquence, durée, objet) ▶ disposer d'un véhicule de service | <ul style="list-style-type: none"> ▶ une meilleure connaissance des familles ▶ accompagner les parents dans leur rôle éducatif | <ul style="list-style-type: none"> ▶ les visites dans les lieux d'hébergement restent à l'initiative du travailleur social et ne pourront être développées en raison de la diminution de leurs effectifs. ▶ l'intervention de l'employé technique a pris un relief particulier puisqu'il permet désormais d'apporter un certain nombre d'observations aux travailleurs sociaux. ▶ un véhicule de service est disponible ainsi que des vélos pour les déplacements de courtes distances. Un planning de réservation a été mis en place. |
|--|---|--|---|

AXE 3

Une prestation d'hébergement en accord avec les valeurs de l'association

| | méthode | objectifs | évaluation |
|--|---|--|--|
| <p>Action 7 :</p> <p>Engager un programme de rénovation des appartements</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▶ réaliser un diagnostic de la situation du parc et les budgets nécessaires à leur rénovation (un éducateur et un agent technique) ▶ identifier les sources de financements possibles ▶ mettre en œuvre les rénovations éventuellement par le biais de l'embauche d'un agent technique ▶ maintien en l'état des logements sur le long terme (un agent technique) | <ul style="list-style-type: none"> ▶ des logements propres, plutôt agréables à vivre | <ul style="list-style-type: none"> ▶ un employé technique a été embauché ▶ des travaux de mise en peinture ont régulièrement été menés, soit par l'employé technique (souvent accompagné par les résidents eux-mêmes), soit par une entreprise d'insertion ▶ le montant des rénovations a été introduit dans le budget global ▶ l'employé technique assure le maintien en état des logements, en lien avec l'équipe du CADA qui lui adresse des « fiches travaux », en coordination avec le chef de service. Chaque matin un débriefing est fait entre l'employé technique et le chef de service afin de répartir au mieux les travaux à effectuer par ordre d'urgence ou de priorité. |
| <p>Action 8 :</p> <p>Adapter le parc de logements du</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▶ évaluer les besoins en matière de typologie de logement ▶ engager une réflexion avec les bailleurs pour adapter le | <ul style="list-style-type: none"> ▶ des familles habitant dans des logements adaptés | <ul style="list-style-type: none"> ▶ chaque année, le parc des logements a évolué en fonction de critères tels que le lien entre la demande et la typologie des logements, les coûts, les difficultés particulières liées au logement (pb de cafards, présence de souris, etc...) |

| | | | |
|-------------|--|--|---|
| CADA | <p>parc de logements</p> <p>▶ contractualiser avec les bailleurs</p> | <p>▶ des logements propres, plutôt agréables à vivre</p> | <p>▶ des rencontres ont eu lieu avec les bailleurs sociaux, la recherche de logement est facilitée.</p> |
|-------------|--|--|---|

AXE 4

L'animation, un outil à part entière de l'accompagnement

| | méthode | objectifs | évaluation |
|--|---|--|---|
| <p>Action 9 :</p> <p>Structurer la prestation animation</p> | <p>▶ réalisation d'une enquête pour identifier les attentes et besoins des usagers</p> <p>▶ créer un canevas type « projet » pour décrire les projets d'animation</p> <p>▶ élaborer un programme d'animation tout les 6 mois.</p> <p>▶ organiser une communication multiple</p> <p>▶ mettre en œuvre le programme</p> <p>▶ évaluer l'atteinte des objectifs de résultat et pédagogiques</p> | | <p>▶ non réalisé sous forme d'enquête, mais les personnes sont régulièrement questionnées sur leurs souhaits en matière d'animation lors des réunions de résidents par exemple.</p> <p>▶ aucun programme n'a été mis en place de façon détaillé, mais un rythme des animations a pris place : pique-nique en été, sorties découvertes de la région, tournois de football, St Nicolas, fête de fin d'année, marchés de Noël... Se rajoutent à ces « incontournables », des opportunités saisies ou des animations portées par des stagiaires ou des bénévoles.</p> <p>▶ un canevas type « projet et évaluation de projet » reste à mettre en œuvre et sera vu comme un axe de progrès.</p> |
| <p>Action 10 :</p> <p>Renforcer les moyens humains et techniques</p> | <p>▶ mener une réflexion autour des moyens humains et matériels</p> <p>▶ embauche d'un professionnel de l'animation</p> <p>▶ acheter un véhicule pour le service</p> | <p>▶ avoir les moyens de faire de l'animation un véritable outil de l'accompagnement</p> | <p>▶ les moyens en matière d'animation sont très restreints. (mois de 7 euros par an et par personne). Malgré ce handicap, l'animation reste un facteur important de notre accompagnement et se poursuivra malgré le peu de moyens.</p> <p>▶ un animateur a également été embauché du 3.7.2006 au 25.7.2007. Sa présence a permis la mise en route d'une dynamique d'animation, qui, pour des raisons budgétaires, n'a pas pu être poursuivi. Fin 2013, un animateur en contrat d'avenir pourra être embauché ce qui permettra de faire</p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | | | <p>évoluer positivement cet axe.</p> <p>▶ l'équipe du CADA dispose d'un véhicule de service, qui a été remplacé en 2013 pour un véhicule 7 places. Le CADA peut faire appel à la mutualisation associative pour réserver un véhicule 9 places et ponctuellement, solliciter une association telle qu'ACCES.</p> |
| <p>Action 11 :</p> <p>Mobiliser les résidents comme acteur du projet d'animation</p> | <p>▶ réaliser une enquête pour identifier les personnes qui souhaiteraient monter un projet d'animation</p> <p>▶ expérimenter la mise en œuvre d'animation par des usagers accompagnés</p> <p>▶ éventuellement développer ce type de projet</p> | <p>▶ mobiliser les usagers autour d'un objet précis</p> <p>▶ contribuer à développer les compétences des personnes</p> <p>▶ contribuer à la valorisation des personnes</p> | <p>▶ un projet théâtre a été mené à bien pour le 40^{ème} anniversaire de l'association Espoir. Une dizaine de personnes en demande d'asile ont construit un spectacle avec un metteur en scène professionnel et l'ont présenté par deux fois en 2010. Une recherche de financement se poursuit dans l'idée de réitérer cette démarche.</p> <p>▶ une valorisation des personnes au travers de leurs compétences est mise en œuvre par le biais de leur participation régulière aux travaux menés par l'agent technique. Il est également fait appel à eux pour la préparation de spécialités en cas de fête, de pique-nique ou pour agrémenter des rencontres associatives.</p> |

AXE 5

Un établissement en réseau avec son environnement

| | méthode | objectifs | évaluation |
|---|---|---|---|
| <p>Action 12 :</p> <p>Mobiliser le réseau interne à l'association</p> | <p>▶ passer une journée dans les autres services et établissements de l'association (chaque nouveau professionnel et l'équipe du CADA)</p> <p>▶ recueillir et diffuser en interne l'ensemble des livrets d'accueil des établissements</p> | <p>▶ avoir une connaissance des missions des autres services et établissements et des personnes qui y travaillent</p> <p>▶ être reconnu des autres services</p> | <p>▶ 2 salariés ont passé un temps dans chaque service (les derniers embauchés). Intérêt réel pour une meilleure connaissance de l'association.</p> <p>▶ les rencontres inter services permettent de mettre un visage sur un nom. Un intérêt réel pour des groupes de travail de salariés de tous les services.</p> |
| | <p>▶ identifier les organismes les plus importants et les</p> | <p>▶ obtenir des réponses plus rapidement et des</p> | <p>▶ des liens positifs se sont tissés avec nos partenaires habituels qui sont désormais connus et nous reconnaissent</p> |

| | | | |
|--|---|-------------------------|--|
| Action 13 : Formaliser les relations avec les acteurs institutionnels | personnes ressources ▶ prendre contact avec ses personnes au nom du CADA : se faire connaître, la spécificité des demandes du CADA ▶ élaborer un répertoire des postes ressources et éventuellement un outil de liaison avec ces structures | réponses plus adaptées. | en tant qu'interlocuteurs valables. ▶ des fiches de liaisons ont été mises en place avec tous les partenaires (AGF, Resto du Coeur, Caritas, Unité Médico-Légale, Amnesty Internationale...) ▶ un répertoire des partenaires a été mis en place mais n'est pas utilisé. Chaque travailleur social dispose de son propre répertoire et est naturellement « personne ressource » pour ses collègues. |
|--|---|-------------------------|--|

Période de 2013 à 2017

Si l'équipe du CADA a vécu une période difficile en raison des baisses constantes de crédits qui a conduit à une diminution du taux d'encadrement, elle a su, tout au long de son histoire, se remettre en question, évoluer, s'adapter.

Au fil des années, des bases de travail satisfaisantes avaient été trouvées tant pour les personnes accueillies que pour les travailleurs sociaux, ainsi que pour les autres membres de l'équipe.

Pourtant, au fur et à mesure, un fort sentiment d'instrumentalisation à pris place. Il est lié à des évolutions contraignantes et à des limites imposées par l'environnement règlementaire et politique. La place des CADA est régulièrement interrogée et confondue avec les questions liées à l'immigration. Les CADA ont d'ailleurs été requalifié puisque sortis du cadre des Chrs auxquels ils étaient assimilés en tant que Chrs spécialisés.

Dans ce contexte, des questions légitimes des travailleurs sociaux ne manquent pas d'affluer et la question du sens de nos missions est régulièrement posée.

Une période de turbulences à secoué le CADA durant plusieurs mois où il a été question d'une forte réduction du budget et d'une diminution des effectifs salariés. Il est naturel que suite à cette réduction effective du nombre de travailleurs sociaux, des questions essentielles sur la qualité de notre travail aient été posées.

L'ambition, pour les années à venir, est donc bien de réinventer une manière de faire vivre nos missions en accompagnant les personnes en demandes d'asile, sans trahir nos valeurs.

Dans ce contexte, quatre axes de travail ont été identifiés comme axes de progrès. Ils devront permettre à chacun de :

- retrouver des "marques" qui permettent une réalisation sereine des missions qui nous sont confiés.
- poursuivre une démarche d'écoute active des personnes accompagnées en favorisant leur participation aux instances d'analyse et de décision concernant leur vie au CADA.
- mettre à jour, en faisant évoluer le cas échéant, les documents d'information habituellement remis aux personnes accueillies
- entrer dans une dynamique d'évaluation active de la réalisation de nos missions et de nos actions.

AXE 1

Accompagner les changements dans la vie quotidienne du CADA

| | méthode | objectifs | échancier |
|---|--|--|--|
| Action 1 : Permettre à l'équipe de réaliser ses missions dans le respect des valeurs associatives et des personnes accompagnées. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ évaluer régulièrement la charge de travail (cycles horaires équilibrés ou non, sentiment de "débordement" exprimé par le / les salariés auprès du chef de service...) et repérer les surcharges qui pourraient trouver un relais externe. ▶ ajuster les modalités de fonctionnement le cas échéant en concertation d'équipe. ▶ faire appel à des bénévoles quand cela est nécessaire | <ul style="list-style-type: none"> ▶ éviter l'usure professionnelle et permettre la bonne réalisation des missions qui nous sont confiées. ▶ permettre la continuité, voir le développement de certaines activités ▶ être en adéquation avec les valeurs associatives ▶ réaliser nos missions dans un environnement bien traitant tant pour les personnes accompagnées que pour les salariés | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Tout au long de la période |

AXE 2

Développer la participation des personnes accueillies aux instances de réflexions du CADA

| | méthode | objectifs | échancier |
|---|--|--|--|
| Action 2 : Développer la participation | <ul style="list-style-type: none"> ▶ développer l'usage du cahier de doléances où les travailleurs sociaux relaient les questions des personnes accueillies. ▶ favoriser les rencontres de concertation en analysant les questionnaires de satisfactions, le livre d'Or, le cahier de doléances et toute autre entrée vers un questionnement lié au fonctionnement impactant directement les personnes accompagnées ▶ intégrer les résidents volontaires à l'évaluation interne au travers leur participation directe aux groupes de travail. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ permettre le développement de la participation effective des personnes accompagnées aux décisions concernant leur vie au CADA. ▶ favoriser une démarche citoyenne ▶ reconnaître de façon effective des compétences aux personnes accompagnées et les valoriser | <ul style="list-style-type: none"> ▶ <u>rencontres de concertation</u> : tout au long de la période ▶ <u>questionnaire de satisfaction</u> : Tout au long de la période ▶ <u>évaluation interne</u> : 3ème trimestre 2013 |

AXE 3

Mise à jour des documents d'informations remis aux personnes accueillies

| | méthode | objectifs | échancier |
|--|---|--|---|
| Action 3 : Une meilleure communication vers les personnes accueillies | <ul style="list-style-type: none"> ▶ analyser les documents produits ; livret d'accueil, charte... ▶ compléter les documents et les mettre à jour ▶ traduire les documents ▶ développer des actions collectives concernant la vie en France | <ul style="list-style-type: none"> ▶ offrir une information complète aux personnes accueillies concernant le CADA ainsi que la procédure de demande d'asile. ▶ permettre une bonne compréhension des droits et devoirs de chacun ▶ faciliter l'accès à l'autonomie des résidents au travers une information claire ▶ favoriser l'insertion en France | <ul style="list-style-type: none"> ▶ <u>analyse des documents</u> : 2013 - 2014 ▶ <u>mise à jour des documents</u> : 2013 - 2014 ▶ <u>traduction des documents</u> : 2013 - 2014 <p><u>Actions collectives</u> :</p> <p>Tout au long de la période</p> |

AXE 4

Evaluations

| | méthode | objectifs | échancier |
|---|---|---|--|
| Action 4 : Mettre en œuvre les évaluations interne et externe. Mettre en place un document d'évaluation des animations | <ul style="list-style-type: none"> ▶ s'approprier et adapter le document d'évaluation CADA+ (document évaluation interne) ▶ opérer un travail d'évaluation interne en lien avec un administrateur de l'association ▶ mise en œuvre de l'évaluation externe en lien avec un cabinet habilité. ▶ création d'un document d'évaluation des animations menées par l'équipe de travailleurs sociaux et du futur animateur, à l'occasion d'une réunion de travail dédiée | <ul style="list-style-type: none"> ▶ être au plus prêt des besoins des personnes accompagnées ▶ viser à une qualité d'accompagnement optimale ▶ répondre à la loi et profiter d'un regard extérieur et critique relatif à la réalisation de nos missions. ▶ permettre une mise en relief des animations mises en œuvre et évaluer leur réalisation afin d'en tirer des conclusions utiles | <ul style="list-style-type: none"> ▶ travail d'adaptation Cada+ : deuxième semestre 2013. ▶ <u>travail d'évaluation interne</u>: deuxième semestre 2013 ▶ <u>évaluation externe</u> : 2014 ▶ <u>document « document d'évaluation des animations »</u> : 2014 |



Projet associatif

Les situations de **Précarité / Pauvreté / Exclusion** continuent d'affecter de très nombreuses personnes dans notre département et dans nos agglomérations.

Depuis 40 ans, l'association Espoir est engagée pour **accueillir, héberger et accompagner** les personnes confrontés à des difficultés sociales diverses.

Le projet associatif « 2010 » renforce la **synergie** entre les 3 composantes de l'association – les **administrateurs** bénévoles, les **salariés**, les **associations** membres - autour des valeurs et des principes, qui donnent sens aux actions menées.

Les acteurs de l'association Espoir réaffirment leur adhésion aux valeurs énoncées dans la Déclaration universelle des **Droits de l'Homme**, notamment :

Article premier – « *Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité.* »

Dans les actions d'hébergement et d'accompagnement social, la déclinaison des valeurs de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme se réalise notamment par :

- ❑ l'exigence de **Non discrimination** dans l'accueil des personnes (quelles que soient leurs convictions religieuses et politiques, leurs valeurs culturelles, leurs orientations sexuelles, leur situation sociale ...),
- ❑ la reconnaissance des **potentialités** de chaque personne à déterminer son propre projet de vie vers l'autonomie et l'insertion,
- ❑ la volonté d'**associer** les personnes à la réalisation de l'accompagnement social et au fonctionnement des actions qui les concernent,
- ❑ la **personnalisation** des prestations d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement social.

Bref historique.....

| | |
|--------|---|
| 1969 : | Création de l'association. |
| 1972 : | Ouverture d'un Foyer d'hébergement pour hommes isolés. |
| 1978 : | Ouverture d'un Foyer d'Accueil en faveur de femmes avec enfant(s) . |
| 1991 : | Création du service d'Accompagnement social lié au Logement . |
| 1999 : | Ouverture d'un Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile . |
| 2003 : | Création du service d'Accompagnement à la Parentalité et mise en œuvre de mesures AED. |

Depuis 2003, l'association continue de **diversifier** les actions d'accueil, d'hébergement et d'insertion. Elle les évalue et les ajuste dans le souci de proposer des prestations de qualité aux usagers. Elle inscrit résolument toutes ses actions **dans le champ des politiques sociales publiques**.

¹⁸ Le projet associatif est celui d'ESPOIR, devenu APPUIS

| |
|---|
| Règlement de fonctionnement de l'entretien des parties communes des étages |
|---|

Vous êtes hébergés au CADA APPUIS.

Afin que votre séjour se passe dans de bonnes conditions d'hygiène, vous devez participer au nettoyage des communs.

La 1^{ère} des règles est de laisser propre après utilisation !

Et :

Faire le ménage entre 8h30 et 11h30, tous les jours de la semaine, y compris le week-end.

Venir signaler dans les bureaux du CADA que vous avez terminé le ménage entre 9h00 et 12h00 :

A titre exceptionnel, échanger le jour de ménage avec une autre personne est possible. Cet échange devra être formalisé en présence des deux parties dans les bureaux du CADA

Lorsque vous êtes venus signaler que vous avez terminé le ménage, le travailleur social viendra vérifier, dès que possible, que cela a bien été fait.

Si vous ne vous êtes pas présenté à 12h00 pour signaler que vous avez terminé le ménage mais que le travailleur social constate la propreté de l'étage, vous ne serez pas sanctionné. Toutefois votre travailleur social référent vous contactera afin de comprendre pourquoi vous n'êtes pas venu en vous rappelant la règle.

Si le ménage n'est pas fait à 12h00 : le travailleur social essaiera de vous contacter et vous demandera de faire le ménage dans l'après midi, avant 16h00, pour qu'il puisse tout de même y avoir un contrôle. C'est votre travailleur social référent qui gèrera directement cette situation avec vous. Si cette demande est respectée, il n'y aura pas de sanction.

Un planning établi sur un mois et sept jours vous permettra de connaître à l'avance vos « jours de ménage »,

Sanctions en cas de non respect de ces règles :

- chaque tour de ménage manqué sur la période du mois devra être récupéré le mois suivant en rajoutant un jour de plus.

Si cette sanction n'est pas respectée, le CADA se réservera le droit de prélever 10€ sur votre AMS pour frais de nettoyage.

En cas de récidive et de volonté manifeste de ne pas accepter les règles de vie du CADA, une mise à pied ou une fin de votre prise en charge pourra être prononcée, conformément au règlement.

Annexe 3 :

Extraits du guide de la bien-traitance de l'ANESM

Pour mieux comprendre le concept de bien-traitance :

« Marquée, dans ses modalités pratiques, par le contexte législatif et déontologique qui encadre les missions des professionnels du secteur social et médico-social, la bien-traitance s'enracine néanmoins dans des principes plus larges. Ces principes relèvent non pas de la pratique professionnelle proprement dite, mais des questionnements éthiques qui habitent et traversent cette pratique. La bien-traitance est une notion qui ne peut se comprendre que dans le sillage d'une recherche collective de sens. Elle s'inscrit dans le projet éthique indissociable de l'action sociale et médico-sociale, qui est une tentative d'articuler le plus justement possible les situations les plus singulières avec les valeurs les plus partagées – valeurs de liberté, de justice, de solidarité, de respect de la dignité. En ce sens, la bien-traitance est bien « l'enjeu d'une société toute entière, un enjeu d'humanité ».../...

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

Enfin, le concept de bien-traitance voit le jour dans les années quatre-vingt-dix au sein du comité de pilotage ministériel de « l'opération pouponnières », opération qui visait à l'humanisation de l'accueil de très jeunes enfants.../...

Le trait d'union du terme bien-traitance signifiait, pour ses créateurs, le lien entre tous ceux qui prenaient part à la démarche. L'enjeu de ce concept était ainsi résumé : « (...) la bien-traitance » des plus vulnérables d'entre les siens est l'enjeu d'une société toute entière, un enjeu d'humanité. »

CHARTE DE L'INTERPRETE

L'interprète a pour mission de **favoriser la communication** entre l'intervenant social, et/ou, les personnes en présence et le résident.

L'interprète s'engage à respecter, comme les intervenants sociaux, le **secret professionnel**. Il s'engage à ne divulguer en aucun cas, les propos entendus.

L'interprète s'engage à **rester neutre**, à ne prendre parti pour aucun des deux interlocuteurs, à ne faire aucun commentaire.

L'interprète **traduit fidèlement** les propos échangés et s'engage à traduire tout ce qui se dit et seulement ce qui se dit.

L'interprète s'engage à **respecter les croyances** religieuses, culturelles et idéologiques. Il ne porte aucun jugement sur les propos tenus.

L'interprète s'engage à **être ponctuel** eu égard aux autres interlocuteurs.

Je soussigné(e).....
Accepte la présente charte et m'engage à en respecter les termes.
Fait à Mulhouse le.....

Signature :