



# Étude relative à l'intégration des primo-arrivants dans la région Provence-Alpes Côte d'Azur

Rapport final – avril 2020



**FORS** RECHERCHE SOCIALE

69, rue La Fayette - 75009 PARIS  
Tél. : 01 48 24 79 00  
E-mail : [fors@fors-rs.com](mailto:fors@fors-rs.com)  
[www.fors-rs.com](http://www.fors-rs.com)

## EDITORIAL

En juin 2018, un comité interministériel à l'intégration a profondément renouvelé la politique d'accueil et d'intégration des étrangers en France.

Afin d'adapter cette politique au contexte du territoire, j'ai souhaité que soit engagé un travail de connaissance sur les populations primo-arrivantes en région Provence-Alpes-Côte-D'azur.

J'ai demandé à la direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale de mener à bien ce chantier, en s'appuyant sur un comité de pilotage partenarial. Le cabinet FORS-Recherche sociale a été mandaté en juillet 2019 pour réaliser cette étude dont l'objectif principal était de disposer d'une connaissance fiable et actualisée sur les profils, caractéristiques et besoins des publics primo-arrivantes, tout en interrogeant la cohérence, la pertinence et l'efficacité des dispositifs d'intégration déployés sur le territoire.

De nombreux acteurs ont contribué à la réalisation de ce travail et je tiens à les en remercier.

Les 7000 personnes accueillies chaque année dans la région bénéficient d'un contrat d'intégration républicaine, première étape d'un parcours organisé par l'Etat et ses partenaires. Pour autant, l'étude nous montre que malgré des moyens en accroissement et les efforts de l'ensemble des acteurs, de nombreux défis restent à relever.

J'en retiendrai quelques-uns qui auront vocation à s'inscrire dans un plan d'action que l'Etat initiera avec ses partenaires.

Le premier défi est celui de la coordination et de la qualification des acteurs. Des plates-formes territoriales de coordination pourraient permettre une meilleure interconnaissance et articulation des interventions. Les professionnels de droit commun doivent être également être mieux formés et accompagnés afin de mieux appréhender les difficultés rencontrées par ce public.

Le deuxième défi est celui de l'accès aux ressources essentielles que sont la santé et le logement. Le préalable est la lutte contre le non-recours aux droits. Il serait utile à cet effet d'instaurer dans chaque service un référent « intégration » interlocuteur privilégié des associations. L'offre de prévention et de soins, notamment en matière de santé mentale, doit être renforcée, ainsi que l'offre de logements, par le parc privé ou le parc social, pour les populations réfugiées. Des moyens d'accompagnement social vers le logement dédiés seront consacrés à cet objectif.

Le troisième défi est celui de la formation et de l'insertion professionnelle. L'offre d'apprentissage linguistique et de formation, qui a été fortement renforcée pour ce public, doit être plus lisible et accessible à tous.

Permettre d'accélérer les parcours d'intégration dans toutes ses dimensions est une ambition collective. Je m'engage à ce que les services de l'Etat soient pleinement mobilisés dans cet objectif.

Mon souhait enfin est d'associer pleinement les collectivités qui s'engageront auprès de l'Etat à mieux accueillir et mieux accompagner, au plus près de leur quotidien, les personnes primo-arrivantes. C'est un enjeu que nous nous devons de relever.

Christophe MIRMAND

# Sommaire

<b>Introduction : contexte, objectifs et méthodologie de l'étude .....</b>	<b>5</b>
A. Le contexte : une politique publique en mutation .....	5
B. Les objectifs et enjeux de l'étude .....	7
C. La méthodologie déployée.....	8
1. Une mission en trois phases.....	8
2. Présentation des panels de personnes interrogées : les primo-arrivants et les opérateurs .....	10
3. L'organisation du rapport.....	14
<b>Première partie - La gouvernance régionale et locale : des besoins de pilotage et surtout d'animation d'un champ complexe, aux multiples acteurs .....</b>	<b>15</b>
A. Une diversité de programmes et de lignes de financements pour l'accueil et l'intégration des primo-arrivants .....	16
1. Une politique interministérielle à plusieurs échelles.....	16
2. Les financements de la politique d'accueil et d'intégration .....	17
3. Les principaux programmes nationaux déclinés dans la région.....	20
4. Un pilotage et une animation territoriale encore perfectibles, mais qui s'affirment dans certains départements.....	23
B. L'avis des opérateurs sur le pilotage, l'animation, et l'adéquation de l'offre aux besoins .	25
1. Un enjeu de lisibilité et d'animation territoriale.....	25
2. Une offre à destination des primo-arrivants jugée encore en décalage avec les besoins.....	27
C. Les besoins de formation sur les problématiques des primo-arrivants .....	27
1. Des besoins en formation principalement identifiés pour les services publics de droit commun ..	27
2. Près des deux tiers des répondants jugent important de renforcer l'interconnaissance entre acteurs et la formation.....	29
D. Synthèse et préconisations sur le volet gouvernance .....	33
<b>Deuxième partie - Le regard des primo-arrivants sur le soutien à leur intégration en France .....</b>	<b>35</b>
A. Les caractéristiques des primo-arrivants en région PACA.....	36
B. Un panel de primo-arrivants face à l'offre d'accueil et d'intégration .....	37
1. Une formation civique du CIR plutôt appréciée, mais dont il est difficile d'estimer l'impact .....	38
2. La langue : un prérequis de l'intégration et de très fortes attentes des publics, partiellement couvertes.....	40
3. La scolarisation, un levier de l'intégration particulièrement valorisé.....	41
4. Une intégration qui passe par les rencontres et le lien social .....	42
5. Des personnes qui se projettent en France sur le long terme, mais encore relativement isolées socialement .....	44
<b>Troisième partie - Les approfondissements par thématique .....</b>	<b>45</b>
A. La formation linguistique : un besoin de coordination des parcours dans la durée .....	46

1. Un socle commun national fondé sur le CIR, et une offre complémentaire déployée localement..	46
2. Les parcours FLE du CIR : près de la moitié des signataires de PACA n'a pas de prescription.....	48
3. Selon les acteurs de terrain : un manque de lisibilité et de coordination dans l'offre de formation linguistique .....	48
4. Des primo-arrivants avec des attentes fortes vis-à-vis de la formation linguistique.....	53
5. Synthèse et recommandations.....	55
<b>B. L'insertion professionnelle : une priorité pour les primo-arrivants comme pour les pouvoirs publics et acteurs associatifs.....</b>	<b>57</b>
1. Le déploiement en cours des programmes d'accompagnement renforcé et d'expériences locales	57
2. Les réponses au questionnaire : un pilotage et une coordination de l'offre d'accompagnement vers l'emploi à améliorer .....	61
3. Les recommandations des acteurs.....	63
4. Des primo-arrivants qui veulent travailler, sont connus des services publics de l'emploi, mais font face à d'importants freins dans leur accès à l'emploi .....	67
5. Synthèse et préconisations .....	70
<b>C. L'accès aux droits et l'accompagnement global : des besoins importants, des réponses multiples mais encore insuffisantes.....</b>	<b>73</b>
1. Une pluralité d'acteurs et d'initiatives favorables à l'accès aux droits en région PACA.....	73
2. Les répondants au questionnaire soulignent des enjeux de lisibilité et de coordination avec les services administratifs.....	76
3. Du côté des primo-arrivants : des besoins d'accompagnement importants et essentiels vers l'intégration et l'autonomie .....	80
4. Synthèse et préconisations .....	85
<b>D. La santé et l'accès aux soins des primo-arrivants : un difficile accès aux spécialistes et un fort enjeu en matière de santé mentale .....</b>	<b>86</b>
1. L'ARS et les PASS : des acteurs de la santé mobilisés pour l'ensemble des migrants.....	87
2. Les avis des opérateurs : des problématiques de pilotage de l'offre et d'accès aux soins spécialisés .....	88
3. Les primo-arrivants face aux problématiques de santé.....	93
4. Synthèse et préconisations .....	95
<b>E. L'accès au logement des ménages réfugiés .....</b>	<b>97</b>
1. Le relogement des bénéficiaires d'une protection internationale, une priorité récente .....	97
2. Les réponses au questionnaire : un accord sur un besoin d'accompagnement .....	101
3. Les besoins en accompagnement.....	104
4. Pour les réfugiés : un temps long avant de se stabiliser dans un logement .....	108
5. Synthèse et préconisations .....	111
<b>Conclusion .....</b>	<b>113</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>118</b>
1. Thèmes et localisation des tables rondes .....	118
2. Actions financées par le BOP 104 action 12 .....	118
3. Les actions financées par le BOP 104, action 15 en 2018 .....	119
4. Caractéristiques socio-démographiques des signataires de CIR sur la DT 13 de l'OFIL.....	120
5. Actions pour les migrants financées dans le cadre du PRAPS 2018-2023 .....	122
6. Table des encadrés sur les actions mises en place dans la région .....	124

# Introduction : contexte, objectifs et méthodologie de l'étude

## A. Le contexte : une politique publique en mutation

La Direction Régionale et Départementale Jeunesse Sport et Cohésion Sociale (DRDJSCS) PACA a mandaté en juillet 2019 FORS-Recherche sociale pour une étude sur **l'accueil et l'intégration des primo-arrivants en région Provence-Alpes-Côte-d'Azur**.

Ce souhait s'exprime dans le contexte particulier d'une politique publique qui a beaucoup évolué ces dernières années, notamment sous l'effet de la progression importante de la demande d'asile. La politique d'intégration a longtemps été organisée autour de la notion d'« immigrés » et prenait en compte l'ensemble des étrangers, récemment arrivés ou durablement installés en France.

Depuis le milieu des années 2010, **la politique publique d'accueil et d'intégration se centre sur l'accompagnement des personnes originaires de pays hors de l'Union européenne, nouvellement arrivées et amenées à séjourner durablement en France, désignées par l'administration comme les « primo-arrivants »**.

- **Une politique d'intégration qui se centre sur l'accueil et le parcours des primo-arrivants**

Depuis le milieu des années 2010, s'affirme la volonté de repenser et améliorer la politique d'accueil française, une fois obtenu un titre de séjour. Des rapports publics<sup>1</sup>, des orientations nationales<sup>2</sup> et deux lois en ont précisé les nouveaux contours. La loi relative au « droit des étrangers en France » du 7 mars 2016 organise le « parcours d'intégration républicaine » autour de quatre objectifs : la compréhension des valeurs et principes de la République, l'apprentissage de la langue française, l'intégration sociale et professionnelle, l'accès à l'autonomie.

La loi « pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie » du 10 septembre 2018 donne au parcours d'intégration républicaine un objectif « d'intégration sociale et professionnelle » et renforce le dispositif d'accueil.

La « feuille de route » de 2014 précisait que « *les premières années de l'installation sont déterminantes pour l'insertion des nouveaux arrivants dans la société française* ». Dans cette perspective, la loi de mars 2016 a instauré un nouveau contrat entre **l'étranger et l'État : le Contrat d'Intégration républicaine (CIR), qui fixe le parcours d'accueil et d'intégration des primo-arrivants pendant leurs premières années d'installation en France**, prend en 2016 la suite du Contrat d'accueil et d'intégration (CAI) mis en place en 2007.

Il renforce la formation linguistique et instaure un accompagnement des primo-arrivants pouvant aller jusqu'à 5 ans. Ils peuvent bénéficier pendant cette période d'actions financées par des crédits spécifiques dédiés à l'intégration renforçant les politiques de droit commun. Le CIR est désormais articulé à la délivrance des titres de séjour, et les personnes doivent justifier de leur participation aux formations prescrites par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII).

---

<sup>1</sup> Rapport Tuot de février 2013, « La grande nation pour une société inclusive », rapport d'Aurélien Taché de février 2018, « 72 propositions pour une politique ambitieuse d'intégration des étrangers arrivant en France ».

<sup>2</sup> La « feuille de route relative à la politique d'égalité républicaine et d'intégration » de février 2014, la « Stratégie nationale pour l'intégration des réfugiés » de juin 2018.

Le CIR est conclu entre l'État français et tout étranger non européen admis au séjour en France souhaitant s'y installer durablement, sauf exceptions<sup>3</sup> : en pratique, la signature d'un CIR concerne les conjoints de français, les étrangers arrivant en France au titre du regroupement familial, les réfugiés et leurs familles. Il prend acte de la volonté d'installation durable.

A la suite du Comité Interministériel à l'intégration de juin 2018, **le contenu du CIR a été renforcé. Le parcours rénové a pris effet en mars 2019 :**

- le temps consacré à la formation civique double (passage de 12 à 24 heures) et son contenu est refondé ;
- la formation linguistique passe de 200 à 400 heures, et 600h sont prévues pour les non lecteurs et non scripteurs ;
- le signataire peut s'inscrire dans un parcours d'orientation et d'insertion professionnelle ;
- un entretien de fin de CIR doit permettre une orientation vers les services de droit commun, et notamment le service public de l'emploi.

#### **La Stratégie nationale pour l'accueil et l'intégration des réfugiés de juin 2018**

S'inspirant du rapport d'Aurélien Taché, la Stratégie nationale a été présentée lors du Comité interministériel à l'intégration du 5 juin 2018. Elle organise une refonte de la politique d'intégration, autour de 7 priorités :

- Renforcer le pilotage de la politique d'intégration des réfugiés
- Engager chaque réfugié dans un parcours d'intégration renforcé
- Améliorer la maîtrise de la langue française et l'accès à la formation et à l'emploi des réfugiés
- Garantir l'accès au logement des réfugiés
- Améliorer l'accès aux soins des demandeurs d'asile et des réfugiés
- Améliorer l'accès aux droits
- Favoriser les liens entre réfugiés et la France

Ces priorités sont déclinées dans un plan de 67 actions qui a l'ambition de prendre en compte de manière globale l'intégration des réfugiés : l'accès au logement, à l'emploi et à la formation, l'accès aux soins, l'accès aux droits, l'intégration à la société civile par le sport, la culture, l'investissement associatif.

Les orientations opérationnelles de la politique d'accueil et d'intégration sont définies depuis 2018 par le biais d'instructions annuelles du ministère de l'Intérieur, et pour ce qui concerne le logement, au travers d'instructions relatives au relogement des réfugiés conjointes au ministère de l'Intérieur et au ministère de la Cohésion sociale.

**Depuis 2018, les moyens associés à la politique d'accueil et d'intégration ont progressé. Les orientations nationales les plus récentes marquent un ciblage de plus en plus fort, parmi les primo-arrivants, sur les publics réfugiés, pendant que l'action publique se renforce nettement sur les volets de l'accès à l'emploi et à la langue.**

---

<sup>3</sup> Le CIR ne concerne pas tous les étrangers nouvellement installés en France. Sont exemptés : les étudiants, les stagiaires, les travailleurs saisonniers, les salariés exerçant une profession commerciale, industrielle ou artisanale, les bénéficiaires d'un titre pour raisons de santé, et les étrangers ayant eu une résidence continue en France pendant au moins 8 ans et une scolarité pendant au moins 5 ans après l'âge de 10 ans dans un établissement français. En outre, les personnes étrangères ayant effectué leur scolarité dans un établissement français pendant au moins trois ans en sont dispensées, tout comme celles qui ont suivi des études supérieures en France pendant au moins un an.

- **Des profils de primo-arrivants qui évoluent**

Depuis 2015, environ 100 000 titres de séjour sont accordés chaque année à des étrangers relevant de la catégorie « primo-arrivants » (sans les étudiants, travailleurs saisonniers et tous les titres courts n'ayant pas vocation à être renouvelés).

L'actualité internationale engendre des flux migratoires importants vers la France, ce qui se traduit notamment par une progression des titres de séjour délivrés pour des motifs humanitaires – pendant que se maintient le niveau des titres de séjour accordés au nom de la vie familiale (regroupement familial, mariage...) et du droit à faire des études. 97 940 contrats d'intégration républicaine ont été signés en 2018 : le premier motif de signature d'un CIR reste l'obtention d'un titre pour « motif familial » (56,1% des signataires de CIR à l'échelle nationale), le deuxième étant le motif « asile » (25,5%)<sup>4</sup>.

Cette progression des titres de séjour pour le motif « asile » fait évoluer le profil des primo-arrivants, dans la mesure où les bénéficiaires de la protection internationale ou subsidiaire sont plus souvent des hommes, isolés, qui ont peu, voire pas, de connaissance du français. Par ailleurs, ces bénéficiaires ont comme spécificité de venir de zones de guerre, d'avoir traversé des parcours migratoires souvent très longs et très violents, et présentent donc souvent des vulnérabilités particulières liées à cette période traumatique.

## B. Les objectifs et enjeux de l'étude

À l'échelle locale, le pilotage de la politique d'intégration repose sur les préfets de région et de département, les DR(D)JSCS et les DDCS/PP. **Les orientations récentes de la politique nationale renforcent les missions de pilotage et d'animation au niveau local.**

C'est dans ce contexte **que les services de la DRDJSCS PACA ont souhaité disposer d'une connaissance fiable et actualisée sur les profils, caractéristiques et besoins des publics primo-arrivants dans la région PACA tout en interrogeant la cohérence, la pertinence et l'efficacité des dispositifs d'intégration déployés sur le territoire.**

L'étude poursuit deux objectifs complémentaires :

- Évaluer les conditions et les réalités de l'intégration des primo-arrivants dans la région PACA par une analyse de l'offre disponible, de la couverture des besoins des publics et du retour des bénéficiaires concernés ;
- Mobiliser les acteurs territoriaux de la région PACA pour analyser et améliorer les dispositifs d'accueil et d'intégration des primo-arrivants.

Elle a pour but d'examiner la façon dont les pouvoirs publics, les associations et institutions, et les primo-arrivants eux-mêmes, jugent cette phase d'accueil et d'intégration : la finalité étant d'adapter les dispositifs en place et mieux répondre aux besoins constatés.

L'étude examine **de manière qualitative la gouvernance, la mise en œuvre et les effets de ces politiques sur les personnes.** Elle ne consiste donc pas en un état des lieux et une évaluation de chacun des dispositifs d'accueil et d'accompagnement déployés sur le territoire régional.

Elle repose sur **l'analyse de la perception des acteurs de l'accueil et de l'accompagnement quant à l'organisation et l'adéquation de l'offre de services proposée aux besoins des publics. En regard, les publics eux-mêmes ont été interrogés sur la perception de leurs conditions d'installation et d'intégration.**

---

<sup>4</sup> OFII, rapport d'activité 2018.

Elle a été suivie par un comité de pilotage constitué de/des :

- Services de l'État : DRDJSCS, DIRECCTE, les 6 DDCS/PP, ARS ;
- L'OFII 13 et 06 ;
- Pôle emploi ;
- Le SIAO 13 ;
- L'AR HLM PACA ;
- Les 3 centres de ressources régionaux : Centre Osiris, le Centre Ressource Illettrisme et le Centre de ressources Espace.

Quatre temps d'échanges ont été organisés avec ce comité de pilotage, en juillet, août et novembre 2019. En mars 2020, la dernière rencontre a pris la forme d'une séance de travail sur des préconisations.

Les membres du comité de pilotage ont été également présents au cours des tables rondes départementales organisées entre janvier et février 2020, dans la deuxième phase de la mission.

## C. La méthodologie déployée

### 1. Une mission en trois phases

- **Une phase de cadrage (juillet – septembre 2019)**

La phase de cadrage avait pour objectif d'analyser l'offre à destination des primo-arrivants à l'échelle des territoires, des départements et de la région PACA. Elle a reposé sur :

- **Un recueil et une analyse documentaire** de l'ensemble des appels à projets, des bilans produits, et des documents cadrant l'action publique à destination des primo-arrivants
- **Un portrait statistique**, à partir des données de l'OFII et de la DRDJSCS, sur les profils et l'évolution des publics primo-arrivants dans la région PACA
- **La conduite de 23 entretiens**, en face-à-face ou par téléphone, avec :
  - Les services de l'État : DRDJSCS, DDCS/PP, SGAR, DIRECCTE, ARS
  - L'OFII 06 et l'OFII 13
  - La CPAM 13 et la CAF 13
  - L'Éducation nationale : CASNAV du Var
  - La Coordination des PASS
  - L'association régionale des missions locales
  - L'association régionale HLM
  - Le SIAO 04 et le SIAO 13
  - Les 3 centres de ressources régionaux

Cette phase de cadrage a en particulier permis de comprendre le contexte des politiques d'intégration des primo-arrivants en région PACA, et de construire les outils d'enquête, qui ont été retravaillés et validés par les membres du Comité de pilotage.

- **La phase d'enquête (octobre – décembre 2019)**

Les deux enquêtes, par entretien et par questionnaire, se sont déroulées conjointement.

- **Une enquête qualitative auprès des publics primo-arrivants**

**29 entretiens semi-directifs ont été conduits auprès d'un panel de primo-arrivants volontaires,** signataires de CIR, contactés via les associations qui les accompagnent. Cela a représenté 32 personnes (pour 29 ménages) adultes.

Ces entretiens n'avaient pas de visée représentative : ils avaient pour objet d'éclairer de façon qualitative les conditions d'installation et d'intégration de ces publics, mais aussi d'enrichir l'analyse sur la politique d'intégration régionale en faisant entendre la voix de ceux qui en sont bénéficiaires.

Les entretiens, d'une durée minimale d'une heure, ont été pour la plupart conduits en français. Cinq ont été effectués en présence d'un interprète bénévole ou professionnel et deux ont été menés en anglais. La trame d'entretien permettait d'aborder les éléments suivants :

- Le parcours de vie antérieur à l'arrivée en France ;
- L'arrivée et les premiers mois en France ;
- La situation sociale, économique et résidentielle depuis l'arrivée en France ;
- La relation aux institutions, aux travailleurs sociaux, aux associations et à l'accompagnement qui a pu être proposé ;
- Le contenu de l'accompagnement et les démarches réalisées ;
- Leur regard sur leur intégration et leurs projets d'avenir.

Dans le rapport, nous avons fait le choix de ne pas consacrer une partie distincte à l'exploitation de ces entretiens, mais d'intégrer la voix des primo-arrivants à chaque partie.

- **Une enquête par questionnaire auprès d'acteurs impliqués dans l'accueil et l'intégration des primo-arrivants**

Un questionnaire en ligne a été soumis aux acteurs de l'accueil et de l'accompagnement des primo-arrivants. Prévu à l'origine pour être envoyé aux seuls opérateurs associatifs financés par le BOP 104, la liste de destinataires a été élargie sur proposition du comité de pilotage, et le questionnaire a ainsi été envoyé à près de 700 acteurs – nombre d'entre eux n'ont donc pas nécessairement d'actions spécifiques en direction des primo-arrivants :

- opérateurs du BOP 104 et de l'OFII
- membres des réseaux du CRI et d'Espace
- PASS et opérateurs du PRAPS
- missions locales, PLIE et les E2C
- CADA et CPH, structures d'hébergement généralistes

**Ce questionnaire visait à recueillir les points de vue des différents acteurs de l'intégration concernant les besoins des primo-arrivants et les réponses qui y sont apportées.**

- Un tronc commun permettait de présenter succinctement le rôle de la structure dans l'accueil des primo-arrivants et de connaître l'avis du répondant sur la gouvernance, l'adéquation de l'offre aux besoins, les enjeux de formation, les leviers d'amélioration de l'offre d'accompagnement.
- Un choix de 5 thématiques était proposé pour un approfondissement (partie optionnelle) : accès aux droits, apprentissage linguistique, accès à l'emploi, accès à l'hébergement et au logement, accès à la santé. Ces 5 thématiques, qui reprennent les catégories des instructions nationales sur la politique d'intégration, avaient été définies dans le cahier des charges de la mission.

Le questionnaire a été mis en ligne entre le 2 et 28 octobre 2019<sup>5</sup> et a obtenu 186 réponses.

De plus, deux **questionnaires spécifiques simplifiés** ont été diffusés à des catégories d'acteurs particulières :

- Les bailleurs HLM - questionnaire envoyé via l'AR HLM PACA Corse : 22 répondants
- Les CAF : 4 répondants

Une exploitation provisoire du résultat de ces enquêtes a été présentée en comité de pilotage début novembre 2018.

- **Une mobilisation partenariale via cinq tables rondes départementales (janvier – février 2020)**

A la suite de la phase d'enquête, des tables-rondes partenariales d'une demi-journée ont été organisées début 2020. Les DDCS/PP ont invité les acteurs locaux de l'intégration et choisi les interventions destinées à illustrer les actions portées localement<sup>6</sup>. Le comité de pilotage avait donné trois objectifs à ces tables rondes :

- Un objectif général : faire vivre l'animation départementale sur la politique d'accueil et d'intégration, à travers un débat et un temps de travail entre acteurs ;
- Deux objectifs opérationnels :
  - Échanger sur les résultats intermédiaires de l'étude et débattre avec les acteurs impliqués de préconisations possibles pour une meilleure appréhension et couverture des besoins ;
  - Valoriser des actions menées dans la région.

Chaque table ronde a été plus particulièrement consacrée à une thématique (accès aux droits, emploi, santé, logement, apprentissage linguistique). Elles étaient organisées en deux temps :

- Un premier temps de restitution de la phase d'enquête de l'étude ;
- Un second temps d'échanges sur la thématique de la table ronde, à partir de témoignages d'acteurs.

Chaque table ronde a fait l'objet d'un compte rendu des échanges. Le présent rapport intègre les éléments qui ont pu y être discutés et les actions qui y ont été présentées.

## 2. Présentation des panels de personnes interrogées : les primo-arrivants et les opérateurs

- **Le panel de primo-arrivants rencontrés lors d'entretiens qualitatifs**

Le panel a été constitué au fil de l'eau grâce à la mobilisation de différents acteurs associatifs qui travaillent en lien direct avec ces publics.

Le cahier des charges souhaitait que ce panel respecte la répartition des signataires de CIR, soit un tiers avec un statut de réfugiés et deux tiers avec un autre statut. Cette répartition n'a pas été possible dans la mesure où les associations nous ont orientés vers des personnes ayant en grande

---

<sup>5</sup> 3 relances emails ont été effectuées, et une relance téléphonique systématique auprès des opérateurs du BOP 104

<sup>6</sup> En annexe, tableau de l'organisation des tables rondes

partie le statut de réfugiés, majoritaires parmi leurs usagers. Cela a entraîné une surreprésentation des personnes relevant du statut de réfugié – BPI et protection subsidiaire<sup>7</sup> - dans le panel final.

**Le panel illustre cependant la diversité des primo-arrivants en région PACA.**

	Profil des primo-arrivants rencontrés <sup>8</sup>		
Statuts et nationalités	14 réfugiés BPI 6 sous protection subsidiaire 9 personnes ayant un titre de séjour « vie privée et familiale ».	15 nationalités <i>Afghane, albanaise, algérienne, bangladais, cambodgienne, érythréenne, guinéenne, iranienne, marocaine, philippine, russe, soudanaise, syrienne, vénézuélienne, vietnamienne</i>	11 personnes ont achevé le parcours obligatoire du CIR 15 ont un CIR en cours 1 n'a pas signé de CIR
Profil démographique	17 femmes 15 hommes (3 entretiens en présence de couples)	de 20 à 48 ans arrivés sur le territoire français entre 2015 et 2019.	14 familles avec enfants 1 couple 9 hommes isolés 5 femmes isolées
Insertion sociale et économique	13 hébergés en structures 5 ménages locataires 8 chez le conjoint / les parents 1 en hébergement citoyen 2 hébergements chez des tiers	10 personnes en recherche d'emploi 9 sans emploi 8 en emploi (dont un micro-entrepreneur) 3 en formation	11 personnes au RSA 9 personnes vivant sur les revenus du conjoint 8 personnes ayant un salaire ou des revenus d'activité 2 personnes n'ayant aucune ressource 1 percevant encore l'ADA 1 percevant la prime d'activité

- **Les 186 répondants au questionnaire en ligne**

**Les répondants comptent 84 opérateurs financés par le BOP 104 et 14 opérateurs de l'OFII.**

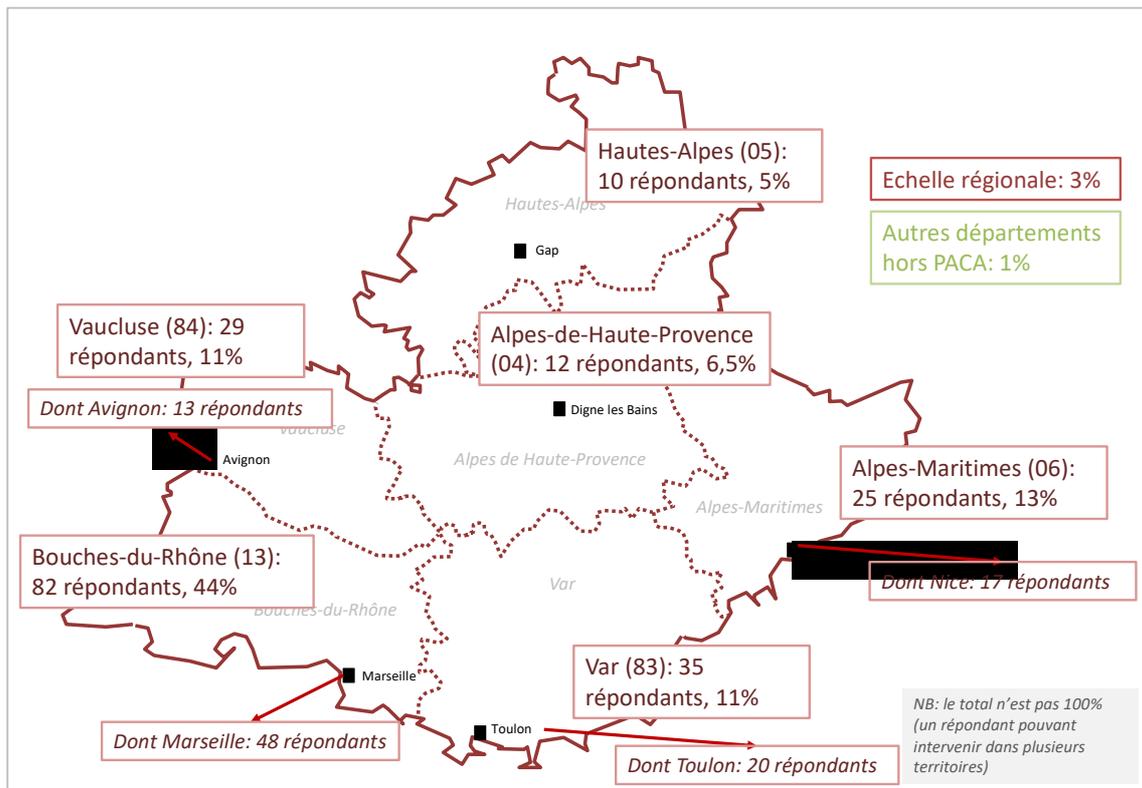
Notre panel est marqué par la prépondérance des acteurs des Bouches-du-Rhône (44% des répondants y interviennent) - les plus nombreux également dans la pratique.

Les répondants interviennent dans des organismes se définissant :

- **comme « généralistes tous publics » pour 66% d'entre eux ;**
- **comme spécialisés dans l'accueil et l'accompagnement des étrangers** (quels que soient le statut et la durée d'installation) **pour 24% ;**
- 10% comme « autres ».

<sup>7</sup> La protection subsidiaire est accordée aux personnes qui ne remplissent pas les conditions pour obtenir le statut de réfugié, mais sont menacés gravement dans leur pays. Elles reçoivent une carte de séjour pluriannuelle d'une durée maximale de 4 ans (les réfugiés bénéficiaires de la protection internationale – BPI – reçoivent une carte de résident de 10 ans).

<sup>8</sup> Cf. tableau de présentation détaillée des enquêtés en annexe



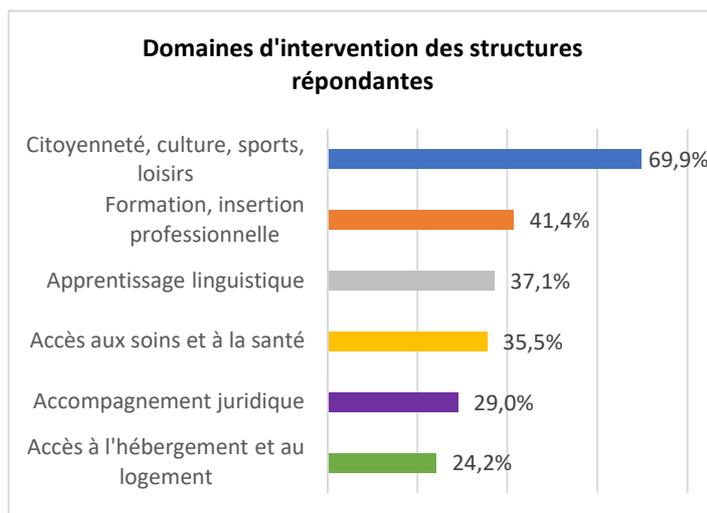
**Les territoires géographiques d'intervention des répondants**

Le questionnaire étant anonyme, il n'était pas demandé au répondant d'identifier sa structure et sa fonction.

Plusieurs questions permettent cependant de cerner les grandes caractéristiques des structures dans lesquelles interviennent les répondants.

Celles-ci couvrent l'ensemble du spectre de l'accompagnement.

**La plupart intervient sur plusieurs champs à la fois. 70% se positionnent sur les champs larges de la citoyenneté / culture, sport, loisirs** – ces aspects étant presque toujours complémentaires à d'autres champs d'intervention. Des associations de proximité et des centres sociaux sont là les plus représentés.

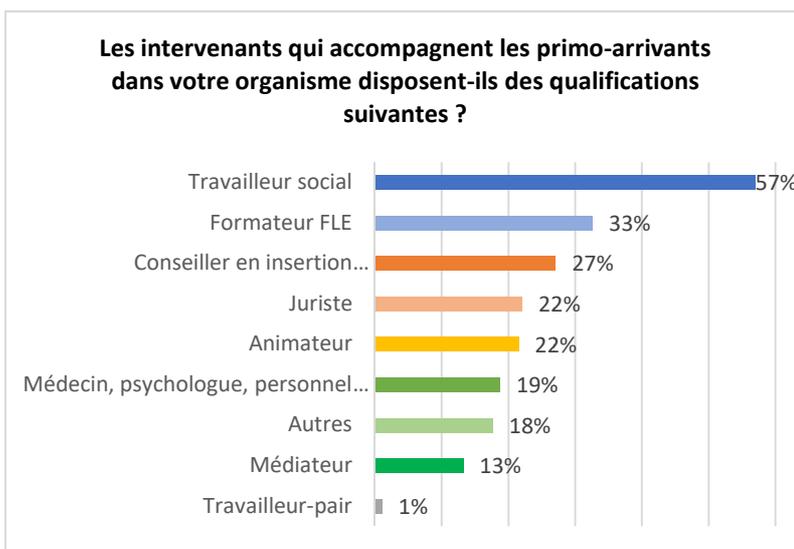


Les personnels les plus représentés dans les structures répondantes sont les travailleurs sociaux. Notons qu'un tiers de ces structures associe des formateurs de français langue étrangère (FLE), et un peu plus d'un quart des conseillers d'insertion professionnelle.

L'aspect généraliste de l'accompagnement pratiqué dans la plupart des structures transparaît également dans la confrontation entre les domaines d'intervention des structures et les compétences qui y sont déployées.

Par exemple : 35% disent intervenir sur l'accès aux soins, mais 19% seulement disposent de personnel de santé.

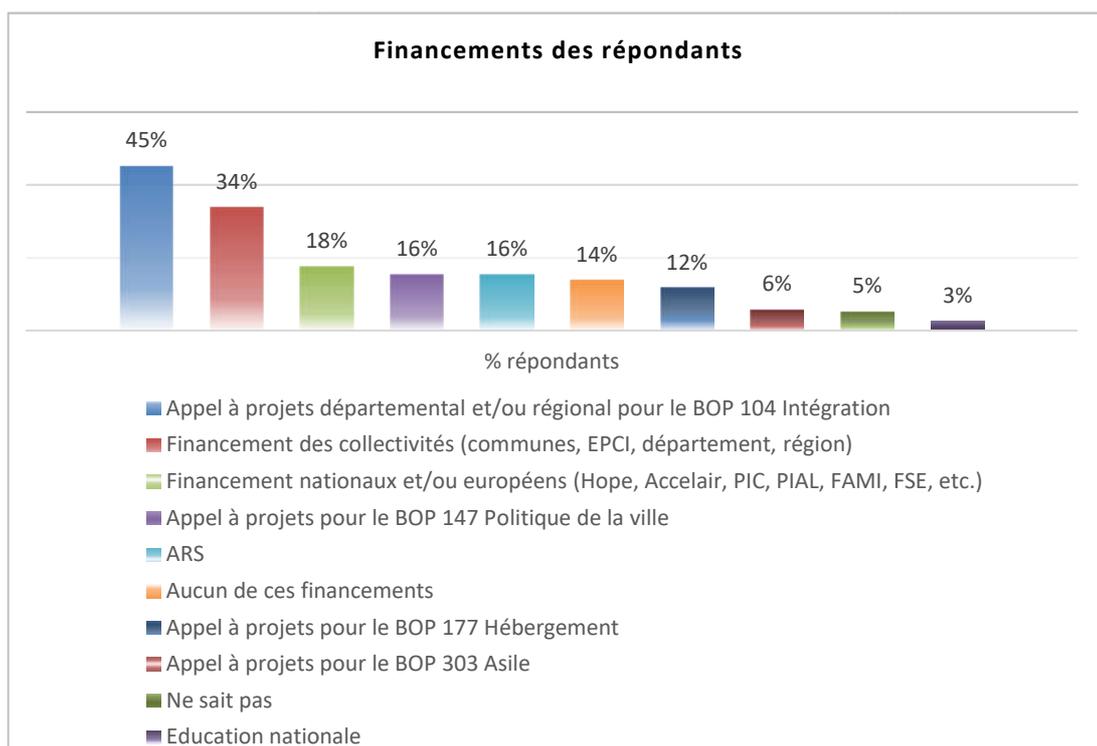
29% disent intervenir sur l'accompagnement juridique, mais 22% emploient des juristes.



Réponse à choix mutiple (résultats > 100%), % fait sur le nombre de répondants

La moitié des structures répondantes (54,3%) n'emploie que du personnel salarié, et seules 8 structures (4,3%) sont uniquement composées de bénévoles. Les autres structures emploient du personnel salarié et des bénévoles (19 disent que leur action repose majoritairement sur le travail de bénévoles).

**Les structures répondantes font appel, pour leur financement, à l'ensemble des financements publics mobilisables pour l'accueil et l'accompagnement des primo-arrivants. Un peu plus d'une vingtaine dit cependant ne pas être financée sur ces fonds.**



### 3. L'organisation du rapport

Pour présenter les apports de l'ensemble de ces investigations, le rapport a été construit en trois parties :

- **La première partie revient plus particulièrement sur le pilotage et l'animation de la politique d'intégration des primo-arrivants à l'échelle locale.** Elle est fondée sur une approche documentaire pour tout ce qui relève des financements spécifiques, sur les apports des entretiens de cadrage pour l'organisation du pilotage départemental et sur ceux du questionnaire « opérateurs » et des échanges dans les tables rondes.

La partie se termine par une synthèse assortie de préconisations sur la problématique de l'animation territoriale.

- **La deuxième partie s'attache à décrire les profils et parcours des primo-arrivants en région PACA, à partir de deux sources distinctes.**

**Les données statistiques** fournies par la DRDJSCS et l'OFII permettent de décrire les grandes caractéristiques des primo-arrivants à l'échelle de la région, avec des déclinaisons départementales.

Ce portrait statistique est illustré ensuite à partir de **l'apport qualitatif des entretiens avec les primo-arrivants**. Dans cette partie est proposé un premier regard sur la façon dont les personnes rencontrées vivent leur intégration, à partir de quelques thèmes : leur point de vue sur le CIR, aussi bien à travers la formation civique que la formation linguistique ; les leviers de leur socialisation et intégration, au travers de la scolarisation des enfants et des liens avec la société d'accueil qu'ils ont pu commencer à tisser.

- **La troisième partie s'attache aux approfondissements thématiques demandés dans le cahier des charges :** apprentissage linguistique, accès aux droits, insertion professionnelle, accès aux soins et au logement. Chaque partie thématique est organisée de la même façon :
  - o Une introduction par une présentation rapide des orientations de la politique nationale et locale, et des principaux acteurs en présence
  - o Une présentation des principaux résultats du questionnaire « opérateurs ». Ces résultats sont précisés et analysés en mobilisant les échanges dans les tables rondes et les commentaires qualitatifs libres des questionnaires. Des illustrations d'actions et « bonnes pratiques » sont présentées dans des encadrés.
  - o Une troisième sous-partie donne la parole au panel de primo-arrivants, avec des extraits d'entretiens centrés sur la thématique.
  - o Chaque thématique se termine sur une synthèse introduisant des préconisations, issues des échanges dans les tables rondes et au sein du comité de pilotage de mars 2020.

**Première partie - La gouvernance régionale et locale : des besoins de pilotage et surtout d'animation d'un champ complexe, aux multiples acteurs**

## A. Une diversité de programmes et de lignes de financements pour l'accueil et l'intégration des primo-arrivants

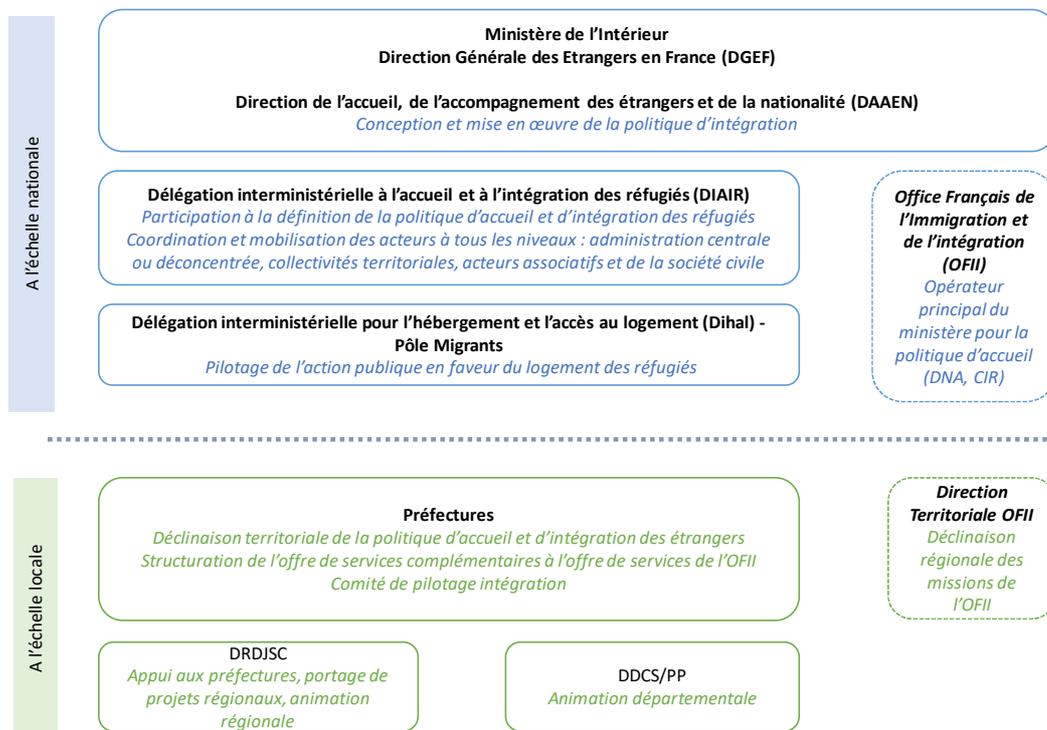
La politique d'intégration des primo-arrivants associe une diversité d'organismes et une multiplicité de programmes pilotés à différentes échelles.

### 1. Une politique interministérielle à plusieurs échelles

La politique d'accueil et d'accompagnement des étrangers primo-arrivants est confiée au ministère de l'Intérieur depuis 2009 (Direction générale des étrangers en France - DGEF). En son sein, c'est la Direction de l'accueil, de l'accompagnement des étrangers et de la nationalité (DAAEN) qui est plus particulièrement chargée de concevoir et mettre en œuvre la politique d'intégration.

Par ailleurs, la **Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DIAIR)**, instituée à l'été 2017, conduit une mission de coordination et de mobilisation globale des acteurs à tous les niveaux : administration centrale ou déconcentrée, collectivités territoriales mais aussi acteurs associatifs et de la société civile. Elle pilote la **Stratégie nationale pour l'intégration des personnes réfugiées** – cette compétence étant partagée, sur le volet « logement », avec le « Pôle migrants » de la Délégation interministérielle pour l'hébergement et l'accès au logement (DIHAL).

#### Pilotage de la politique d'accueil et d'intégration



A l'échelle locale, le « premier accueil » est confié à la **Direction Territoriale de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII)**. Sur le volet « hébergement », celui-ci gère le dispositif national d'accueil (DNA) et sur le volet « intégration » la mise en œuvre de l'offre de services

proposée dans le cadre du CIR : entretien et évaluation, proposition de formation linguistique, et, depuis 2019, bilan du CIR avec le bénéficiaire...

Sur les territoires, **les préfets de région et de département assurent la structuration de l'offre de services complémentaires à l'offre de services de l'OFII**, en fonction des orientations stratégiques nationales adressées chaque année par le ministre de l'Intérieur.

## 2. Les financements de la politique d'accueil et d'intégration

**Le programme 104 « Intégration et accès à la nationalité française » organise le financement des actions complémentaires** à l'offre de services de l'OFII. La gestion de ces financements est répartie entre les échelons national, régional et départemental, à travers des appels à projet, lancés par la DAEEN, la DIAIR, la DIHAL, les Directions régionales, et les DDCS/PP.

- **L'action 12 du programme, « Accompagnement des étrangers en situation régulière », concerne tous les primo-arrivants.**

**Les crédits de l'action 12 finançant des projets d'envergure régionale** (financement des centres de ressources, l'étude régionale...) **sont gérés par la DRDJSCS**, qui pilote ou co-pilote également des déclinaisons locales de programmes nationaux (PIAL avec la DIRECCTE, OEPRE avec l'Éducation nationale...).

**Ces crédits sont en partie délégués par la DRDJSCS aux DDCS/PP, qui gèrent les appels à projet annuels finançant des actions d'envergure départementale ou territoriale**, avec 3 axes principaux : accompagnement à l'emploi, accompagnement global (intégrant des objectifs d'accès aux droits, aux loisirs, à la culture...), accompagnement linguistique. De nombreuses associations de proximité (dont des centres sociaux) sont financées sur ces fonds.

- **L'action 15, « Intégration des réfugiés », cible plus particulièrement les bénéficiaires d'une protection internationale ou subsidiaire. Les crédits sont pilotés par la DRDJSCS** : ils sont essentiellement consacrés au financement de l'offre de Centres Provisoires d'Hébergement (CPH), mais financent également des actions d'accompagnement dédiées aux réfugiés. Un appel à projet régional relaie les orientations nationales pour des actions d'accompagnement.

**Une centaine de porteurs de projet est financée à l'échelle régionale sur le BOP 104, uniquement sur l'action 12.** La pré-programmation 2019 (présentée dans le tableau ci-dessous) identifiait un peu plus de 7 M€<sup>9</sup> à mobiliser pour l'année 2019 :

- 3,2 M€ pour l'action 12 (crédits en progression, puisque 2,3 M€ avaient été consommés en 2018, mais qui intègrent désormais des actions anciennement financées par le fonds européen FAMI et réintégré en 2019 à la réserve régionale<sup>10</sup>)
- 3,9 M€ pour l'action 15 dont 80% sont consacrés au fonctionnement des Centres Provisoires d'Hébergement (CPH)

---

<sup>9</sup> Source : « Programme 104 Intégration et accès à la nationalité française - Bilan 2017-2018 et Programmation 2019 », note interne de la DRDJSCS, avril 2019.

<sup>10</sup> Tableau de répartition des financements 2018 de l'action 12 en annexe

En 2018, 50% de ces fonds étaient captés par les Bouches-du-Rhône, qui accueillent près de la moitié des signataires de CIR de la région.

### Organisation locale de la mobilisation du programme 104<sup>11</sup>

Action	Types d'actions financées	Modalités de gestion	Pilotage	Montants mobilisables PACA (2019)
<b>Action 12</b> (Actions d'accompagnement des étrangers en situation régulière)	Actions d'envergure départementale ou territoriale (accompagnement à l'emploi, accompagnement global, accompagnement linguistique à visée professionnelle)	Opérateurs sélectionnés par appels à projets départementaux	DDCS(PP) par délégation de la DRDJSCS	1 839 398 €
	Actions partenariales avec les collectivités territoriales	Collectivités sélectionnées par remontée de projets	DAAEN	472 902 €
	Actions anciennement financées par le FAMI (Fonds Européen Asile Migration Intégration)	Opérateurs sélectionnés par appels à projets départementaux	DRDJSCS	468 114 €
	Actions d'envergure régionale d'animation territoriale et d'expérimentations (centres de ressources, étude régionale...)	Opérateurs sélectionnés par remontée de projets	DRDJSCS	185 000 €
	<b>PIAL (Parcours d'Intégration par l'Apprentissage de la Langue)<sup>12</sup></b>	Missions locales	DIRECCTE, DRDJSCS, OFII	200 000 €
<b>Action 12 et co-financements Éducation nationale</b>	<b>OEPRE (Ouvrir l'école aux parents pour réussir l'intégration)</b>	Établissements scolaires par remontée de projets au Rectorat	Éducation nationale, DRDJSCS	137 688 €
<b>Action 15</b> « Intégration des réfugiés »	Fonctionnement des Centres Provisoires d'Hébergement	Gestionnaires des CPH	DRDJCS par délégation de la DAAEN	3 208 100 €
	Appel à projet national « intégration des réfugiés »	Opérateurs sélectionnés par appel à projets régional	DRDJSCS	477 166 €
	<b>Programme HOPE Accès à l'emploi des réfugiés</b>	AFPA	SGAR puis copil déptal depuis 2020	
	<b>ACCELAIR – Accompagnement global sur un territoire, avec une coordination renforcée</b>	<i>Remontée d'un projet par région (en cours de montage en 2020 dans le Var via Forum Réfugiés)</i>	<i>DRDJSCS (après remontée à la direction de l'asile)</i>	<i>300 000 € maximum</i>
	<i>Dispositifs thématique pour l'intégration des BPI : programme du service civique, programme de parrainage, délivrance de bourses, partenariats avec les collectivités locales</i>		<i>Gestion DIAIR en lien avec la direction de l'asile et la DAAEN.</i>	
<b>MONTANT TOTAL</b>				<b>7 288 368 €</b>

A ces crédits s'ajoutent ceux de programmes spécifiques pour les réfugiés et/ou pour les primo-arrivants, financés sur d'autres programmes :

<sup>11</sup> Il s'agit de montants mobilisables, et non pas du réalisé.

<sup>12</sup> Les programmes en gras sont présentés plus bas (point 3)

- **Ministère du Travail :**

- **Le Plan d'investissement dans les compétences (Pic) via son axe 3** « Intégration des réfugiés par l'emploi ». En région PACA, seule l'association Pierre Valdo (Vaucluse) en est lauréate, avec le projet AGIR (accompagnement global pour l'insertion professionnelle des réfugiés) conduit à Avignon et dans ses environs<sup>13</sup>.

- **Ministère de la Cohésion des Territoires :**

- **Accompagnement social vers le logement des réfugiés, avec la création de 1 500 logements dans le cadre du logement social, IML, Résidence sociale, FJT.** Financé sur les crédits du Bop 177 « Hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables », ces fonds sont gérés par les DDSCS/PP-OFII. **Le montant prévisionnel pour 2019 en PACA était de 1 003 344 €.**
- Par ailleurs, **des opérateurs sont financés au titre de la politique de la ville (programme 147), en complément du BOP 104 :**
  - **430 000 € du BOP 147 étaient ainsi dédiés à l'accès aux droits à l'échelle régionale en 2018,** les actions soutenues ciblant prioritairement les publics étrangers.
  - Sont également financés dans ce cadre des ateliers sociolinguistiques, qui touchent des primo-arrivants et des immigrés plus anciennement installés, mais dont la DRDJSCS a du mal à évaluer les montants.

- **Ministère de la Santé :**

Le ministère de la Santé finance, via les appels à projets des ARS, des actions pour l'accès aux soins des migrants. Un certain nombre de ces actions touche également les primo-arrivants (voir la partie thématique « accès à la santé » pour les précisions en région PACA).

- **Programmes nationaux financés par le FAMI (Fonds Européen Asile Migration Intégration) :**

- Le **programme de réinstallation** du Haut-commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) a pour objet d'accueillir des ressortissants de pays en guerre ayant fui dans des pays voisins et qui obtiennent, dès leur arrivée en France, le statut de réfugié ou la protection subsidiaire. En octobre 2018, la France s'est engagée à accueillir 10 000 réfugiés syriens en provenance des camps de réfugiés de Jordanie et du Liban, mais aussi des Tchadiens et des Nigériens.

Le programme prévoit l'orientation des personnes réinstallées directement vers un logement pérenne (sans phase d'hébergement, mais avec une gestion par l'association accompagnatrice le temps d'ouverture des droits). Elles bénéficient d'un accompagnement global d'un an, mis en œuvre par 20 opérateurs<sup>14</sup> sélectionnés dans le cadre d'un appel à projet. L'accompagnement est financé à hauteur de 4 000€ par personne et par an par le FAMI. 9 484 personnes avaient bénéficié de ce programme en France au 30 novembre 2019.

---

<sup>13</sup> Voir partie thématique « accès à l'emploi »

<sup>14</sup> Adoma, Ampil, Aurore, Coalia, Forum Réfugiés, France Horizon, Accueil et Promotion, France Terre D'Asile, Groupe SOS, Un Toit Pour tous, Viltais, Entraide Pierre Valdo, Soliha, ACAL, Gip relais logement, Elia, Habitat et Humanisme, ACSC, Croix rouge, Alfa 3A, CECLER

- **Le programme « Une Voix-e vers l'emploi », subventionné par la DAAEN au niveau national, et porté par l'AFPA, aide à renforcer l'employabilité des primo-arrivants via un programme associant apprentissage linguistique et la construction du projet professionnel. Des ateliers collectifs et un accompagnement individuel sont proposés. Le programme est financé par des crédits européens. **Le projet est suivi par un comité de pilotage régional co-animé par la DIRECCTE et la DRDJSCS.****
- **Le programme ACCELAIR - Accélérer l'intégration des réfugiés, s'adresse à toutes les personnes ayant obtenu le statut de réfugié ou la protection subsidiaire. Il soutient l'insertion socioprofessionnelle des réfugiés en apportant une réponse coordonnée en termes d'accès à l'emploi, à la formation et au logement.**

Le programme a débuté en 2002, dans le cadre du programme européen Equal, et a été reconduit sous le nom d'ACCELAIR dans le cadre du Fond Social Européen en 2005, et est depuis 2014 soutenu par le Fonds Asile Migration Intégration. Il est également financé dans le cadre de l'action 15 du BOP 104.

Forum Réfugiés Cosi a déployé ce programme d'accompagnement global en région Auvergne-Rhône-Alpes. La DGEF soutient depuis 2017 le développement de plateformes intégrées d'accompagnement des réfugiés, type ACCELAIR : elles ont essaimé en région Occitanie en 2018. Les instructions nationales prévoient son déploiement dans 6 nouvelles régions en 2019 et 3 autres en 2020. Les projets sont suivis par les DRDJSCS et le DDCCS/PP.

**Un financement (maximum 300 000 €) est prévu pour la région PACA. Le montage d'un projet de type ACCELAIR est en cours d'étude dans le Var, après un diagnostic réalisé à l'automne 2019 par Forum Réfugiés.**

- **Mobilisation des collectivités locales**

Via la politique de la ville ou l'action sociale, les collectivités locales soutiennent des projets destinés aux primo-arrivants, soit spécifiques, soit dans le cadre de leur action de droit commun, à l'instar des dispositifs d'insertion des Conseils départementaux pour les bénéficiaires du RSA.

Notons que la DIAIR propose un cadre et un financement pour des contrats territoriaux d'accueil et d'intégration, signés entre l'État et les métropoles. Cet outil n'a pas été déployé en PACA.

### 3. Les principaux programmes nationaux déclinés dans la région



#### **Le PIAL – Parcours d'Intégration par l'Apprentissage de la Langue - Public primo-arrivants jeunes**

Le dispositif a été mis en place par la DGEFP et DGEF fin 2018 pour les jeunes primo-arrivants de 16 à 25 ans signataires du CIR. Sa gestion est confiée aux 28 missions locales de la région. 200 000 € sont prévus pour le financement de l'action en 2019 : le suivi à l'échelle régionale est réalisé par la DRDJSCS, la DIRECCTE et l'OFII.

Dans le cadre du PACEA (Parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie)<sup>15</sup>, l'objectif du PIAL est de sécuriser l'accès des jeunes étrangers primo-arrivants aux dispositifs de droit commun (École de la 2ème Chance, Avenir Jeunes, EPIDE, Garantie Jeunes, IAE...)

<sup>15</sup> Le PACEA, Parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie, est le cadre contractuel de l'accompagnement en mission locale. Il peut ponctuellement donner lieu à une allocation, en fonction des besoins des jeunes, qui n'est pas cumulable avec la Garantie Jeunes. Le plafond de l'allocation possible dans le cadre du PIAL est bien supérieur à celui du PACEA.

- Chaque jeune peut bénéficier d'une allocation plafonnée à 1454,46 euros pour une durée de 3 à 6 mois maximum
- Chaque jeune dispose d'une formation linguistique complémentaire à celle imposée par l'OFII à la suite de la signature du CIR

**Depuis janvier 2019, plus de 550 jeunes extra-européens ont été accompagnés en PACA dans le cadre du PIAL (chiffres d'août 2019<sup>16</sup>)**



### **Le programme Hope - Hébergement, orientation, parcours vers l'emploi – Public réfugiés**

Lancé à l'échelle nationale par les ministères de l'Intérieur, du Travail et du Logement, HOPE a été piloté par le SGAR PACA dans sa phase expérimentale, de 2017 à mi-2019. Il fait désormais l'objet d'un suivi à l'échelle départementale là où il est déployé.

Le dispositif est porté par l'Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) pour les réfugiés pendant 8 / 9 mois en moyenne. Le programme propose un accompagnement global : FLE à visée professionnelle hébergement (avec validation SIAO et DDCS), restauration, accompagnement social et citoyen.

**Pendant 9 mois, les inscrits bénéficient d'un hébergement à l'AFPA, qui travaille en lien avec l'OFII et Pôle emploi (qui rémunère les bénéficiaires).**

Le programme de formation se déroule sur 850 h de formation : d'abord 400 heures de formation linguistique intensive) et de découverte métiers (3 mois), puis 450 h (6 mois) de formation professionnelle

L'objectif national était de 1 000 parcours en 2018, 1500 en 2019 et 1500 en 2020.

Trois vagues ont été conduites en PACA depuis 2017 : à Istres la première année (48 BPI inscrits, 68% de sorties vers l'emploi), puis 48 en 2018 à Istres, Marseille et Nice et enfin une troisième vague réalisée à Avignon, Toulon, Istres, Marseille et Nice.



### **OEPRE - Ouvrir l'école aux parents pour réussir l'intégration**

Le dispositif est mis en place par les ministères de l'Éducation nationale et de l'Intérieur, il est géré localement par le préfet de région et l'inspecteur d'académie. Il s'agit de la mise en place d'une formation de 60 à 120 heures à destination des parents d'élèves volontaires, en les impliquant dans la scolarité de leur enfant. Il poursuit un objectif davantage axé sur l'ouverture de l'école que sur l'apprentissage linguistique per se.

Il permet un apprentissage linguistique gratuit à des parents d'élèves en contexte scolaire. Les formations sont organisées sous forme d'ateliers de 8 à 10 personnes pour 120 heures minimum par an. Cette formation se décline autour de trois ateliers : langue, citoyenneté, fonctionnement du système éducatif.

Dans le Var et les Alpes-Maritimes, une trentaine de groupes sont opérationnels pendant l'année scolaire 2019-2020 dans 21 collèges (9 dans les Alpes-Maritimes et 12 dans le Var).

<sup>16</sup> Chiffre donnée par l'Association régionale des missions locales, août 2019 (entretien téléphonique)

## Des pilotages et financements à plusieurs échelles

Des politiques financées par des fonds européens (FAMI), pilotés aux niveaux national et régional	<b>Programme de réinstallation du HCR.</b> Accompagnement global d'un an de ressortissants de pays en guerre avec une protection internationale.	<i>Pilotage : DIHAL</i>
	<b>ACCELAIR - Accélérer l'intégration des réfugiés.</b> (Intégré au BOP 104, action 15) Soutient l'insertion socio-professionnelle des réfugiés avec une réponse coordonnée accès à l'emploi, à la formation et au logement.	<i>Pilotage : DRDJSCS / DDCS Porteur : Forum réfugiés Cosi</i>
	<b>Une voix-e vers l'emploi - Renforcer l'employabilité des primo-arrivants</b> via un programme associant apprentissage linguistique et construction du projet professionnel	<i>Pilotage : DIRECCTE / DRDJSCS. Porteur : AFPA</i>
Des programmes nationaux pilotés à l'échelle régionale	<b>Plan d'investissement dans les compétences (PIC) du ministère du Travail</b> <i>PACA : Projet AGIR (accompagnement global pour l'insertion professionnelle des réfugiés)</i>	<i>Pilotage : DIRECCTE / DRDJSCS. Porteur : Pierre Valdo (84)</i>
	<b>PIAL - Parcours d'Intégration par l'Apprentissage de la Langue - Public primo-arrivants jeunes</b> (Intégré au BOP 104 action 12) Dispositif DGEFP et DGEF pour jeunes primo-arrivants de 16 à 25 ans signataires du CIR, pour sécuriser leur accès aux dispositifs de droit commun	<i>Pilotage : DIRECCTE / DRDJSCS, OFII. Porteur : Missions locales</i>
	<b>HOPE - Hébergement, orientation, parcours vers l'emploi – Public réfugiés</b> (BOP 104, action 15) Accompagnement global : FLE à visée professionnelle, hébergement, restauration, accompagnement social et citoyen	<i>Pilotage : SGAR, DDCS depuis 2020. Porteur : AFPA</i>
	<b>OEPRE - Ouvrir l'école aux parents pour réussir l'intégration.</b> (Co-financement BOP 104) Apprentissage linguistique gratuit à des parents d'élèves en contexte scolaire, sous forme d'ateliers de 8 à 10 personnes pour 120 heures minimum par an	<i>Pilotage : SGAR, DDCS depuis 2020. Porteur : AFPA</i>
	<b>« Accompagnement social vers le logement des réfugiés » Programme 177, Ministère de la Cohésion des territoires</b> Création de places dédiées en intermédiation locative, résidence sociale, FJT	<i>Pilotage : DRDJSCS / DDCS</i>
	<b>Financement d'actions complémentaires à l'offre de services de l'OFII</b> <b>Action 12 : « Accompagnement des étrangers en situation régulière »</b> <i>Projets d'envergure régionale / Projets locaux</i>	<i>Pilotage : DRDJSCS / DDCS</i>
Appels à projet du BOP 104 « Intégration et accès à la nationalité française	<b>Action 15 « Intégration des réfugiés »</b> Financement des CPH et appel à projet national « intégration des réfugiés » Dispositifs thématiques pour l'intégration des BPI : service civique, parrainage, bourses.	<i>Pilotage : DRDJSCS DIAIR</i>
	<b>Partenariat avec les collectivités pour l'intégration des primo-arrivants</b> (crédits BOP 104 action 12)	<i>Pilotage : préfecture</i>
Des actions partenariales avec des collectivités locales	<b>Contrats territoriaux d'intégration avec les métropoles</b> (crédits BOP 104 action 15)	<i>Pilotage : DIAIR – Min. Intérieur</i>
Mobilisation du droit commun et autres BOP	<b>Financements BOP 147 Politique de la ville</b> <b>Services publics de droit commun</b> (Villes, Département – accompagnement des BRSA, etc.)	<i>Pilotages : contrat de ville / Plan pauvreté...</i>

#### 4. Un pilotage et une animation territoriale encore perfectibles, mais qui s'affirment dans certains départements

Depuis le CII de 2018, les instructions annuelles du ministère de l'Intérieur insistent notamment sur la structuration de la gouvernance locale, dont l'absence avait été soulignée par le rapport Taché. L'instruction du 17 janvier 2019 prévoit une **transformation de la gouvernance de cette politique à l'échelle des départements** pour améliorer la lisibilité et le pilotage d'ensemble des actions réalisées. Pour chaque département, sont prévues :

- **L'identification d'un référent départemental** territorial chargé de coordonner la politique d'intégration ;
- **La mise en place d'un comité de pilotage « Intégration des étrangers »** réunissant notamment le service public de l'emploi, l'OFII, les collectivités ainsi que les partenaires associatifs, sociaux ou privés.

L'instruction ministérielle pour 2020 confirme ces orientations, et pousse à renforcer encore la gouvernance locale, avec<sup>17</sup> :

- Un **renforcement des partenariats locaux** autour des référents Intégration, ainsi que des liens entre l'OFII et les acteurs du service public de l'emploi
- **L'amplification des partenariats avec les collectivités locales**
- La réalisation, sous l'égide du référent intégration, d'un **diagnostic départemental** autour des besoins des publics primo-arrivants

**A l'échelle locale, et malgré un début de structuration en 2019, cet ensemble manque encore de lisibilité : la diversité des appels à projet, des programmes et dispositifs, des pilotes, des acteurs en présence... ne favorise pas une compréhension d'ensemble.** Tous les acteurs interrogés lors de cette étude, quels qu'ils soient, reconnaissent cette difficulté, et le fait que les efforts réalisés sont à poursuivre pour aller vers une action publique mieux coordonnée et plus efficace.

##### *a) L'organisation d'une gouvernance à l'échelle des départements de la région PACA*

**A l'échelle régionale, une animation existe depuis plusieurs années. Une chargée de mission est référente pour la politique d'intégration. Elle anime un comité technique** (groupe de travail) qui réunit le SGAR, les DDCS/PP, l'OFII 13 et l'OFII 06, la DIRECCTE, Pôle Emploi (les centres de ressources régionaux peuvent y être ponctuellement conviés), en moyenne trois fois par an.

En 2019, chaque département de la région a mis en place un pilotage de la politique d'intégration spécifique : un **référent Intégration** a été nommé dans chaque département et *a minima* un **comité de pilotage** a eu lieu.

**Un premier comité régional d'intégration** a également été réuni au troisième trimestre 2019.

Ce pilotage global étant extrêmement récent, il est parfois encore difficile d'apprécier l'impulsion qu'il aura pu donner à l'animation partenariale.

Les entretiens de terrain ont montré **des niveaux d'animation très différents d'un département à l'autre**. Ces différences sont d'une part liées à des questions de moyens dans les équipes des services déconcentrés (taille des équipes, importance du *turn-over* pour certaines), et d'autre part à des questions de stabilité des pilotes eux-mêmes (*turn-over* des référents Intégration départementaux ou des membres de leur équipe). La présence, dans les DDCS/PP et préfectures, de personnes

---

<sup>17</sup> Instruction relative aux orientations pour l'année 2020 de la politique d'accueil et d'intégration des étrangers en France du 27 décembre 2019.

investies depuis plusieurs années dans l'organisation et l'animation de la politique de l'asile et de l'intégration est un facteur favorisant la prise en charge de la thématique de l'intégration, du fait de leur connaissance des acteurs et des problématiques des publics – mais ce facteur favorable n'existe pas partout.

Les services déconcentrés de l'État se sont donc organisés en 2019 pour mieux animer et coordonner le champ d'acteurs et de dispositifs mobilisés dans l'accompagnement des primo-arrivants. A la fin de l'année 2019, ils en sont à des niveaux différents d'organisation, ainsi que le montre le tableau ci-dessous (qui n'est pas exhaustif, mais rend compte des principales avancées que nous avons pu identifier).

#### Organisation du pilotage et de l'animation de la politique d'intégration par les services de l'Etat en PACA

	Référent départemental / gouvernance opérationnelle	Principaux travaux et instances mis en place en 2019
<b>Alpes-de-Haute-Provence</b>	Secrétariat général adjoint de la préfecture DDCSPP : service des politiques sociales	- Mise en place du comité de pilotage départemental intégration et élaboration d'une feuille de route
<b>Hautes-Alpes</b>	Sous-Préfet de Briançon  DDCSPP : service Politiques sociales-hébergement-logement	- Instauration du comité de pilotage - Organisation de groupes de travail thématiques asile / intégration - Étude départementale sur les primo-arrivants (Map Monde, service de la MJC de Briançon) - Plan d'action départemental présenté en comité de pilotage en novembre 2019 et mise en place de groupes de travail pour la déclinaison opérationnelle
<b>Alpes-Maritimes</b>	Secrétariat général adjoint de la préfecture DDCS, service inclusion sociale et solidarités (BOP 104 action 15, 303, 177) en lien avec service politique de la ville (BOP 104 action 12, 147)	- Mise en place du comité de pilotage départemental intégration et élaboration d'une feuille de route
<b>Bouches-du-Rhône</b>	Secrétariat général adjoint de la préfecture DDCS : service familles et personnes vulnérables (BOP 104 action 12) / DDCS, service hébergement (BOP 104 action 15)	- Mise en place du comité de pilotage départemental intégration et élaboration d'une feuille de route - En 2018 : commande d'un diagnostic au SIAO 13, pour construire une action d'animation avec les acteurs
<b>Var</b>	Sous-Préfète DDCS : service Intégration / Asile (BOP 104 et 303 Asile) en lien avec BOP 147 et BOP 177	- Comité de pilotage départemental et mise en place de 4 groupes thématiques - Diagnostic départemental (Forum réfugiés), présenté en février 2020
<b>Vaucluse</b>	Directrice de la DDCS par délégation du Préfet DDCS : pôle logement / hébergement (BOP 104)	- Comité de pilotage départemental mis en place fin 2018, avec la présence de quelques collectivités (villes et Conseil départemental) - Travail sur le déploiement du projet AGIR, lauréat du PIC (accompagnement global, mobilisation du SPE...)
<b>Région</b>	DRDJSCS Pôle Régional Jeunesse Éducation Populaire et Solidarité (PRJEPS)	- Mise en place du comité de pilotage régional - Réunions du groupe technique régional : OFII, la DIRECCTE, Pôle emploi, ARS, DDCS/PP, SGAR - Lancement de l'étude régionale (juillet 2019)

## *b) Les pistes des DDCS/PP pour améliorer leur capacité d'animation*

La gouvernance opérationnelle est toujours assurée par les DDCS/PP. Mi 2019, **au démarrage de cette étude, quasiment toutes les DDCS/PP étaient encore en train de stabiliser leur fonctionnement pour la gestion des appels à projet « BOP 104 », l'articulation avec les actions financées dans le cadre de la politique de la ville, et leur place dans l'animation du partenariat.** De l'avis des services des DDCS/PP rencontrés, leur connaissance des acteurs associatifs et de leurs pratiques s'étoffe, mais reste largement à renforcer.

A noter le positionnement bien spécifique de la DDCS 13, qui assure principalement un suivi administratif du BOP 104, et s'appuie beaucoup sur le SIAO 13 pour l'animation d'un réseau d'acteurs.

Les entretiens avec les DDCS, réalisés à l'été 2019, faisaient remonter plusieurs pistes pour améliorer leur capacité d'animation :

- un **besoin des services de mieux appréhender les problématiques de ce champ** : connaissance du public et de ses besoins, connaissance des acteurs y intervenant ;
- un **besoin d'interconnaissance avec l'OFII**, afin de mieux travailler à l'articulation entre l'offre de services dans le cadre du CIR et du BOP 104 ;
- un **besoin de mieux connaître le déploiement des divers programmes thématiques relevant des appels à projet nationaux et suivis à l'échelle régionale** – HOPE, PIAL, OEPRE... - les services départementaux avaient alors une visibilité relative sur l'impact et l'avancée des projets mis en place dans leur territoire.

Selon les acteurs rencontrés, ces insuffisances relèvent de plusieurs facteurs :

- l'importance prise ces dernières années par la gestion de l'accueil des demandeurs d'asile, qui a obligé les services des DDCS/PP à intervenir en permanence dans l'urgence et pris souvent la première place, bien avant l'appui à l'accueil des étrangers disposant d'un titre de séjour ;
- le fait que la priorité donnée nationalement à l'accompagnement des primo-arrivants soit relativement récente, de même que les injonctions à mettre en place une coordination locale ;
- la progression récente des financements dédiés, qui étaient souvent peu importants, et ne justifient pas partout de mettre en place des organisations dédiées (par exemple, le BOP 104 représentait 34 000 € dans les Hautes-Alpes en 2018).

## **B. L'avis des opérateurs sur le pilotage, l'animation, et l'adéquation de l'offre aux besoins**

### **1. Un enjeu de lisibilité et d'animation territoriale**

**Les avis portés par les répondants au questionnaire sur le pilotage et l'animation à l'échelon local sont relativement sévères.** Le manque de lisibilité de la politique déconcentrée et, plus largement, l'insuffisante coordination de l'éventail d'actions mises en œuvre localement, sont mis en évidence.

Les réponses à l'échelle régionale masquent de réelles disparités selon les territoires d'intervention mais, globalement, une majorité de répondants fait état d'une insuffisance en la matière. Notons cependant que l'importance numérique des répondants intervenant dans les Bouches-du-Rhône (44%) pèse clairement sur les résultats à l'échelle régionale.

Il est important de rappeler qu'une **partie importante des répondants au questionnaire n'appartient pas au « premier cercle » d'acteurs spécialisés dans l'accueil et l'accompagnement des primo-arrivants**, et/ou cet accompagnement n'est qu'une partie de leur activité et s'intègre dans leur activité « au quotidien » : c'est le cas par exemple des centres sociaux et autres associations de proximité, ou des PASS, des Missions locales...

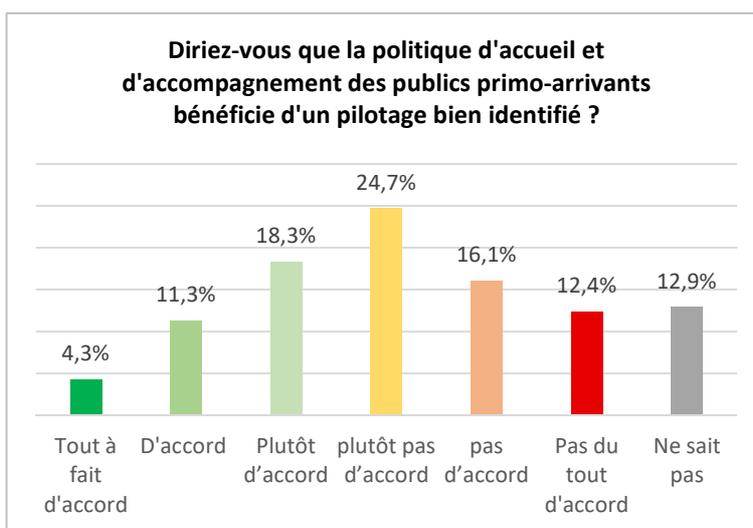
**Leurs avis sur le pilotage, l'animation territoriale et l'interconnaissance des acteurs reflètent leurs difficultés à lire la cohérence de l'ensemble et à se repérer dans le foisonnement d'acteurs et d'actions existantes.**

**53% des répondants jugent que la politique d'intégration des primo-arrivants ne dispose pas d'un pilotage bien identifié.**

Cette tendance masque des différences départementales significatives.

Les avis sont davantage positifs dans le Vaucluse et les Alpes-de-Haute-Provence.

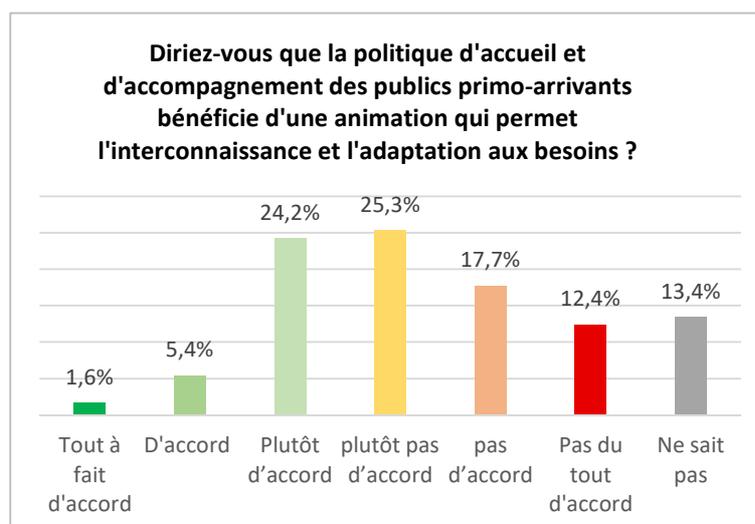
Les résultats sont ambigus dans les Alpes-Maritimes mais tendent plutôt vers un jugement négatif. Les avis les plus négatifs (« pas du tout d'accord ») sont plus présents dans les Bouches-du-Rhône, le Var et les Alpes-Maritimes.



**55% des répondants au questionnaire considèrent que l'animation territoriale n'est plutôt pas ou pas du tout suffisante** pour favoriser l'interconnaissance et l'adaptation des besoins (31% d'avis positifs).

Ces résultats diffèrent d'un département à l'autre.

Si l'animation est jugée satisfaisante par les répondants intervenant dans le Vaucluse, les avis sont plus partagés dans les départements alpins. Ils sont le plus négatif dans les Alpes-Maritimes, les Bouches-du-Rhône et le Var.

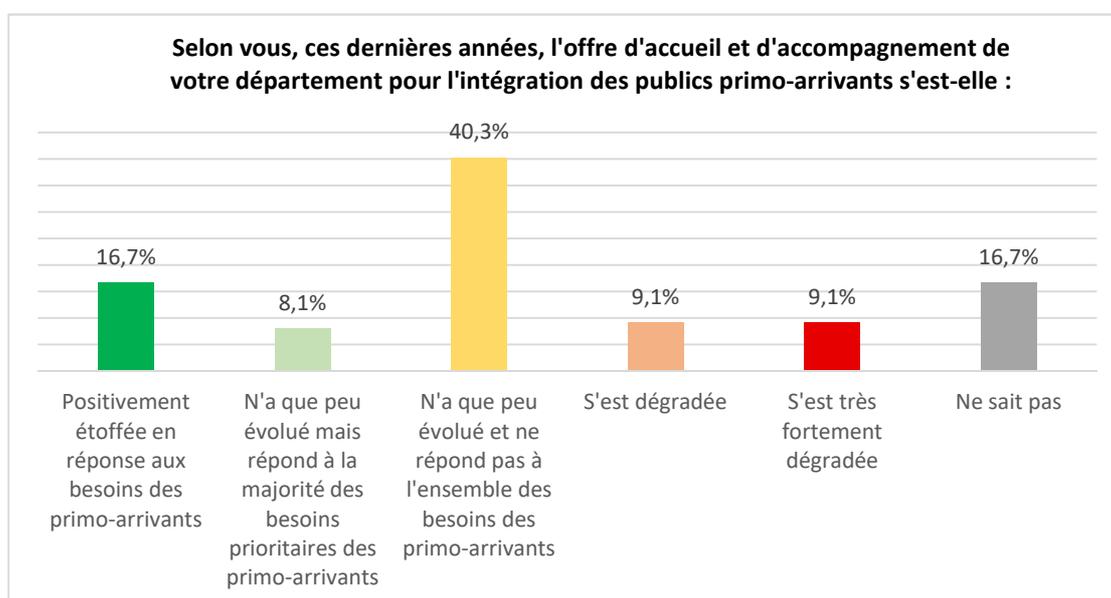


## 2. Une offre à destination des primo-arrivants jugée encore en décalage avec les besoins

Les répondants avaient à se positionner sur leur sentiment relatif à l'évolution de l'offre à destination des publics primo-arrivants. Les résultats montrent là encore des disparités départementales. A noter également que **les acteurs de l'accompagnement juridique sont ceux qui jugent le plus que l'offre s'est fortement dégradée** (17% d'entre eux contre 9,1% pour l'ensemble des répondants).

Les répondants qui interviennent dans les Hautes-Alpes et à Avignon répondent majoritairement que l'offre d'accompagnement s'est plutôt améliorée. Dans les autres départements, les répondants estiment majoritairement que l'offre n'a que peu évolué, et qu'elle reste insuffisante pour répondre aux besoins.

Les résultats **montrent en particulier d'importantes difficultés à Marseille** où l'offre est jugée insuffisante et/ou inadaptée (35% des répondants intervenant dans l'agglomération déclarent que l'offre s'est dégradée, voire très fortement dégradée).



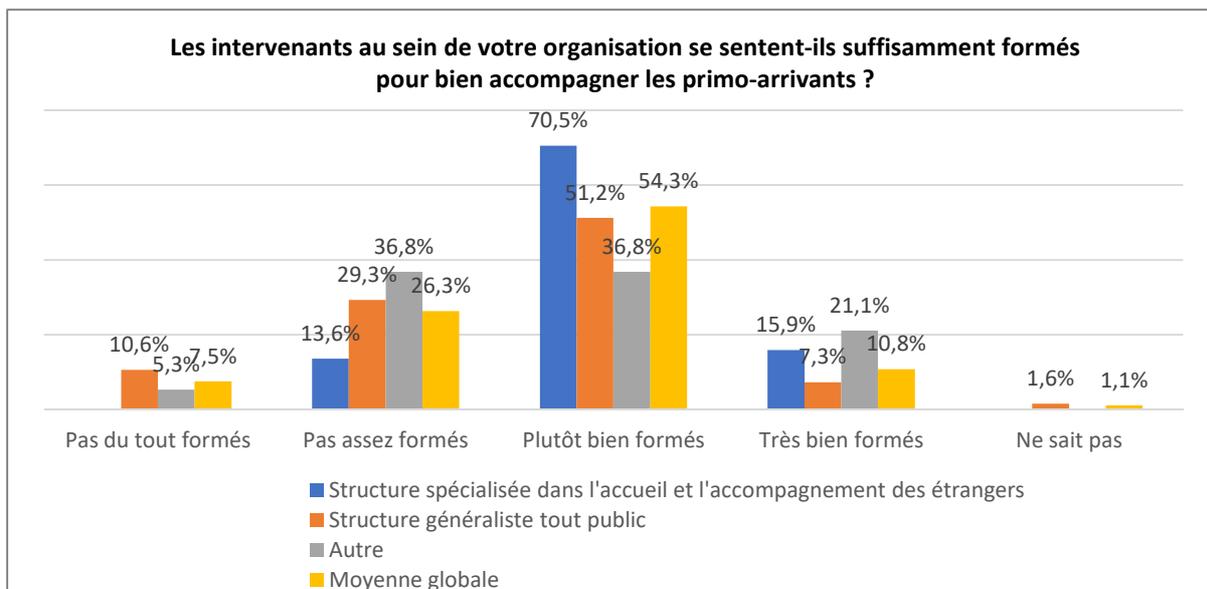
## C. Les besoins de formation sur les problématiques des primo-arrivants

### 1. Des besoins en formation principalement identifiés pour les services publics de droit commun

- La **majorité des répondants (65,1%) juge que les membres de leur organisation sont plutôt bien ou très bien formés** aux problématiques des primo-arrivants.

Le taux de réponses positives est, sans surprise, plus élevé dès lors que les répondants exercent au sein d'un organisme spécialisé dans l'accueil et l'accompagnement des étrangers (86,4%).

Ceux qui interviennent dans une structure généraliste sont moins unanimes, avec 58,5% de réponses positives.



Ces réponses sur leur propre niveau de formation s'expliquent aussi par le fait que **près de la moitié (45,2%) des structures répondantes a mis en place une ou plusieurs formations sur le droit des étrangers et/ou les politiques d'accueil et d'intégration des primo-arrivants**. En outre, 39,2% disent songer à le faire et seules 10,8% ne souhaitent pas en conduire.

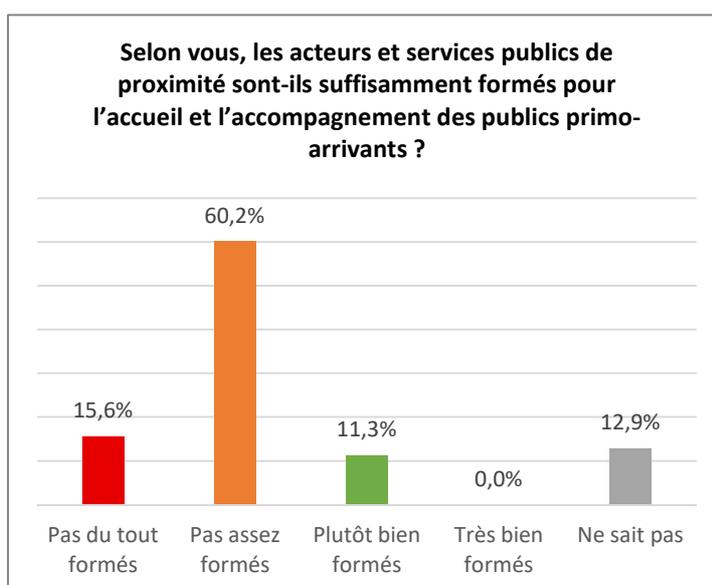
**Parmi ceux qui souhaitent disposer de formations, les besoins exprimés concernent majoritairement le droit des étrangers.**

• **Des services de droit commun jugés *a contrario* insuffisamment formés**

En revanche, plus de 75% des répondants jugent que **les acteurs et services publics ne sont pas assez ou pas du tout formés pour l'accueil et l'accompagnement des publics primo-arrivants**.

Parmi les acteurs jugés insuffisamment formés, les répondants notent (par ordre de récurrence) : les services sociaux départementaux, les bailleurs sociaux, les CCAS et mairies, les CAF, la CPAM et Pôle emploi.

Seuls 11,3% des répondants estiment que les acteurs et services publics sont plutôt bien formés.





### Une demande de formation et d'information nouvelle en provenance des services de droit commun

Le centre de ressources régional ESPACE<sup>18</sup> signale qu'il connaît depuis près d'un an une progression importante des demandes de formation par les services de droit commun, et qu'il est sollicité par de nouveaux acteurs : les Missions locales du Var, de Marseille, l'Association départementale des Missions locales, les Conseils départementaux du Var et du Vaucluse (via des formations sur auprès de travailleurs sociaux, ou via des inscriptions individuelles dans les ateliers de formation existants), le SIAO 13...

Par ailleurs, il existe une demande importante sur le droit des mineurs non accompagnés de la part des Départements, du fait de l'enjeu de ce sujet dans la région.

Ces formations sont l'occasion de partager des bases sur le droit des étrangers, de faire connaître les ressources existantes (par exemple, les sites et outils des centres de ressources départementaux et régionaux). Cette demande montre que les services de droit commun prennent conscience des enjeux et spécificités liés à l'accompagnement des primo-arrivants, et cherchent à s'outiller.

## 2. Près des deux tiers des répondants jugent important de renforcer l'interconnaissance entre acteurs et la formation

### a) Le diagnostic partagé des besoins

Une question demandait si l'offre d'accueil et d'accompagnement s'appuyait sur un diagnostic des besoins. Les réponses sont peu parlantes (21% déclarent ne pas savoir / préfèrent ne pas se prononcer à ce sujet), 42,4% formulent un avis négatif et 36,7% un avis positif. Au regard de l'ensemble des réponses (questions fermées et commentaires libres), il semble possible de dire que **les acteurs estiment que les besoins sont connus, mais qu'il reste encore à en partager le diagnostic, afin de rendre plus pertinente l'offre de réponses locales.**

En effet, en fin de questionnaire, trois questions portaient sur les pistes d'amélioration à proposer, pour les trois champs suivants :

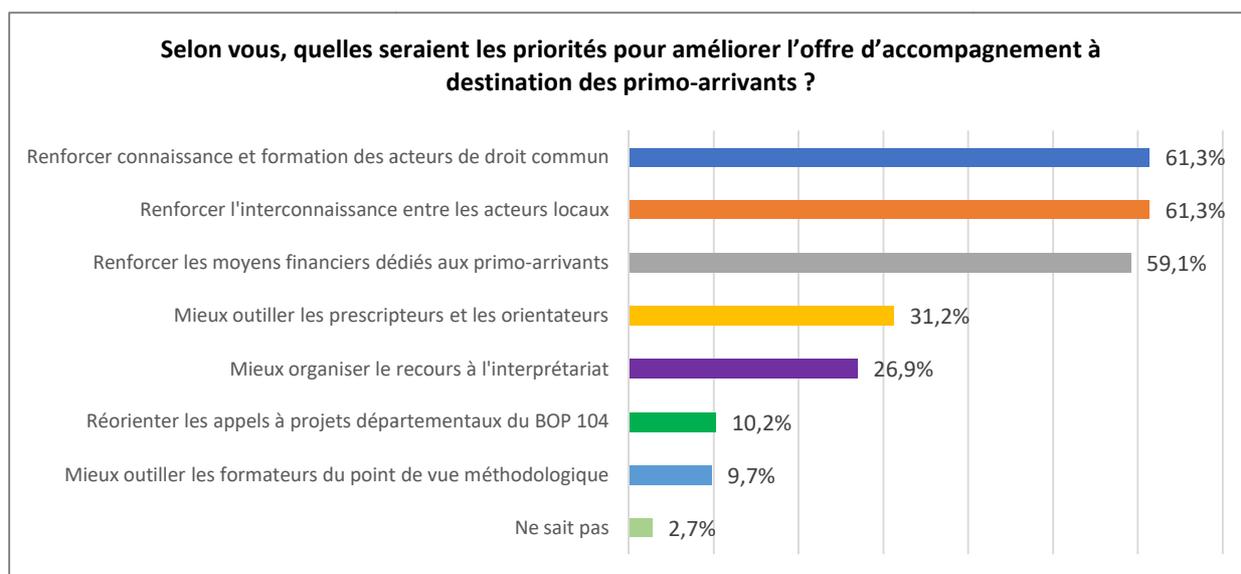
- Pour une amélioration globale de l'offre d'accompagnement
- Pour des publics moins bien pris en charge
- Sur les thématiques d'accompagnement jugées prioritaires

A la question « quelles seraient les priorités pour améliorer l'offre d'accompagnement à destination des primo-arrivants ? »<sup>19</sup>, les répondants mettent en avant clairement les 3 items suivants :

- **L'interconnaissance entre acteurs locaux**
- **La formation des acteurs de droit commun sur les problématiques des primo-arrivants**
- **Le renforcement des moyens financiers dédiés aux primo-arrivants**

<sup>18</sup> Dédié au soutien aux professionnels de l'accueil aux étrangers. ESPACE est présenté dans la partie « accès aux droits ».

<sup>19</sup> 3 réponses étaient possibles sur les items proposés



Les deux sujets de la coordination des acteurs et de la formation des services de droit commun sont repris ensuite systématiquement dans les questions thématiques. **Les tables rondes ont également permis d'illustrer concrètement le besoin d'une meilleure interconnaissance pour améliorer les accompagnements et orientations** : par exemple, en montrant que les sessions de formation linguistique, même à visée professionnalisante, ne sont pas toujours remplies alors que tout le monde pense qu'il n'y en a pas assez et que les primo-arrivants eux-mêmes ont du mal parfois à trouver des cours adaptés.

Ces différents constats donnent à penser que **l'offre est jugée insuffisamment connue ou maîtrisée, plutôt qu'inadéquate et non pertinente**. La pertinence des appels à projets du BOP 104 n'est ainsi pas mise en cause (seuls 10,2% du panel jugent prioritaire leur réorientation).



#### **Les diagnostics territoriaux – Var, Bouches-du-Rhône, Hautes-Alpes**

**La DDCS 83 a commandé à Forum Réfugiés-Cosi un diagnostic partagé** avec les acteurs locaux sur l'intégration des bénéficiaires d'une protection internationale (BPI) dans le département, pour aider au développement de projets d'accompagnement à l'intégration. Ce diagnostic, réalisé à l'automne 2019, fait un état des lieux de l'ensemble de l'offre de services existante, analyse les leviers et forces en présence sur chacune des thématiques, et propose un cahier des charges pour passer d'un « dispositif d'intégration » à un « programme d'intégration » à l'échelle départementale, qui pourrait prendre en compte l'ensemble des BPI du département dans un accompagnement global inspiré du programme ACCELAIR. Il vise à favoriser « *la coordination de parcours individuels et personnalisés, et non une suite d'actions sans nécessairement de cohérence* ».

Ce diagnostic a été présenté à l'ensemble des acteurs en février 2020.

**La DDCS 13 a confié au SIAO 13 la réalisation d'un diagnostic qualitatif des difficultés et freins à l'intégration des réfugiés**, qui a été mené au printemps 2018. Le SIAO apparaît bien placé pour cette mission, puisqu'il anime depuis 2017 une commission d'orientation et de suivi des réfugiés hébergés en structures - commission qui a montré la nécessité d'approfondir la connaissance des difficultés rencontrées par les équipes des centres d'accueil dans leurs accompagnements.

Le diagnostic repose sur une synthèse d'entretiens auprès d'acteurs locaux, et prend en compte l'ensemble des problématiques liées au parcours d'accueil et d'intégration. Il propose un plan d'action, principalement autour de l'animation, l'interconnaissance et la formation des acteurs. Pour sa mise en œuvre, des commissions thématiques ont été mises en place en 2019 sur l'insertion professionnelle et la santé mentale, puis en 2020 sur l'apprentissage du français. Elles réunissent travailleurs sociaux et acteurs spécialistes d'une thématique

afin d'échanger, de présenter les dispositifs, de favoriser l'interconnaissance pour construire des parcours d'insertion adaptés.

**Dans les Hautes-Alpes, le service MAPEMonde de la MJC de Briançon, dédié à l'accueil des étrangers, réalise en 2019 un diagnostic départemental sur les primo-arrivants, qui a servi de base aux travaux du comité de pilotage intégration.**

- **La problématique spécifique de l'interprétariat**

Le renforcement de l'interprétariat n'arrive qu'en 5<sup>ème</sup> position des priorités choisies par les répondants pour améliorer l'action menée.

Pour autant, dans la suite du questionnaire, la barrière de la langue est citée comme le premier frein à l'accès aux soins, aux droits et à l'emploi. Le renforcement de l'interprétariat est en outre jugé prioritaire dans les questions thématiques – notamment dans le domaine de la santé, mais aussi de l'accès aux droits.

Cette contradiction apparente s'explique par le fait que les répondants se sont positionnés à partir de leur propre pratique. En effet, plusieurs questions portaient spécifiquement sur l'interprétariat, et les réponses mettent en évidence aussi bien des freins au recours à l'interprétariat, que des stratégies d'adaptation face à ces freins.

- **Les principaux freins : le recours à l'interprétariat est jugé trop cher par 39% des répondants.** Un quart d'entre eux indique également que toutes les langues ne sont pas couvertes sur leur territoire d'intervention.
- **Des stratégies d'adaptation / de « débrouille » face à ces freins :** moins d'un tiers des répondants a recours à des interprètes financés (soit par leur organisme, soit par un organisme partenaire). **Le recours à des solutions non payantes est majoritaire :** via les personnes accompagnées (mentionné par 56% des répondants) et interprètes bénévoles (31%), avec le recours aux compétences linguistiques des équipes, pour l'anglais et l'arabe principalement. En outre, 40% des professionnels et bénévoles mobilisent des solutions alternatives : l'anglais, la langue des signes, l'usage de mots-clés, ou bien des outils tels que Google traduction.

- **Trois publics dont les besoins spécifiques sont jugés insuffisamment pris en compte**

Le questionnaire demandait si, du point de vue des répondants, certains publics étaient moins bien pris en compte dans leurs spécificités par l'offre d'accompagnement des primo-arrivants. Les réponses identifient clairement trois publics pour lesquels des efforts d'adaptation seraient à mener :

- **Les jeunes adultes de 18 à 25 ans :** la problématique des ressources explique la difficulté particulière dans le suivi des jeunes et peut expliquer le fait que les répondants les positionnent en premier (36% des répondants). Parmi eux, nombreux sont des anciens « mineurs non accompagnés », donc très isolés, et les dispositifs pour les accueillir manquent, notamment dans l'hébergement une fois sortis de l'Aide Sociale à l'Enfance.
- **Les femmes isolées avec ou sans enfants** sont mentionnées par 35% des répondants. La spécificité des parcours migratoires des femmes et des violences dont elles ont pu être victimes sont connues des acteurs de l'accompagnement, qui, lors des tables rondes, ont également insisté sur la vulnérabilité particulière des femmes étrangères isolées (avec ou sans enfant).

Avec l'identification de ces premiers deux publics, les acteurs de la région rejoignent des constats généralisables à l'ensemble du territoire, et qui ont d'ailleurs été repris dans les dernières orientations nationales.

- **Les primo-arrivants non bénéficiaires de la protection internationale** arrivent en 3<sup>ème</sup> position (30,6% des réponses). Ce positionnement peut paraître surprenant de prime abord si l'on juge que ces derniers arrivent généralement dans un environnement familial aidant. Mais cela témoigne aussi du fait que ces publics sont moins visibles au regard des orientations nationales, qui se centrent de plus en plus sur les réfugiés, auxquels des dispositifs sont spécifiquement dédiés, avec des moyens renforcés.

- **Les thématiques à prioriser pour améliorer l'offre d'accompagnement**

Une question demandait sur quelle(s) thématique(s) l'offre d'accompagnement serait à améliorer en priorité. Deux thématiques ressortent prioritairement des réponses : **la formation, l'insertion et l'emploi (78% des répondants) et la formation linguistique (76,3%)**.

Sur ce point, les répondants rejoignent là aussi les orientations nationales, qui désignent clairement l'accès à l'emploi comme un objectif prioritaire de la politique d'intégration, l'accès à la formation linguistique en étant une des conditions.

**Notons cependant que la question ainsi posée biaise les réponses, car elle ne permet pas de faire émerger la principale recommandation des acteurs de terrain (dans les tables rondes comme dans le questionnaire), qui insistent sur l'importance de penser de manière globale l'accompagnement.**

## D. Synthèse et préconisations sur le volet gouvernance

- **Une politique complexe, aux acteurs nombreux, un enjeu de lisibilité**

La politique d'intégration se caractérise par une réelle complexité de son organisation : interministérielle, elle articule également des services à différents niveaux, national, régional (OFII, préfecture, SGAR, DRDJSCS, DIRECCTE, ARS, Éducation nationale...) et départemental (DDCS/PP, Pôle Emploi, opérateurs divers...)

Son financement s'organise autour du BOP 104, d'appels à projet nationaux et européens, et sollicite également d'autres programmes (177, 147). Les divers appels à projet n'ont jamais les mêmes pilotes, sont souvent délégués aux échelons de proximité, peuvent être copilotés... Certains concernent l'ensemble des primo-arrivants, d'autres ciblent les réfugiés.

Les acteurs de l'accueil et de l'accompagnement des primo-arrivants sont nombreux, ils exercent dans des champs différents (santé, emploi, formation linguistique, droit...). Certains sont spécialisés dans l'accompagnement des migrants (dont les primo-arrivants), d'autres plus sont plus généralistes.

Localement, il s'agit d'une politique qui bénéficie d'un pilotage récent, qui se structure, avec des moyens et des avancées différents selon les départements. **Les résultats de l'enquête mettent fortement en évidence le manque de lisibilité de l'ensemble des actions et dispositifs existants.** Cela se traduit par la priorité donnée à l'amélioration de l'interconnaissance entre acteurs locaux qui sont amenés à accompagner des primo-arrivants (via des financements spécifiques ou dans leur droit commun), dans l'objectif d'atteindre plus de coordination et une meilleure adaptation des réponses aux besoins.

Trois objectifs principaux sont donnés au besoin d'animation territoriale :

- Améliorer la lisibilité de l'offre existante
- Faire se rencontrer financeurs de la politique publique et opérateurs
- Favoriser l'interconnaissance entre partenaires

Les articulations entre acteurs sont à renforcer à 3 niveaux :

- **Entre les pilotes / financeurs :**
  - OFII – DDCS/PP (BOP 104) : pour une meilleure appréciation de la complémentarité des actions et pour des orientations post-CIR plus structurées ;
  - Services régionaux de l'État et niveaux départementaux, pour une meilleure articulation des programmes pilotés à l'échelle régionale et à l'échelle départementale.
- **Entre les financeurs et les opérateurs : à l'échelle départementale,** un dialogue commence dans plusieurs départements, autour d'une feuille de route partagée ou d'un diagnostic. Il reste à généraliser ce dialogue – en prenant en compte des besoins et des leviers très différents selon les départements – et à renforcer les relations entre les financeurs et les opérateurs du BOP 104, autour de bilans partagés, de définition de lignes communes...
- **Entre les opérateurs eux-mêmes :** les acteurs de l'accompagnement sont très nombreux, avec des champs de compétences très divers. De nombreux acteurs de proximité, non spécialisés dans l'accompagnement des étrangers, ont du mal à se repérer dans l'organisation de chacun des champs thématiques (structuration locale de l'offre linguistique, appui aux droits, offre de services des services de l'emploi...)

**Par ailleurs, la connaissance des problématiques spécifiques aux primo-arrivants reste encore à partager avec les acteurs du droit commun**

- Et notamment les services sociaux des Villes et des Départements, les bailleurs sociaux et les services publics de l'emploi

## Préconisations



- 1. S'assurer de la bonne connaissance des services déconcentrés de la mise en œuvre et de l'avancée des différents dispositifs sur lesquels ils n'ont pas la main (HOPE, PIAL, OEPRE...)**
  - Via les instances régionales : comité de pilotage et comité technique intégration
- 2. Aider à renforcer l'interconnaissance des acteurs, la compréhension des spécificités de primo-arrivants et des diverses réponses proposées localement**
  - **Organiser annuellement une journée régionale « intégration »**, pour mobiliser et outiller les acteurs départementaux et notamment les services institutionnels, aider à l'échange de pratiques, développer une connaissance transversale. Cela peut être un espace pour valoriser certains dispositifs locaux qui favorisent la structuration des acteurs, des dispositifs innovants ou qui ont fait leurs preuves.
  - **A l'échelle départementale toujours, renforcer le dialogue entre services de l'Etat et opérateurs du BOP 104** : organisation d'une réunion de bilan, de présentation des orientations annuelles...
  - **Organiser (tous les ans ou tous les deux ans) des rencontres à l'échelle départementale à destination du droit commun, mobilisant les centres de ressources**, pour présenter les outils et dispositifs existants, afin d'actualiser l'information
  - **Rendre plus visibles les ressources existantes : explorer l'idée d'un répertoire de ressources régionales à destination du droit commun** (à bien articuler avec le rôle des centres de ressources régionaux et de leurs sites).
  - **Convier davantage les collectivités aux comités de pilotage départementaux**, aux travaux de diagnostic et aux groupes de travail locaux
- 3. Prendre en compte les spécificités et contraintes de chaque département**
  - **Inciter tous les départements à faire un diagnostic et une feuille de route opérationnelle, en ciblant des problématiques locales prioritaires.** *Exemple : la structuration de l'apprentissage linguistique dans les Alpes-Maritimes, d'un réseau d'acteurs de l'accès aux droits dans les Alpes-de-Haute-Provence ; le relogement des réfugiés dans les Bouches-du-Rhône...*
  - **Prendre appui sur les acteurs ou espaces partenariaux existants pour renforcer l'animation et l'interconnaissance.** *Exemple : renforcer l'action d'animation portée par le SIAO 13 dans les Bouches-du-Rhône.*
- 4. Maintenir une attention sur les problématiques spécifiques et les primo-arrivants non réfugiés**
  - Il semble important de ne pas « oublier » les autres primo-arrivants au profit des seuls réfugiés, et notamment les femmes arrivées par le regroupement familial (via les BOP 104 et 147, mais aussi en mobilisant les collectivités...)
  - Les publics bien identifiés par les acteurs locaux comme nécessitant des actions spécifiques sont les femmes isolées et les jeunes de moins de 25 ans. Ces deux publics ont été ciblés comme prioritaires dans les orientations nationales, il est donc probable que des actions et dispositifs vont être financés dans les départements. Être attentif à en faire le bilan et à valoriser à l'échelle régionale les initiatives les plus intéressantes.

## **Deuxième partie - Le regard des primo-arrivants sur le soutien à leur intégration en France**

## A. Les caractéristiques des primo-arrivants en région PACA

L'OFII recense **environ 40 000 signataires d'un CAI-CIR dans les cinq dernières années en région PACA**, dont une grande majorité dans les Bouches-du-Rhône (49%) et les Alpes-Maritimes (25%). Cela représente un peu moins de 8 000 contrats signés en moyenne chaque année, avec une tendance générale à la baisse (contrairement à ce qui est souvent dit et pensé), mais plus ou moins marquée selon les territoires (progression constante du nombre de CIR dans les Alpes de Haute-Provence, par exemple, mais baisse d'un tiers en 5 ans dans les Alpes-Maritimes).

Parmi les 6 965 signataires d'un CIR en 2018, **1 470 étaient bénéficiaires de la protection internationale (BPI), soit 21%**. Les deux nationalités les plus représentées parmi les réfugiés sont les Afghans et Soudanais, alors que les primo-arrivants avec un titre de séjour relevant du motif « famille » sont plus souvent originaires des pays du Maghreb.

Notons que sur les 9 premiers mois de 2019, nous disposons des chiffres de l'OFII 13 (hors Alpes-Maritimes) : ils indiquent que la part de signataires de CIR avec un motif de titre de séjour relevant de l'asile était en progression (24%). Mais le motif « famille » reste très majoritaire et continue de représenter plus des 2/3 des signataires.

Nombre de signataires de CAI - CIR en PACA 2015 – 2019

Département	2015	2016	2017	2018	2019	Total 5 ans
Alpes-de-Haute- Provence	159	184	165	203	207	918
Hauts-Alpes	119	122	204	183	136	764
Alpes-Maritimes	2659	1987	1770	1667	1728	9811
Bouches-du-Rhône	4179	3611	4384	3389	3623	19186
Var	993	1121	1035	877	922	4948
Vaucluse	793	785	646	646	690	3560
<b>Total PACA</b>	<b>8902</b>	<b>7810</b>	<b>8204</b>	<b>6965</b>	<b>7306</b>	<b>39187</b>

Source : DRDJSCS / OFII

Les statistiques de 2018 de l'OFII 13, qui couvrent la région sauf les Alpes-Maritimes, permettent de préciser les profils des signataires de contrats.<sup>20</sup>

Pour l'année 2018, sur 5 298 signataires dans les 5 départements :

- **51% des signataires de CIR sont des femmes.** La part des femmes est cependant minoritaire dans les départements alpins (30% seulement dans les Alpes de Haute-Provence et 45% dans les Hautes-Alpes).
- **Les personnes de 25 ans et moins représentent 16% des signataires des CIR.** Dans cette tranche d'âge aussi, les hommes sont en minorité, sauf dans les départements alpins, où ils représentent 68% des jeunes signataires de CIR dans le 04 et 85% dans le 05.
- **20% des signataires de CIR ont un niveau d'études primaire ou n'ont pas été scolarisés.**

<sup>20</sup> Voir les tableaux détaillés en annexe

- **Plus d'un quart des signataires de CIR (27%) a un niveau d'étude supérieur au bac.** Parmi les personnes ayant des niveaux d'études supérieurs au bac, 5% ont un niveau équivalent à bac + 4 ou plus. Le constat d'un bas niveau de formation des primo-arrivants reste ainsi à relativiser, et ne peut en tout cas pas être généralisé.

**Les bénéficiaires d'une protection internationale ont un profil un peu différent que l'ensemble des signataires de CIR :**

- Ils sont **plus souvent des hommes : 72,3% d'entre eux contre 48,8% des signataires de CIR.**
- Ils ont un **niveau de scolarisation moindre** que l'ensemble des signataires : **41% du public BPI n'ont pas ou peu été scolarisés contre 20,5% du public CIR.**
- Ils sont **surreprésentés parmi les jeunes signataires de CIR** : ils représentent 38,5% des signataires de CIR de cette tranche d'âge.

## B. Un panel de primo-arrivants face à l'offre d'accueil et d'intégration

Ce qui réunit le panel des personnes rencontrées est leur expérience de la migration et le fait qu'elles ont bénéficié du parcours d'accueil proposé par la politique d'intégration, à travers la signature d'un Contrat d'intégration républicain.

Au-delà, notre panel peut distinguer trois grandes catégories de personnes selon le parcours de migration, au sens de l'effort réalisé pour atteindre la France, et d'y disposer d'un droit de séjour pérenne. Ils parlent donc chacun à partir d'une expérience différente de la migration comme de l'accueil en France.

- **Les conjoints de français et les personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial, ont pour la plupart obtenu un titre de séjour avant leur arrivée,** à la suite d'un mariage ou d'un PACS. Cela concerne surtout des femmes dans notre panel (un homme seulement a obtenu le statut pour un motif familial). La plupart n'a pas vécu de période en situation irrégulière en France. Ces personnes ont bénéficié d'un appui matériel et affectif de leurs conjoints ou familles, qui les ont guidées à travers l'organisation administrative française, ont pu les aider à trouver les différents acteurs (publics et/ou associatifs) pouvant être sollicités et à faire certaines démarches, notamment via internet... Les proches sont aussi fortement mobilisés dans l'accompagnement physique des démarches administratives. Bien sûr, cela ne signifie pas que toutes les personnes ont bénéficié du même appui et du même niveau d'aide par leurs proches : malgré ces ressources indéniables, l'arrivée en France et l'insertion sociale et professionnelle ne sont pas nécessairement faciles. Les aidants eux-mêmes peuvent parfois être mis en difficulté, soit parce qu'ils ne maîtrisent pas le maillage public et associatif, soit parce qu'ils se lassent parfois de devoir accompagner de façon globale leurs proches.
- **La plupart des réfugiés ont eu un parcours migratoire éprouvant voire traumatisant,** avec des conditions d'arrivée extrêmement précaires pour nombre d'entre eux. Cela concerne principalement des hommes seuls, originaires d'Afghanistan ou de pays sub-sahariens.
  - o Les voyages ont duré plusieurs mois, les ont fait traverser de nombreux pays et ont pu les exposer à des violences en tout genre ;

- Une arrivée parfois marquée par l'errance et le sans-abrisme, temporaire ou durable, lorsque la personne n'a pas été hébergée dans le DNA ;
  - L'attente du statut a duré souvent plusieurs mois voire plusieurs années, lorsque la première réponse a été un refus ou un classement en procédure Dublin.
- **Des réfugiés n'ayant pas eu de parcours migratoire long** (arrivée en avion), mais, à l'exception des familles réinstallées, ayant quand même vécu une période de précarité à l'arrivée en France. Cela concerne principalement les familles dans notre panel.
- Des personnes ayant des ressources dans leur pays, venues en avion ;
  - Une période d'errance et sans-abrisme à l'arrivée en France faute de place d'hébergement.

*« Au Bangladesh, j'étais directeur régional des ventes pour une multinationale. Je suis arrivé en avion avec ma famille. Au départ, j'ai été hébergé par des membres de la communauté. Mais comme je ne savais rien, je ne savais pas comment demander l'asile...au bout d'un moment j'ai dû appeler le 115. Mais il n'y avait pas de places et j'ai dû dormir dans le métro plusieurs nuits avec ma famille. » (Bangladais, 38 ans, réfugié)*

Rappelons que les primo-arrivants ont été interrogés sur différents aspects de leur intégration. Des questions étaient posées sur les cinq champs thématiques de l'étude, mais aussi sur leur appréciation des apports du CIR, de l'intégration de leurs enfants à l'école, de leur sentiment d'intégration ou d'isolement et enfin sur leurs projets d'avenir.

Nous présentons ci-dessous les apports des entretiens concernant ces derniers thèmes (les extraits concernant plus précisément les champs thématiques sont repris dans les parties dédiées).

### **1. Une formation civique du CIR plutôt appréciée, mais dont il est difficile d'estimer l'impact**

**Les retours des personnes concernant la formation civique du CIR sont globalement positifs.** Le module est jugé utile et intéressant par la grande majorité des personnes interrogées, qui manifestent un intérêt pour la compréhension du contexte institutionnel, des règles et des normes en place, ainsi que pour l'histoire de France, ses valeurs et ses principes démocratiques.

*« La formation civique c'était utile, j'ai appris des choses que je ne savais pas, l'histoire de la France, les symboles, etc. » (Vénézuélien, 48 ans, conjoint de français)*

*« J'ai signé le CIR : j'aime bien cette idée. Je peux comprendre que c'est obligatoire pour les étrangers qu'on connaisse le système, les principes de droit et votre histoire. » (Russe, 33 ans, conjointe de français)*

*« Les deux jours de formation civique, c'était bien, ça m'a expliqué des choses, pour le travail, la CAF, pour ne pas avoir de problèmes avec la police..., etc. » (Soudanais, 23 ans, réfugié)*

*« On m'a expliqué c'est quoi les lois ici, les droits et les devoirs... C'était intéressant et bien adapté. Il y avait des choses pas claires, mais après c'est ce qu'on a revu pendant les quatre jours d'intégration. C'était très bien, surtout le dernier jour on a fait une visite d'un musée de Marseille, de la cathédrale et du Vieux port. » (Algérienne, 32 ans, bénéficiaire de la protection subsidiaire)*

*« C'était très bien : j'ai appris plein de règles, de régulations, sur des choses sur comment vivre en France. Tout était en français, ils vous poussaient à apprendre le français. Les professeurs étaient*

*vraiment attentifs à notre niveau et ils nous répétaient les choses et ils faisaient attention à ce qu'on comprenne. Ils étaient très bien. Les gens disaient que c'était difficile car il faut beaucoup travailler et j'ai beaucoup travaillé. » (Afghan, 29 ans, réfugié)*

Quelques-uns soulignent qu'ils connaissaient déjà une partie du contenu de la formation, l'histoire de la France et de ses principes républicains ne leur étant pas totalement étrangère :

*« La formation civique, c'était bien, mais on avait déjà appris beaucoup de choses à l'école. Mais bon, on a quand même appris des choses. » (Érythréenne, 28 ans, réfugiée)*

**Plusieurs en revanche ont eu une expérience moins riche, principalement du fait d'un défaut d'interprétariat** – leur niveau de langue ne permettant pas toujours une véritable compréhension de la formation.

*« La formation civique de l'OFII, on nous a donné les documents, on nous a dit comment les faire et puis après on parlait du président de la France, de Napoléon, (...) de l'histoire de France. C'était intéressant. La dame parlait assez clairement et puis si je ne comprenais pas un mot j'utilisais mon portable pour traduire. Je l'ai fait en même temps que mon mari, mais c'est plus difficile pour lui que pour moi, parce qu'il comprend moins et il ne parle pas trop le français encore. » (Iranienne, 30 ans, réfugiée)*

*« Quand j'étais à l'OFII, mon traducteur russe était absent et notre professeur nous a dit que si on voulait une aide d'un traducteur il fallait attendre une ou deux semaines. Mais je préférais écouter en français. » (Russe, 33 ans, conjointe de français)*

**D'autres ont eu encore moins de chance, et ont finalement validé des modules auxquels ils n'ont fait qu'assister sans comprendre :**

*« Le jour où ils devaient nous expliquer les lois et les règles en France, on nous a dit qu'il y aurait un interprète mais heureusement que je comprenais le français car l'interprète n'est jamais venu. A l'époque, mon français était très limité : de 9h à 17h, ils ont fait ça en français et je n'ai rien compris. Je suis resté sans comprendre car c'était en français mais je devais rester car c'est obligatoire. » (Afghan, 27 ans, réfugié)*

*« Pendant les journées de formation civique, on n'a pas tout compris car on ne parlait pas bien français et il n'y avait pas d'interprète quand on les a faites. Donc ça nous a vraiment "plus ou moins" servi. » (Couple syrien, 46 et 40 ans, réfugiés)*

Au-delà du défaut ponctuel de traducteurs, plusieurs personnes reconnaissent que, même si elles ont été intéressées, elles n'ont finalement retenu qu'assez peu ce qui a été enseigné. L'impact concret de la formation demeure difficilement mesurable :

*« J'ai signé un CIR et tu apprends : il y avait un traducteur arabe pour la formation. J'ai compris le droit de France. Bon, je n'ai rien compris au droit français en fait. » (Marocaine, 22 ans, conjointe de français)*

*« Pour le CIR, on nous a tout expliqué mais on a oublié. On est allé à l'OFII. On a signé un CIR : on nous a expliqué qu'on devait faire 2 jours d'information sur l'histoire de France et sur comment ça fonctionne ici. On l'a fait. Mon mari avait un interprète, mais moi je n'avais pas d'interprète à l'OFII, donc je ne comprenais pas tout. » (Famille albanaise, mari 38 ans, femme 36 ans, 2 enfants, bénéficiaires de la protection subsidiaire)*

*« J'ai fait l'OFII. C'était utile pour moi (mais) je ne me rappelle pas de grand-chose. Je me rappelle qu'ils disaient qu'ici, il n'y a pas la polygamie, qu'il faut respecter les droits et devoirs. » (Guinéenne, 25 ans, bénéficiaire de la protection subsidiaire)*

Ces derniers témoignages laissent quelque peu songeur sur les attendus réels de la formation civique. **Sur notre très petit panel, la proportion de personnes qui l'ont suivie sans avoir les moyens de la comprendre n'est pas négligeable.**

Cette désincarnation de l'institution, qui privilégie la présence (et donc la contrainte) à la compréhension pour valider cette étape du parcours d'intégration républicaine, résonne avec des observations déjà faites dans d'autres travaux. Par exemple, Myriam Hachimi Alaoui<sup>21</sup> rappelle que le CAI a pour objectif « *d'inculquer un socle de "valeurs" aux "nouveaux entrants" dans la communauté politique* » et relève que ce socle de valeurs théorique peut entrer en dissonance avec les expériences vécues des primo-arrivants, notamment lorsqu'ils suivent la formation dans une situation de très grande vulnérabilité (sans logement, sans emploi, et/ou sans revenu). Elle identifie ainsi des réactions diverses face à cette dissonance : ceux qui disent avoir apprécié certains aspects de la formation lorsqu'ils l'ont comprise, d'autres qui remercient la France pour la sécurité qui leur a été accordée, et d'autres encore qui vont avoir une réaction critique, en soulignant l'incohérence entre le discours de fraternité et de solidarité qui leur a été transmis et leur situation, résidentielle ou matérielle, actuelle.

**Dans notre panel, les primo-arrivants qui n'ont pu tirer bénéfice de la formation civique le font savoir – soulignant indirectement un autre signe de dissonance, puisqu'il va leur être demandé de respecter un système de valeurs que l'on ne cherche pas vraiment à leur rendre compréhensible.**

## 2. La langue : un prérequis de l'intégration et de très fortes attentes des publics, partiellement couvertes

**La maîtrise de la langue est intégrée par tous nos interlocuteurs comme un prérequis pour leur intégration, et plus particulièrement pour leur accès à l'emploi.** Les entretiens sont émaillés d'exemples du quotidien, dans lesquels les institutions (services publics de l'emploi, services sociaux, voire certains opérateurs) renvoient aux personnes le fait que leurs problèmes de langue constituent un obstacle majeur à leur intégration. Ce constat n'est pas nouveau, et il est connu, même si le rappel récurrent à cette insuffisance est jugé contreproductif voire démotivant : lors d'une table ronde, des accompagnateurs ont souligné que le fait de renvoyer en permanence aux personnes leurs difficultés peut devenir un facteur de blocage, qui empêche certains de progresser dans l'apprentissage de la langue après la formation du CIR et freine leur motivation à apprendre en autonomie.

La langue constitue en tout état de cause un enjeu prioritaire pour une majorité des primo-arrivants interrogés, nombreux à être arrivés en France en situation de complète allophonie. Les non francophones rencontrés vivent encore pour l'essentiel une situation de « débrouille » au quotidien :

*« Quand j'ai un courrier, j'essaie de déchiffrer avec les numéros et les logos et j'utilise mon portable pour traduire. » (Syrienne, veuve, 3 enfants, 31 ans, réfugiée)*

*« Ne pas parler français est vraiment dur. Je me débrouille avec le traducteur et on a des amis algériens qui aident pour la traduction. » (Syrien, 40 ans, réfugié)*

La faiblesse du niveau de langue est un obstacle majeur dans tous les contacts avec les administrations françaises, ainsi que cela sera plus longuement décrit dans la partie « accès aux droits » de ce rapport. **Certains ont d'ailleurs regretté que les courriers de l'OFII soient en français :**

---

<sup>21</sup> Hachimi Alaoui, M. (2016), « L'immigration familiale : une obligation d'intégration républicaine. Le cas du Contrat d'accueil et d'intégration », *Recherches Familiales*, Vol. 1, n°13, p. 79-93

*« On vient de recevoir le courrier de l'OFII pour ma femme. On a un entretien dans quelques jours, c'est obligatoire, mais moi, je n'ai toujours rien reçu alors qu'on est là depuis plus d'un an et demi. On a reçu un courrier en français et on a essayé de déchiffrer car on voyait le logo et on voyait la date. On a regardé sur internet l'adresse et on va y aller. On sait qu'il va y avoir un test de français et qu'on va avoir des cours, mais on ne sait pas trop ce que c'est. » (Couple syrien, 34 ans et 27 ans, réfugié)*

Les personnes que nous avons rencontrées ont cependant la chance d'être accompagnées par une association, ce qui leur offre un recours précieux, surtout dans des situations où elles ne peuvent compter sur une communauté importante dans leur environnement proche pour les aider.

Les réactions des primo-arrivants face à cet impératif de la langue seront reprises et présentées dans les approches thématiques du rapport. Signalons seulement que tous ont intégré qu'une certaine maîtrise était indispensable avant de trouver du travail :

*« L'OFII m'a donné 200h. Je finis fin octobre, Inch'Allah ! Après je cherche du travail, j'en ai besoin ! » (Afghan, 23 ans, protection subsidiaire)*

*« C'est très difficile pour trouver du travail après le cours de l'OFII, donc je pense que je continuerai les cours, pour bien apprendre. » (Algérienne, 26 ans, conjointe de français)*

### **3. La scolarisation, un levier de l'intégration particulièrement valorisé**

Les ménages avec enfants parlent tous avec une grande satisfaction de la scolarisation de leurs enfants. Selon eux, l'école favorise l'intégration et un apprentissage accéléré de la langue : certains enfants ont bénéficié des Unités pédagogiques pour élèves allophones arrivants (UPE2A), qui ne sont pas proposées dans tous les établissements. Les enfants rencontrés ont un bon, voire très bon niveau de français quelques mois seulement après leur arrivée, et se disent « heureux » à l'école.

*« On a beaucoup d'amis ici et les enfants sont scolarisés. Pour les petits, tout va bien, c'est eux qui nous apprennent le français. » (Syrien, 40 ans, réfugié)*

*« Les enfants ont commencé à aller à l'école et ils ont parlé très vite. Ils avaient deux heures par jour d'accompagnement pendant 2 ou 3 mois puis ensuite ils ont fait l'école normale pour tous les enfants. Maintenant ils parlent très bien. » (Famille albanaise, 38 et 36 ans, 2 enfants, protection subsidiaire)*

*« Nous avons quatre enfants de 9 ans, 8 ans, 4 ans et 10 mois. Les plus grands vont à l'école, tout se passe bien, ils parlent français et nous apprennent quelques mots. L'année dernière, ils avaient une heure de cours de français par semaine et ils ont beaucoup appris. Cette année, ils ont la classe normale. Ils sont autonomes, ils parlent. (...) Ils mangent à la cantine, c'est bien. Le seul problème, c'est que c'est un petit peu loin. (...) Ils n'ont pas voulu nous mettre à l'école à côté, il n'y avait pas de place apparemment. On va faire une demande pour se rapprocher l'année prochaine. » (Couple syrien, 34 et 27 ans, réfugié)*

Si l'accès à la scolarisation en primaire et secondaire ne semble pas poser de problème, l'accès à l'université pour les adultes est plus compliqué, que ce soit pour des cours de français ou pour entamer un cursus étudiant :

*« Mes frères et ma sœur vont à l'école : ils parlent français, ils sont bien, il n'y a pas de problème. Moi j'ai voulu m'inscrire à la fac mais j'ai fait un test de français et on m'a dit que ce n'était pas possible d'aller à la fac. Je veux faire un BTS comptabilité l'année prochaine pour faire le secrétariat, mais avant il*

*faut que je parle mieux donc je vais faire CléA<sup>22</sup> à partir du 19 novembre. On m'a dit que j'aurais des cours de français et d'informatique et un peu de maths. » (Marocaine, 20 ans, regroupement familial)*

La satisfaction exprimée par les parents de notre panel face à l'intégration de leurs enfants via l'école rejoint les conclusions de travaux universitaires récents. Un article de 2018<sup>23</sup> portant sur la scolarisation des enfants primo-arrivants dans le centre-ville de Marseille remarquait que « *l'école peut être perçue et saisie (ou non) comme une ressource par les parents d'élèves, devenir un lieu où puiser des ressources plurielles, permettant de s'ancrer dans la ville.* Les auteures relèvent par ailleurs que « *les équipes pédagogiques informent aussi les parents d'élèves primo-arrivants sur les associations et réseaux qui peuvent les aider cas de besoin.* » **L'école est donc bien une ressource aussi bien pour les enfants que pour leurs parents.** Elle est un espace d'échanges, voire d'aide à la parentalité, et aussi de rencontres entre parents primo-arrivants, favorisant des solidarités et sociabilités entre eux. Les chercheuses notent aussi que l'école est un vecteur de mobilités quotidiennes pour les personnes, ce qui influence leur intégration spatiale dans la ville et leur appropriation du quartier, voire de la commune.

**L'école est donc à la fois une ressource et un espace d'ancrage** – mais cette ressource ne peut pleinement être mobilisée qu'une fois la famille stabilisée dans son installation : « *les déménagements fréquents, l'absence de domiciliation, les difficultés linguistiques et la méconnaissance des démarches d'inscription, sont autant de facteurs qui compliquent la scolarisation.*<sup>24</sup> »

#### 4. Une intégration qui passe par les rencontres et le lien social

L'intégration ne passe pas que par les liens avec les institutions, mais bien aussi par les liens avec la société d'accueil. Les services déconcentrés de l'État le savent. Ils continuent de soutenir, sous le terme « d'accompagnement global », des actions portées par des associations de proximité et des centres sociaux qui mobilisent souvent des bénévoles, proposent des activités de loisirs ou sorties culturelles. Celles-ci permettent aux étrangers nouvellement installés de prendre pied dans la société locale et de connaître un autre aspect de la vie quotidienne.

Ces actions peuvent être soutenues par les appels à projet départementaux du BOP 104 ou de la politique de la ville, mais aussi par les collectivités. Elles prennent moins de place dans les nouvelles orientations nationales, qui concentrent les moyens sur des actions autour de l'accès à l'emploi et à la langue, mais elles restent essentielles dans le processus d'insertion dans la société, ainsi que le confirment les entretiens avec les ménages primo-arrivants.

Lors de ces entretiens, des questions portaient sur les liens amicaux et affectifs, liens de voisinage, que les personnes avaient pu tisser depuis leur arrivée en France, voire plus particulièrement depuis l'obtention du statut. Si certains rapportent avoir déjà tissé des liens amicaux, il ressort des entretiens que **la solitude et le sentiment d'isolement constituent une expérience partagée, qui fait partie du processus de migration.** Si cela n'a rien de surprenant pour des hommes seuls qui ont connu de longs parcours d'errance – dont ils ne sont pas tous sortis, puisqu'aucun dans notre panel n'a de stabilité résidentielle - le fait d'avoir un lien familial déjà dans le pays n'est pas le gage d'une socialisation étendue.

---

<sup>22</sup> CléA est un certificat professionnel à destination des demandeurs d'emploi et salariés non diplômés.

<sup>23</sup> Audren, G., Baby-Collin, V. et Valcin, M. (2018), « L'école, une ressource pour les populations migrantes. Regards croisés de l'institution et des parents d'élèves dans le centre-ville de Marseille », *Revue Européenne des Migrations Internationales*, Vol. 34, n°4, p. 93-118.

<sup>24</sup> Audren, G., Bouillon, F. et Assaf Dahdah, A. (2018), « La ville (in)hospitalière : parcours scolaire et résidentiel d'une famille syrienne à Marseille », *Espaces et sociétés*, Vol. 1, n°172-173, p. 73-91

*« Je n'ai pas d'ami ici : je suis venu avec un Tchadien et un Soudanais avec qui j'ai un lien, mais je n'ai pas d'ami ici. Je bois le café avec les gens mais je n'ai pas d'ami. » (Tchadien, 29 ans, réfugié)*

*« Je n'ai pas trop d'amis et j'aimerais bien en avoir. Je ne fais pas d'activité. » (Marocaine, 20 ans en regroupement familial ayant rejoint son père avec sa mère et ses frères et sœurs à la suite de l'obtention de son CDI)*

*« Je suis venue en France car je voulais rester avec mon mari qui travaille (...). Nous n'avons pas d'enfant. En France, je suis seule avec mon mari. (...) Je suis nostalgique de mon pays. » (Russe, conjointe d'un Russe ayant obtenu la nationalité française il y a 3 ans)*

### **La situation particulière des femmes arrivées pour des motifs familiaux – des dispositifs de proximité pour limiter des risques de repli et soutenir l'intégration**

La situation particulière des femmes rejoignant leur conjoint / leur famille a été évoquée dans les remarques qualitatives des questionnaires et dans les tables rondes. Les acteurs de terrain rappellent que ces femmes sont souvent cantonnées à l'entre-soi et considèrent qu'elles ne sont pas assez prises en compte dans la politique d'intégration.

Faisant ce constat, le pôle linguistique d'OGA à Avignon a lancé en octobre 2019 une expérimentation dans deux territoires du Vaucluse qui a pour but de faciliter l'intégration des femmes primo-arrivantes avec enfants. Des ateliers d'accueil de femmes primo-arrivantes avec des enfants de 0 – 3 ans sont mis en place.

L'objectif, avec 7 femmes pour l'instant, est de proposer des séances pilotées par deux intervenants en présence des enfants. Il s'agit de lever le frein du repli sur le foyer et du repli communautaire par le biais d'un apprentissage linguistique spécifique : valorisation du bilinguisme, apprentissage avec l'enfant autour des problématiques liées à l'enfance.

Signalons que les mères de famille peuvent profiter du dispositif OEPRE de l'Éducation nationale lorsqu'il est mis en place dans les collèges et écoles. L'étude n'a pas permis d'aller très loin dans la connaissance de ce dispositif, mais un entretien réalisé dans le Var montre que les parents (plutôt des mères) présents dans ce dispositif sont issus du regroupement familial ou sont des ressortissants européens, qui utilisent les ateliers avant tout dans un but de socialisation.

Les enquêtés illustrent dans leurs récits **l'importance de la communauté étrangère comme un moyen de se repérer et d'entretenir des relations amicales à leur arrivée**. Les passages dans les centres d'hébergement peuvent ainsi favoriser un début de socialisation.

*« Je me suis fait beaucoup d'amis du Maroc, de France, je suis allé dans le week-end pour visiter une famille qui aidait les migrants à Carpentras donc je me suis fait ami avec eux. J'ai aussi des amis afghans et soudanais. Je parle leur langue, donc ça aide. (Afghan, 29 ans, réfugié, hébergé en CAO)*

*« Ici je vis dans un appartement avec 3 autres femmes. J'ai l'habitude : j'avais déjà fait 3 ans de colocation à la fac, et après (...). Je suis contente, on dirait une famille. Il y a même une dame plus âgée, Marthe, eh bien on l'appelle maman. On fait les fêtes musulmanes ensemble, on partage le thé ensemble. Ici je me sens au quartier, il y a pleins d'Algériens ici. Si tu dis Algérie et France, ici c'est pareil. Je me suis aussi fait des amis tunisiens, marocains... J'ai rencontré beaucoup de personnes pendant la Coupe des nations cet été. Je connais même des Français, des Ivoiriens... » (Algérienne, 32 ans, isolée, bénéficiaire de la protection subsidiaire, hébergée en CPH)*

*« Au début je ne connaissais personne, sauf les personnes qui sont venues avec moi dans l'avion, et après personne n'était avec moi au CPH. Mais je me suis fait d'autres connaissances depuis. Je m'entends très bien avec ma voisine [colocataire]. Dans l'ensemble, c'est un bon voisinage. C'est bien encadré avec les référentes sociales, c'est vraiment mieux que de se retrouver seule. Et puis j'ai des compatriotes dans les parages avec qui je peux discuter. Et sinon j'ai une amie qui habite à Hyères avec qui j'ai fait connaissance au Niger et parfois je vais lui rendre visite. » (Erythréenne, 27 ans, réinstallée, hébergée en CPH)*

Face au risque de la solitude et de l'isolement et afin de favoriser l'intégration à l'échelle locale, les associations encouragent les actions culturelles, sportives et de loisirs.

*« Le problème est que je voudrais avoir des relations avec les Français car je dois apprendre le français pour apprendre mieux votre vie et votre culture, donc je me suis inscrite dans une salle de musculation pour pouvoir parler avec quelqu'un. Et je me suis inscrite dans une association franco-italienne. (...) C'est une possibilité pour moi pour parler et écouter ce qu'ils disent. Et je suis venue pour une fête de lecture : fête ABCD. Chaque centre social travaille avec les personnes étrangères pour une fiche de lecture en langue française et tout le monde peut apprendre la langue. » (Russe, 33 ans, conjointe de français)*

Les associations que nous avons rencontrées multiplient les propositions d'activités et touchent un public de plus en plus large. **Mais finalement, peu d'enquêtés parlent spontanément des actions en matière de culture, sport et loisirs dont ils ont bénéficié.** Plusieurs évoquent au contraire l'ennui auquel ils font face et n'évoquent les actions culturelles, sportives et de loisirs que si on les interroge à ce sujet. Ils n'associent pas nécessairement ces activités avec un possible processus d'intégration.

*« On a fait des voyages à Grasse avec [une association]. C'était génial. C'est très beau là-bas. » (Famille albanaise, père 38 ans, femme 36 ans, 2 enfants, bénéficiaires de la protection subsidiaire)*

Cette jeune femme, qui a été accueillie et suivie par les bénévoles de l'association *Welcome* à Toulon, s'est investie dans le bénévolat et diverses activités pendant qu'elle attendait les résultats de ses démarches, puis pendant les sessions de formation du CIR. Cela a manifestement été important pour elle, mais elle se consacre désormais à l'apprentissage du français et à son travail :

*« Avant, j'ai fait de la danse contemporaine avec une dame, je suis aussi bénévole au Samu social, au café culture aussi comme bénévole, à l'Union diaconale du Var... Maintenant non j'ai arrêté, car je travaille et j'ai aussi les cours, donc j'ai pas le temps. Je continue un peu avec le Samu social, le samedi et dimanche. » (Erythréenne, 28 ans, réfugiée)*

**Tout se passe comme si l'intégration passait avant tout par la langue, l'emploi et l'obtention d'un revenu,** plutôt que par l'intégration quotidienne et les espaces de décompression que les loisirs. Les parents vont parler des activités de leurs enfants, mais restent en retrait à ce sujet en ce qui les concerne.

## 5. Des personnes qui se projettent en France sur le long terme, mais encore relativement isolées socialement

Les réfugiés rencontrés n'ont presque jamais choisi la France comme pays d'accueil. Mais aujourd'hui, à un moment où le long parcours de la première installation est en train de s'achever, ils inscrivent leurs projets d'avenir en France. Certains hommes isolés ont débuté leurs demandes de regroupement familial à la suite de l'obtention de leurs papiers. Certes, l'éloignement des proches reste difficile à gérer pour beaucoup d'entre eux, bien que la plupart conserve des liens étroits avec les pays d'origine, grâce aux réseaux sociaux. Mais seuls deux hommes dans notre panel ne parviennent pas à formuler de perspectives, leur état psychologique étant un véritable obstacle à une projection vers l'avenir.

D'où le sentiment exprimé d'avoir trouvé un lieu où il est possible de recommencer une vie, notamment pour ceux qui ont été accompagnés dans leur parcours de demandeur d'asile puis de réfugiés.

*« Je suis plutôt content d'avoir eu la France, car la France est un pays démocratique et fraternel où il n'y a pas de racisme. » (Syrien, 40 ans, réfugié)*

*« Avant je ne riais pas, mais maintenant je me sens bien. » (Syrienne, veuve, 3 enfants, 31 ans, réfugiée)*

*« Pour moi la France c'est positif. Pas pour le logement ou l'argent, tout ça j'avais dans mon pays et j'ai dû tout laisser là-bas. Ce côté pour moi c'est pas du tout intéressant, pour moi ce qui est important c'est la paix. Avant j'avais peur même si quelqu'un frappait à ma porte. Maintenant je n'ai plus peur, je peux dormir. » (Algérienne, 32 ans, protection subsidiaire)*

## Troisième partie - Les approfondissements par thématique

## A. La formation linguistique : un besoin de coordination des parcours dans la durée

La problématique de la langue est transversale à toutes les thématiques, dans la mesure où la barrière de la langue est systématiquement identifiée comme le premier frein des parcours d'intégration. L'offre de formation pour les étrangers est relativement importante dans la région ; le principal financement étant celui du marché de l'OFII, auquel s'ajoute une offre diversifiée portée par des associations de proximité, des centres de formation, et désormais le service public de l'emploi.

Le BOP 104 est fortement mobilisé dans le soutien aux actions d'apprentissage linguistique, avec 870 000 € consacrés à cette thématique en 2018, soit 37% des financements. A l'échelle départementale, sont notamment financés des associations de proximité (généralistes comme les centres sociaux ou centrées sur l'accompagnement des migrants) pour des ateliers sociolinguistiques avec une forte visée de création de lien social, mais aussi des centres de formation.

**Les acteurs interrogés mettent en avant des difficultés de coordination de l'ensemble de cette offre, qui pénalisent les apprentissages dans la durée.** L'obligation d'atteindre le niveau A1 (voir ci-dessous) dans le cadre du CIR permet aux primo-arrivants allophones de disposer d'un premier bagage de base, mais le maintien de ces acquis passe par la poursuite d'un parcours d'apprentissage ou par des occasions régulières de pratiquer la langue – **c'est tout particulièrement cette continuité qui reste un enjeu fort, selon les avis des personnes entendues au cours de l'étude.**

**Par ailleurs, les primo-arrivants qui disposent déjà de ce premier niveau et souhaitent améliorer leur pratique se trouvent confrontés à la difficulté de trouver les formations adaptées (notamment après le CIR), et de se repérer dans l'existant.** Malgré des outils disponibles à l'échelle régionale, dont un répertoire en ligne construit par le centre de ressources contre l'illettrisme, les tables rondes ont montré que tout le monde ne maîtrisait pas nécessairement la lecture de l'offre locale de formation linguistique.



### Le Centre de ressources contre l'illettrisme - CRI PACA

La région bénéficie d'un centre de ressources régional depuis 1997 financé par l'État et le Conseil Régional. Il propose un appui technique et pédagogique aux acteurs de l'apprentissage du français et de la lutte contre l'illettrisme, autour de 4 missions socle :

- **Information tout public** : un répertoire régional des actions de formation linguistique et un numéro vert ;
- **Appui technique** : sensibilisation des acteurs, mise en réseau (animations pédagogiques, rencontres débat...);
- **Capitalisation de production** et de diffusion des ressources documentaires et pédagogiques ;
- **Observation de l'évolution des situations d'illettrisme.**

### 1. Un socle commun national fondé sur le CIR, et une offre complémentaire déployée localement

La politique nationale insiste sur l'importance de l'apprentissage linguistique dans la politique d'accueil et d'intégration des primo-arrivants. Cette formation doit favoriser l'autonomie des personnes, et notamment faciliter leur accès à la formation professionnelle et à l'emploi. Les signataires d'un CIR ont l'opportunité de bénéficier d'une formation linguistique gratuite adaptée à

leurs besoins et rendue obligatoire après sa prescription. Le nombre d'heures de formation est statué à partir d'un test de positionnement linguistique écrit et oral réalisé par l'OFII.

#### L'offre de l'OFII

Le parcours de progression linguistique pour les primo arrivants doit leur permettre d'atteindre *a minima* le niveau A1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) – niveau nécessaire pour le renouvellement d'une carte de séjour pluriannuelle, assorti d'une attestation que les heures de formation ont bien été réalisées. Les signataires du CIR dans le cadre du parcours rénové (à partir de mars 2019) ont la possibilité d'aller jusqu'au niveau A2 (nécessaire pour l'obtention de la carte de résident de 10 ans et permettant l'accès à des formations qualifiantes), sans caractère obligatoire, ou jusqu'au niveau B1 oral (nécessaire pour une naturalisation).

#### - Le parcours rénové mis en place en mars 2019 :

Quatre parcours de formation linguistique peuvent être prescrits, avec des durées variables : 100 heures, 200 heures et 400 heures, en format intensif, semi-intensif ou extensif. Une formation d'une durée de 600 heures peut être prescrite pour les non-lecteurs, non-scripteurs, pas ou peu scolarisés dans leur pays d'origine. Les contenus de la formation s'articulent en trois volets relatifs à la vie pratique, à la vie publique et à la vie professionnelle.

#### - L'opérateur régional du marché de l'OFII : Centre Régional de Formation Professionnel (C.R.F.P)

Depuis 2019 et pour une durée de 3 ans, le CRFP est titulaire du marché en Formation Linguistique de l'OFII. Il couvre l'ensemble des parcours du niveau A1 à B1, après orientation via les plateformes de l'OFII. Il intervient à l'appui d'un groupement d'organismes de formation, afin d'assurer le maillage territorial de l'offre dans chaque département.

#### L'offre complémentaire à celle de l'OFII

La formation linguistique proposée dans le cadre du CIR constitue la principale réponse pour les primo-arrivants. Elle est complétée notamment par **l'offre d'ateliers linguistiques à visée d'insertion sociale ou professionnelle** proposée par des associations (centres sociaux...), animés par des professionnels et bénévoles. Ces ASL sont financés par le BOP 104 et la politique de la ville, la CAF, des collectivités locales.

Plusieurs Conseils départementaux financent également **des actions linguistiques en direction des bénéficiaires du RSA.**

Pôle emploi propose désormais des **formations de français langue étrangère (FLE) à visée professionnalisante.** Enfin, trois programmes d'accès à la formation et à l'emploi sont disponibles dans la région : le **PIAL (géré par les missions locales), les programmes Hope et Une voix-e vers l'emploi (gérés par l'AFPA) ont un double objectif de faciliter l'insertion linguistique et l'insertion professionnelle.**

**Les étrangers qui souhaitent atteindre les niveaux B1 (nécessaire pour l'accès à la nationalité) et B2 (permettant l'accès à une formation universitaire)** ont une bonne maîtrise de la langue et sont autonomes. Les cours accessibles peuvent se trouver dans des instituts de formation, certaines universités, à l'Alliance française, et des MOOC sont également accessibles – mais cette offre est payante.

Le dispositif « Ouvrir l'école aux parents pour la réussite des enfants »<sup>25</sup> (OEPRE) est également une offre de formation linguistique complémentaire, destinée aux parents d'élèves, qui s'approche des ateliers sociolinguistiques, et a notamment vocation à aider les parents dans leur lien avec l'école.

---

<sup>25</sup> Après une expérimentation en 2008-2009 dans une douzaine de départements de dix académies, dont les académies d'Aix-Marseille pour les Bouches-du-Rhône et de Nice pour le Var, le dispositif est déployé plus largement.

## 2. Les parcours FLE du CIR : près de la moitié des signataires de PACA n'a pas de prescription

Les prescriptions des parcours linguistiques de l'OFII **donnent une première indication des besoins en formation**. Selon les bilans de l'OFII 13 sur les premiers mois de 2019 :

- **44% des signataires n'ont pas de prescription de FLE ;**
- **6,3% ont une prescription de 600 heures correspondant à des non-lecteurs et non-scripteurs.** Cette proportion est cohérente avec la part de signataires de CIR qui n'a pas été scolarisée (7% en 2018) sur le territoire de l'OFII 13. **On notera la répartition très déséquilibrée de cette prescription, puisqu'il y en a 10 dans les Alpes-de-Haute-Provence et 2 dans les Hautes-Alpes – ce qui nécessite obligatoirement des ajustements dans l'offre de formation déployée localement** (impossibilité de faire des sessions à 12 ou 16 stagiaires) ou pose des questions de mobilité et d'accessibilité d'une offre qui peut être éloignée du lieu de résidence des primo-arrivants.

### Les prescriptions de formations linguistiques sur les 9 premiers mois de 2019

Prescription	Alpes de Haute-Provence	Hautes-Alpes	Bouches-du-Rhône	Var	Vaucluse	Total général
50 heures			7	3	3	13
100 heures	21	32	384	89	63	589
200 heures	47	21	583	109	136	896
400 heures	35	9	433	108	77	662
<b>600 heures</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>185</b>	<b>46</b>	<b>31</b>	<b>274</b>
Pas de FLE	36	29	1 309	337	209	1 920
<b>Total général</b>	<b>149</b>	<b>93</b>	<b>2 901</b>	<b>692</b>	<b>519</b>	<b>4 354</b>

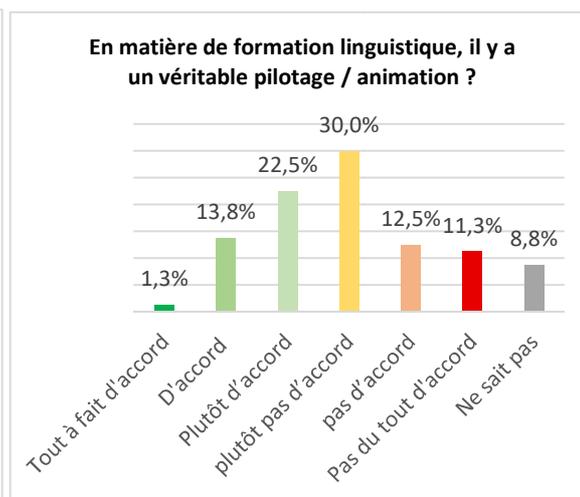
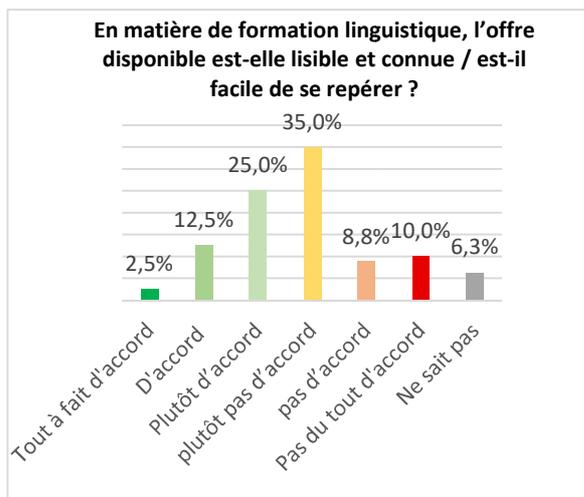
Source : OFII 13

## 3. Selon les acteurs de terrain : un manque de lisibilité et de coordination dans l'offre de formation linguistique

### *a) Une offre pas toujours suffisamment pilotée et animée pour être lisible par l'ensemble des acteurs de l'accueil et de l'accompagnement*

*80 répondants ont choisi de répondre aux questions sur la thématique de l'apprentissage linguistique.*

Globalement, la majorité de ces 80 répondants juge que l'offre de formation linguistique est insuffisamment lisible et manque de pilotage et d'animation.



**Notons que les réponses masquent des disparités départementales.** Seuls les répondants du Vaucluse sont majoritaires à penser que la formation linguistique dispose d'un bon pilotage sur le territoire. Une des explications peut tenir à **l'existence d'une plateforme linguistique, portée par l'association OGA, dans le département** (voir encadré ci-dessus).



#### Le pôle linguistique d'OGA dans le Grand Avignon et le Vaucluse

Le Pôle linguistique mis en place par l'association OGA permet de construire un parcours d'accompagnement linguistique et global des publics primo-arrivants à l'échelle du département. Il favorise l'adaptation des parcours selon le niveau de langue et les contraintes professionnelles ou familiales des publics.

Pour cela, le Pôle est en lien avec les acteurs de la formation linguistique (structures de proximité, centres de formation...), mais agit aussi en interaction avec les acteurs de l'intégration au sens large dans le cadre du réseau SOLEIL (Socio-Linguistique, Éducation, Insertion, Langage) : Conseil départemental, service public de l'emploi, entreprises, chantiers d'insertion, entreprises d'intérim, centres de formation professionnelle...

La plateforme a 4 missions :

- L'information des publics
- L'évaluation, par un bilan de compétences
- L'orientation, par l'intégration d'un parcours linguistique
- L'accompagnement : réalisation de points d'étape

Une validation du parcours conclut l'accompagnement avec la délivrance d'une attestation de niveau de fin de parcours et potentiellement une certification (TEF – TCF- DELF tout public – DELF pro).

La plus-value de la plateforme est bien de structurer la mise en relation de l'offre et de la demande de formation linguistique sur le territoire.

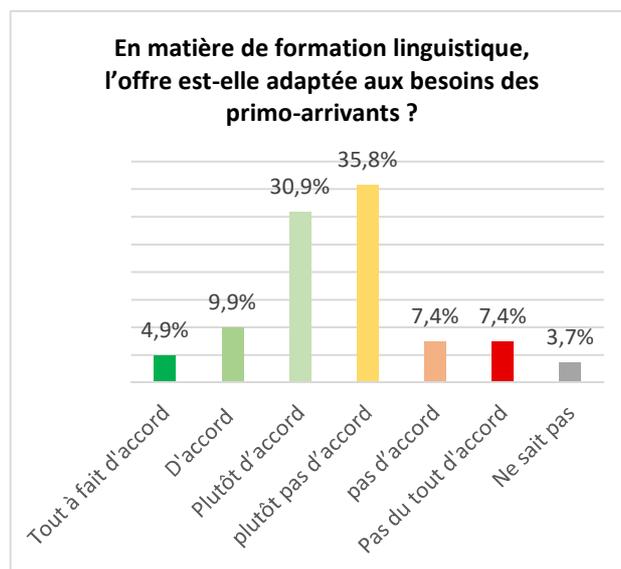
Ces résultats peuvent étonner concernant un champ thématique fortement privilégié par les appels à projet départementaux, et qui fait l'objet d'une animation régionale par le Centre de ressources Illettrisme PACA.

Ainsi que nous le verrons, **c'est principalement le foisonnement et la diversité de cette offre qui posent des problèmes de lisibilité, et surtout la difficulté à assurer des parcours linguistiques dans le temps, une fois terminées les formations de l'OFII.**

## b) Une offre existante jugée relativement inadaptée aux besoins des publics

Les répondants jugent globalement que l'offre de formation linguistique reste relativement inadaptée aux besoins des primo-arrivants, qu'elle manque de lisibilité et que son pilotage est perfectible. Ces points sont détaillés et précisés ci-dessous.

Une série de questions permettait d'aller plus loin pour expliquer ce jugement général.



- **La couverture territoriale de l'offre de formation linguistique : des problématiques d'accessibilité et de places**

En matière d'adaptation de la couverture territoriale de l'offre<sup>26</sup>, deux principales problématiques sont mises en avant par les répondants :

- le **problème de mobilité des publics primo-arrivants** (cité par 67,5% des répondants)
- le **manque de places dans les formations** (57,5% de répondants)

Est également évoqué l'inadaptation des **plages horaires des cours** : 37,7% des répondants cochent cet item, dont on peut penser qu'il est plus ou moins associé à la problématique de la mobilité. En effet, les commentaires libres soulignent que la question de l'accessibilité se pose en priorité pour ceux qui habitent loin des principales villes, là où est proposé l'essentiel de l'offre, avec un éventail plus important de possibilités.

Les tables rondes ont d'ailleurs montré que des adaptations sont faites pour faire coïncider l'agenda des sessions de formation linguistique avec celui des primo-arrivants en emploi. Par exemple, le Pôle linguistique d'Avignon, qui a noté la forte demande de cours du soir, a ouvert des ateliers complémentaires le soir et le samedi, qui ont été rapidement remplis.

**Le sentiment assez répandu d'un manque de places dans les formations (avis qui est partagé par plusieurs des primo-arrivants rencontrés) est probablement à nuancer si on s'en tient à une seule approche quantitative. Les tables rondes donnent à penser qu'il s'agit avant tout d'une difficulté à faire se rencontrer l'offre et la demande (voir plus loin).**

<sup>26</sup> Réponse à la question : « En matière de couverture territoriale et accessibilité de l'offre en formation linguistique pour les primo-arrivants, observez-vous un ou plusieurs des problèmes suivants sur votre territoire d'intervention ? »

- **Les avis sur l'adaptation de l'offre aux besoins des primo-arrivants**

**Les jugements portés sur les problématiques d'adaptation de l'offre aux besoins<sup>27</sup> sont moins unanimes. Plusieurs problématiques ont été mises en évidence par les répondants :**

- Concernant les formations elles-mêmes : 56% des répondants jugent que les formations manquent de diversité des formations ; 89% que les formations du CIR sont insuffisantes pour l'employabilité et l'autonomie administrative ;
- Concernant le circuit d'orientations : 41% des répondants cochent l'item « manque de communication au sujet des formations » ; 41% que « les orientations vers les formations ne sont pas toujours pertinentes ».

**- Le manque de diversité des formations et l'insuffisance des formations CIR pour une autonomie**

En ce qui concerne le manque de diversité des formations, là aussi, les commentaires permettent de voir que ce jugement recouvre principalement deux sujets. Le premier est **le fait de pouvoir trouver à proximité une offre adaptée aux besoins du public que suit la structure répondante, notamment pour le public allophone et peu scolarisé**. Rappelons à ce sujet que l'offre spécifique de l'OFII pour les lecteurs non-scripteurs était encore très récente, au moment de la passation du questionnaire.

*« Le plus gros besoin serait en formation Alphabétisation car souvent les primo-arrivants n'ont jamais été scolarisés dans leur pays. De ce fait, les formations proposées sont trop courtes pour acquérir une certaine fluidité à l'oral comme à l'écrit. De plus, certaines formations ont lieu à Avignon - assez loin de Carpentras, difficultés de transport (coût, temps de trajet, facilités pour atteindre le lieu de formation). » (répondant au questionnaire)*

**Le second élément expliquant le manque de diversité est celui de l'hétérogénéité de nombreux groupes**, soulignée par plusieurs répondants dans les commentaires libres :

*« La nature des publics accueillis est diverse et les profils d'apprentissage variés : l'offre de formation n'a pas suffisamment de moyens pour proposer des ateliers d'apprentissage adaptés aux différents profils de personnes accueillies ; le centre de formation est donc obligé de s'adapter en proposant des ateliers communs et en individualisant les formations au maximum. » (Répondant au questionnaire)*

De fait, si l'homogénéité des groupes est préconisée par l'OFII, dans la pratique, il est difficile sur certains territoires de constituer des groupes denses, la mixité des niveaux permet donc de remplir les formations. Notons cependant que, lors de la table ronde d'Avignon, les centres de formation présents ont souligné le fait qu'à leurs yeux, l'hétérogénéité des niveaux en formation linguistique n'est pas forcément négative en soi : elle peut créer de l'émulation et donc permettre d'accélérer l'apprentissage de tous. Les intervenants sont formés à la prise en compte de cette diversité de niveaux dans leur pédagogie, et cela ne serait pas pour eux un véritable problème.

**En outre, plusieurs questions étaient posées sur l'impact des formations CIR**. Si un tiers des répondants estime qu'elles aident à l'autonomie dans la vie quotidienne et à une meilleure intégration dans la société, près de 90% d'entre eux considèrent qu'elles sont insuffisantes pour garantir leur employabilité et permettre une autonomie dans les démarches administratives. Ils restent également circonspects devant l'impact à venir du renforcement de l'offre linguistique de

---

<sup>27</sup> Réponse à la question : « En matière d'adaptation de l'offre en formation linguistique aux primo-arrivants, observez-vous un ou plusieurs des problèmes suivants sur votre territoire d'intervention ? » Parmi les choix de réponses proposés, le premier était : « il n'y a pas de problème particulier ».

l'OFII : 41% de personnes craignent que l'augmentation du nombre d'heure soit insuffisante pour acquérir la maîtrise de la langue.

De fait, tous les acteurs de la formation linguistique savent que **le niveau A1 obligatoire du CIR est, pour reprendre des termes d'une table ronde « un niveau de survie » : assurer les acquis de ce niveau et permettre aux primo-arrivants d'aller plus loin sont alors deux défis importants.**

- **Le « manque de communication au sujet des formations ».**

Les réponses du questionnaire appellent au moins deux commentaires :

- Tout d'abord, celui du rappel de l'hétérogénéité des répondants au questionnaire, qui peut expliquer pourquoi il est difficile, pour nombre d'entre eux qui ne sont pas nécessairement spécialisés sur ce champ, de s'y repérer et de connaître les outils ressources existants.
- Le second concerne l'existence d'un répertoire régional des formations linguistiques, proposé sur le site internet du CRI PACA : celui-ci est rempli par les financeurs des formations, et nécessite donc, pour une pleine efficacité, une régularité des mises à jour.

- **Des orientations vers les formations qui ne seraient pas toujours pertinentes**

**41% des répondants jugent que les orientations ne sont pas toujours pertinentes au regard du niveau réel des personnes.** Il est cependant difficile de savoir s'ils évoquent là les orientations faites sur les plateformes de l'OFII<sup>28</sup> ou celles d'autres acteurs – par exemple les agents des services publics de l'emploi, qui peuvent avoir du mal à orienter les personnes vers le « bon » niveau d'apprentissage.

*« Il faudrait faire des orientations pertinentes avec des supports adaptés, et le temps nécessaire pour bien positionner. Penser la formation en termes d'objectifs et de parcours pour les apprenants. Revaloriser les conditions de travail des formateurs. Faire des groupes d'apprenants selon les profils linguistiques et selon les compétences travaillées. Remettre l'apprenant au cœur de l'apprentissage. »  
(Répondant au questionnaire)*

**En matière d'orientation et de suivi des parcours, puis d'adéquation des formations linguistiques aux besoins,** les tables rondes ont mis en avant deux éléments importants sur lesquels les enjeux d'amélioration sont forts :

- **Le renforcement des orientations post-CIR,** pour maintenir / renforcer les acquis, s'assurer de coupler l'apprentissage linguistique aux besoins de formation professionnelle ou d'accès à l'emploi, de prendre en compte également des freins éventuels à l'apprentissage linguistique (problématiques de logement, de santé).
- **La plus-value des accompagnements qui couplent apprentissage linguistique et accès à la formation / à l'emploi.** Cette question sera traitée plus particulièrement dans la partie « accès à l'emploi ».

Par ailleurs, les échanges des tables rondes ont permis de rappeler qu'il est **réducteur de penser l'apprentissage de la langue uniquement au travers de la formation linguistique.** L'apprentissage, et surtout l'acquisition, passent par une pratique quotidienne. Améliorer le niveau de langue des

---

<sup>28</sup> La durée des entretiens d'orientation de l'OFII a été renforcée avec le parcours rénové, l'appréciation des besoins est jugée aujourd'hui plus fine qu'avant mi 2019.

étrangers non francophones consiste aussi à les orienter plus rapidement vers l'emploi, comme à les amener à participer à des activités diverses pendant lesquelles ils seront amenés à pratiquer la langue.

### *c) Une problématique de coordination et d'adéquation de l'offre à la demande, plus que de pertinence des contenus*

Le manque de lisibilité et de pilotage de l'offre induit des **difficultés à faire concorder la demande et l'offre**, ainsi que cela a été précisé pendant les tables rondes. **Par exemple, des accompagnateurs et des primo-arrivants parlent de manque de places disponibles, alors que des acteurs de la formation expliquent avoir du mal à remplir certains cours.** Les problématiques de coordination de l'offre et de sa bonne complémentarité sur le territoire sont également très présentes dans les échanges entre les acteurs. Ces échanges ont pu faire émerger quelques problématiques concrètes de coordination de l'offre :

- La **complémentarité entre l'offre de l'OFII et celle financée par le BOP 104 ou par d'autres moyens semble toujours à conforter.** Dans l'optique de parcours d'intégration sur plusieurs années, le travail sur la complémentarité et les relais entre les offres apparaît essentiel. La problématique de la lisibilité de l'offre est manifeste lorsque des accompagnateurs s'interrogent sur les orientations à proposer à un public qui a terminé depuis quelques mois voire quelques années les formations dans le cadre du CIR, mais peut encore bénéficier du parcours d'intégration et donc de l'accès gratuit à certaines formations, pour des niveaux avancés.
- Localement (table ronde du Vaucluse), le sentiment est parfois exprimé que l'offre de formation linguistique est suffisamment dense et que **l'enjeu est plutôt de mieux l'organiser.**
- Des **centres de formation soulignent qu'il existe localement des effets de concurrence entre dispositifs**, et se disent en demande d'un effort de coordination pour travailler davantage la complémentarité.
- Des **problématiques spécifiques se posent dans les départements alpins : le public y est numériquement peu important**, et les objectifs quantitatifs de remplissage de certaines formations sont difficiles à atteindre. La proposition est faite dans la table ronde de Digne d'expérimenter un système d'entrées / sorties permanentes (alors même que les recommandations de l'OFII vont dans le sens de privilégier l'homogénéité des groupes dans les sessions de formation) ; l'OFII 13 réfléchit de son côté à proposer des formations de FLE dans les CPH de ces départements, ce qui permettrait de concentrer la demande.

#### **4. Des primo-arrivants avec des attentes fortes vis-à-vis de la formation linguistique**

Les primo-arrivants interrogés disent pour la plupart avoir **apprécié les formations de l'OFII et se sont fortement investis au cours des formations.**

*« J'ai eu 200 heures et on a fait beaucoup de travail avec les bénévoles. C'était très utile. On a fini ça pour avoir un papier disant qu'on a A1. (...) On a aussi l'école avec des migrants avec des bénévoles qui nous aident. (Tchadien, 29 ans, réfugié)*

Les enquêtés regrettent quasiment tous la durée des formations du CIR, **trop courtes pour atteindre un niveau de français suffisant pour chercher du travail**. Ils sont nombreux à **souhaiter poursuivre la formation au-delà des heures prescrites par l'OFII** – que beaucoup trouvent insuffisantes.

*« L'OFII m'a donné 100 h, ça fait 3 semaines, mais avant j'ai pris 200 h au Greta, pendant 3 mois, 2 jours par semaine. Mais j'aimerais bien continuer car mon français n'est pas encore suffisant pour travailler, pour communiquer. » (Vietnamienne, 40 ans, conjointe de français)*

*« Les formations sont trop courtes ! On ne parle pas français en un mois ! Il faut que ce soit plus long, car c'est trop rapide. 100 heures, ce n'est pas beaucoup. Au test ils décident si c'est 100 heures ou plus. Moi ils m'ont dit 100 h mais je pense que je ne parle pas assez bien français, ni je l'écris. » (Vénézuélien, conjoint de française, 48 ans)*

*« Il faudrait qu'on ait des cours de français pour plus longtemps. Un seul cours qui dure plus longtemps. » (Soudanais, 23 ans, réfugié)*

*« Mon mari il a fait 400 heures de français et moi la dame dit que je parle assez bien donc que je n'ai pas besoin de le faire, mais j'aimerais bien faire une vraie formation pour parler mieux le français. » (Iranienne, 30 ans, réfugiée)*

*« J'ai eu le CIR : avant d'y aller, je travaillais pour parler français et j'ai eu un test à Marseille de français pour savoir combien d'aide de français j'avais besoin. J'ai eu 100 heures car je parlais déjà un peu. Je parle 8 langues : je peux écrire et lire donc ils ont dit pas trop d'heures. » (Afghan, 29 ans, réfugié, anciennement interprète pour l'OTAN)*

**Quelques personnes interrogent le niveau des cours** - qui peut être source de frustration pour certains enquêtés. La citation ci-dessous évoque des échanges entre stagiaires sur le niveau et la qualité des cours, montrant confirmant l'attente très forte face à la formation linguistique :

*« Les cours de l'OFII, certains amis m'ont dit que les niveaux sont très disparates. Je connais aussi une dame qui est illettrée et qui va aux cours de l'OFII, donc c'est une catastrophe. Tandis qu'aux cours de [autre centre de formation], c'est très bien, ils font des petits groupes avec des niveaux homogènes. » (Bangladais, 38 ans, réfugié)*

**Quelques-uns soulignent que l'assiduité est difficile compte tenu de leurs contraintes** (emploi, garde d'enfants, problèmes de santé...) et de leur capacité à suivre un rythme soutenu. Certains rappellent **la concurrence entre le travail (les ressources) et la formation linguistique** :

*« J'ai le statut de réfugié depuis 11 mois. A l'OFII, j'ai commencé le contrat avec 200 heures de langue française et vu que je travaille, je participe aux cours de français qu'une fois par semaine. » (Afghan, 27 ans, réfugié)*

L'enjeu financier est d'autant plus fort pour les jeunes qui n'ont pas d'aide financière.

*« J'ai zéro ressources. Je le dis toujours à la Mission locale, ça. J'ai dit que je voulais chercher du travail, mais ils m'ont dit que je devais continuer les cours de français. (...) Mais si je continue les cours, je peux pas travailler, et comment je mange ! Je vais toutes les semaines aux Restos du Cœur. » (Soudanais, 23 ans, réfugié)*

**Lors d'une table ronde, une mission locale a en effet souligné le risque d'un apprentissage linguistique avorté pour obtenir un emploi, qui ne sera pas nécessairement durable, et proposé de favoriser des allers-retours plus souples entre apprentissage linguistique et emploi / formation – ainsi que des formations rémunérées.**

**Des accompagnateurs signalent que l'aspect « intensif » des formations peut être mal vécu par certains** (trop de travail d'un coup). Nos entretiens avec les primo-arrivants corroborent cet aspect pour certains d'entre eux. Il peut être important à prendre en compte : cet effet serait d'autant plus

significatif pour ceux qui ont quitté l'école très tôt et pour qui l'enjeu est de (ré)apprendre à apprendre.

Par ailleurs, le caractère intensif de la formation permet une amélioration rapide du niveau de la langue, mais ne permet pas forcément un apprentissage de long terme s'il n'est pas suivi d'une pratique courante de la langue au quotidien (domicile, travail, interactions avec les services publics...).

Pour finir, les professionnels de la formation connaissent bien le frein à l'apprentissage linguistique que peuvent être les troubles de santé, et notamment les états de psycho-traumatisme vécus par de nombreux réfugiés. L'exemple ci-dessous d'un réfugié en grande détresse psychologique illustre ce phénomène :

*« On m'a attribué 400 heures de cours de français : pour l'instant, je n'ai pas fait 100 heures de cours de français et je ne comprends rien. Le problème c'est que vu que je ne suis pas chez moi, je n'arrive pas à apprendre. Là où je vis actuellement, il y a beaucoup de personnes qui font du bruit et ce n'est pas facile de se concentrer et dans ces conditions, on ne peut pas apprendre quelque chose. Aujourd'hui j'avais des cours mais je n'y suis pas allé. Parfois je n'y vais pas car les conditions d'apprentissage ne sont pas adaptées à ma situation. Je ne suis pas en capacité de pouvoir apprendre quelque chose. On avait commencé par l'alphabet, je l'avais appris, mais aujourd'hui si quelqu'un m'écrit l'alphabet, je ne peux pas dire quel est le A et le B. » (Afghan, 42 ans, réfugié)*

## 5. Synthèse et recommandations

L'offre linguistique est relativement dense dans la région, mais complexe dans son organisation. Tous les prescripteurs potentiels ne connaissent pas toujours toute l'offre dans le droit commun (les formations Pôle Emploi, celles des centres de formation, les formations qualifiantes, l'offre de proximité...). Ce manque de lisibilité est notamment préjudiciable pour les parcours post-CIR.

**La complémentarité entre l'offre de l'OFII et celle financée par le BOP 104 reste encore souvent questionnée. Le travail sur la complémentarité et les relais entre les différentes offres apparaît essentiel**, ce qui demande sans doute d'affiner, dans certains départements, le diagnostic de l'offre. Pour les acteurs, il y a un **enjeu fort à accompagner les primo-arrivants au moins jusqu'au niveau A2, et à tout le moins à ne pas laisser se perdre les acquis des formations du CIR.**

Un premier enjeu est donc de mieux structurer un réseau d'acteurs, aux échelles départementales. Un modèle pourrait être la plateforme linguistique d'OGA dans le Vaucluse, qui permet de positionner, évaluer et orienter les personnes.

Les phénomènes de décalage entre l'offre et la demande (des primo-arrivants qui cherchent des cours d'un côté et des centres de formation qui ne remplissent pas toujours leurs sessions de l'autre) ont des causes diverses, et ne sont pas les mêmes d'un territoire à l'autre (problématiques de mobilité, d'adaptation des horaires, de faible nombre de personnes concernées sur certains niveaux, de coordination des acteurs...).

## Préconisations



- 1. Mieux articuler et rendre lisible la complémentarité de l'offre de l'OFII et de celle financée par ailleurs (BOP 104, politique de la ville, centres de formation...) pour limiter les ruptures dans les parcours d'apprentissage**
  - Cela demande de renforcer la connaissance de l'offre existante, et notamment de travailler à des diagnostics de besoins, *a minima* entre l'OFII – Pôle Emploi – la DDCS/PP et les opérateurs du BOP 104. Le CRI PACA peut être un appui pour proposer une présentation de l'offre
  - Renforcer les relais post-CIR, afin d'éviter les ruptures d'apprentissage
  - Avoir une réflexion sur les attentes des actions mises en place dans le BOP 104, pour pouvoir affiner les objectifs dans les appels à projet (à partir du diagnostic de besoins)
  
- 2. Proposer des modèles de structuration de réseau à l'échelle départementale, pour assurer les fonctions d'évaluation et d'orientation, et améliorer l'interconnaissance des acteurs tout comme la cohérence d'ensemble de l'offre disponible**
  - Le Pôle linguistique du Vaucluse pourrait être une inspiration – pas nécessairement pour être dupliqué en tant que tel, mais pour identifier les fonctions qu'il joue et qui pourraient être mises en place dans d'autres départements
  - Envisager une rencontre annuelle par département entre acteurs (acteurs de la formation, services de l'État, de l'OFII, SPE, IAE...) pour un bilan partagé (point sur les parcours, les orientations, la complémentarité de l'offre...)
  
- 3. Travailler les décalages entre l'offre et la demande à l'échelle départementale**
  - Via le diagnostic de besoins
  - Être attentif à la proposition de formations en soirée et le week-end, et à leur accessibilité
  - Promouvoir les actions avec un accès conjoint à la formation et à l'emploi et l'apprentissage linguistique

## B. L'insertion professionnelle : une priorité pour les primo-arrivants comme pour les pouvoirs publics et acteurs associatifs

L'insertion professionnelle est un levier indispensable pour l'autonomie des personnes, en particulier pour celles qui, comme une partie significative des primo-arrivants, ne disposent pas de revenu ou d'aides financières appropriées. C'est notamment pour cette raison que certains jeunes primo-arrivants ne pouvant bénéficier du RSA privilégient leur accès à un emploi au détriment de leur apprentissage du français. C'est aussi pourquoi de nombreux primo-arrivants acceptent le premier emploi qui leur est proposé, même s'il n'est pas en adéquation avec leurs projets professionnels et/ou avec leurs qualifications, ou encore qu'il ne s'agisse que d'emplois précaires et/ou aux conditions de travail difficiles (horaires décalés, pénibilité de l'emploi, éloignement géographique...). C'est enfin pourquoi le travail au noir est attractif pour une partie des primo-arrivants n'arrivant pas à accéder à un emploi déclaré.

Par ailleurs, le taux de chômage des immigrés en France représente environ le double du taux des personnes nées françaises.

### 1. Le déploiement en cours des programmes d'accompagnement renforcé et d'expériences locales

#### *a) L'insertion professionnelle et l'emploi, un objectif de la politique d'intégration nationale et locale devenu prioritaire*

L'enjeu de l'accès à la formation et à l'emploi est donc particulièrement prégnant dans le parcours d'intégration des primo-arrivants et constitue une des priorités des politiques nationales et des dispositifs locaux leur étant destinés.

Les acteurs de l'emploi, et notamment le service public de l'emploi, sont mobilisés pour faciliter l'entrée sur le marché du travail et répondre aux différents freins périphériques auxquels ce public est confronté. Le Comité interministériel sur l'immigration et l'intégration du 6 novembre 2019 renforce encore cette orientation, en donnant deux nouvelles directions : un meilleur accès à la reconnaissance des qualifications et des expériences professionnelles et la promotion de l'activité des femmes migrantes.

Dans ce cadre, une charte a été signée en 2019 entre l'OFII et les acteurs publics de l'emploi, qui vise à faciliter l'accès des primo-arrivants aux dispositifs dédiés à l'insertion professionnelle et à la formation, et à travailler pour cela **à lever les freins liés à la langue, à favoriser la reconnaissance de l'expérience et des qualifications professionnelles, et à développer des accompagnements globaux permettant de lever les freins périphériques à l'emploi** (mobilité, santé, garde d'enfants).

Les services publics de l'emploi sont mobilisés pour accompagner l'orientation nationale. Pôle Emploi a ainsi développé une offre de formation linguistique à visée professionnalisante, tandis que les missions locales déploient le dispositif PIAL pour les primo-arrivants.



### Action de Formation Conventionnée par Pôle emploi (AFC) – Français Langue Étrangère / Française Langue d'Intégration / Alphabétisation<sup>29</sup>

L'AFC cible les personnes ne maîtrisant pas ou peu la langue française ou rencontrant des difficultés de communication. Un parcours de formation de 245 heures sur sept semaines est proposé, avec 210h dans un centre de formation rémunérée et 35h en entreprise.

Les relations des services publics de l'emploi avec l'OFII ont de plus été renforcées, afin de travailler à une meilleure coordination des orientations et des parcours.



### Les immersions croisées entre l'OFII 13 et le service public de l'emploi

En 2019, l'OFII 13, Pôle Emploi et les missions locales ont mis en place une politique d'immersion croisée pour renforcer leur interconnaissance : des journées d'immersion sur les plateformes de l'OFII sont organisées pour les agents du service public de l'emploi, qui en retour reçoivent les agents de l'OFII dans leurs agences pour une journée d'immersion.

De manière générale, la priorisation sur l'emploi a eu aussi un impact sur le contenu des formations linguistiques du marché de l'OFII, dans la mesure où celles-ci ont désormais une visée professionnalisante, avec un travail « *sur le vocabulaire de l'insertion sociale et professionnelle à partir de documents réels comme des bulletins de salaire, les postures face à l'emploi, des ateliers CV, des interventions des partenaires de l'emploi. 20% du temps est consacré à des mises en situation.* » (CRPF, table ronde d'Avignon).

**Aux programmes spécifiques à destination des primo-arrivants et/ou des réfugiés peuvent être ajoutés les programmes de droit commun dédiés aux demandeurs d'emploi les plus précaires et/ou les plus éloignés de l'emploi :** les primo-arrivants sont désormais intégrés à ces cohortes, dans la mesure où ils entrent dans cette catégorie, ce qui est souvent le cas, notamment des réfugiés.

C'est le cas par exemple du programme « d'accompagnement global » des demandeurs d'emploi de Pôle emploi, financé par le Fonds Social Européen, qui organise le suivi des demandeurs d'emploi en binôme avec un référent de parcours des services sociaux des Conseils départementaux<sup>30</sup>.

Ces collaborations sont en particulier inscrites localement dans les déclinaisons départementales du Plan Pauvreté : dans le Vaucluse par exemple, un conseiller référent a été mis en place au sein de chaque agence Pôle emploi, et parmi les publics suivis, il a à assurer une vigilance particulière aux problématiques des primo-arrivants.

En déclinaison des instructions nationales, les **appels à projets départementaux les plus récents orientent les projets des opérateurs dans une démarche « d'activation »** vers l'emploi et l'insertion. Les opérateurs du BOP 104 sont invités à travailler en lien avec les DIRECCTE et Pôle Emploi.

Il reste à savoir si ces orientations auront un impact important sur les projets présentés. En effet, jusqu'en 2019, **les appels à projet départementaux de l'action 12 finançaient assez peu d'actions d'accompagnement vers l'emploi et la formation**, celles-ci étant **plutôt déployées via les appels à projet nationaux ou européens, et via les fonds gérés par l'échelon régional**. Les acteurs de la

<sup>29</sup> Par exemple, 944 places sont disponibles dans le département des Alpes-Maritimes, avec 1,8 M€ de financement

<sup>30</sup> Le pacte régional d'investissement des compétences contractualisé en juin 2019 par l'État et Pôle emploi va mobiliser 534 millions d'euros pour former 70 000 demandeurs d'emploi de la région PACA durant les quatre prochaines années.

formation professionnelle, de l'accompagnement à l'emploi et de l'insertion par l'activité économique répondaient moins souvent à ces appels à projet départementaux, semble-t-il.

Ce choix pouvait s'expliquer par des montants peu élevés du BOP 104, ne permettant pas toujours de soutenir des projets ambitieux, mais il tient aussi au tissu d'acteurs locaux impliqués dans l'accompagnement des primo-arrivants – des acteurs de proximité centrés plutôt sur l'accès aux droits et la médiation, l'apprentissage linguistique, ou le lien social (citoyenneté, actions culturelles et sportives...).

### *b) Un déploiement d'actions d'accompagnement global ou couplées avec une autre entrée thématique*

**Les projets spécifiques, déployés notamment pour l'accompagnement des réfugiés, proposent aujourd'hui des modèles d'accompagnement couplant les approches : emploi – langue (Une voix(e) vers l'emploi) / emploi – logement ou accompagnement global (programme HOPE, déployé à Istres, Marseille, Nice, Avignon, La Garde, programme ACCELAIR envisagé dans le Var).**

**Il s'agit de favoriser des modes d'accompagnement permettant de prendre en compte et lever les principaux freins connus (langue, mobilité, modes de garde, voire fragilités psychiques ou psychologiques...) à l'accès à l'emploi.** Ces dispositifs étant encore assez récents, il y a peu de bilans à disposition. Pour autant, les premiers résultats disponibles montrent une réelle efficacité, avec des sorties positives vers la formation ou l'emploi de la majorité des personnes inscrites dans les premières cohortes.



#### **Le déploiement d'Une voix-E vers l'emploi dans le Vaucluse**

Le programme national « Une Voix-e vers l'emploi » aide à renforcer l'employabilité des primo-arrivants via un programme associant apprentissage linguistique et construction du projet professionnel. Le projet est suivi par un comité de pilotage régional co-animé par la DIRECCTE et la DRDJSCS. Après un premier déploiement à Istres, Marseille et Nice, l'AFPA a ouvert le dispositif « Une voix(e) vers l'emploi » dans le Vaucluse en 2020. Durant 5 mois, sont proposés des modules de 229 heures (33 jours) pour travailler l'amélioration de la langue écrite et orale à vocation professionnelle pour les primo-arrivants. L'AFPA propose également une formation de 28h à destination des structures d'accueil et d'intégration. Les deux premières sessions ont réuni 40 primo-arrivants et les formations ont ciblé des secteurs dans lesquels est identifié un déficit de main d'œuvre (restauration, services domestique et services aux entreprises). Les résultats sont encourageants, avec 28 sorties positives en emploi ou formation sur 40 participants pour les deux premières sessions.

**Les opérateurs s'accordent sur l'importance d'un accompagnement global pour faciliter l'accès à l'emploi et à la formation.** C'est l'objectif du projet AGIR qui est en train de se déployer dans le Vaucluse.



#### **Le projet lauréat du PIC réfugiés du groupement AGIR (Avignon)**

Le projet AGIR est mis en place par un consortium qui associe l'Entraide-Pierre Valdo (porteur du groupement), OGA (formation linguistique), Méditerranée formation (accompagnement insertion) et l'AFPA (formation professionnelle). L'objectif est de proposer à 130 primo-arrivants une meilleure coordination de leurs parcours pendant un an en associant les partenaires impliqués dans l'accompagnement global des primo-arrivants. Il s'agit d'une facilitation des parcours des BPI, d'une coordination de l'action partenariale partant des besoins et des projets des personnes, plutôt que d'un dispositif supplémentaire. Une évaluation partenariale des situations amorce l'entrée en accompagnement. Une mission de

coordination (1,5 ETP) est ensuite en charge à Entraide-Pierre Valdo de suivre le parcours du BPI en lien avec les partenaires.

Le programme a été officiellement lancé le 4 février 2020.

Au-delà du déploiement de programmes nationaux, **les acteurs locaux sont également à l'initiative de projets ambitieux qui cherchent rapprocher le monde de l'entreprise et les primo-arrivants. Ces projets peuvent ainsi venir d'acteurs économiques, à l'instar du GEIQ du Vaucluse<sup>31</sup> et de la Fondation Agir Contre les Exclusions (FACE) dans le Var.**



#### **L'action du GEIQ Geste « sas linguistique à visée professionnelle » (84)**

L'action trouve son origine lors d'une rencontre GIEC - réfugiés organisée en 2018 à la demande du Préfet et de Pôle emploi et où la barrière de la langue a limité les échanges. Le constat posé a été que le niveau de langue n'est pas suffisant, le déficit sur les termes professionnels étant important. Mais pour entrer en formation, une personne doit avoir un contrat. D'où l'idée de proposer un sas linguistique, avant l'entrée en entreprise. En effet, les 3 GEIQ travaillent déjà avec des réfugiés, et le taux de réussite des parcours est très important, du fait de leur motivation

Le sas propose une formation sur 8 semaines non rémunérée pour 10/12 personnes (3 ou 4 par GIEQ partenaire) à raison de 3 cours de FLE par semaine, afin d'acquérir les bases du vocabulaire métiers. A la suite de ce sas a lieu l'entrée en emploi. Un parcours de professionnalisation est mis en place, qui peut intégrer du FLE

Les métiers visés sont dans l'agroalimentaire (conducteurs ligne production, techniciens de maintenance), dans le BTP (maçons VRD, façadiers isolation thermique, plombiers) et dans les fruits et légumes (préparateurs commandes, caristes). Des contrats en alternance pourront être proposés pour disposer d'une mise en emploi associée à une formation.

Une demi-journée de recrutements des réfugiés a eu lieu en février 2020 dans les locaux de Pôle emploi à Avignon (informations collectives et entretiens individuels) pour un démarrage de l'action fin février/ début mars 2020.

L'action s'engage sur un objectif de 50% de sorties en emploi dans les 6 mois.



#### **Le projet Accompagnement dans le logement (ADL) – FACE Var**

La Fondation Agir contre les exclusions du Var porte un projet d'accompagnement à l'intégration en direction des primo-arrivants, dont les réfugiés. Ce projet est soutenu par des crédits du FAMI et de la DDCS 83 sur le programme 177.

Il s'agit d'un accompagnement à l'autonomie dans tous les aspects de la vie quotidienne pour permettre l'intégration sociale et professionnelle, pour 80 personnes par an. 117 personnes avaient été accompagnées mi 2019, orientées par les structures d'accueil du département (CADA, CPH, CHRS, FJT...) et des services sociaux, en provenance d'une dizaine de communes. 3 types d'accompagnement peuvent être proposés - un accompagnement global (social et professionnel), un accompagnement professionnel, un accompagnement social – assurés par des conseillers d'insertion professionnelle et une conseillère en économie sociale et familiale.

Sur 61 accompagnements terminés en juillet 2019, 40% ont donné lieu à un accès à l'emploi ou à une formation, et 23% ont été réorientés.

---

<sup>31</sup> Les groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification » (GEIQ) regroupent des entreprises qui, pour résoudre leurs problèmes de recrutement, parient sur le potentiel des personnes en difficulté d'accès à l'emploi. Ils embauchent directement les publics ciblés puis les mettent à disposition des entreprises adhérentes en organisant une alternance entre apprentissages théoriques et situations de travail concrètes.

## 2. Les réponses au questionnaire : un pilotage et une coordination de l'offre d'accompagnement vers l'emploi à améliorer

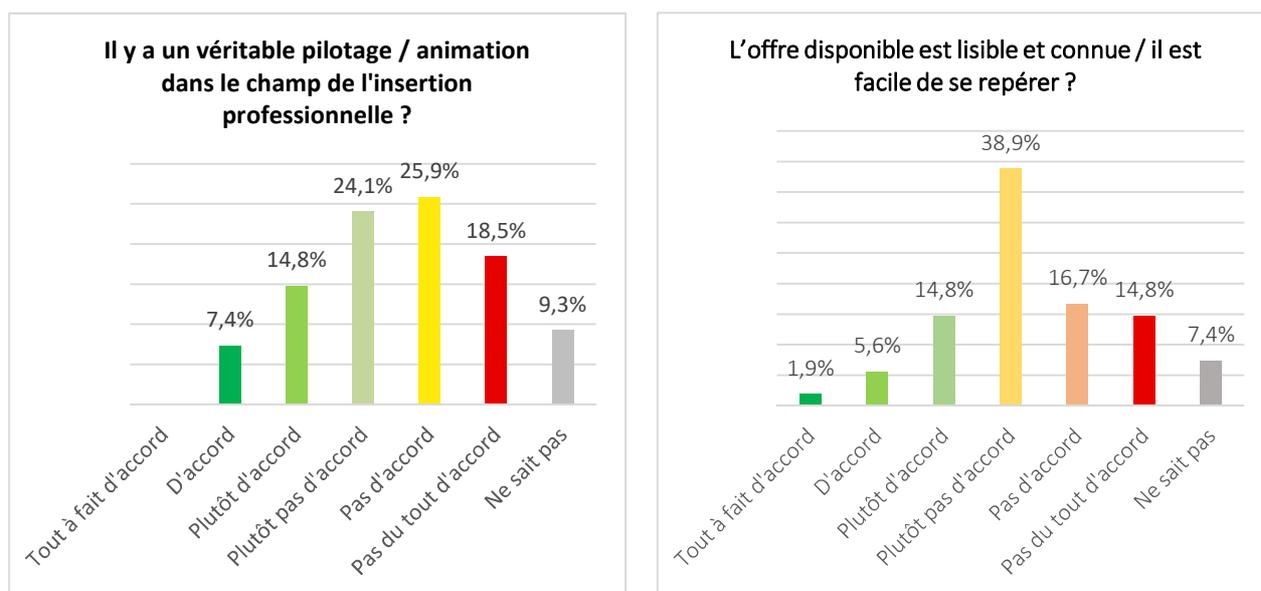
Malgré la diversité des actions et dispositifs mis en place dans la région, les réponses au questionnaire sur cette thématique témoignent des difficultés réelles et persistantes de l'accès à l'emploi des primo-arrivants.

### a) Une offre d'accompagnement vers l'emploi jugée insuffisamment coordonnée<sup>32</sup>

Les résultats du questionnaire sont globalement négatifs sur cette thématique. Les répondants relèvent surtout un besoin de partenariat, de coordination et de formation des acteurs pour un accompagnement global des publics.

54 personnes ont répondu aux questions sur cette thématique<sup>33</sup>.

#### Réponses à la question « En matière d'insertion professionnelle, de formation et d'accompagnement vers l'emploi, seriez-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? »



Plus de 68% des répondants estiment que le **pilotage et l'animation territoriale** de l'offre d'accès à l'emploi et à la formation professionnelle **sont insuffisants**.

Environ 70% des répondants jugent que **l'offre d'accès à l'emploi et à la formation professionnelle n'est pas assez, voire pas du tout, lisible et connue**. Cet avis renvoie à un constat largement reconnu. Ainsi, c'est un élément de contexte avancé par l'AFPA pour expliquer la mise en place de dispositifs d'accompagnement globaux, de type HOPE et UVVE : « *Les structures d'accueil et*

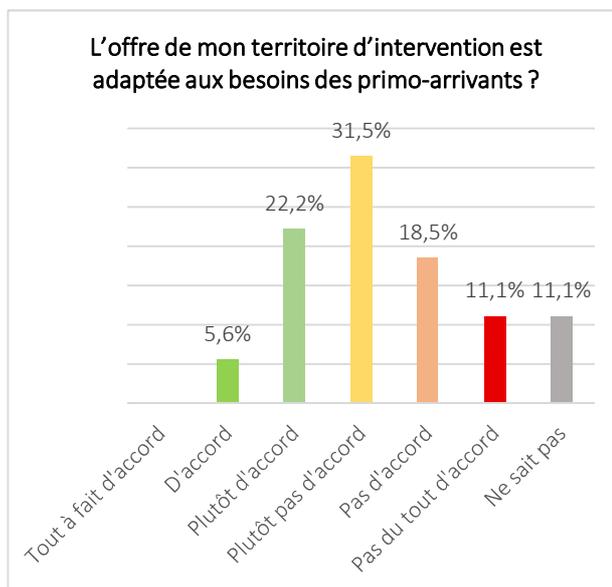
<sup>32</sup> Point méthodologique : nous ne disposons pas de listes de coordonnées pour envoyer le questionnaire aux professionnels de Pôle Emploi, qui ne sont donc pas représentés parmi les répondants.

<sup>33</sup> Le faible nombre de répondants rend peu pertinentes les comparaisons entre départements.

*d'intégration peinent à se repérer dans les dispositifs et mesures mises en place dans le champ de l'emploi et de la formation et à mutualiser leurs pratiques et outils.<sup>34</sup>»*

Plus de 61% des répondants estiment ainsi que **l'offre d'accès à l'emploi et à la formation professionnelle n'est pas adaptée** aux besoins spécifiques des primo-arrivants.

Les questions suivantes permettent de préciser les contours de cette inadaptation.



#### *b) Les problématiques d'adaptation de l'offre mises en évidence*

Invités à juger de la couverture territoriale de dispositifs d'aide à l'accès à l'emploi<sup>35</sup>, les répondants mettent en avant majoritairement deux problématiques :

- Le **manque d'offre en formations professionnelles et emplois adaptés** aux primo-arrivants (réponse citée par 78% des répondants) ;
- Les **problèmes de mobilité** des publics pour se rendre aux formations professionnelles (70% des répondants).

**Interrogés sur l'adaptation des dispositifs de formation et d'insertion professionnelle<sup>36</sup>** aux publics primo-arrivants, moins de 2% des répondants jugent qu'il n'y a pas de problème particulier. Les problèmes relevés par les répondants sont, par ordre de récurrence :

- **Le manque de coordination** des dispositifs de formation et de l'insertion professionnelle **avec d'autres dispositifs d'appui à l'intégration** (réponse citée par 63% des répondants) ;
- **Le manque de moyens pour les opérateurs de l'insertion professionnelle** permettant de répondre à la demande et adapter l'offre d'accompagnement (54% des répondants) ;
- **Le manque de communication / d'information sur l'offre disponible** (50% des répondants) ;
- **La barrière de la langue et le manque de traducteurs/interprètes pour rendre les dispositifs compréhensibles** (50% des répondants).

<sup>34</sup> Document de présentation du dispositif UVVE par l'AFA, « Une Voix-e vers l'emploi - Parcours pour l'insertion professionnelle et l'intégration citoyenne des personnes primo-arrivantes. » Présenté à Avignon le 13 février 2020.

<sup>35</sup> En réponse à la question : « En matière de couverture territoriale de l'offre de formation et d'insertion professionnelle pour publics primo-arrivants, observez-vous un ou plusieurs des problèmes suivants ? » Des items étaient proposés, plusieurs réponses possibles ainsi que des commentaires libres.

<sup>36</sup> En réponse à la question « En matière d'adaptation des dispositifs de formation et d'insertion professionnelle aux publics primo-arrivants, observez-vous un ou plusieurs des problèmes suivants ? » Des items étaient proposés, plusieurs réponses possibles, ainsi que des commentaires libres.

La problématique de la coordination des acteurs, dans ce champ comme dans les autres, reste le principal point faible identifié par les répondants. **Les opérateurs non spécialisés dans l'accès à l'emploi soulignent qu'ils agissent à leur manière et dans leurs champs de compétences, sans être des spécialistes de l'insertion professionnelle : ils peuvent alors être amenés à lever des freins à l'emploi sans que cela ne gage d'une orientation vers les bonnes filières de l'insertion professionnelle ou de la formation, qu'ils connaissent souvent mal.**

Une dernière question portait sur les freins à l'accès à l'emploi que les répondants jugent les moins bien pris en charge. Sans surprise, **ils sont quasi-unanimes à considérer que le manque de maîtrise de la langue est le frein principal à l'accès à l'emploi (83% d'entre eux)** – notons qu'une majorité des répondants identifie également le manque de reconnaissance des formations initiales comme un frein important.

En matière d'adaptation des dispositifs de formation et d'insertion professionnelle aux publics primo-arrivants, observez-vous un ou plusieurs des problèmes suivants ?		
	Nb réponses	Fréquence
Manque de coordination des dispositifs de formation et de l'insertion professionnelle avec d'autres dispositifs d'appui à l'intégration	34	63,0%
Manque de moyens au sein des opérateurs de l'insertion professionnelle pour répondre à la demande et adapter l'offre d'accompagnement	29	53,7%
Manque de communication / d'information sur l'offre disponible	27	50%
Barrière de la langue et manque de traducteurs/interprètes pour rendre les dispositifs compréhensibles	27	50%
Manque de formation des intervenants sur les problématiques spécifiques des primo-arrivants	22	40,7%
Situation de non-recours des bénéficiaires par méconnaissance des dispositifs	19	35,2%

Répondants : 54 / Réponses : 164 Pourcentages calculés sur la base des répondants

En matière de freins à l'insertion professionnelle des publics primo-arrivants, quels sont à votre avis les 3 sujets les moins bien pris en charge sur votre territoire d'intervention ?		
	Nb réponses	Fréquence
Les difficultés linguistiques des primo-arrivants demandeurs d'emploi/de formation	45	83,3%
Le manque de reconnaissance des formations initiales	32	59,3%
Le manque de qualification de ces publics	25	46,3%
La réticence des employeurs	22	40,7%
Les troubles psychosociaux associés aux parcours migratoires	20	37%
Les discriminations à l'embauche	17	31,5%

Répondants : 54 / Réponses : 165 Pourcentages calculés sur la base des répondants

### 3. Les recommandations des acteurs

Dans les commentaires libres du questionnaire, comme dans les tables rondes, ces réponses ont été approfondies et illustrées.

#### a) La question du pré-requis de la maîtrise de la langue

Les primo-arrivants rencontrés, ainsi que cela est présenté plus loin, disent eux-mêmes que leur niveau de langue est un frein majeur à leur accès à l'emploi. Ce constat est renforcé par l'expérience vécue par plusieurs d'entre eux d'avoir été renvoyés vers de la formation linguistique par des services d'aide à l'emploi qui se déclarent incompétents pour les accompagner, au regard de leur niveau de langue.

De son côté, Pôle Emploi estime en effet difficile de jouer un rôle de mise à l'emploi des primo-arrivants lorsqu'ils ne disposent pas d'une relative maîtrise de la langue. Par exemple, dans le cadre du comité d'intégration du Var, il a été demandé que l'accès à Pôle emploi ne soit possible que pour

les personnes qui obtiennent le niveau A2 – or de nombreux non-francophones n’ont pas nécessairement réussi le niveau A1 à l’issue des heures de formation de l’OFII.

### **Ce rôle central de la langue dans l’accès à l’emploi a suscité des débats dans les tables rondes.**

D’une part, parce que les acteurs spécialisés dans l’accompagnement des étrangers savent bien que cela n’est pas toujours un obstacle : des non-francophones travaillent, même si, bien entendu, il s’agit surtout de postes dévalorisés et/ou non déclarés, et le plus souvent dans des collectifs de travail composés principalement d’étrangers. D’autre part, parce que certains estiment préjudiciable pour les parcours d’intégration de faire de la langue un prérequis pour l’accès à l’emploi. C’est la position qui a par exemple été tenue par Forum Réfugiés dans son diagnostic sur l’intégration des réfugiés dans le Var<sup>37</sup>, qui préconise de « *sensibiliser les acteurs de l’intégration quant à l’intérêt de ne pas faire de la maîtrise de la langue un préalable à l’emploi de manière systématique* ».

Cette proposition, qui paraît assez largement partagée, a cependant été discutée dans la table ronde, des acteurs rappelant que tous les milieux de travail ne sont pas favorables à l’acquisition du français, et que cela peut pénaliser durablement l’intégration dans les autres aspects de la vie.

### *b) Privilégier des approches d’accompagnement global, et notamment le couplage formation professionnelle – formation linguistique*

Au-delà de ce débat, les acteurs interrogés **mettent en avant l’importance de mieux coupler ces deux piliers de l’intégration que sont la langue et l’emploi, pour ne pas les laisser dans une alternative qui les conduirait à devoir trop longtemps privilégier l’un ou l’autre**. Ce couplage étant à rechercher aussi bien dans la simultanéité des accompagnements que dans des possibilités d’allers-retours sur des temps plus longs :

*« Les primo-arrivants préfèrent parfois un emploi à une formation linguistique et il y a une tension entre ces deux aspects de leur intégration. La précarité financière des primo-arrivants les pousse à trouver un emploi et à parfois délaissier une partie de leur apprentissage linguistique. » (Table ronde d’Avignon)*

*« L’enjeu financier est d’autant plus fort pour les jeunes qui n’ont pas d’aide financière. Le risque d’un apprentissage linguistique avorté est d’obtenir un emploi mais que cela ne soit pas durable. Il est donc essentiel de permettre des allers-retours plus souples entre apprentissage linguistique et emploi / formation. » (Table ronde d’Avignon)*

Les programmes d’accompagnement global présentés plus haut permettent de travailler conjointement l’apprentissage de la langue et l’accès à la formation / à l’emploi.

**Cependant, relativement chers et soumis à des quotas, ils ne vont concerner qu’une partie réduite des primo-arrivants : améliorer l’interconnaissance et la coordination entre les acteurs des deux champs est donc important pour favoriser des passerelles avec le droit commun, hors dispositifs spécifiques.**

### *c) Améliorer la coordination des acteurs, notamment entre acteurs de l’accès à l’emploi et acteurs de l’apprentissage linguistique*

**Des propositions concrètes sont ainsi faites dans les réponses aux questionnaires pour renforcer la coordination et la complémentarité des interventions de chacun des intervenants de**

---

<sup>37</sup> Forum Réfugiés Cosi, *Diagnostic participatif – Favoriser l’intégration des bénéficiaires d’une protection internationale dans le Var*, janvier 2020

**l'accompagnement.** Ces propositions illustrent la nécessité de renforcer la mise en réseau et la coordination des acteurs sur les territoires :

- Attribuer un seul référent (référent unique) d'accompagnement social et emploi pour chaque primo-arrivant jusqu'à son intégration et son insertion ;
- Élargir la prescription du programme HOPE à l'ensemble des acteurs de l'accompagnement à l'emploi (aujourd'hui, faites via l'OFII, en coopération avec Pôle Emploi, leur pertinence a été à plusieurs reprises remise en cause) ;
- Créer un réseau entre tous les acteurs sur le terrain, avec la matérialisation d'étapes et l'introduction de la notion de filière (FLE, Accompagnement exploration de projets, VAE etc.) ;
- Intégrer davantage de formations FLE dans les chantiers d'insertion, les expériences menées étant jugées intéressantes ;
- Construire des projets à court, moyen et long termes avec les primo-arrivants ;
- Renforcer les partenariats pour les jeunes primo-arrivants : entre les acteurs de l'ASE et les Missions Locales, avec les CFA...



#### **Le partenariat entre le Pôle linguistique d'OGA et la mission locale d'Avignon**

L'association OGA propose des permanences régulières en Mission locale et travaille en lien avec les chantiers d'insertion pour proposer des ateliers linguistiques. Des adaptations sont faites pour faire coïncider l'agenda des primo-arrivants en emploi avec les ateliers linguistiques : de nouveaux créneaux de cours du soir ont été ouverts et rapidement remplis.

Certains répondants au questionnaire **ont par ailleurs noté un manque de coordination** (dont il est difficile de savoir s'il est ponctuel et localisé ou plus général) **entre les actions de formation de l'OFII et les propositions de formation linguistique de Pôle emploi**, qui entreraient en quelque sorte en « concurrence » localement.

*« On assiste à des ruées d'inscription (AFC Pôle-Emploi par exemple) pour remplir à tout prix les offres inscrites... Sans analyser la situation du bénéficiaire parfois même au détriment de parcours allant vers l'insertion réaliste. Sur Marseille on a assisté à des pratiques incroyables où des conseillers allaient jusqu'à tenter de retirer des stagiaires sur un parcours d'insertion "primo-arrivants", en ruinant les efforts consentis pendant plusieurs mois, juste pour remplir des parcours FLE de base. » (Répondant au questionnaire)*

*« Nous avons été surpris de constater la multiplicité des offres linguistiques comme par exemple les AFC Pôle Emploi. Certains stagiaires qui étaient pourtant en formation linguistique obligatoire ont fait le choix de l'interrompre pour suivre une formation rémunérée dans le cadre de l'AFC !! Il nous semblerait plus pertinent que ces dispositifs soient accessibles à des personnes qui ont effectué leurs heures prescrites par l'OFII en totalité (ou validé le niveau A1) en amont. » (Répondant au questionnaire)*

**A l'instar de ce qui a pu être noté avec les formations linguistiques, il semble ainsi que le foisonnement d'acteurs et d'expériences complexifie le repérage, l'orientation, et la bonne complémentarité des interventions.**

*d) Des acteurs de l'accès à l'emploi jugés encore insuffisamment formés à l'accompagnement des primo-arrivants, mais des avancées en cours*

Des répondants au questionnaire parlent **également d'un manque de formation des professionnels de l'emploi pour accompagner les publics primo-arrivants** : à leurs yeux, les spécificités des primo-arrivants ne sont pas toujours bien prises en compte par les services publics de l'emploi, qui les

assimileraient trop facilement aux autres publics vulnérables, peu qualifiés et éloignés de l'emploi. Au-delà de la problématique de la langue, ils soulignent par exemple le fait que de nombreux primo-arrivants ont des expériences antérieures, qu'il serait possible de les aider à adapter à des conditions et pratiques de travail différentes ; que les complexités du droit des étrangers ne sont pas toujours connues suffisamment pour être prises en compte...

Cet enjeu d'une meilleure connaissance des problématiques des primo-arrivants et des contraintes des différents statuts et du droit des étrangers est reconnu par certains acteurs : ainsi des représentants de Mission Locale ont pu en appeler à une meilleure connaissance du droit des étrangers (des questions très techniques de cumul d'aides, de documents administratifs facilitateurs peuvent se poser aux conseillers...) et des formations linguistiques dans le territoire, ce qui s'est traduit concrètement en 2019 par une demande de formation auprès du centre de ressources Espace.

#### *e) Des leviers à valoriser : le travail sur les compétences, le rapprochement avec les employeurs...*

Les acteurs évoquent aussi la nécessité de travailler les représentations des acteurs économiques, qui peuvent être réticents à embaucher des primo-arrivants. Pour autant, ils témoignent que des employeurs peuvent être séduits par la motivation très importante de ces publics. Les acteurs de terrain peuvent ainsi mobiliser toute une gamme d'actions :

- La médiation avec les entreprises, par exemple par des mises en relation directe (job dating, forums emplois...), qui permettent de lever des appréhensions et rendre accessibles des offres d'emploi concrètes ;
- La mobilisation des méthodes de recrutement destinées aux publics en insertion : les outils de Pôle emploi comme les périodes de mise en situation professionnelle (PMSP) et les formations AFC (action de formation conventionnée) ; les méthodes de recrutement issues de l'insertion (travail sur les compétences, le savoir-faire, le savoir-être...) par le fait de valoriser les compétences des personnes, au-delà des difficultés linguistiques.



#### **Logiah 04 – Un accompagnement global des réfugiés et une mise en relation avec les agriculteurs locaux**

A Saint-Auban, l'association Logiah 04 accueille depuis deux ans dans sa résidence sociale 23 réfugiés sortis de CADA, des hommes seuls, afghans, soudanais, érythréens. L'association, spécialisée dans l'amélioration de l'habitat et l'insertion par le logement, propose aux réfugiés un accompagnement global (apprentissage du français, informations sur la santé, aide aux démarches administratives, ateliers de recherche d'emploi...), assuré par une équipe de professionnels aidés de bénévoles.

L'association a fait le lien avec une quinzaine d'agriculteurs locaux, qui proposent des emplois (non pérennes) aux réfugiés. Des bénévoles les véhiculent jusqu'à leur poste de travail – la plupart d'entre eux n'ayant pas la validation de leur permis de conduire. Les agriculteurs apprécient l'investissement de ces salariés, et les réfugiés y trouvent, au-delà d'une occupation, un levier important pour leur intégration en cours et à venir : pratiquer le français dans les équipes de travail, gagner sa vie, ouvrir des droits à Pôle Emploi pour un futur projet professionnel...

L'action est financée dans le cadre du BOP 104, action 15.

#### *f) Deux publics aux problématiques spécifiques*

**Deux publics en difficulté d'insertion professionnelle ont fait l'objet d'échanges nourris lors des tables-rondes : les femmes et les jeunes.** Rappelons que ces deux publics sont ciblés par les instructions nationales récentes.

En ce qui concerne les moins de 25 ans, la nécessité pour eux de disposer d'un revenu contraint fortement leurs choix de formation professionnelle, et même parfois leur capacité à améliorer leur niveau de langue – les effets de concurrence entre le souhait d'une meilleure maîtrise de la langue et le besoin de revenus sont manifestes.



#### **Le programme « Accel'R », service civique - Antenne Toulon d'Unis – Cités<sup>38</sup>**

Le service civique permet de mener une mission d'intérêt général auprès d'une personne morale agréée, contre une indemnisation de 472.97€ par mois. La Stratégie nationale pour l'accueil et l'intégration des réfugiés préconise de déployer 500 missions de services civiques accessibles aux BPI entre 2018 et 2019.

Dans le Var, Unis-Cité porte un programme « Accel'R » qui a pour but l'intégration de jeunes réfugiés au sein des équipes classiques de volontaires Unis-Cité, avec des cours de français en parallèle de leurs missions de service civique. L'antenne de Toulon d'Unis-Cité, après avoir initié un projet expérimental en 2018, a ouvert 5 missions de service civique à destination des jeunes BPI à Toulon, en octobre 2019.

L'insertion professionnelle et l'intégration des femmes primo-arrivantes, en particulier des conjointes de français ou arrivées par le regroupement familial, sont ressorties comme un enjeu insuffisamment pris en compte à ce jour dans les dispositifs d'accompagnement – avec un risque pour ces femmes d'être « invisibles » aux yeux des acteurs de l'insertion et de l'emploi.

#### **4. Des primo-arrivants qui veulent travailler, sont connus des services publics de l'emploi, mais font face à d'importants freins dans leur accès à l'emploi**

**Pour rappel, la majorité des primo-arrivants interrogés dans le cadre de cette étude est en recherche d'emploi.** Huit sont en emploi (CDD, intérim, chantiers d'insertion et un micro-entrepreneur) et seul un homme afghan réfugié est en CDI. Trois sont en formation ou vont en démarrer une. Le niveau de formation initiale des enquêtés est variable, mais notre panel comptant une minorité de jeunes de moins de 25 ans, beaucoup exerçaient un métier dans leur pays d'origine (menuisier, agriculteur, chauffeur...) et certains ont des niveaux de formation élevés (vétérinaire, juriste, policière, interprète, ingénieure en électronique, directeur des ventes d'une multinationale...), aussi bien parmi les réfugiés que parmi les conjoints de Français. Un seul est analphabète.

*a) Des primo-arrivants accompagnés dans leur recherche d'emploi, mais encore tiraillés entre divers impératifs : langue, formation professionnelle, besoin de ressources...*

**L'accès à l'emploi constitue pour tous les enquêtés un objectif prioritaire.** Les personnes sans emploi sont toutes inscrites à Pôle emploi et/ou à la Mission locale – à l'exception d'une mère de famille réfugiée et de deux personnes en regroupement familial qui privilégient pour l'instant l'apprentissage du français. Elles ont été orientées vers les services publics de l'emploi, soit par les travailleurs sociaux ou les associations qui généralement les y inscrivent directement, soit par leur entourage (amis, famille, communauté). Plusieurs ont déjà obtenu des « petits boulots », en chantiers d'insertion ou comme saisonniers pour la plupart...

<sup>38</sup> Présentation in « L'intégration des réfugiés dans le Var », op.cité

« Je suis accompagnée par une conseillère Pôle Emploi, c'est mon assistante sociale ici qui prend les rendez-vous. Je ne l'ai vu que deux fois, mais elle m'appelle souvent. » (Algérienne, 32 ans, protection subsidiaire)

« Je suis allée à la mission locale, car ma tante m'a dit qu'ils pouvaient m'aider. Elle a 21 ans ma tante, donc elle connaissait et m'a dit d'y aller. (...) C'est utile la mission locale. C'est bien. Je vois ma conseillère tous les mois. Je vais aussi à Pôle emploi pour trouver un travail, mais pour l'instant j'y suis allée que 2 fois et je n'ai pas de travail. Maintenant, je reste qu'à la maison. (...) J'ai travaillé dans un chantier d'insertion par la mission locale : on faisait des boîtes. J'étais agent de conditionnement. » (Marocaine, 20 ans, en regroupement familial)

« Mon mari travaille depuis 2017 d'abord dans le chantier d'insertion puis dans des CDD. Maintenant, il a trouvé un CDD de 2 mois en tant qu'ouvrier de chantier. Il a aussi fait une formation d'électricien payée par BTP emploi. Moi, j'ai fait un stage à la maison de retraite pour la cuisine pendant 2 semaines et je vais 4h par semaine pour faire le ménage, de façon déclarée. J'ai fait un dossier pour un chantier d'insertion, mais je n'ai pas encore de réponse. » (Famille albanaise, père 38 ans, femme 36 ans, 2 enfants, protection subsidiaire)

« Je travaille comme maçon dans un chantier d'insertion. Au départ j'étais inscrit au Pôle emploi et à côté, une association m'a aidé. Comme j'étais inscrit à Pôle emploi, au bout de quelque temps, on a fait des entretiens par rapport à des expériences que j'avais auparavant et ils m'ont inscrit à la liste des gens pour travailler à ACTA VISTA. » (Afghan, 27 ans, réfugié)

Les avis des primo-arrivants interrogés sont partagés concernant l'accompagnement de Pôle emploi – certains y ont été aidés pour trouver un emploi, d'autres ont l'impression de ne pas être pris suffisamment en compte. Leurs avis sont plus positifs concernant l'accompagnement par les missions locales, car la plupart des jeunes ont déjà pu obtenir au moins un contrat court : mais le panel d'enquêtés est trop petit pour être représentatif à ce sujet.

**Plusieurs des personnes rencontrées donnent le sentiment d'être quelque peu perdues devant les propositions qui leur sont faites (ou pas) et les processus à suivre.** Elles soulignent les délais d'attente pour entrer en formation, ont parfois le sentiment de n'être pas vraiment écoutées ni guidées. **Le temps de l'accompagnement proposé ne correspond pas vraiment au souhait de travailler au plus vite pour gagner sa vie, qui anime la plupart d'entre eux.**

« On m'a proposé des formations à Pôle emploi, mais je n'ai pas eu d'entretien avec personne. Je me suis inscrit et on m'a proposé ça. Je voudrais travailler dans le bâtiment. J'ai le CV, mais j'attends mon inscription à Pôle emploi avec un entretien avec quelqu'un. (...) Mais sans parler français, pas possible de travailler. » (Syrien, 34 ans, réfugié)

« A Pôle emploi, j'ai demandé une formation : je veux faire de la mécanique, mais sans diplôme ce n'est pas possible. (...) Mais Pôle emploi ne me donne pas de formation et c'est difficile, car ils ont 13 agences Pôle emploi, et il faut se déplacer mais je n'ai pas de vélo et de permis ou de voiture, donc je marche car ils ne veulent pas faire par téléphone. (...) Et j'ai la difficulté que je ne sais pas écrire et lire. » (Tchadien, 29 ans, réfugié)

Plusieurs expliquent que les acteurs de la formation et de l'aide à l'emploi qu'ils ont rencontrés les incitent à améliorer avant tout leur niveau de français, jugé insuffisant pour travailler. Et en effet, ceux qui ont un meilleur niveau de français sont parvenus, par une mission locale ou une agence Pôle emploi, à trouver au moins un contrat (court) passé ou en cours. **De fait, l'acquisition de la langue a été intégrée par un pré-requis à l'accès à l'emploi par la plupart des non francophones – même si quelques-uns s'élèvent contre cette contrainte :**

« J'ai fait un test à l'AFPA, pour travailler dans une grande surface. Mais ils m'ont dit que je devais continuer les cours de français. Mais à la fin du cours je me suis dit que j'étais prêt. Je ne sais pas

*pourquoi l'AFPA veut que je continue. J'ai confiance que je peux faire. » (Afghan, 29 ans, protection subsidiaire)*

*« **Je veux travailler.** Je n'ai pas besoin des aides de la CAF car je peux travailler, mais on me demande le français donc je n'ai pas de travail. (...) On m'a juste donné un document de Pôle emploi et on n'a pas encore eu de rendez-vous. (...) **J'ai énormément de projets, mais ce qui bloque tout, c'est la langue.** » (Syrien, 40 ans, réfugié)*

A défaut de propositions concrètes de la part des services publics de l'emploi, **les primo-arrivants activent des moyens parallèles pour trouver un emploi** : les associations, le bouche-à-oreille, la communauté d'origine, la communauté religieuse, etc.

*« **J'ai trouvé mon emploi grâce aux Turcs de la mosquée.** (...) Je voulais faire quelque chose, n'importe quoi, car j'en avais marre de ne rien faire et ils m'ont dit non car c'était risqué pour eux de prendre quelqu'un sans papier. Et dès que j'ai eu mes papiers, j'ai demandé s'ils pouvaient me prendre et ils m'ont dit oui. (...) Dans le futur, je n'aurai jamais la vie que j'avais avant. Je gagnais deux fois plus qu'ici. Mais je dois rester pour être en sécurité et je veux mettre en sécurité ma famille. » (Afghan, 29 ans, réfugié, anciennement interprète pour l'OTAN, polyglotte)*

Une famille syrienne, installée dans une ville moyenne de l'arrière-pays, a choisi de monter une auto-entreprise de cuisine, en attendant éventuellement de pouvoir faire reconnaître le diplôme du mari (vétérinaire).

*« J'ai aussi demandé à Pôle emploi si je peux travailler comme chauffeur, car je sais conduire, mais ils m'ont répondu qu'il n'y a aucune offre pour ce type de poste pour le moment. Comme on a vu que des amis à nous, aussi étrangers, l'ont fait, on a créé une micro-entreprise pour cuisiner des plats orientaux. On vit grâce à ça, nos deux fils aînés travaillent aussi avec nous, on cuisine à domicile. » (Syrien, 46 ans, en couple, réfugié)*

Certains regrettent que les seuls contrats auxquels ils puissent avoir accès par eux-mêmes, via leur réseau, soient des emplois non déclarés. Mais d'autres peuvent aussi témoigner de relations de solidarité dans le travail :

*« Le patron est gentil avec moi car pour la carte de séjour, il m'a aidé en payant 400 euros de documents. Je n'avais pas encore le salaire, il m'a aidé à payer les papiers » (Marocaine, 22ans, regroupement familial, hébergé en foyer après des violences conjugales)*

### **b) Un marché du travail restrictif et des freins périphériques à l'emploi difficiles à surmonter**

Qu'il s'agisse d'un problème de langue et/ou d'un problème de formation ou d'expérience, les primo-arrivants font face à **un marché du travail qui les cantonne à des emplois peu qualifiés, précaires** (il s'agit souvent de contrats très courts), qu'ils acceptent le plus souvent, même s'il ne s'agit pas de leur projet initial. Deux notent que les emplois qu'on leur a proposés étaient sans contrat de travail, au noir.

**Pour les plus diplômés, l'absence de reconnaissance de la formation d'origine représente un déclassement difficile à accepter :**

*« Un autre gros problème que nous avons, c'est que mon diplôme de vétérinaire n'est pas reconnu ici, en France, alors je ne peux pas exercer. J'ai un rendez-vous mercredi prochain avec une clinique vétérinaire, mais j'ai peur qu'ils jugent mon niveau de français insuffisant. Je ne connais pas les termes techniques [en français] du métier de vétérinaire. Pour obtenir l'équivalence, il faudrait que je suive une formation de six mois mais ce ne serait pas [ici], il faudrait que ma famille déménage, ça on peut le faire... Mais c'est compliqué pour l'instant, on n'a pas encore eu de réponse claire de Pôle emploi. » (Syrien, 46 ans, en couple, réfugié)*

*« J'ai parlé avec ma conseillère Pôle emploi, qui m'a demandé quel était mon métier et ce que je voulais pour le futur. J'ai répondu que je travaillais comme juriste, on m'a dit que je devais commencer avec quelque chose, donc on m'a proposé d'être femme de chambre, femme de ménage. (...) Mais c'est bizarre pour moi d'être femme de ménage après avoir été juriste. On m'a proposé de faire une formation linguistique, mais c'est complet donc il faut attendre. (...) Travailler comme femme de chambre, c'est comme me tuer. (...) Je ne peux pas accepter ça. Une part de ma tête me dit : qu'est-ce que tu veux ? Tu es étrangère donc accepte tout pour gagner de l'argent et de l'autre côté, je me dis que j'ai travaillé 5 ans à la fac puis 6 ans comme juriste, donc je ne peux pas être femme de chambre. » (Russe, 33 ans, conjointe de français)*

**Au-delà des obstacles directs à l'accès à l'emploi, les enquêtés évoquent, en fonction de leur situation, l'ensemble des freins périphériques à l'emploi** qui les bloquent dans leurs projets : les difficultés de mobilité (l'absence de permis et / ou de voiture, l'éloignement des lieux de formation...), les problèmes de garde d'enfants pour les femmes seules mais aussi pour les conjointes de français, les problèmes de santé (physique ou psychique / mentale) pour certains.

## 5. Synthèse et préconisations

Les obstacles à lever pour aider à l'insertion professionnelle des primo-arrivants restent nombreux, qu'ils leur soient spécifiques - la langue en premier lieu, mais également la non-reconnaissance des formations et expériences initiales, les obstacles à la mobilité comme la reconnaissance des permis de conduire, des problématiques de santé liées aux traumatismes et décompensations associés aux parcours migratoires – ou qu'ils relèvent de freins plus classiques qui se retrouvent parmi les publics les plus éloignés de l'emploi (faible niveau de qualification, mobilité, garde d'enfants...).

La priorisation de la politique d'intégration sur l'emploi et la formation se traduit par le déploiement de dispositifs spécifiques qui permettent de travailler simultanément sur les freins à l'emploi et en premier lieu la maîtrise de la langue. Ces dispositifs mettent en évidence une plus-value à travailler de manière plus globale l'accompagnement ; ils favorisent également des pratiques facilitatrices - mises en situation professionnelle, adéquation de la demande locale d'emploi et de la formation proposée aux primo-arrivants.

Mais ils sont inégalement déployés sur le territoire et ne touchent qu'une partie des primo-arrivants. Pour rendre plus efficace l'accès à l'emploi, il est donc nécessaire de travailler sur la coordination des acteurs dans le droit commun et de les sensibiliser aux spécificités des profils et besoins des primo-arrivants.

L'enquête montre que les **structures d'accueil et d'accompagnement ont du mal à se repérer dans le champ très complexe de l'accès à l'emploi et de la formation professionnelle** – elles peuvent parfois mieux connaître les dispositifs d'IAE (le chantier d'insertion est plébiscité comme mise à l'emploi). De leur côté, les services publics de l'emploi restent mis en difficulté par le niveau de langue de nombreux primo-arrivants (pas ou peu de recours à l'interprétariat), la difficulté à reconnaître les formations initiales..., et cela malgré des avancées au travers des dispositifs spécifiques d'accompagnement.

Les enjeux d'amélioration de la politique publique relèvent donc de la lisibilité de l'offre et de la coordination des acteurs d'un côté ; mais également d'un travail sur les pratiques d'accompagnement à mobiliser par les acteurs de l'accès à l'emploi et de la formation. Par ailleurs, le lien avec les entreprises, notamment dans les secteurs avec des besoins de main d'œuvre, apparaît essentiel. Les entreprises peuvent être réticentes à embaucher des primo-arrivants, mais cela est loin d'être généralisé : tous les témoignages montrent que la volonté de bien faire et de réussir des réfugiés est souvent soulignée par les employeurs.



## Préconisations



### 1. Travailler localement la complémentarité et la coordination du réseau d'acteurs

- **Renforcer les partenariats OFII – acteurs de l'emploi, de l'insertion professionnelle et de la formation pour les orientations post-CIR.** Des conventions sont passées à l'échelle départementale entre l'OFII et Pôle emploi, mais semblent être encore mal appropriées.
- **Poursuivre la sensibilisation en direction du SPE et des acteurs de la formation autour des spécificités des primo-arrivants, de la communication avec des demandeurs d'emploi non francophones :** aider à mieux reconnaître les qualifications / compétences, faciliter la VAE tout en développant les remises à niveau, la formation, l'apprentissage et les périodes d'immersion. Pôle Emploi pourrait prendre ce rôle d'animation d'un réseau d'acteurs, appuyé éventuellement par des Maisons de l'emploi, sous pilotage de la DIRECCTE.
- **Réaliser, dans le cadre des diagnostics départementaux, un état de lieux des types d'actions et dispositifs existants pour rendre lisible l'offre et mieux communiquer sur l'existant.**
- **Améliorer la coordination et la communication entre accompagnateurs sociaux / opérateurs de l'emploi :** pour améliorer les orientations, les suivis de parcours et le soutien aux personnes. **Potentiellement mettre en place un suivi individualisé des parcours** avec un seul référent (les suivis RSA des Conseils départementaux) ou un groupe de coordination locale (modèle du groupement AGIR dans le Vaucluse pour une meilleure prise en considération des freins périphériques à l'emploi - mobilité, garde d'enfant principalement, mais aussi santé psychique, logement...) sur des cohortes de primo-arrivants.

### 2. Soutenir des actions qui prennent en compte les barrières de la langue sans en faire un prérequis inéluctable :

- **Développer les mises en situation sociale et professionnelle / en couplant des entrées en formation – emploi avec un apprentissage linguistique** (soit de manière intégrée dans un dispositif, soit en étant attentif à la possibilité pour un étranger de pouvoir suivre les 2, par aménagement d'horaires...).
- **Mobiliser tous les dispositifs de reconnaissance des compétences** (formation CLÉA, formation AFC, périodes de mise en situation – PMSP...).
- **Essaimer les dispositifs associant apprentissage de la langue et insertion professionnelle** (ex : chantiers d'insertion avec atelier d'alphabétisation), pour ne pas limiter ce couplage aux programmes spécifiques (HOPE, ACCELAIR, PIAL...).
- **Être attentif aux besoins économiques des personnes** (proposer des formations avec une rétribution financière est très stimulant).

### 3. Mobiliser et accompagner les employeurs

- En les sensibilisant aux enjeux de l'emploi des primo-arrivants pour lever leurs réticences ou leurs préjugés et en valorisant les bonnes pratiques existantes (convention avec des exploitants agricoles dans les départements alpins, GEIQ BTP Vaucluse et son sas linguistique...).

### 4. Soutenir des actions en faveur de l'accès à l'emploi et à la formation des femmes, obligées pour certaines de rester à la maison pour garder les enfants, avec un risque réel de repli

## C. L'accès aux droits et l'accompagnement global : des besoins importants, des réponses multiples mais encore insuffisantes

L'accès aux droits recouvre d'une part, **l'accompagnement et le soutien juridiques** des primo-arrivants, et d'autre part, tout ce qui relève de **l'ouverture des droits sociaux, l'aide dans les démarches administratives et la lutte contre le non-recours et les ruptures de droits**<sup>39</sup>.

Au regard de la complexité des démarches administratives à accomplir pour assurer leur installation, les primo-arrivants ont besoin d'être accompagnés dans la découverte et la compréhension du système français. Les différents titres de séjour délivrés par les préfectures, la plateforme de l'OFII avec le CIR et ses droits et devoirs, les inscriptions à la CAF, à la CPAM, auprès de Pôle Emploi, au RSA..., autant d'étapes incontournables pour accéder à l'ensemble des droits que confère le titre de séjour.

L'expérience montre que les personnes accompagnées en structures ont beaucoup plus de chances que les autres de venir à bout de ces démarches. Être accueilli dans le DNA pendant la période de la demande d'asile est ainsi un atout manifeste, de même que le fait d'être hébergé dans un CPH une fois obtenu le statut de réfugiés. De leur côté, les personnes arrivées pour des motifs familiaux s'appuient sur le réseau privé qui les accueille pour s'orienter dans le paysage institutionnel, administratif et associatif français.

De manière générale, l'accès aux droits est au cœur de l'accompagnement social : dans le cas du processus d'intégration, et malgré les ressemblances avec les problématiques des ménages les plus vulnérables, la situation des primo-arrivants a ses spécificités, liées notamment au droit des étrangers, à la non maîtrise ou à la maîtrise partielle de la langue, à la découverte du fonctionnement d'un nouveau pays.

A la suite d'autres travaux, l'étude montre la nécessité d'un appui aux démarches administratives, au-delà du moment de l'ouverture des droits, moment où les primo-arrivants sont désormais plutôt bien accompagnés.

### 1. Une pluralité d'acteurs et d'initiatives favorables à l'accès aux droits en région PACA

La région PACA bénéficie d'un maillage important en structures et acteurs spécialisés dans l'accès aux droits des étrangers et d'un centre de ressources régional spécialisé dans l'intégration des étrangers. Le réseau est ancien, même s'il a des organisations différentes selon les départements.

De leur côté, les services publics (CAF, CPAM...) et les collectivités (les Départements avec le RSA...) ont mis en place ou commencent à mettre en place des dispositifs pour améliorer l'accès aux droits des primo-arrivants et prévenir les non-recours.

Ces initiatives sont encore limitées et leur impact est jugé insuffisant par les personnes interrogées dans cette étude. Elles démontrent que les besoins et les risques associés à l'accès aux droits sont connus et pris en compte par les acteurs publics et parapublics, mais que des besoins existent en termes de coordination des actions, d'interconnaissance des acteurs et de lisibilité de l'offre existante.

---

<sup>39</sup> L'accès aux soins, qui est une partie importante des droits, est traité dans une partie thématique à part, conformément à la commande. Nous intégrons cependant dans cette partie ce qui relève des liens avec les CPAM.

### *a) Un réseau d'associations et de bénévoles essentiel pour l'accès aux droits des publics étrangers*

La région compte **130 points d'appui et d'accès aux droits des étrangers (PAADE)**. Les permanences sont animées par des juristes professionnels et bénévoles spécialisés dans l'accompagnement des publics étrangers, ou par des organismes spécialisés dans d'autres champs de l'accès aux droits, comme le CIDFF. Elles ont lieu dans des points d'appuis, qui se trouvent majoritairement dans des centres sociaux, des associations humanitaires, mais aussi des CCAS, Maisons de Services au public, Maisons de la Justice et du Droit...

Ces permanences, installées pour beaucoup depuis des années et souvent financées par la politique de la ville, sont cependant jugées en difficulté par de nombreux acteurs : elles ont connu dans la plupart des départements une baisse de leurs financements, et fonctionnent aujourd'hui de plus en plus avec des bénévoles. Pour autant, elles restent un outil essentiel pour soutenir l'accès à leurs droits des étrangers, en informant directement les personnes. Bien entendu, leur action ne se limite pas à l'accompagnement des primo-arrivants au sens de la politique nationale, mais concerne tous les étrangers, quel que soit leur statut.

**Les acteurs de l'accès aux droits sont organisés à travers des coordinations départementales, qui ont été montées avec l'appui du centre de ressources régional ESPACE.**

- Alpes-Maritimes : Accueil migrantes et migrants 06
- Alpes-de-Haute-Provence : un partenariat CDAD – CIDFF 04
- Bouches-du-Rhône : les Réseau des Points d'Appui et d'Accès aux Droits des Étrangers
- Var : Var Migrants - la coordination de l'accueil et l'accompagnement des étrangers du Var
- Vaucluse : Réseau des Points d'Accès aux Droits et à l'Égalité (PADE)



#### **Le centre de ressources régional Espace – Une mission d'animation territoriale et de coordination**

Créé depuis 2001, Espace est un centre de ressources régional pour les acteurs de l'intégration. Il assure auprès d'eux des missions d'animation, coordination, formation. Il propose un certain nombre de prestations :

- Des ateliers de formation en droit des étrangers
- Une aide personnalisée aux professionnels de l'accueil des étrangers
- Des conseils juridiques aux acteurs de l'intégration
- La mise en réseau et l'animation des structures spécialisées dans l'accueil des populations étrangères

Le centre de ressources a développé également plusieurs outils techniques :

- Un répertoire régional des organismes et des permanences d'accès aux droits des étrangers, qui renvoie également au site du centre de ressources contre l'illettrisme (CRI) et à son répertoire de formations linguistiques ;
- Un site d'accès à la jurisprudence en droit des étrangers [www.dequeldroit.fr](http://www.dequeldroit.fr) ;
- Un logiciel de gestion de l'activité d'accueil des professionnels de l'accès aux droits des étrangers – PAPPU [www.pappu.fr](http://www.pappu.fr)

Au-delà des points d'appui, **de très nombreux acteurs associatifs (professionnels et/ou bénévoles) agissent pour l'accès aux droits des étrangers**. Sous la rubrique « accompagnement global » des appels à projet du BOP 104 sont également financées **la plupart des actions qui se proposent de faire la médiation entre les primo-arrivants et les institutions et s'assurer qu'ils pourront bénéficier de l'ensemble des dispositifs auxquels ils ont droit - ces financements étant souvent complétés par ceux de la politique de la ville**. L'objectif des actions financées par le BOP 104 est de favoriser le relais avec le droit commun (les services sociaux des villes et des départements, la CAF...), d'aider les

personnes à lever les obstacles administratifs qu'elles peuvent rencontrer dans leurs différentes démarches.

La mobilisation des bénévoles est très importante sur ce volet de l'accompagnement, même dans les permanences juridiques, et cela notamment en dehors des plus grandes villes. Les citoyens engagés aux côtés des primo-arrivants se forment souvent par eux-mêmes et agissent en complément, voire parfois en remplacement, des services de droit commun et des associations.

### *b) Des réponses par les services publics aux principales problématiques de blocages administratifs*

Les principales difficultés administratives rencontrées par les primo-arrivants sont connues : la complexité des dossiers et la complétude des documents pour l'ouverture des droits sont les mieux identifiées<sup>40</sup>. Afin de répondre aux difficultés spécifiques des primo-arrivants, **plusieurs institutions ont mis en place des dispositifs dédiés à ce public**. C'est le cas des CAF et des CPAM de la région :

- Les CAF 04 et 05 ont mis en place des **référénts pour les acteurs associatifs qui suivent les publics et ont créé une adresse mail spécifique** ;
- Les CAF 13, 83 et 84 ont constitué **une équipe dédiée au traitement des dossiers de réfugiés** ;
- La CPAM 06 a mis à disposition des associations accompagnatrices **un service référent pour les situations complexes** ;
- La CPAM 13 a signé des **conventions avec des associations** pour l'ouverture des droits, et des référents font l'interface entre l'association et la CPAM.

#### **Les dispositifs des CAF et CPAM**

##### **CAF 13 – Le Parcours Attentionné Allocataires Réfugiés (« PAAR »)**

Le **PAAR** est mis en place depuis novembre 2017 pour les réfugiés accueillis dans le DNA et à la plateforme d'accueil des demandeurs d'asile (PADA). Il organise la centralisation des dossiers, orientés vers un groupe d'agents experts (pôle d'expertise), qui est le seul à traiter l'ouverture des droits. Le parcours dure 6 mois. Pour cela, a été mis en place :

- Des conventions partenariales avec des opérateurs accueillant et/ou en lien avec le public BPI : SOLIHA, AMPIL, ELIA, SOS Solidarité, SIAO 13 (le SIAO fait le lien sur les dossiers de la PADA)
- Une messagerie spécifique est dédiée aux partenaires

L'impact est important : selon la CAF, 66,6% de dossiers sont traités en moins de 15 jours entre le moment de réception de la pièce et finalisation du dossier

##### **CAF 83 – La cellule « appui métier »**

Les opérateurs de l'asile peuvent contacter la cellule « appui métier » à une adresse mail dédiée. Les opérateurs doivent signaler par mail à la cellule l'envoi du dossier d'un ménage par voie postale, afin que la cellule se saisisse du dossier et le traite.

##### **CAF 84 – Une organisation spécifique pour les réfugiés accompagnés par des associations**

- Une équipe de techniciens est dédiée à la prise en charge
- Un rendez-vous des droits est organisé en présence de la famille et d'un représentant de l'association accompagnatrice
- Le technicien ayant reçu la personne assure le traitement et le suivi du dossier
- L'association adresse si besoin les justificatifs sur une messagerie dédiée

##### **CPAM 13 – Le service précarité**

Des conventions ont été passées avec des associations pour organiser le traitement rapide du dossier et

<sup>40</sup> Voir par exemple le rapport Taché.

l'accès à un référent pour leurs questions. Les principaux orientateurs sont les PASS et les gestionnaires de foyers.

L'engagement de la CPAM est de traiter les dossiers en moins de 10 jours.

## 2. Les répondants au questionnaire soulignent des enjeux de lisibilité et de coordination avec les services administratifs

L'enquête auprès des opérateurs montre que ces initiatives ne suffisent cependant pas à venir à bout d'un certain nombre de freins. Cet état de fait s'explique par les inégalités du maillage public et associatif dans la région, mais aussi par **la très grande diversité des acteurs et par la complexité liée à la réglementation et au droit des étrangers, avec des problématiques de coordination évidente entre institutions.**

*« Au sein de structures comme la CPAM, un décloisonnement permettant d'identifier des interlocuteurs sensibilisés aux spécificités des publics migrants (barrière de la langue, barrière administrative, etc.) et aidant dans les procédures d'obtention de la CMU-C ou l'aide médicale d'urgence serait un plus. »  
(Répondant au questionnaire)*

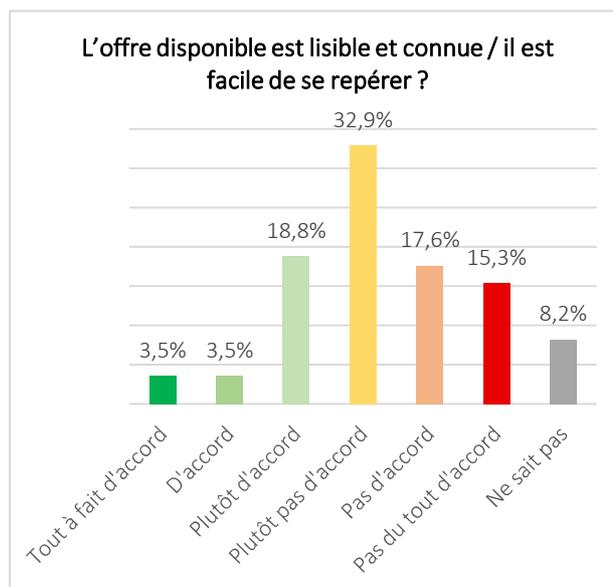
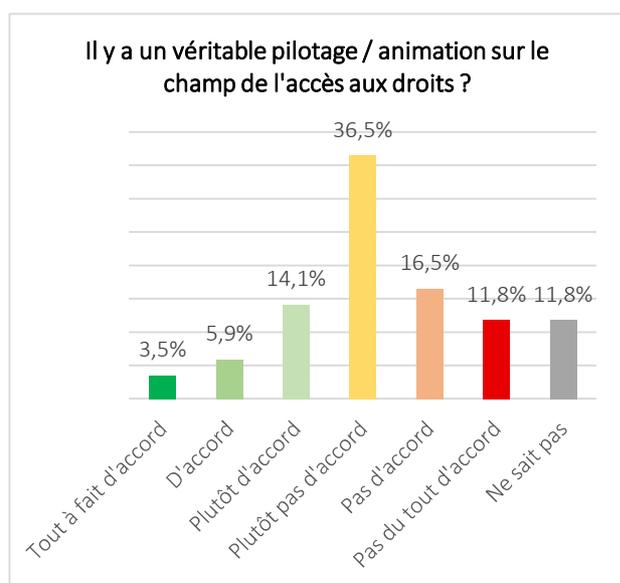
Sur cette thématique comme sur les autres, les enjeux de coordination sont donc très importants.

85 personnes ayant répondu au questionnaire ont fait le choix de répondre à la thématique « accès aux droits ». C'est la thématique qui a reçu le plus de réponse<sup>41</sup>.

### a) Un enjeu de pilotage, de lisibilité et d'adaptation de l'offre en matière d'accès aux droits

Deux tiers des répondants jugent que l'offre d'accès aux droits n'est pas suffisamment lisible et connue, et 3/4 que le pilotage et l'animation de cette offre sont insuffisants.

#### En matière d'accès aux droits, seriez-vous d'accord



<sup>41</sup> Précaution de lecture : certains répondants ont manifestement à l'esprit tous les migrants (dont les demandeurs d'asile), ce qui a pu biaiser certaines réponses.

avec les affirmations suivantes ?

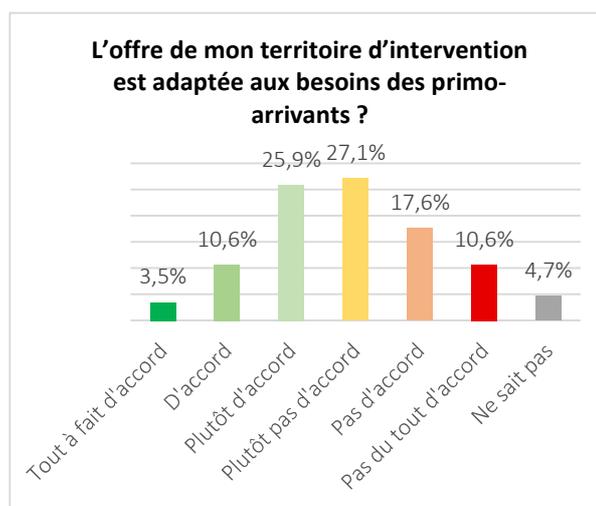
**Cette moyenne régionale masque des disparités locales.** Le pilotage et d’animation sont davantage jugés insuffisants dans les départements alpins, le Var, les Alpes-Maritimes et à Marseille. Il est à noter que **ceux qui font les réponses les plus négatives sur ce point ceux qui interviennent dans l’accompagnement juridique et l’accès aux soins.**

Si les répondants du Vaucluse et des Bouches-du-Rhône hors Marseille jugent que l’offre est plutôt adaptée, ceux du Var, des Alpes-Maritimes et des départements alpins sont plus négatifs.

Les acteurs qui interviennent dans les grandes villes sont moins nombreux à juger l’offre peu lisible, à l’exception de ceux intervenant à Nice, qui se positionnent à 77% sur les items « pas d’accord ».

**Les répondants sont plus positifs sur l’adaptation de l’offre** aux besoins des primo-arrivants : 55% trouvent l’offre pas, peu ou pas du tout adaptée, contre 40% la jugeant plutôt à tout à fait adaptée.

En synthèse sur ces trois premières questions, ce n’est pas tant la qualité de l’offre d’aide à l’accès aux droits qui est mise en cause, mais bien plutôt sa lisibilité pour l’ensemble des acteurs et son animation.



**b) Le principal enjeu : les démarches administratives pour l'accès aux droits sociaux et les relations avec les administrations de droit commun**

En matière d’adaptation des dispositifs et de freins à l’accès aux droits pour les publics primo-arrivants, les répondants s’accordent à souligner **les difficultés relatives à l’accès aux droits sociaux : délais d’ouverture des droits, difficulté à trouver des référents, ruptures de droits...**

En matière d’adaptation de l’offre et de freins à l’accès aux droits pour les publics primo-arrivants, observez-vous un ou plusieurs des problèmes suivants sur votre territoire d’intervention ?		
	Réponses	Fréquence
Des délais d'ouverture des droits sociaux qui mettent en difficulté les personnes	68	80,0%
Des difficultés à trouver les bons interlocuteurs / référents dans les services publics (de type CAF, CPAM, préfecture...)	64	75,3%
Manque de solutions face à des situations individuelles complexes	64	75,3%
Des ruptures de droits dans les parcours administratifs des personnes primo-arrivantes	63	74,1%
Manque de formation des agents des services publics aux problématiques spécifiques des primo-arrivants	62	72,9%
Barrière de la langue et manque de traducteurs/interprètes pour rendre les dispositifs (permanences, courriers) compréhensibles	61	71,8%
Situation de non-recours des bénéficiaires par méconnaissance des permanences	37	43,5%

Des orientations vers les partenaires pas toujours pertinentes au regard des problématiques des personnes	34	40,0%
Inadaptation de l'offre de permanences juridiques aux problématiques des primo-arrivants (PAD, MJD, PAADE...)	24	28,2%
Autre	3	3,5%
Ne sait pas	2	2,4%
Il n'y a pas de problème particulier	1	1,2%

Question à choix multiple, 480 réponses, 85 répondants. % sur le nombre de répondants

Les commentaires libres comme les échanges dans les tables rondes évoquent également **le manque de coordination entre les différents services délivrant les documents producteurs de droits – entre services des préfectures et CAF, impôts et CAF...**

*« Au-delà de la rupture des droits (en raison des non-réactualisations des droits par les personnes le plus souvent), des incohérences existent entre services, notamment en raison des instructions contradictoires entre la préfecture concernant les récépissés et la CAF demandant des récépissés dans des délais que la préfecture ne peut remplir. » (Table ronde de Marseille)*

**Les difficultés de régularisation des droits peuvent de fait retarder certains projets facilitateurs de l'intégration, dans la mesure où les primo-arrivants ont besoin d'attestations (CAF, avis de non-imposition...) pour bénéficier de certains dispositifs, de tarifs sociaux...** Ces retards jouent aussi comme un risque de démotivation dans les efforts réalisés pour s'intégrer dans la société française. Par exemple, dans une table ronde, une auto-école sociale et solidaire explique que des projets individuels ont été abandonnés, parce que les personnes ne parvenaient pas à obtenir dans les temps les papiers nécessaires.

Ces remarques des accompagnateurs sont reprises par les agents des CAF, qui, de leur côté, soulignent **les difficultés de coordination entre les différentes institutions qui délivrent les documents réglementaires nécessaires à l'ouverture des droits**. Leurs principales propositions sont d'ailleurs de renforcer les relations avec les préfectures et l'OFII.

#### Zoom sur le questionnaire rempli par quatre CAF

Les agents signalent ces freins principaux pour les dossiers des primo-arrivants, qui peuvent retarder l'ouverture des droits et le versement de diverses prestations :

- La complexité de l'obtention des papiers d'état civil (délais d'obtention des certificats d'état civil de la part de l'OFPPRA)
- Les délais d'obtention de l'attestation de l'OFII sur le montant ou la fin de l'ADA ;
- Le temps d'obtention des avis de non-imposition ;
- La difficulté d'obtention de l'attestation préfectorale pour le versement de l'APL en intermédiation locative ;
- Les délais et difficultés d'ouverture des comptes bancaires ;
- Les situations complexes de certaines familles (avec des statuts différents pour les membres de la famille, par exemple lorsque seul l'enfant est reconnu réfugié).

Les autres freins dans l'accès aux droits les plus évoqués concernent :

- **L'ouverture des comptes bancaires.** De nombreuses banques refusent l'ouverture de comptes aux primo-arrivants, et elles ne remplissent pas facilement, selon de nombreux témoignages, leur obligation de délivrance des lettres de refus permettant aux personnes de se rapprocher de la Banque de France et d'actionner le dispositif « droit au compte ». Ce

dispositif permet à la Banque de France d'obliger à l'ouverture de comptes bancaires si les justificatifs sont réunis, et ouvre le droit à un service minimum, permettant de recevoir des versements et de faire des virements. Cet obstacle a été identifié par la plupart des comités de pilotage intégration. Des accompagnateurs présents dans les tables rondes ont expliqué avoir pu ouvrir des comptes auprès de banques en ligne, mais le refus de compte reste un obstacle important à l'autonomie des personnes, comme à leur accès au versement des aides, des salaires...

- **La délivrance dans les temps des permis de conduire.** Les délais sont longs pour la reconnaissance des permis de conduire du pays d'origine, qui ne sont plus valables au bout d'un an. Cette difficulté accentue les problèmes de mobilité et peut également freiner des projets personnels.
- **La dématérialisation des services publics :** si les primo-arrivants, et notamment les réfugiés, sont très habitués à utiliser les outils numériques, les démarches en ligne restent très problématiques pour les non-francophones, qui ont besoin d'être guidés. Par ailleurs, à l'instar d'autres publics vulnérables, les primo-arrivants ne disposent souvent que d'un smartphone, qui n'est pas nécessairement l'outil le plus adapté sur les sites publics.

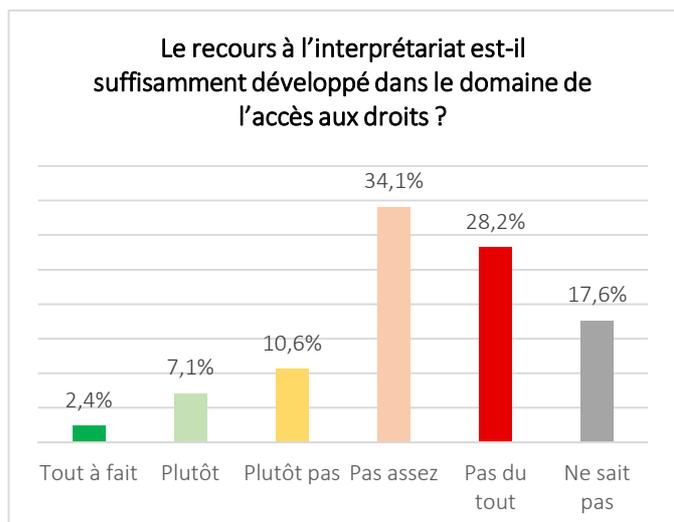
Ainsi que l'explique une représentante d'association qui accompagne des femmes primo-arrivantes, la complexité de chacune des situations administratives et sociales nécessite, pour l'accompagnateur, d'intervenir sur de nombreux champs, qui ne sont pas nécessairement de sa compétence première.

*« Si l'accès aux droits est déjà compliqué, pour les femmes étrangères, il l'est encore plus. Le problème réside dans la complexité des démarches, et aussi dans la dématérialisation de celles-ci, qui rend difficile l'accès aux droits et aux soins. L'association accompagne 100 personnes par an, aux situations sociales complexes, ce qui demande aux intervenants une multitude de compétences. »*  
(Association, table ronde de Nice)

### c) L'enjeu de l'interprétariat

Le comité de pilotage a souhaité poser une question spécifique sur l'interprétariat, la non francophonie des personnes étant un obstacle évident à leur relation avec les agents des services publics de droit commun. Or, l'accès aux services d'interprétariat social, s'il existe, demeure complexe, à la fois cher et peu connu.

Sans surprise, **70% des répondants déclarent que le recours à l'interprétariat n'est pas assez, voire pas du tout assez, développé dans le domaine de l'accès aux droits.**



Les manques en termes d'interprétariat concernent à la fois **l'absence d'interprétariat dans les services publics, la traduction des principales informations**, mais aussi **l'absence de financements pour de l'interprétariat dans les structures d'accès aux droits** et même dans les structures spécialisées dans le droit des étrangers.

« Le manque d'interprétariat se ressent à la fois au guichet des services publics (atteinte au droit à se faire notifier une décision dans une langue comprise) et dans les permanences de conseil et d'accompagnement juridique qui n'ont pas les moyens financiers d'y avoir recours » (Répondant au questionnaire)

« Interprétariat, manque d'information simple et adapté (grande écriture, traduction, illustrations) dans des lieux publics (poste, mairie, office du tourisme, commerces, etc.) » (Répondant au questionnaire)

« Pas d'interprétariat dans les services publics. Même les anglophones rencontrent des problèmes. » (Répondant au questionnaire)

« Pas de budget alloué dans les différents services publics pour l'interprétariat. Seuls les demandeurs d'asiles ou réfugiés accompagnés en structures d'accueil peuvent en bénéficier. » (Répondant au questionnaire)

« Pas de financement pour la mise à disposition d'interprètes pour le PAADE. » (Répondant au questionnaire)

« Manque de financements pour la mise à disposition des interprètes pour les permanences d'accès aux droits. » (Répondant au questionnaire)

« On a aujourd'hui des problèmes avec des primo-arrivants qui ont un titre de séjour ou le statut de réfugié, qui ne parlent pas un mot d'anglais. Deuxième sujet : les personnes qui ne savent ni lire ni écrire. On n'avait pas identifié ce problème jusqu'à récemment, on estime au niveau de l'accueil qu'il y a environ 20% de personnes dans ce cas. » (Entretien CPAM 13)

### 3. Du côté des primo-arrivants : des besoins d'accompagnement importants et essentiels vers l'intégration et l'autonomie

**Les publics primo-arrivants connaissent des difficultés assez similaires à celles rencontrées par les publics en situation de précarité** (administratives, de mobilité, de repérage et orientation dans les services de droit commun), **auxquelles s'ajoutent des spécificités**, liées à la langue et à la complexité du droit des étrangers, à la complexité aussi de la politique d'intégration, dans la mesure où les actions mises en place sur un territoire ne sont pas toujours lisibles pour l'ensemble des acteurs, bénévoles comme professionnels, qui sont amenés à les accompagner.

**Ce constat concerne bien entendu les réfugiés, mais peut être élargi aux personnes en regroupement familial ou conjoints de français.** En effet, si ces dernières bénéficient d'un soutien de leurs proches ou conjoints, cela ne gage pas toujours de la capacité des « aidants » à s'orienter eux-mêmes dans les démarches administratives et d'accès aux droits.

#### a) Des primo-arrivants diversement accompagnés dans leur accès aux droits

Les témoignages des primo-arrivants confirment l'inégalité des accompagnements dont peuvent bénéficier les personnes. **Notre échantillon est ici particulier, puisqu'il s'agit de personnes accompagnées** – nous sommes passés par le relais des opérateurs locaux pour les rencontrer – et leurs témoignages permettent de voir l'ampleur des besoins, notamment pour les non francophones. Seuls deux réfugiés afghans, rencontrés par l'intermédiaire du centre OSIRIS<sup>42</sup>, domiciliés auprès de la PADA de Marseille, n'ont jamais connu d'hébergement institutionnel et ont donc été beaucoup moins accompagnés dans leurs démarches, avant et après l'obtention du statut.

Les personnes de notre panel ont donc pu être suivies dans le cadre d'un programme d'accompagnement global – au sein de CPH et d'autres centres d'hébergement (CAO, CADA,

---

<sup>42</sup> Le Centre OSIRIS est une association régionale de soutien thérapeutique aux victimes de torture et de répression politique. Elle est présentée dans la partie « Accès aux soins ».

CHRS...) ou par le programme « réinstallés » ; par des associations de bénévoles, par exemple l'UFF de Gardanne et le réseau citoyen Welcome à Toulon, où des familles accueillent pour 8 semaines chez elles des étrangers qui n'ont pas trouvé de place dans le DNA. Les conjoints de français rencontrés fréquentent un centre social proche de chez eux, qu'ils ont connu via les cours de langue ou par des proches.

Les témoignages montrent que les **personnes suivies dans des dispositifs institutionnels et dans des associations avec des bénévoles bénéficient d'un accompagnement très important, pour l'ensemble de leurs démarches**. Ils sont bien entendu aidés pour l'hébergement, sont assistés dans toutes les démarches administratives (voire l'association les fait à leur place), et souvent les professionnels et bénévoles les accompagnent physiquement. C'est le cas dans le programme « réinstallés », dont font partie les auteurs des deux premières citations :

*« A notre arrivée à l'aéroport de Marignane, **Soliha a tout fait pour nous**. On avait une assistante sociale. Après 2 semaines à l'hôtel, j'avais un logement et des meubles (table, chaise, lits enfants, cuisine équipée...). Soliha a tout acheté pour les meubles. Ils ont fait les papiers et j'ai reçu mon récépissé. Ils ont fait le dossier pour la maison, pour la CAF, pour l'inscription à l'école, pour l'assurance maladie, pour le livret de famille, pour le compte bancaire, le RSA... » (Syrienne, veuve, 3 enfants, 31 ans, réfugiée)*

*« A notre arrivée, on est passé par le CADA pendant 2 mois et ensuite on a été pris en charge par l'AMPIL. Dès notre arrivée, on est venu nous chercher et l'AMPIL est venu nous voir au CADA. C'était comme un hôtel le CADA. On avait une chambre pour toute notre famille. (...) Après le CADA on a eu un logement grâce à l'AMPIL. (...) On a eu un pécule par l'AMPIL à l'arrivée, puis maintenant on a le RSA et la CAF. On n'a pas eu d'autres aides financières. Le logement était meublé. On a fait l'ouverture de notre compte bancaire et du livret A avec l'AMPIL. Quand on est arrivé, on avait des dettes. On a ouvert les comptes avec la Banque postale. » (Couple syrien, 34 et 27 ans, 4 enfants, réfugiés)*

*« On était suivi par la Croix Rouge et on a été aidé par l'UFF et un peu le Secours catholique. **Les personnes ont tout fait pour nous**. L'assistante sociale a tout fait : le dossier pour la maison, l'école, les papiers de la CMU puis carte vitale, le livret A, la demande de transfert de permis qu'on a eu un mois... Elle nous a orientés vers [l'association] pour qu'on prenne des cours de français. Au début, on regardait, on était timides, mais les gens sont tellement gentils et nous ont tellement aidés. » (Couple albanais avec 2 enfants, protection subsidiaire)*

**Les personnes accompagnées dans un réseau citoyen y trouvent également un accompagnement très important.** Les bénévoles sont extrêmement investis dans l'aide aux réfugiés, et les assistent également de manière très complète dans les démarches, y compris dans les accompagnements physiques.

*« J'ai une carte vitale, et la CMU-C, **c'est les dames de Welcome qui m'ont aidée. J'ai tout fait avec elles**. C'est les dames de l'OFII qui m'ont orientée vers Welcome. Elles venaient de temps en temps à l'accueil féminin, me voir, m'aidaient pour aller à Pôle emploi, à la CPAM, etc. Car je ne parlais pas français, et c'était dur. Grâce à eux, ils sont vraiment gentils. C'est une famille. Je vais chez eux de temps en temps, Noël, Pâques. Ils sont de Toulon. » (Érythréenne, 28 ans, réfugiée)*

Les **personnes arrivées par le regroupement familial** bénéficient d'une aide de proximité : la charge des formalités administratives est, selon leur niveau de langue, plus ou moins déléguée au conjoint ou à des membres de la famille. Pour la plupart, cela ne semble pas poser de problème particulier, et ce qui les marque, ce sont surtout les files d'attente en préfecture, et les quelques « ratés » administratifs, qui obligent à refaire des dossiers et retardent l'ouverture de certains droits. Pour d'autres, le sentiment d'être « un poids » pour leur proche est plus visible, notamment lorsque celui-ci se sent un peu perdu dans les démarches, voire fatigué d'aider.

*« Je me sens assez perdue dans les démarches administratives. On ne sait jamais si tout va bien, s'il ne manque pas quelque chose. Mon mari m'aide un peu, mais il travaille alors il n'a pas beaucoup de temps. J'aurais voulu être plus conseillée, je n'ai pas vu d'assistante sociale, je n'ai pas eu l'occasion. (...) Je me débrouille seule jusqu'à maintenant, mais ça me stresse. Pour l'assurance-maladie, je ne savais pas exactement comment faire et c'est un jour où j'étais au centre social et culturel, j'ai demandé à un éducateur qui m'a indiqué où aller pour la CMU. » (Marocaine, 20 ans, conjointe de français)*

### **b) Une relation très personnalisée au référent social**

Du fait de l'accompagnement de proximité dont a bénéficié une partie importante des personnes de notre panel, **une relation très forte et très personnalisée s'est souvent mise en place avec le référent principal, qu'il s'agisse d'un travailleur social ou d'un bénévole.** Plusieurs oublient ou écorchent le nom de la structure accompagnatrice, alors que le prénom du référent (ou de la personne à laquelle ils recourent en cas de besoin) est répété à plusieurs reprises.

*« Margot depuis le début elle me prend en charge, elle m'aide, elle m'épaula. C'est très important d'avoir de l'aide et je ne la remercierai jamais assez de ce qu'elle a fait pour moi. C'est très important nous qui avons tout laissé derrière nous de trouver des gens comme ça ici. On perd toute notre famille en partant, mais ici on peut retrouver quelque chose de semblable.*

*(...) De mon côté tout était parfait. Mais je n'ai jamais fait de point avec quelqu'un sur mon intégration à part Margot. Ça ne me dérange pas, j'ai toujours Margot pour m'aider. Mais bon c'est vrai que ça serait bien d'alléger Margot : c'est elle qui fait tout pour moi, peut-être que d'autres personnes pourraient l'aider dans certaines démarches. Peut-être que je pourrais avoir besoin d'autres choses mais je ne sais pas, je ne connais parce qu'on ne propose pas. Mais sinon Margot, elle peut répondre à tout. » (Érythréenne, 27 ans, en CPH)*

*« En cas de problèmes, j'appelle le CPH. Je prends rendez-vous avec Lise. » (Afghan, 29 ans, protection subsidiaire)*

*« Si j'ai une question, je demande à Céline. » (Afghan, 29 ans, réfugié)*

*« Ma conseillère ici je la vois presque chaque jour. Il y a des choses auxquelles je n'ai pas fait attention et c'est elle qui s'en occupe, elle fait les demandes de rendez-vous, les calculs. Par exemple au PADA la dame m'avait pas dit que pour pouvoir avoir un papier il fallait que je déclare les impôts et c'est elle qui me l'a dit. Moi je viens souvent la voir aussi, pour la CAF en ce moment parce qu'il y a un problème avec le changement d'adresse, ils ont gardé l'adresse de ma sœur. (Algérienne, 32 ans, protection subsidiaire, en CPH)*

Évoquant ces situations, certains représentants d'associations s'interrogent sur le risque d'enfermer quelque peu les migrants dans une relation privilégiée avec le référent/accompagnateur qui ne leur permettrait pas de comprendre et d'expérimenter par eux-mêmes les institutions et les démarches.

Certains interrogés apparaissent déjà plus autonomes que d'autres – le niveau de langue faisant la différence, ainsi que le réseau que la personne a pu constituer autour d'elle (par exemple, les arabophones sont très aidés lorsqu'ils bénéficient d'un environnement français, mais arabophone, sur lequel ils peuvent s'appuyer). De fait, la transition vers l'autonomie administrative prend du temps, même si les personnes rencontrées ont toutes très bien identifié les principaux services et dispositifs dont ils ont besoin : la CAF, le service public de l'emploi, la CMU... Mais la volonté d'autonomie est généralement très présente :

*« Pour l'instant j'ai encore beaucoup besoin de Margot parce que je ne parle pas bien, et pour les démarches aussi. Sinon, lorsqu'il s'agit d'aller à des adresses pour des rendez-vous, par exemple médical, Margot elle m'écrit tout sur un petit mot mais je peux y aller seule. Je sais me repérer, je sais prendre les transports en commun. » (Érythréenne, 27 ans, réfugiée, en CPH)*

« Quand c'est important, je demande à l'assistante sociale et elle m'explique. Par exemple pour l'école si c'est des papiers je demande de l'aide. S'il faut juste préparer un goûter je le fais toute seule, ou si c'est des papiers pas trop compliqués, je le fais avec un site de traduction. [Elle évoque un déménagement possible] A Toulon je serai toute seule pour les papiers mais ça ne me fait pas peur. » (Iranienne, en couple, 30 ans, réfugiée, en CPH)

### **c) Les principales difficultés après l'obtention du statut : les démarches pour le maintien des droits, la prise de contact avec les services de droit commun, la mobilité**

Les primo-arrivants ne s'étendent finalement pas tant sur les problèmes de droits. Ils sont bien souvent davantage marqués par les difficultés traversées avant l'obtention du titre de séjour/statut de BPI que par celles vécues une fois leur régularisation obtenue. Selon les situations, ils se heurtent pourtant aujourd'hui à des problèmes divers : la reconnaissance du diplôme, du permis de conduire, les difficultés et la longueur des démarches de regroupement familial, les obstacles pour parvenir à obtenir des titres de séjour pour l'ensemble de la famille pour certains, le temps passé à faire renouveler le titre de séjour... L'ouverture de comptes en banque, dont les accompagnateurs signalent à quel point elle peut être longue, a été généralement été réalisée dans leur cas (certains ont encore juste un livret A, quand le compte bancaire n'a pu être ouvert).

**Interrogés sur leur recours aux services administratifs français, ce sont quelques situations qui reviennent de manière récurrente** : les délais d'attente avant toute démarche (rencontrer un agent de Pôle Emploi...), le nombre de pièces à fournir pour l'ouverture des droits, les périodes sans revenus pour plusieurs d'entre eux au moment du passage entre l'ADA et le RSA, les réactualisations des droits CAF ou Pôle emploi. Les difficultés avec la CAF sont de loin celles qui reviennent le plus souvent.

« Pour la CAF en ce moment parce qu'il y a un problème avec le changement d'adresse. Ils ont gardé l'adresse de ma sœur. » (Algérienne, 32 ans, protection subsidiaire)

« L'expérience avec la CAF a été la plus difficile depuis qu'on a les papiers. Ils nous ont demandé 5 fois la même chose ! » (Bangladais, 38 ans, réfugié)

« La CAF c'était un problème aussi : ça ce n'est pas bien, amener les papiers, j'amène encore et encore... » (Erythréenne, 28 ans, réfugiée)

Ont ainsi pu être relevées des **situations de rupture de droits** que les personnes ont du mal à comprendre **et qui s'expliquent par un défaut de réactualisation ou des documents partiellement remplis**.

« Hier je suis allée à Pôle emploi mais ils ne nous aident pas : je suis tout le temps radiée. (...) Je fais les inscriptions tous les mois : je ne sais pas pourquoi. » (Famille albanaise, père 38 ans, femme 36 ans, 2 enfants, protection subsidiaire)

« Et on a un problème en ce moment c'est qu'on a une coupure de la CAF, je ne sais pas pourquoi. C'est compliqué sans la CAF. On l'a dit à l'AMPIL et on va voir ce qu'il faut faire. Mais sans la CAF, c'est vraiment dur. » (Couple syrien, 34 et 27 ans, 4 enfants, réfugiés)

Plusieurs ont évoqué des **passages de relais complexes entre l'accompagnement de l'association et celui de droit commun, des incompréhensions des agents de droit commun (services sociaux, Pôle emploi) sur les contraintes du parcours d'intégration** – comme ce Syrien, qui a mis plusieurs mois à obtenir ses papiers, et doit arrêter l'accompagnement de son association au moment où commencent les cours de l'OFII :

« En fait, ça fait un an et 5 mois que je suis en France et il n'y a pas eu de vraie évolution : je ne travaille pas et je n'aime pas rester seul dans la maison. Et je ne parle pas français et on a eu un rendez-vous avec la MDS qui s'est mal passé avec la conseillère. On y est allé avec la référente de l'AMPIL, car après un an

*d'accompagnement ça doit s'arrêter, mais je veux pas qu'ils m'abandonnent. Mais l'assistante sociale a été agressive et elle ne comprenait pas pourquoi je ne faisais rien et je n'avais pas de travail. Elle ne comprenait pas le fait que je m'occupe des enfants pendant que ma femme est dans les cours de l'OFII et on m'a demandé un justificatif sur le fait que je ne fasse rien et c'est pour ça que je suis allé à l'OFII pour leur dire que je ne fais pas rien, mais que je veux apprendre le français pour trouver un travail après » (Syrien, 40 ans, en couple, 3 enfants, réfugié)*

*« A Nice, j'avais une assistante sociale mais elle n'était pas très bien. Il y avait beaucoup de réfugiés, elle n'avait pas de temps pour me donner de rendez-vous. Ici, quand je donne un message à mon assistante sociale, elle me répond, ou bien si elle n'est pas là, elle dit que quelqu'un d'autre va me répondre. » (Iranienne, 30 ans, 2 enfants, réfugiée)*

Les associations accompagnatrices relèvent d'ailleurs souvent **la difficulté du passage vers le droit commun : les travailleurs sociaux de département ne peuvent faire ce qui est fait par les associations, les accompagnements physiques dans les démarches sont beaucoup plus rares, par exemple**. Une association de bénévoles comme l'UFF de Gardanne explique d'ailleurs avoir engagé deux services civiques pour soulager les bénévoles d'une partie du suivi des primo-arrivants, notamment dans la médiation avec les services de droit commun. Par ailleurs, la méconnaissance relative du droit et des problématiques des primo-arrivants est à l'origine de difficultés dans les relais entre les accompagnements spécifiques et le droit commun. Rappelons cependant que le centre de ressources ESPACE a noté un intérêt nouveau des services sociaux pour les problématiques des primo-arrivants, avec des demandes croissantes des Conseils départementaux et Missions locales de formations dédiées. Mais cet effort est sans doute à prolonger et approfondir.

La table ronde de Marseille a rappelé de ce fait l'inégalité de traitement entre les personnes inscrites à la plateforme d'accueil des demandeurs d'asile (PADA) et celles accueillies dans les structures du DNA, avec un accompagnement intégré. Il est signalé que même après l'obtention du titre de séjour, le relais avec les services sociaux de droit commun est problématique : c'est pourquoi la PADA est, depuis janvier 2019, chargée de faire l'accompagnement des BPI, pour s'assurer de l'ouverture des droits, de l'inscription des personnes au SIAO...



#### **Les fiches de liaisons entre CADA et services du Conseil départemental des Alpes-de-Haute-Provence**

Les passages de relais entre acteurs associatifs et services sociaux de droit commun ont fait l'objet d'un travail spécifique dans les Alpes-de-Haute-Provence. Les cinq territoires d'action sociale du Conseil départemental travaillent avec le CADA pour éviter les ruptures de droit et préparer les sorties des dispositifs. Des fiches de liaison ont été mises en place pour faciliter la prise en charge par les équipes du service social départemental, dans le cadre du RSA notamment. De plus, le Conseil départemental et Pôle emploi travaillent sur l'accompagnement global dans le cadre du RSA. Enfin, des formations inter-institutions en lien avec le CIDFF et le CDAD sont proposées aux agents du Département.

Le dernier sujet évoqué de manière récurrente **est celui de de la mobilité** : les personnes hébergées dans l'arrière-pays qui doivent se rendre à Marseille pour les formalités administratives, la garde des enfants... :

*« Quand je suis arrivée, j'étais enceinte, après l'accouchement, là je ne peux pas chercher tout de suite parce qu'elle n'a que 5 mois. Je cherche une place en crèche mais je ne l'ai pas eu pour la rentrée, peut-être que ça ira pour janvier et après je pourrais chercher. (...) J'ai envie de sortir, de faire du sport, mais avec les deux filles, ce n'est pas possible encore. » (Iranienne, 30 ans, 2 enfants, BPI)*

*« Tout est à Marseille pour les papiers donc je dois me débrouiller pour aller là-bas et aussi pour faire garder mes enfants. Je n'ai pas le permis. » (Syrienne, veuve, 3 enfants, 31 ans, réfugiée)*

Il va de soi que les démarches administratives sont d'autant plus difficiles pour les publics ne parlant pas ou peu français, et encore davantage pour les personnes ne sachant pas lire ou écrire. Ainsi que cela a été dit, la dématérialisation croissante des services publics ajoute à ce besoin d'aide, puisque les non francophones sont particulièrement désavantagés dans ce processus d'éloignement des institutions publiques. La faible autonomie dans les démarches peut aussi être renforcée par des fragilités psychiques ou psychologiques à la suite de parcours migratoires parfois traumatisants ou de l'exil, choisi ou forcé et subi.

Dans l'ensemble, le panel de ménages que nous avons rencontrés témoigne de l'intérêt d'un accompagnement global pendant le temps de l'installation. Il témoigne surtout **de l'importance de maintenir un lien avec des référents, ou de s'assurer de relais sûrs avec le droit commun** une fois que les accompagnements spécifiques ont pris fin, afin de prévenir des ruptures de droit pour les moins autonomes d'entre eux.

#### 4. Synthèse et préconisations

Les problématiques d'accès aux droits des primo-arrivants sont désormais bien connues. Elles sont liées principalement à la complexité du droit et des administrations, sont renforcées par l'allophonie des personnes et leur méconnaissance initiale de la société française. Malgré une volonté réelle d'aller vite vers l'autonomie, la relation aux institutions reste durablement compliquée.

L'accompagnement dans les démarches dès la demande d'asile est un facteur facilitant l'acquisition des droits, dans tous les domaines. Des efforts ont été réalisés par les CAF et les CPAM notamment pour accélérer les ouvertures de droits – avec de réels succès, mais il faut pour cela que les personnes soient accompagnées, que la situation familiale soit relativement simple, que l'ensemble des papiers administratifs soit accessible (traduction des papiers d'état-civil, pas d'erreurs dans les transcriptions...), et que les circuits entre les différentes administrations soient fluides (entre préfecture, OFII, CAF...), ce qui n'est pas toujours le cas.

Les relations avec les services de droit commun sont cependant entachées de difficultés, même une fois que les droits sont ouverts : pas de recours à des prestations d'interprétariat, mauvaise connaissance du droit des étrangers et des problématiques spécifiques des primo-arrivants... Par ailleurs, certains sujets, comme les reconnaissances des permis de conduire ou les refus d'ouverture de compte par les banques, ne peuvent pas, ou difficilement, être réglés à l'échelle locale.

#### Préconisations



1. **Poursuivre la formation - information des services publics de proximité aux droits des étrangers / à la communication avec des non-francophones**
  - **Favoriser ou soutenir des projets de formation – information** (connaissance des répertoires des acteurs ressources, des services d'interprétariat par téléphone, droit des étrangers...) auprès des services d'accueil (CPAM, services sociaux des départements, des CCAS). Ce projet pourrait **plus particulièrement être travaillé avec les Conseils départementaux des Alpes-Maritimes et des Bouches-du-Rhône, les départements où les primo-arrivants sont les plus nombreux, afin de favoriser des passages de relais vers le droit commun.**
2. **Continuer le développement des initiatives d'adaptation de l'offre, telles que celles des CAF pour une meilleure ouverture des droits et la lutte contre le non-recours**

- **Créer un cadre de relation / communication entre acteurs institutionnels** (CAF – Préfectures – OFPRA autour des justificatifs demandés aux publics)
- 3. **Maintenir le soutien au réseau de permanences juridiques et des PAADE (Points d'accès aux droits des étrangers), ainsi qu'aux structures comme les CIDFF et PADE (Points d'accès aux droits et à l'égalité – dans le Vaucluse)**
- 4. **Soutenir des projets pour accompagner les primo-arrivants dans les démarches dématérialisées** (problèmes d'accès au numérique, problèmes de langue)

## D. La santé et l'accès aux soins des primo-arrivants : un difficile accès aux spécialistes et un fort enjeu en matière de santé mentale

La santé et l'accès aux soins des primo-arrivants font partie des enjeux essentiels des parcours d'intégration. La difficile adaptation d'un système sanitaire et médico-social déjà en tension, la barrière de la langue pour une bonne prise en charge des étrangers, les difficultés comme l'absence de logement personnel ou les conditions de mal-logement (sans-abrisme, surpeuplement, indignité...), etc., tout cela contribue à rendre difficile d'accès aux soins. Les besoins de prévention sont pourtant connus, et très importants, notamment pour la tuberculose, l'hépatite B, le VIH, les infections sexuellement transmissibles et les troubles de santé mentale.

Des travaux récents mettent en évidence les spécificités des besoins de santé des migrants. Par exemple, dans un ouvrage collectif<sup>43</sup> sur les populations subsahariennes immigrées en France, les auteurs expliquent qu'« *il y a une temporalité dans l'expérience de symptômes anxieux et dépressifs qui va de pair avec les difficultés d'installation en France. Les sept premières années après l'arrivée dans en France correspondent à une période où les situations administratives, économiques et résidentielles demeurent incertaines. Certaines personnes peuvent être exposées en France au stress lié à cette installation difficile qui peut prendre plusieurs années. Face à l'incertitude concernant les demandes d'asile, à l'absence d'activité économique, à la discrimination, à la précarité du logement, l'épreuve des premières années passées en France entraîne des symptômes anxieux et dépressifs qui s'atténuent avec le temps.* »

Les auteures se réfèrent alors aux conditions de l'arrivée en France, mais elles notent par ailleurs les effets traumatiques des parcours migratoires en rappelant qu'au « *cours de leurs parcours migratoires, les personnes immigrées peuvent être exposées à différents types de violences ou contraintes liés aux contextes sociaux et politiques dans les sociétés d'origine et de destination, de façon différente pour les femmes et les hommes.* » Les femmes seraient victimes de violences spécifiques avant et au cours de leurs parcours migratoires, augmentant leurs risques de souffrance psychique.

---

<sup>43</sup> Pannetier, J., Desgrées du Loû, A. et Lert, F. (2017). « Santé mentale et parcours migratoires : symptômes d'anxiété et de dépression », dans *Parcours. Parcours de vie et santé des Africains immigrés en France*, Paris, La Découverte, p. 287-298.

Ces constats sont désormais pris en compte par la politique publique. L'**Instruction du 8 juin 2018 relative à la mise en place du parcours de santé des migrants primo-arrivants** prévoit ainsi une restructuration des parcours santé des publics migrants, afin de prendre en compte certaines spécificités : les vulnérabilités engendrées par le parcours de migration, notamment les psycho-traumatismes, les violences sexuelles ; l'existence de maladies chroniques de plus forte prévalence dans les pays d'origine ; l'exacerbation des fragilités liées à certaines situations : femmes enceintes, enfants, mineurs non accompagnés ; la méconnaissance du système et des démarches à entreprendre, la maîtrise limitée de la langue française.

#### **Les axes prioritaires du parcours santé des publics migrants<sup>44</sup>**

Axe 1 : Faciliter l'accès à la prévention et aux soins par une meilleure information des personnes sur leurs droits et sur le système de santé aux différents « points d'entrée » sur le territoire, d'une part, et par une meilleure information des professionnels de santé sur la prise en charge des migrants, d'autre part

Axe 2 : Organiser une mobilisation de tous les dispositifs sanitaires de droit commun, y compris la médecine de ville, pour permettre une prise en charge effective des migrants primo arrivants. Cette mobilisation doit permettre d'améliorer notamment le parcours en santé mentale, et la prise en charge du psycho-traumatisme. De plus, le renforcement de l'accès à l'interprétariat professionnel apparaît comme essentiel à toutes les étapes du parcours de santé des migrants

Axe 3 : Développer une coordination renforcée au niveau national et un pilotage régional du parcours de santé des migrants au sein des programmes régionaux pour l'accès à la prévention et aux soins des plus démunis (PRAPS) 2018-2022

### **1. L'ARS et les PASS : des acteurs de la santé mobilisés pour l'ensemble des migrants**

**La politique de santé publique en direction des migrants ne distingue pas les étrangers régularisés des non régularisés.** Intégrée au PRAPS<sup>45</sup>, elle a pour objectif de favoriser l'accès aux droits et aux soins des personnes qui n'ont pas de droits ouverts, et aussi de favoriser l'accès de ces publics vulnérables vers le droit commun.

L'ARS finance 29 associations en 2019 pour la santé et l'accès aux soins des migrants dans la région PACA (environ 1,4 millions d'euros)<sup>46</sup>, à travers trois types de financements :

- L'établissement de conventions pluriannuelles d'objectifs (CPO) de 4 ans avec certains opérateurs « historiques » ;
- Un appel à projets annuels pour compléter l'offre non couverte par les CPO ;
- Éventuellement, des compléments d'offre avec des appels à projets innovants notamment.

**Deux départements ont d'ores et déjà mis en place l'instruction du 8 juin 2018 (le Var et les Bouches-du-Rhône<sup>47</sup>), avec un protocole de prise en charge sanitaire pour les migrants arrivant dans les structures d'urgence du DNA ;** les travaux sont en cours dans les autres départements. L'ARS a fait passer un questionnaire auprès de l'ensemble des structures financées par le PRAPS et par la politique de la ville, afin de réaliser un état des lieux de l'existant et d'identifier des manques éventuels : le manque d'un dépistage psycho-trauma systématique a été remonté par les personnes interrogées.

<sup>44</sup> Instruction N°DGS/SP1/DGOS/SDR4/DSS/SD2/DGCS/2018/143 du 8 juin 2018 relative à la mise en place du parcours de santé des migrants primo-arrivants

<sup>45</sup> Programme régional d'accès à la prévention et aux soins. Il s'agit du volet du Programme régional de santé destiné aux publics vulnérables.

<sup>46</sup> Le détail des actions visant le public migrant et financées dans le cadre du PRAPS 2018-2023 est indiqué en annexe 5.

<sup>47</sup> L'association Sara Logiciel est le coordinateur de ces parcours santé dans les Bouches-du-Rhône, l'association Promo Soins dans le Var.

Certains départements manquent d'opérateurs spécialisés, ce sont alors principalement les permanences d'accès aux soins de santé (PASS) destinées aux publics vulnérables qui prennent en charge les migrants.

**Le territoire régional est maillé par 38 PASS réparties dans 33 établissements de santé.** Toutes les PASS sont signataires d'une convention avec la CPAM pour faciliter l'ouverture des droits. Les PASS sont toutes en tension. Elles sont à l'intermédiaire des démarches sociales et sanitaires, et le passage de relais avec le droit commun (médecine de ville, CMP...) reste souvent difficile.

Le **Comité pour la santé des exilés (Comede)** propose des permanences téléphoniques dédiées aux professionnels de santé de la région PACA et reçoit en consultations pluridisciplinaires à Marseille.

Le **centre OSIRIS**, également à Marseille, dispose d'un centre de soins destiné aux exilés victimes de traumatisme. Il est désormais chargé d'une action de soutien aux professionnels à l'échelle de la région.



#### **Le centre OSIRIS – Une action de soutien aux professionnels en région PACA sur la question de l'accès aux soins des personnes exilées**

OSIRIS est avant tout un centre de soins destiné aux exilés victimes de traumatismes. L'équipe, située à Marseille, est pluridisciplinaire : psychologue clinicien, psychologue social, psychothérapeute, assistante sociale, ostéopathe, interprètes... La liste d'attente ne cesse d'augmenter depuis 2009, les délais de prise en charge s'allongent. Cela a conduit OSIRIS à mener une réflexion sur les difficultés d'accès aux soins et à développer deux autres pôles :

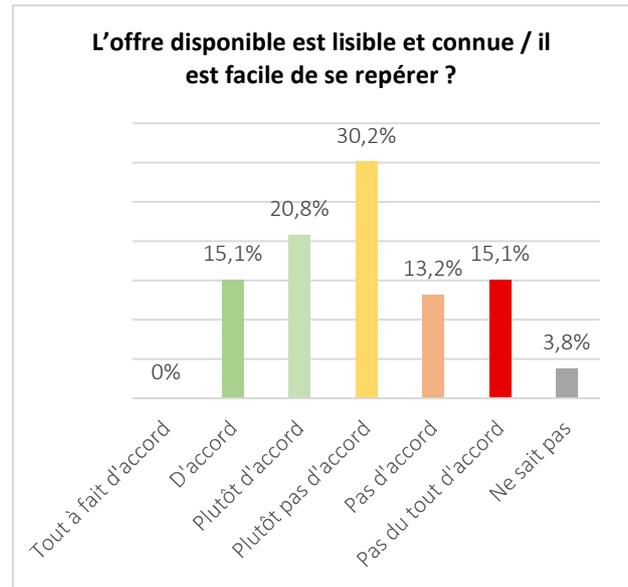
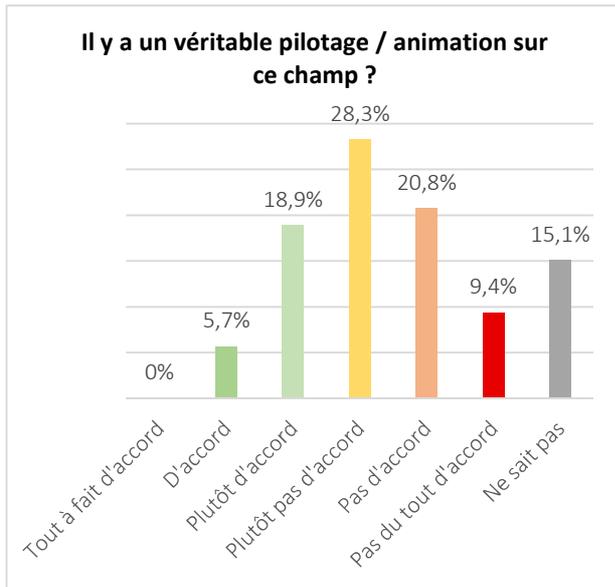
- **Osiris interprétariat**, qui existe depuis 2017, et qui fait l'objet d'une convention avec l'ARS, qui finance la formation, le recrutement des interprètes et des heures d'interprétariat. Les 11 interprètes sont spécialisés dans le soin et bénéficient de formations qui s'appuient sur le référentiel de la Haute Autorité de Santé. Ils interviennent en présentiel, ou par le biais d'une plateforme téléphonique.
- **Le soutien aux professionnels régionaux du champ médico-social** (diagnostic des besoins et état de lieux, aide au montage de projets...) et le développement d'une **offre de formation**, proposée sur commande de professionnels ou d'institutions. Depuis février 2020, est également mise en place une permanence téléphonique hebdomadaire autour des thèmes de l'exil et du traumatisme

## **2. Les avis des opérateurs : des problématiques de pilotage de l'offre et d'accès aux soins spécialisés**

### ***a) Une offre relativement adaptée mais manquant de pilotage et lisibilité***

**52 répondants** ont choisi la thématique de l'accès aux soins et à la santé. Rappelons une fois de plus, pour l'interprétation des résultats, que les répondants ne sont pas nécessairement des spécialistes de la santé : en font partie des accompagnateurs généralistes ou spécialisés sur d'autres thématiques. Il est également essentiel de préciser que, sur ce champ précis, les répondants semblent davantage englober dans leurs réponses les problématiques d'accès aux soins pour l'ensemble des migrants (et ne pas distinguer particulièrement les migrants régularisés).

Question : « Seriez-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? »



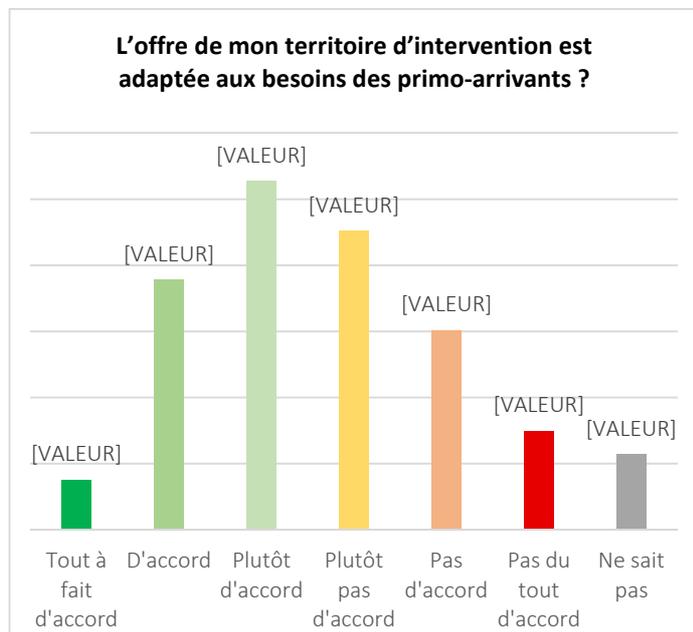
En termes de lisibilité et de pilotage de l'offre, les répondants soulignent **manque de lisibilité**, des **difficultés à se repérer** dans l'offre et **un pilotage et une animation encore perfectibles**.

**En revanche, l'offre sanitaire et d'accès aux soins est jugée plutôt positivement**, même si les répondants sont en fait très partagés.

**49,1%** d'entre eux sont plutôt d'accord, d'accord ou tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle l'offre du territoire d'intervention est adaptée aux besoins des primo-arrivants. **Ces avis positifs sont liés principalement à la prise en charge par les PASS et services d'urgence :**

« On a une bonne prise en charge par les PASS une fois le patient dans le circuit. » (Répondant au questionnaire)

« Les hôpitaux publics répondent fréquemment aux besoins de santé à travers les services d'urgences et les PASS qui y sont rattachées. » (Répondant au questionnaire)



45,2% ne sont plutôt pas, pas ou pas du tout d'accord. Ainsi que les questions plus précises le montrent ci-dessous, la difficulté d'accès aux soins spécialisés, et notamment de santé mentale, est l'obstacle qui revient le plus souvent.

### **b) Un accès aux soins spécialisés qui reste problématique**

Les réponses au questionnaire attestent **un accès plutôt facilité aux médecins généralistes**. Elles soulignent **d'importantes difficultés en termes d'accessibilité à l'ensemble des soins spécialisés, surtout en soins psychiques** :

- **88% des répondants indiquent avoir des difficultés pour orienter les publics primo-arrivants vers les soins psychiques** (dont 76% de manière régulière).
- 78% des répondants indiquent avoir des difficultés pour orienter les publics primo-arrivants vers les soins dentaires (dont 72% de manière régulière).
- 71% des répondants indiquent avoir des difficultés pour orienter les publics primo-arrivants vers les soins ophtalmologiques (dont 63% de manière régulière).
- 37% des répondants disent rencontrer régulièrement des difficultés dans le relais avec les médecins généralistes : « *De plus en plus de médecins refusent de nouveaux patients.* » (Répondant au questionnaire)

Outre ces résultats, qui sont des réponses à des questions directes, les commentaires libres citent également **des difficultés d'accès aux soins en gynécologie, en matière de soins infirmiers à domicile, et en matière d'addiction**.

On pourra ajouter à ce panorama rapide l'amélioration souhaitée d'une prise en charge de **besoins spécifiques des personnes, principalement des femmes, victimes de violences** (séviées et violences sexuelles au cours du parcours migratoire, violences conjugales et familiales avant, durant ou après leur migration).

Ces résultats confirment les constats déjà faits par l'ARS PACA dans son diagnostic, **des difficultés de l'accès à la médecine de ville spécialisée comme aux professionnels de la santé mentale**. Ces difficultés peuvent relever de plusieurs raisons : la barrière de la langue apparaît la première explication à la réticence des praticiens à accueillir des publics étrangers ; les refus liés au fait de bénéficier de la CMU-C pourraient également expliquer une partie de ces difficultés.

En ce qui concerne les soins psychiques, il est rappelé que le système de santé mentale est structurellement fragilisé et insuffisant, les CMP et les EPSM étant aujourd'hui saturés. Par ailleurs, des questionnements propres à ce champ peuvent également être un facteur explicatif, dans la mesure où la reconnaissance du psycho-traumatisme comme une maladie psychiatrique ne fait pas l'unanimité parmi les professionnels de la santé mentale.



#### **L'action de soutien aux demandeurs d'asile et BPI souffrant de troubles psychiques dans le CADA de France Terre d'Asile à Toulon**

L'action a été initiée en juin 2018 au CADA de Toulon (148 personnes hébergées). Le constat initial est celui de **la difficulté, voire l'impossibilité d'accès aux soins psychologiques et psychiatriques pour des non francophones**, alors que le public de demandeurs d'asile et réfugiés présente une prépondérance des syndromes psycho-traumatiques. Les besoins sont spécifiques : parcours d'exil, psycho-trauma, phénomènes de décompensation après l'obtention du statut... L'objectif est de permettre un mieux-être par une prise en charge adaptée. L'interprétariat dans la langue est nécessaire.

Le dispositif de prise en charge au sein du CADA de Toulon a démarré après une longue période de travail entre le CADA et le centre de ressources OSIRIS. En septembre 2019, il a été étendu à d'autres structures d'accueil varoises, gérées par Adoma et par l'association En chemin.

Le dispositif se compose d'**une équipe de psychologues, un psychiatre, et de séances de soins sur le corps, à la demande (massages, kinésithérapie / ostéopathie, yoga)**. Le CADA organise les rendez-vous et la réservation des interprètes.

**72 personnes ont rencontré le psychiatre en 2019 et 53 d'entre elles ont demandé un suivi.** Les séances de

massage et yoga sont très suivies (respectivement 72% et 62% de présence). Des orientations sont faites vers des médecins généralistes et vers des spécialistes, avec des fiches de liaison. Les acteurs notent que le fait que les orientations vers le droit commun émanent du corps médical permet d'ouvrir plus de portes aux primo-arrivants.

Une réunion mensuelle réunit les médecins et les travailleurs sociaux. Du point de vue des travailleurs sociaux, **le bilan est positif**, car le dispositif répond à des besoins réels, il facilite l'appropriation de la situation administrative et l'investissement dans les cours de langue. Les médecins soulignent l'intérêt du travail collaboratif avec les travailleurs sociaux, dans le cadre de la réunion mensuelle. Les fiches de liaison sont un support intéressant, également, pour la personne : le constat est fait que l'écrit fonctionne comme une reconnaissance de la souffrance, validant la situation du demandeur d'asile en recherche d'une protection – dans un contexte où les rencontres avec les institutions comme l'OFPPRA et la CNDA ont tendance à remettre en cause des éléments de ces récits.

Le dispositif comporte cependant une limite : pour le public débouté du droit d'asile, la prise en charge s'arrête brusquement, mettant en péril toutes les avancées qui ont pu être réalisées.

Comme le montre le tableau ci-dessous, reprenant les réponses à la question sur les principaux freins à l'accès aux soins, les répondants s'accordent **sur l'obstacle principal de la langue (cité par 82% des répondants)**.

D'autres freins sont évoqués ensuite : les réticences des professionnels de santé à accueillir les primo-arrivants dans leur patientèle, ce qui fait écho aux difficultés signalées en termes d'accès aux soins spécialisés, ou encore le **manque de ressources et les difficultés administratives** (obtention de la CMU-C, difficultés à obtenir un RIB nécessaire à l'obtention des droits sociaux...).

*« Les difficultés administratives à ouvrir les droits sont quotidiennes en raison de la problématique de la domiciliation, le nombre de sans domicile fixe n'a cessé d'augmenter ces dernières années et les dispositifs (associations, centres sociaux, etc.) sont saturés, les délais d'attente (en moyenne deux mois) sont trop longs. D'autres freins comme l'exigence d'une feuille de déclaration d'impôts par la CPAM aux primo-arrivants bénéficiaires de la CMUC souhaitant renouveler leur couverture, la saturation durable de dispositifs comme la PASS dentaire, etc. » (Répondant au questionnaire)*

**En matière d'adaptation des dispositifs et de freins à l'accès aux soins et à la santé aux publics primo-arrivants, observez-vous un ou plusieurs des problèmes suivants ?**

	Fréquence
<b>Barrière de la langue et manque de traducteurs / interprètes pour rendre les consultations médicales compréhensibles</b>	<b>82,7%</b>
Réticences des professionnels de santé à accueillir des primo-arrivants dans leur patientèle	57,7%
Difficultés financières (reste à charge important, pas de couverture complémentaire, dépassements d'honoraires...)	55,8%
Difficultés administratives à ouvrir les droits à la couverture maladie pour les primo-arrivants	48,1%
Situation de non-recours des bénéficiaires par méconnaissance des PASS / des structures de soin	48,1%
Manque de formation des intervenants médicaux pour accueillir les primo-arrivants	46,2%
Manque d'orientation et d'accompagnement des primo-arrivants vers l'offre de santé (PASS, généralistes, spécialistes...)	40,4%
Il n'y a pas de problème particulier	7,7%

Nombre de réponses : 203, nb de répondants : 52, % sur le nb de répondants

**Les répondants relèvent aussi des problèmes touchant à l'accessibilité du système de santé.** Le repérage et l'accessibilité (proximité géographique, délais d'attente, ouverture des droits, restes à charge encore trop élevés parfois) aux centres de soin seraient à renforcer, tandis que l'identification des pathologies est jugée encore perfectible, en particulier en matière de soins psychiques. Ces difficultés renvoient souvent à la couverture territoriale de l'offre de soins et à la désertification médicale

Face aux difficultés d'accès à la médecine de ville, une des solutions proposées est souvent de renforcer la médiation :

*« Renforcer la médiation santé en y impliquant davantage des acteurs communautaires actifs sur le champ médico-social. L'idéal serait d'implanter au sein de ses structures des permanences de consultations médicales périodiques (médecin généraliste, médecin infectiologue) afin d'améliorer l'accessibilité aux soins et le suivi médical. » (Répondant au questionnaire)*



#### **Un diagnostic départemental dans le Var sur les besoins de santé des migrants**

Dans le Var, OSIRIS a mené un diagnostic départemental, au travers d'entretiens avec les équipes professionnelles, réalisé une synthèse des besoins, et un partage des résultats.

Le diagnostic a notamment montré une absence de financement de l'interprétariat, et des difficultés d'accès aux soins somatiques. Cet état de fait est dû à des problématiques de désertification médicale, mais aussi à une non sensibilisation de certains soignants aux thématiques de l'exil et du trauma. Des constats de refus de soins aux bénéficiaires de l'AME et de la CMU sont également faits par les acteurs spécialisés dans l'accueil et l'accompagnement des migrants. Les difficultés d'accès au droit commun comme les CMP sont notées, avec le refus de certains praticiens de considérer le psycho-trauma comme relevant du secteur psychiatrique.

L'ARS a choisi de renforcer l'axe de travail autour du parcours de santé, et d'une « feuille de route sur la structuration de l'offre de soins de proximité ».

Pour cela, un diagnostic est réalisé, à partir de rencontres territoriales, afin de travailler à des solutions sur la prise en charge des publics les plus éloignés du soin, dont font partie les migrants.

Dans la table ronde de Toulon, l'ARS explique que deux populations sont ressorties des débats : les jeunes et les exilés. **Des travaux seront menés spécifiquement sur ces publics, notamment à travers un appel à projets « actions innovantes », qui pourra proposer des réponses à ces problématiques spécifiques liées à la migration et à l'exil.** Dans la table ronde de Digne, le représentant de l'ARS annonce également qu'il est prévu de recruter un psychiatre spécialisé dans les parcours migrants et psycho-traumas dans les Hautes-Alpes.



#### **La création à venir d'un centre de ressources régional sur le psycho-trauma**

L'ARS indique également qu'un **centre de ressources régional sur le psycho-trauma est en train de se mettre en place**<sup>48</sup>. Il fait suite aux attentats de Nice en 2015, mais prendra en compte l'ensemble des situations traumatiques et a notamment comme objectif de structurer les parcours des personnes en situation de psycho-traumatisme.

Actuellement se déroule une phase d'état des lieux sur toute l'offre disponible. Une première action est en cours de montage, la mise en place d'un Diplôme Universitaire sur le psycho-trauma lié à la migration. Le programme a été retenu, et pourrait être mis en place en septembre 2020. Le centre de ressources pourrait voir le jour fin 2020.

<sup>48</sup> Table ronde de Toulon, 13 février 2020

*c) Une offre qui se structure sur l'interprétariat en matière de santé, mais encore insuffisante et trop méconnue*

**L'obstacle de la langue entre le praticien et le patient est désormais largement reconnu** : suite à une lettre de mission du ministère des Solidarités et de la santé, l'IGAS a ainsi rendu un rapport sur l'interprétariat dans le domaine de la santé<sup>49</sup>, et des orientations nationales sont attendues en 2020. **Ce rapport fait le constat d'un très faible recours à l'interprétariat professionnel dans le système de soins de droit commun.**

Il existe en effet des financements mobilisables. Par exemple, les établissements hospitaliers peuvent mobiliser leur enveloppe globale dédiée à la précarité pour financer des heures d'interprétariat (13 M€ à l'échelle de la région PACA) – et contractualiser des marchés avec des interprètes par téléphone.

Face au constat d'un manque d'interprétariat, **l'ARS a conventionné depuis 2017 avec le centre OSIRIS pour mettre en place un réseau d'interprètes au service des professionnels de santé de la région**. Les 11 interprètes ne peuvent pas encore intervenir dans tous les départements, mais la révision de la convention pluri-annuelle d'objectifs avec le Centre en 2021 pourra être l'occasion d'élargir le périmètre couvert. Par ailleurs, **le COMEDE (comité pour la santé des exilés) peut effectuer des permanences téléphoniques à l'échelle régionale.**

**Des ressources locales sont également en train de se développer, comme le dispositif Promo Soins à Toulon, qui dispose depuis peu d'un financement pour un interprétariat professionnel.**

**C'est donc un service qui n'existait pas il y a quelques années qui s'est aujourd'hui structuré, même s'il reste insuffisant.** Des répondants au questionnaire citent d'ailleurs ces ressources comme des bonnes pratiques à valoriser, qui ont déjà porté leurs fruits ici ou là :

*« La mobilisation de médecins bénévoles et le soutien de l'ARS permet à notre structure d'organiser des permanences médicales avec traducteurs et animer des ateliers santé pour donner les repères dans notre système de soins et des messages de prévention. » (Répondant au questionnaire)*

*« La coordination précarité accès à la psychiatrie ambulatoire sur Marseille a un rôle très positif. Le recours à l'interprétariat se développe dans les CMP, la formation et le soutien aux professionnels en région aussi. » (Répondant au questionnaire)*

Pour autant, ainsi que l'a observé l'équipe d'OSIRIS, **il apparaît nécessaire également de travailler à un changement de pratiques et de mieux faire connaître ces services**. OSIRIS a par exemple une convention avec le centre hospitalier Valvert à Marseille, mais peu de professionnels s'en saisissent. Le Centre met également parfois gracieusement de l'interprétariat à disposition de CMP mais les professionnels l'utilisent très peu.

### **3. Les primo-arrivants face aux problématiques de santé**

Dans les entretiens avec les primo-arrivants, la question de la santé est souvent éludée, peut-être par pudeur : plusieurs disent même qu'ils sont « en bonne santé », ou ne parlent de la CMU-C et de la carte Vitale, que la plupart ont obtenues. Ceux qui sont hébergés dans les centres du DNA ont été aidés généralement par les équipes pour la prise de rendez-vous de santé pour des problèmes mineurs (dentaires, ophtalmologiques...) et considèrent que cela s'est bien passé, malgré l'obstacle

---

<sup>49</sup> IGAS, *Le modèle économique de l'interprétariat linguistique en santé*, avril 2019

de la langue. Plusieurs indiquent qu'ils vont seuls aux rendez-vous de santé, alors qu'ils se font encore accompagner pour des rendez-vous administratifs.

Les occurrences les plus fréquentes à des problèmes de santé sont celles qui évoquent des états de dépression (envie de pleurer, cauchemars...) :

*« Parfois, j'ai très envie de pleurer et ce n'est pas facile. Les difficultés ont été énormes et j'avais envie de pleurer. (...) Au niveau de la tête, parfois j'ai mal à la tête. Parfois je parle tout seul quand je dors. Mais je suis en bonne santé. A l'époque j'avais le groupe de parole et je ne sais pas si ça existe encore, car je travaille donc je ne peux pas venir. » (Afghan, 27 ans, réfugié)*

*« Moi, je dors bien, mais ma femme, elle fait parfois des cauchemars où elle rêve de la guerre et des avions. » (Couple syrien, 34 ans et 27 ans, réfugiés)*

Au-delà de ces manifestations, certains récits mettent en évidence des phénomènes de décompensation somatiques, dans la mesure où certains expliquent être tombés malades dans les mois qui ont suivi l'obtention du titre de séjour : hospitalisation pour une hémorragie, une crise cardiaque (le mari de la jeune femme qui témoigne en est mort)...

Ainsi que cela a été déjà décrit, l'accès aux structures de santé mentale, déjà complexe du fait des délais d'attente, l'est rendu encore plus par la barrière de la langue. Certains évoquent également un obstacle culturel, pour expliquer qu'ils ont refusé la prise en charge psychologique qui leur était proposée.

*« Je m'enfermais dans les toilettes pour ne pas montrer que je pleurais mais nous en Albanie on est fiers et on ne veut pas de choses comme les psychologues. Vous, vous le faites ici, mais nous on n'aime pas. » (Albanais, 38 ans, protection subsidiaire)*

*« Avant je ne dormais pas la nuit et maintenant je ne dors pas bien. Parce que j'ai des problèmes et ça me fait beaucoup de soucis dans la tête et je n'ai pas d'argent, pas de travail, donc j'ai beaucoup de choses dans la tête... Et aussi je me rappelle qu'on était 6 frères et je ne sais pas où ils sont et qui est mort. J'ai des problèmes dans la tête et dans la jambe aussi, j'ai des contractions. Car sur le bateau quand on était en mer, j'étais malade, donc une femme m'a piqué avec une injection dans la jambe pour que je n'ai pas les vomissements. Mais elle a raté et un monsieur a repiqué plus haut. Donc maintenant j'ai mal dans la jambe alors qu'avant je n'avais pas de contraction. Je vais voir un docteur ici maintenant et avant un docteur faisait des massages. **Mais je ne veux pas de psy mais on m'a proposé de faire ça mais ça ne se fait pas dans mon pays.** » (Tchadien, 29 ans, réfugié)*

**Parmi les personnes interrogées, certaines ont bénéficié d'un soutien psychologique et en saluent les résultats.** Leur prise en charge s'est faite par différents biais. Pour les personnes en CPH, l'accompagnement psychologique a été proposé au sein de la structure ou dans un CMP partenaire. Pour les personnes en logement autonome, ce sont les services sociaux qui ont pu proposer ce soutien. Certaines associations proposent par ailleurs des groupes de parole et des consultations :

*« J'ai été orientée par l'assistante sociale pour parler pendant un an à un psychologue. Mon mari n'a pas voulu lui. J'ai arrêté de voir le psychologue, car maintenant ça va. » (Albanaise, 36 ans, protection subsidiaire)*

*« On me suivait au CMP. Ça m'aide tellement, surtout quand j'ai perdu mon mari car j'avais perdu la tête, ça m'aide énormément. J'ai reçu l'accompagnement nécessaire à ma souffrance car j'allais être traumatisée de la mort de mon mari. Et ici, je ne connaissais pas grand-chose et je ne savais pas comment faire. Je ne m'en serais jamais sorti sans eux : ils m'ont tant aidé. (...) J'ai eu beaucoup de souffrance. Je ne dis pas que j'allais mourir mais je ne serais pas vivante comme maintenant sans l'aide que j'ai reçue. » (Guinéenne, 25 ans, mère de 2 enfants, veuve depuis avril 2019, protection subsidiaire)*

*« Je vois le psy, car avant je n'allais pas bien quand je n'avais pas de papier. J'avais peur de retourner dans mon pays. » (Afghan, 29 ans, réfugié)*

Parmi notre panel de primo-arrivants, plusieurs personnes avec le statut de réfugiés ont connu des parcours migratoires extrêmement longs, et lorsque l'arrivée en France se passe mal (plusieurs années avant d'obtenir un statut, sans hébergement institutionnel, comme de nombreux Afghans à Marseille), les personnes peuvent ne plus parvenir à sortir d'une situation devenue inextricable, au point de refuser les solutions qui leur sont proposées. Le Centre OSIRIS explique qu'il rencontre de nombreux cas complexes où l'ensemble des problématiques de précarité (absence de logement, difficulté à régulariser le droit au RSA et d'autres droits sociaux...), de santé mentale, de difficultés d'apprentissage de la langue sont liées et se renforcent. C'est ce qui arrive à cet Afghan, rencontré dans les locaux d'OSIRIS :

*« Je n'ai pas de suivi individuel. Avant, j'avais un groupe de parole et dans ce groupe de parole, on partageait des choses et on parlait des difficultés.*

*Je ne suis pas en bonne santé, je fais des cauchemars, je ne dors pas bien. Et j'ai besoin d'un suivi psychologique. En fait, mentalement je ne suis pas très tranquille, car je vous ai parlé de l'apprentissage de la langue, je n'arrive pas du tout à apprendre. On m'a dit que ça faisait A B C et si on me dit quel est A, quel est B et quel est C, je ne peux pas les identifier, car récemment j'ai entendu que 2 / 3 talibans ont été tués derrière notre domicile en Afghanistan. (...) Finalement j'ai 42 ans, pendant ces 42 ans, je n'avais jamais vu autant de violence qu'en ce moment : comment apprendre quelque chose maintenant comment gérer cette pression sur ma tête ? Je n'ai pas de suivi social, pas de suivi psychologique, pas de logement, pas de travail. (...) Pour l'instant, je n'ai pas envisagé de travailler car lorsqu'on n'est pas dans une bonne situation dans sa tête et sans logement, on ne peut pas travailler. » (Afghan, 42 ans, réfugié, sans logement, femme et enfants au pays)*

#### 4. Synthèse et préconisations

Les principaux problèmes d'accès aux soins des primo-arrivants concernent la **difficulté d'accès aux professionnels libéraux** et la **difficulté d'accès aux structures de santé mentale**, en particulier pour les réfugiés, qui, pour une large part d'entre eux, ont traversé des épreuves qui créent d'importantes vulnérabilités psychiques. Le psycho-traumatisme commence à être reconnu davantage, mais cette spécificité des parcours d'exil reste à faire connaître et reconnaître plus largement, afin de mieux prendre en charge sur ce point les réfugiés les plus vulnérables.

La barrière de la langue et le manque d'interprètes pour rendre les consultations compréhensibles est identifié comme un des freins majeurs à la prise en charge médicale. Les réticences des professionnels de santé à accueillir les primo-arrivants dans leur patientèle peuvent provenir de cette difficulté, et parfois aussi de réticences à accueillir des bénéficiaires de la CMU-C.

#### Préconisations



##### 1. Aider à intégrer l'interprétariat de santé dans les pratiques du soin

- Favoriser la mobilisation des crédits précarité des hôpitaux vers des prestations d'interprétariat, et mieux faire connaître l'existant (services d'OSIRIS, du COMEDE...)

##### 2. Renforcer l'accès aux droits, la sensibilisation des publics, la proximité des structures et l'interconnaissance entre social, sanitaire et médico-social (médiation-santé) :

- Identifier et faire connaître les actions existantes : le dispositif de soutien

psychologique du CADA de Toulon peut être un modèle inspirant...

**3. Mieux identifier les problématiques spécifiques au public primo-arrivants pour bien les intégrer aux actions de santé - précarité**

- Jouer des complémentarités possibles entre financements de l'ARS et de la politique d'intégration pour soutenir des actions face aux problématiques diagnostiquées (gynécologie, addictologie, santé mentale...)

**4. Mieux former les personnels soignants, en particulier en termes de repérage et de soutien à la santé mentale, pour déjouer les réticences à les accueillir :**

- Suivre les travaux de mise en place du centre de ressources sur le psycho-trauma et participer à leur communication en direction des acteurs de la santé et des acteurs de l'accompagnement des primo-arrivants
- Faire connaître le projet de DU en psycho-trauma en cours de montage

## E. L'accès au logement des ménages réfugiés

Les difficultés les plus importantes en matière d'hébergement concernent les personnes en demande d'asile : malgré un dispositif d'accueil qui n'a cessé de s'étoffer ces dernières années, il demeure notoirement insuffisant à accueillir l'ensemble des demandeurs d'asile. Ceux qui ne sont pas hébergés dans le dispositif national d'accueil (DNA) sont suivis par les structures de premier accueil, les SPADA, et recourent à l'hébergement d'urgence généraliste, à l'hébergement communautaire, à des solutions de fortune (squats, périodes de rue...) voire, lorsque cela existe localement, à de l'hébergement citoyen.

Une fois le titre de réfugié obtenu, l'accès à une solution de logement est facilité par le fait de disposer des droits ouverts au RSA (pour les plus de 25 ans) et aux aides au logement. Pour autant, ainsi que le montre cette étude, l'obtention d'un titre de séjour n'est pas si facilement suivie d'un accès au logement autonome, les réfugiés se heurtant, à l'instar de nombreux ménages défavorisés, à de nombreux obstacles : tension sur le marché, manque d'autonomie administrative, inadéquation de l'offre locale de logement aux besoins...

Cela a été dit, ne pas avoir été intégré au DNA avant d'obtenir le statut se révèle extrêmement préjudiciable pour les réfugiés : moins ou peu accompagnés, leur parcours d'intégration après l'obtention du statut apparaît plus complexe. Leur accès à une solution d'hébergement ou de logement adaptée en est également entravé, et ils souffrent davantage de l'état des marchés de l'habitat dans les départements les plus tendus. **Ainsi, des personnes réfugiées sont sans logement dans les deux plus grandes villes, Marseille et Nice, durablement installées dans le secteur de l'urgence ou dans des hébergements précaires** (squats, chez des tiers de la communauté...), **voire à la rue** ; ce cas de figure est plus rare dans les villes et les territoires aux marchés plus détendus<sup>50</sup> (qui accueillent également moins de migrants).

### 1. Le relogement des bénéficiaires d'une protection internationale, une priorité récente

#### a) *Un dispositif national d'accueil centré sur les personnes en demande d'asile*

Devant la montée des besoins cette dernière décennie, le choix, à l'échelle nationale, a été fait d'augmenter l'offre disponible dans le DNA, principalement pour l'accueil en amont de l'obtention d'un titre de séjour. Organisée à l'origine autour des Centres d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA), qui comptaient environ 21 410 places en 2012, cette offre s'est déployée depuis à travers de nombreux dispositifs (HUDA, ATSA, CAO, PRAHDA, CAES<sup>51</sup>), avec des missions et des coûts différents, et continue d'évoluer. Cette offre est gérée par l'OFII, et propose 98 564 places fin 2019 à l'échelle nationale. **En 2019, elle comptait 6 207 places en région PACA** – les prévisions pour 2020 restant à ce même niveau<sup>52</sup>.

**Les centres provisoires d'hébergement (CPH) accueillent des réfugiés et des bénéficiaires de la protection subsidiaire, pour une durée réglementaire de 9 mois, renouvelable pour des périodes de 3 mois.** En moyenne, la durée moyenne de séjour en CPH est comprise entre 9 et 12 mois. L'accueil en CPH vise l'accompagnement des BPI les plus vulnérables dans le but de favoriser leur

---

<sup>50</sup> Nous ne parlons bien sûr pas là des personnes en attente de statut ou déboutées...

<sup>51</sup> Hébergement d'urgence des demandeurs d'asile (HUDA), Accueil temporaire service de l'asile (ATSA), centre d'accueil et d'orientation (CAO) créé lors du démantèlement des campements de Calais en 2016, programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs d'asile (PRAHDA), centres d'accueil et d'évaluation des situations (CAES)

<sup>52</sup> Information du ministère de l'Intérieur du 27 décembre 2019 relative à la gestion du parc d'hébergement des demandeurs d'asile et des bénéficiaires de la protection internationale

autonomie en vue de la meilleure insertion sociale possible (accès au logement, accès à l'emploi, apprentissage du français, soutien psychologique...).

Le dispositif de CPH (qui comptait un peu plus de 1 000 places jusqu'en 2016 à l'échelle nationale), avait doublé en 2017 et a continué à se développer pour atteindre 8 710 fin 2019.

### ***b) Le relogement des réfugiés, une priorité nationale, une stratégie en plusieurs axes***

Le relogement des réfugiés est affiché comme une priorité gouvernementale dans les instructions ministérielles qui ont suivi la Stratégie nationale de juin 2018. L'effort sur le logement a comme premier objectif de fluidifier le secteur de l'hébergement, l'hébergement généraliste comme les structures du DNA : « *En effet, on estime à 19 000 le nombre de réfugiés qui sont aujourd'hui présents dans des structures d'hébergement, près de 11 000 dans des structures pour demandeurs d'asile et plus de 8 000 dans l'hébergement généraliste* »<sup>53</sup>.

En 2017, est donné un premier objectif pour la mobilisation de logements : 20 000 à l'échelle nationale, 1 480 pour la région PACA<sup>54</sup>.

En 2019, l'instruction ministérielle du 4 mars donne un nouvel **objectif de mobilisation de logement des réfugiés pour l'année** : 16 000 logements à l'échelle nationale et **1 583 pour la région PACA**. **L'instruction définit des principes d'action pour la mobilisation de ces logements** :

- le renforcement de la coordination des acteurs et du pilotage à l'échelon départemental ;
- la mobilisation des contingents de publics prioritaires, et des conventions avec les bailleurs sociaux ;
- le recours au parc privé, via les Agences Immobilières à Vocation sociale (AIVS) ;
- l'encouragement des initiatives de la société civile (mise à disposition de logement par des particulier, hébergement solidaire, accompagnement vers et dans le logement...).



#### **Le réseau citoyen Welcome à Toulon**

Créé à Toulon en 2015, *Welcome* regroupe une centaine de familles d'accueil qui hébergent de façon temporaire (3 mois) une quarantaine de personnes majoritairement demandeurs d'asile isolés et domiciliés à la SPADA de Toulon. L'association propose également des cours de français tous les matins du mardi au vendredi. Lorsqu'un demandeur d'asile hébergé par le réseau devient BPI, *Welcome* désigne un tuteur (autre que la famille d'accueil) pour soutenir le BPI dans ses démarches d'intégration, trop nombreuses et spécialisées pour une famille bénévole<sup>55</sup>.

Dans notre panel, les témoignages des personnes hébergées par le réseau montrent l'importance du soutien qui leur a été accordé et l'aide que cela leur procure dans leur parcours d'intégration en France.

**Le programme 177 prévoit une enveloppe dédiée à l'accompagnement social des réfugiés** (hors programme de réinstallation). Ces mesures sont destinées en priorité aux personnes les plus vulnérables, et l'instruction évoque les jeunes de moins de 25 ans et les personnes isolées.

<sup>53</sup> Instruction du 4 mars 2019 relative à l'accélération du relogement des personnes bénéficiaires d'une protection internationale

<sup>54</sup> Instruction du 12 décembre 2017 relative au relogement des personnes bénéficiaires d'une protection internationale.

<sup>55</sup> Précisions issues du Diagnostic participatif sur l'intégration des BPI dans le Var, Forum réfugiés, février 2020

### c) Le dispositif d'accueil en PACA pour les réfugiés

Dans la région PACA, la capacité des Centres provisoires d'hébergement (CPH) a plus que triplé entre 2016 et 2019 : 362 places fin 2019 contre 105 en 2016. Un seul département n'était pas pourvu en 2018, les Alpes-de-Haute-Provence, mais 50 places y ont été ouvertes en diffus en octobre 2019.

L'appel à projet national 2019 a alloué pour la région PACA un objectif de 157 places supplémentaires : **l'état prévisionnel du parc est donc de 469 places.**

Notons que les besoins exprimés par les acteurs étaient de 337 places supplémentaires - dont 230 demandées dans les Bouches-du-Rhône, ce qui donne à voir la pression qui pèse sur les réfugiés dans ce département. Les prévisions pour 2020 n'envisagent pas de nouveau développement en PACA.

Peuvent être ajoutées aux CPH **les places prévues dans le cadre du programme de réinstallation** du HCR qui accueille des réfugiés syriens en provenance des camps de réfugiés de Jordanie et du Liban, mais aussi des Tchadiens et Nigériens. Rappelons que le programme prévoit l'orientation des personnes réinstallées directement vers un logement pérenne (une gestion par l'association accompagnatrice le temps d'ouverture des droits), assortie d'un accompagnement global d'un an. En région PACA, plusieurs opérateurs sont partie prenante du programme, déjà déployé dans les Bouches-du-Rhône et le Vaucluse.

L'objectif est de mobiliser **243 logements en 2019** :

- Alpes de Haute-Provence : 8
- Hautes Alpes : 8
- Alpes Maritimes : 64
- Bouches du Rhône : 100 (33 déjà réalisés en 2018)
- Var : 38
- Vaucluse : 25 (5 déjà réalisés en 2018)

### d) Les solutions déployées pour aider au relogement des réfugiés

Il faut attendre l'obtention du statut pour que les anciens demandeurs d'asile entrent dans le droit commun des filières d'accès au logement. Leur faible niveau de ressources fait qu'ils ont généralement besoin de logements aidés - logement social ou en intermédiation locative dans le parc privé.

Les 316 places de CPH dans la région ne permettent d'accueillir qu'une minorité des ménages bénéficiaires d'une protection internationale. Au moment de l'obtention du statut, certains vont rester encore dans les structures du DNA (CADA, HUDA...), ou dans les structures généralistes de l'hébergement d'urgence, le temps de trouver une solution de sortie. Par ailleurs, une partie des réfugiés sont hébergés chez des tiers.

Répartition des places de CPH en PACA  
fin 2019

Départements	Nombre de places
04	50
05	50
06	50
13	103
83	55
84	54
<b>Région PACA</b>	<b>362</b>

Données DRDJSCS

En dehors des dispositifs d'hébergement, les outils destinés à aider les parcours résidentiels des ménages défavorisés sont également, depuis deux ans, déployés vers les réfugiés, conformément aux directives nationales. Sont à noter plus particulièrement :

- le rôle des **Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO)**, qui sont presque tous amenés à assurer la régulation des parcours hébergement – logement des réfugiés, essentiellement par la mobilisation des logements en intermédiation locative : les réfugiés y sont devenus un public identifié en tant que tel, et qui peut parfois bénéficier d'un dispositif dédié, comme au SIAO 13.
  - La commission Réfugiés du SIAO 13 a traité la situation de 267 ménages 2018, et 287 en 2019. Cette commission ne traite que les situations de réfugiés hébergés en structure.
  - 411 ménages primo-arrivants ont été inscrits au SIAO urgence des Alpes-Maritimes en 2018, c'est-à-dire en recherche d'hébergement durable.



#### La commission Réfugiés du SIAO 13 et la commission Jeunes réfugiés

La commission a été créée en mars 2017. Co-animée par le SIAO 13, la DDSC et l'OFII, le SIAO, elle avait à l'origine l'objectif de faciliter les sorties de CADA vers l'hébergement, l'intermédiation locative, les résidences sociales, ou le logement. Elle a élargi en 2018 son champ aux sorties de CAO, de l'HUDA, de la PADA... et depuis mai 2019, de CHRS. Elle est composée des référents des structures dont les occupants sont à l'ordre du jour et des 8 référents de structures qui proposent des dispositifs spécifiques d'accueil (ADOMA, ALOTRA, ALPA, FJT Fondation d'Auteuil, ELIA, Habitat Alternatif Social, Hébergement réfugiés de SARA LOGISOL, SOLIHA Provence), en résidence sociale ou intermédiation locative, avec des formules d'accompagnement dédiées aux réfugiés.

Les prescripteurs inscrivent les personnes sur une structure virtuelle dédiée du logiciel SI SIAO, et la commission examine les situations mensuellement : 497 demandes ont été traitées en 2019, pour 285 ménages. Le nombre de sorties a nettement progressé en 2019 pour les personnes sortant d'hébergement : 102 ménages sortis en 2018, 286 en 2019. Les sorties se font soit en accès direct au logement, soit par le biais de l'intermédiation locative.

Depuis novembre 2018, une deuxième commission a été créée, en lien avec la Mission locale, pour orienter des situations de jeunes 18 – 24 ans sans ressources. Elle a lieu tous les 2 mois : l'objectif est de mettre en place des solutions adaptées pour des situations spécifiques, comme les formations professionnelles rémunérées et le PIAL.

- **L'intermédiation locative (avec ou sans bail glissant)** est déployée dans tous les départements. Si la mobilisation du parc privé reste complexe, elle est cependant mise en œuvre par des opérateurs dans la plupart des départements, et, conformément aux orientations nationales, une partie des logements captés dans le parc privé va être « fléchée » vers les réfugiés. Le parc social accueille également des ménages réfugiés, en attribution directe, mais assez souvent via de la sous-location avec un accompagnement associatif.
- Le **recours au contingent préfectoral**, avec l'inscription des réfugiés comme public prioritaire à l'accès au logement social. Les réfugiés sont inscrits par les DDSC/PP comme prioritaires sur le contingent préfectoral dans plusieurs départements. Des objectifs quantitatifs de relogement peuvent être donnés aux bailleurs, c'est le cas dans le Vaucluse par exemple (objectif 150 relogements en 2019). L'objectif est généralement d'aider à fluidifier le dispositif national d'accueil.

Le contingent est cependant peu mobilisé dans les Bouches-du-Rhône où le relogement des publics prioritaires et urgents au titre du DALO, et également celui des personnes sorties des immeubles insalubres est prioritaire. Dans les Alpes-Maritimes, le contingent peut être mobilisé pour le relogement des réfugiés hébergés en structure, mais marginalement, car là aussi, le contingent est avant tout mobilisé pour le relogement des ménages DALO.



#### Mobilisation des dispositifs de droit commun pour l'accès au logement des réfugiés – L'exemple des Hautes-Alpes en 2018<sup>56</sup>

Le SIAO 05 et le contingent préfectoral ont été mobilisés pour accompagner le relogement. L'objectif de relogement des réfugiés était de 40 logements. Bilan : 35 logements mobilisés en local (soit 64 réfugiés relogés).

- Mesures d'accompagnement en faveur des BPI gérées par la Fondation Seltzer
- Création de places « d'allocation logement temporaire » (ALT) à Briançon gérées par la Fondation Seltzer
- Expérimentation de logement « tremplin » en intermédiation locative (SOLIHA) destiné à des personnes isolées en privilégiant la mixité du public

## 2. Les réponses au questionnaire : un accord sur un besoin d'accompagnement

*NB : Contrairement aux autres thématiques, celle-ci ne traite que des problématiques de logement des réfugiés. Les personnes arrivées pour un motif familial sont logées par leurs proches à leur arrivée.*

*Un questionnaire spécifique a été envoyé aux bailleurs publics de la région, via l'Association Régionale HLM PACA Corse : 22 d'entre eux y ont répondu (sur environ 35 organismes adhérents à l'association et intervenant dans les 6 départements). Lorsque les avis des bailleurs sont spécifiés, il s'agit de leurs réponses à ce questionnaire.*

### *a) Des dispositifs d'aide à l'accès au logement jugés encore insuffisants pour répondre aux besoins*

52 personnes ont choisi de répondre à cette thématique.

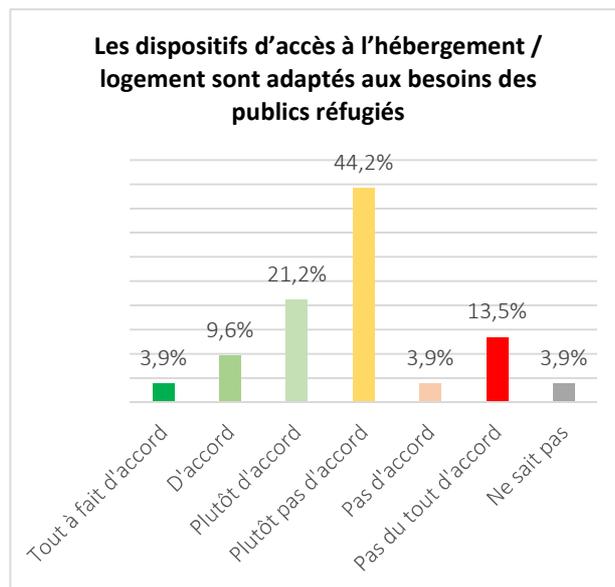
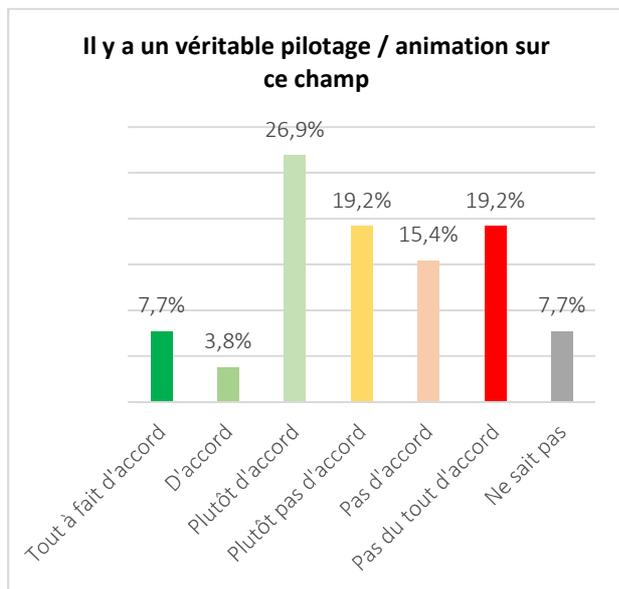
Les questions concernant le pilotage et l'animation suscitent des avis partagés, une courte majorité (53,8%) de répondants se positionnant sur une réponse négative. Les réponses négatives l'emportent auprès des répondants qui interviennent dans les Bouches-du-Rhône, les Alpes-Maritimes et le Var.

En revanche, les avis sont plus tranchés sur l'adaptation des dispositifs aux besoins : **61,6% des répondants considèrent que les dispositifs d'accès au logement et à l'hébergement ne sont plutôt pas adaptés ou pas du tout adaptés aux besoins des réfugiés.**

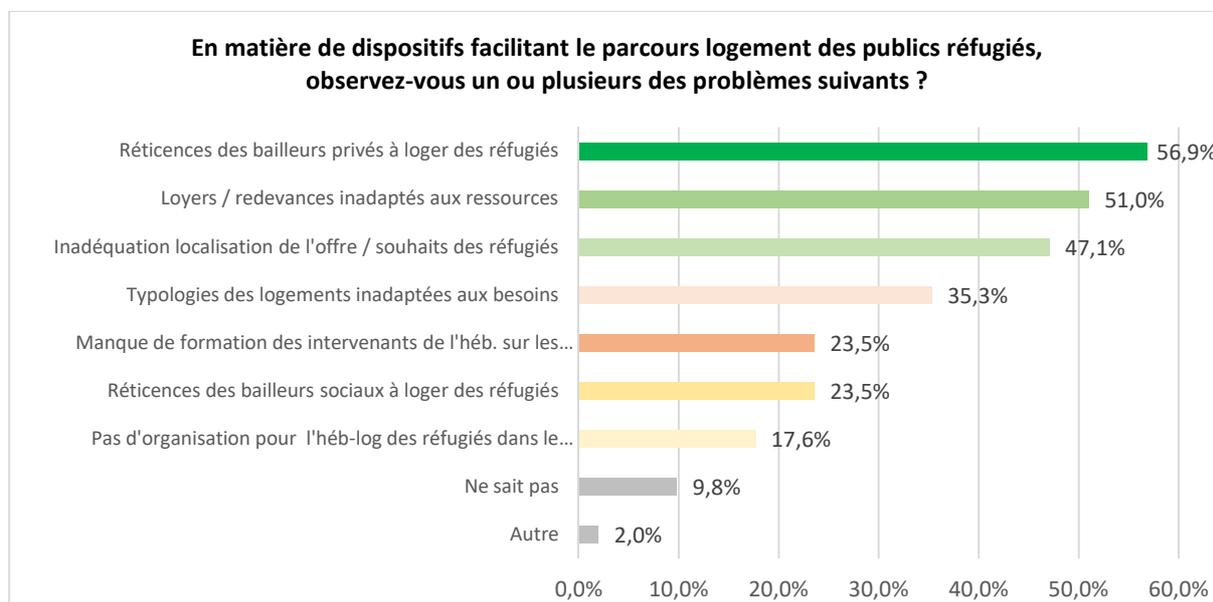
<sup>56</sup> Comité de pilotage « Intégration des étrangers », 20 juin 2019. Document de présentation (bilan de la politique et des dispositifs, présentation de la feuille de route départementale) de la DDCSPP 05.

Là aussi, les opinions les plus négatives sont formulées par les répondants intervenant dans les Alpes-Maritimes et les Bouches-du-Rhône. Or, ce sont dans ces deux départements que les difficultés d'accès au logement des réfugiés sont les plus importantes.

**En matière d'accès à l'hébergement et au logement, adapté ou de droit commun, du public réfugié, seriez-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?**



Une question revenait sur l'identification par les acteurs des principaux freins à l'accès au logement des réfugiés. Parmi les items proposés, les répondants s'accordent sur deux causes : les **réticences des bailleurs privés** et **l'inadéquation de l'offre aux ressources** (on peut ajouter « et aux souhaits de localisation ») **des réfugiés**.



Question à réponses multiples, 138 réponses, 51 répondants. % fait sur le nb de répondants

Notons que les bailleurs sociaux, interrogés sur l'adéquation de leur offre de logement avec les attentes des ménages réfugiés, évoquent également des inadéquations de l'offre en termes de coût, de localisation et de besoins (proximité des transports et services).

Cette réponse rejoint celles faites par les opérateurs, et plus largement recoupe l'ensemble des témoignages et échanges recueillis lors de la mission : notamment, le nombre important d'isolés parmi le public réfugié complexifie l'accès au logement social, qui compte peu de petits logements.

Des expériences de colocations sont menées par certains organismes (par exemple l'OPH Pays d'Aix Habitat pour des anciens Mineurs Non Accompagnés), mais, ainsi que nous le verrons, cela ne correspond pas nécessairement aux attentes des personnes.

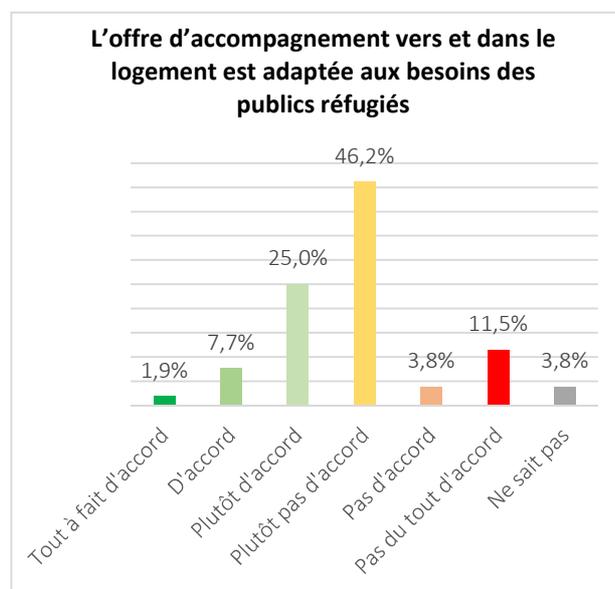
Si ces difficultés ne sont pas spécifiques aux réfugiés (les problématiques de coût, de localisation et de typologie sont communes à tous les publics modestes en demande de logement social), **les témoignages des accompagnateurs comme des réfugiés soulignent la spécificité du parcours de migration et d'installation dans le pays : les réfugiés ont généralement connu de nombreux déménagements et, une fois le titre de séjour obtenu, aspirent à une stabilité qui peut expliquer la réticence de beaucoup d'entre eux à quitter une fois de plus leur lieu de résidence – d'autant plus si celui-ci leur convient.**

### 3. Les besoins en accompagnement

**61,5% des répondants répondent que l'accompagnement vers et dans le logement n'est plutôt pas ou pas adapté aux besoins.**

Une autre question permettait de préciser ce jugement. Posée dans les mêmes termes dans les questionnaires « opérateurs » et « bailleurs sociaux », elle proposait plusieurs items pour qualifier les problématiques liées à l'offre d'accompagnement.

Les répondants citent **le manque d'opérateurs pour accompagner les publics vers et dans le logement, ainsi qu'un passage de relais complexe entre opérateurs et structures de droit commun, et un manque de coordination entre l'ensemble des acteurs.**



#### Questionnaire opérateurs

En matière d'accompagnement vers et dans le logement des <u>publics réfugiés</u> , observez-vous un ou plusieurs des problèmes suivants ?	En %
Manque d'opérateurs pour accompagner ce public vers et dans le logement	46%
Manque de passage de relais entre les opérateurs de l'accompagnement des réfugiés et les services sociaux de droit commun à l'issue des mesures d'accompagnement	44%
Manque de coordination entre les différents acteurs (opérateurs de l'hébergement, opérateurs spécifiques de l'accompagnement, acteurs du logement...)	40%
Mesures ne permettant pas d'accompagner de manière adéquate ce public (du point de vue de l'intensité et durée des mesures pour acquérir l'autonomie dans le logement)	29%

Question à réponses multiples, 93 réponses, 52 répondants. % fait sur le nb de répondants

**Il est à noter que les organismes HLM soulignent les mêmes problèmes que les opérateurs.**

En réponse aux besoins les moins bien pris en compte, **deux populations sont bien identifiées comme rencontrant des obstacles plus grands à leur accès au logement : les réfugiés non hébergés en structure et les jeunes de moins de 25 ans.**

*a) Des spécificités liées à la condition de primo-arrivants à prendre en compte, pour soutenir des capacités d'autonomie relativement rapides*

Les répondants (opérateurs et bailleurs) s'accordent sur un besoin en accompagnement des ménages réfugiés, **tout en soulignant des capacités réelles d'autonomie – qui soit existent déjà au moment de l'entrée dans le logement, soit peuvent être étayées assez rapidement par un accompagnement relativement dense**, en amont puis au moment de l'entrée dans le logement.

Ils identifient de fait plusieurs spécificités dans les besoins d'accompagnement de ces ménages. Quatre sujets ressortent des commentaires, que ceux-ci proviennent des bailleurs sociaux ou des opérateurs associatifs :

- **L'appui aux démarches administratives liées au logement et la connaissance des droits et devoirs des locataires.** Ce point est le plus souvent cité. Il est fortement lié à la problématique de la langue et à la connaissance des procédures françaises.

*« Oui il y a des besoins spécifiques en termes de gestion administrative du dépôt de la demande à l'insertion dans le logement. » (Questionnaire bailleurs)*

*« Oui il y a des besoins spécifiques, car il s'agit d'un public souvent en grande précarité et qui a besoin d'accompagnement afin de maîtriser les procédures souvent complexes. » (Questionnaire bailleurs)*

- **L'adaptation des modes d'habiter et l'aide à l'insertion dans l'environnement.** Ce besoin est souvent évoqué conjointement avec le premier. Les citations ci-dessous montrent que les bailleurs et les associations se rejoignent dans cette analyse.

*« Sur la connaissance des obligations locatives en France - connaissance des "rouages" administratifs y compris des aides possibles - facilitation de l'implantation dans le territoire/quartier. » (Questionnaire opérateurs)*

*« Une mauvaise connaissance des rouages de l'administration, des représentations du logement et des manières d'habiter différentes. » (Questionnaire opérateurs)*

*« Oui, car la plupart a besoin de faire l'expérience des obligations en tant que citoyen et locataire. » (Questionnaire opérateurs)*

*« Prise en compte des freins liés à la barrière de la langue, à des parcours de migration nécessitant un accompagnement psy, apprentissage des codes de la société française... » (questionnaire opérateurs)*

*« Un accompagnement spécifique renforcé notamment sur la maîtrise de la langue, connaissance de la localisation, du rôle et du fonctionnement des institutions administratives, aide à la compréhension de l'écosystème et des codes culturels (voisinage...) » (Questionnaire bailleurs)*

*« Oui, pour des raisons de culture, de budget, d'intégration dans l'espace géographique de la location, mais intensément sur très peu de temps (3 à 6 mois), car le public réfugié a très généralement une capacité d'intégration rapide. » (Questionnaire opérateurs)*

Un seul bailleur signale avoir eu de « nombreux troubles de voisinage ». Bailleurs et associations d'insertion par le logement se rejoignent pour estimer que l'appropriation du logement ne pose pas vraiment de problème, mais qu'en effet, ils ont rencontré de manière occasionnelle des ménages qui ont présenté des difficultés importantes d'appropriation et de modes de vie.

Par ailleurs, plusieurs répondants au questionnaire évoquent la question de l'acceptabilité par les communes du public réfugié. Ce sujet est également revenu dans les échanges de la table ronde, où les participants insistent aussi **sur l'enjeu central de l'acceptabilité politique de l'accueil et de l'intégration des primo-arrivants, et sur la nécessaire mobilisation des communes et collectivités sur ce sujet, afin de faciliter l'accès au logement social.**

- En termes d'**exigences des réfugiés sur la localisation de leur logement**. Les opérateurs insistent sur certaines spécificités liées à l'expérience de la migration et de l'intégration : **le besoin d'être rassuré par l'environnement, d'avoir une certaine proximité avec les transports et services... Plusieurs suggèrent d'éviter les déménagements successifs, pour aider à la stabilisation du ménage.**

*« Il faut qu'ils puissent être en sécurité (portes, environnement du logement), proches des transports, pour pouvoir aller travailler en horaires décalés (Beaucoup travaillent sur les chantiers, restauration ou ménages) Par ailleurs, pas éloignés des écoles pour les familles. » (Questionnaire opérateurs)*

*« Il faut un accompagnement global intensif (1 à 2 entretiens/semaine) avec une mise en conditions réelles au sein du logement dont ils vont devenir locataires en bail glissant. Les déménagements successifs sont déstructurants pour les personnes car ils ne leur permettent pas réellement de poser leurs valises et de s'ancrer sur le territoire : le caractère temporaire du logement les insécurise et ne leur permet pas de s'investir pleinement sur les autres aspects de leur parcours d'intégration. La mise en conditions réelles, bien que délicate dans un premier temps, leur permet par la suite d'être préparés à la vie du citoyen lambda et de sortir de l'assistanat donc d'avoir une posture beaucoup plus d'acteur. » (Questionnaire opérateurs)*

- **L'implication du droit commun après la mesure d'accompagnement**. On rejoint là les fragilités soulevées dans la partie « accès aux droits », avec la problématique du retour au droit commun. Plusieurs bailleurs identifient clairement le risque de rupture des droits et d'endettement, dû à une mauvaise maîtrise des démarches administratives (défaut d'actualisation des déclarations de ressources...). Ce sont là principalement les démarches avec la CAF et Pôle Emploi qui sont identifiées comme problématiques.

*« Le plus difficile est de gérer l'après-dispositif, c'est-à-dire lorsque le bail glisse aux réfugiés et qu'ils se retrouvent seuls à gérer la location avec le personnel du droit commun à la CAF ou ailleurs. Il semble important d'impliquer les acteurs de droit commun (services sociaux et autres) le plus en amont possible dans le processus d'accès et non pas se reposer uniquement sur des structures dédiées mais temporaires. » (Questionnaire bailleurs)*



#### Les réinstallés – les atouts de l'accompagnement global selon l'AMPIL

Pour accueillir les ménages réinstallés, l'AMPIL s'appuie sur l'AIVS, qui réalise la captation auprès de propriétaires privés, SCI, agences immobilières. Certains logements sont captés en location directe, mais en général, il s'agit de sous-locations, l'AMPIL étant le locataire en titre. L'AMPIL précise qu'il est très difficile de faire glisser le bail au nom du ménage. L'AMPIL assure la gestion locative et l'accompagnement social. Les logements sont meublés du mobilier de première nécessité.

L'accueil des ménages se fait directement à l'aéroport ou à la gare, avec un interprète en plus d'un travailleur social. L'accueil par quelqu'un qui parle la langue est un choix : c'est précieux, cela fait baisser la pression. Le ménage est accompagné dans le logement, et le lendemain préparation des documents pour l'OFPPA, à l'AMPIL. La convention prévoit que l'AMPIL paye le loyer et les fluides pendant 3 mois, le temps théorique pour l'ouverture des droits.

**Les atouts de l'accompagnement global pendant un an :** l'accès direct au logement est sécurisant pour les familles (kit d'arrivée avec de la nourriture et de produits d'hygiène), la gestion locative adaptée permet aussi de travailler à déconstruire si nécessaire des représentations erronées comme le fait qu'il n'y a pas de loyer à payer...). L'accompagnement est adapté aux besoins des ménages : accès aux droits, aux formations du CIR... ; de nombreuses démarches de « faire avec » et de médiation avec les partenaires, l'environnement, beaucoup de visites à domicile et d'accompagnements physiques... Le soutien est intensif sur les thématiques de santé (physique ou psychique), qui concernent la moitié des familles environ, et le rôle de l'interprète est là très important. L'AMPIL note que la scolarisation et l'accompagnement par Pôle emploi se passent plutôt bien. L'équipe est pluri-disciplinaire, pour pouvoir assurer cet accompagnement dans sa globalité.

**Les difficultés rencontrées :** la durée, avec des difficultés dans le passage de relais avec les services de droit commun à la suite de l'accompagnement prévu pour un an. Les délais administratifs, notamment de l'OFPPA, sont un frein à l'intégration effective des ménages : ils démotivent (délai pour le permis de conduire...), déstabilisent les ouvertures de droits, voire créent des ruptures de droits (coupures RSA avec des impacts très rapides sur le paiement du loyer...). Les problématiques de santé sont très sous-évaluées, et il y a peu de relais sur la souffrance psychique. Des difficultés à trouver des places de FLE sont également relevées par l'AMPIL (les personnes arrivant tout au long de l'année, il n'est pas toujours facile de trouver des places).

### *b) Des initiatives favorables à l'accompagnement des réfugiés associant bailleurs et associations*

Les bailleurs qui ont une expérience importante dans l'accueil des réfugiés travaillent avec des associations (au moins deux signalent avoir passé une convention avec une association sur l'accompagnement de ce public), et s'en disent très satisfaits. Ils **valorisent ainsi dans leurs réponses les services qui réalisent des accompagnements à la fois spécialisés et globaux** : les services de suite des CADA et CPH, les conventions avec des associations spécialisées...



#### **Convention LOGIREM – ELIA**

LOGIREM est lié depuis une quinzaine d'années par convention avec l'association ELIA, spécialisée dans l'accompagnement à l'intégration des réfugiés statutaires dans les Bouches-du-Rhône. ELIA dispose également d'une convention avec la DDCS 13, pour un objectif de 90 places annuelles (environ 30 ménages). ELIA recourt au bail glissant dans le parc social (le bail glisse environ 8 mois après l'entrée dans le logement dans le cas de la collaboration avec LOGIREM) et pratique un accompagnement social global et intensif : en moyenne 2,5 rendez-vous par semaine, à domicile, dans les locaux de l'association ou à l'extérieur, avec 1 ETP de travailleur social pour 10 ménages.

La collaboration entre les référents LOGIREM concernés (conseillère sociale et personnels de proximité) et l'association est qualifiée d'étroite et régulière par le bailleur. LOGIREM estime à environ 350 le nombre de ménages ainsi logés depuis quinze ans, ce qui permet au bailleur de faire un retour sur cette expérience : « *Au regard des indicateurs de gestion classique (impayés, incivilités, entretien du logement...) et de cohésion sociale (intégration dans la résidence et dans le quartier) : résultats identiques à des locataires lambda.* » La SOGIMA, qui a également signé une convention avec ELIA, valorise l'approche bail glissant – accompagnement global, qui est jugée « *très sécurisante, pour le bailleur comme pour le ménage.* » (Questionnaire bailleurs)

Les bailleurs valorisent également les solutions d'intermédiation locative, qui permettent une gestion temporaire par une association.

#### 4. Pour les réfugiés : un temps long avant de se stabiliser dans un logement

Les situations de logement des 20 ménages avec une protection internationale ou subsidiaire rencontrés sont très diverses :

- 5 ménages locataires (4 dans le parc social, 1 dans le parc privé)
- 8 dans les structures DNA (7 en CPH et 1 en CADA)
- 4 en CHRS, FTM, foyer pour femmes victimes de violence
- 3 « autres » : 2 hébergements précaires chez un tiers, 1 hébergement citoyen

Ce panel témoigne de la grande diversité des parcours résidentiels des primo-arrivants. Si les personnes arrivées en France par regroupement familial ou pour rejoindre leurs conjoints bénéficient du logement de leurs proches<sup>57</sup>, **ceux qui ont demandé l'asile sont encore hébergés pour la plupart. Les ménages en logement avec un statut de locataires (ou de sous-locataires) sont des familles.** Les isolés rencontrent des difficultés accrues.

**Ce qui est très frappant dans les témoignages est le nombre significatif d'installations provisoires qu'ont connues la plupart des ménages depuis leur arrivée en France, même lorsqu'ils ont été pris en charge par des structures institutionnelles :** avec des changements de villes, de régions parfois, et aussi de structures d'accueil.

Même les « réinstallés » et des ménages suivis par une association, qui ont bénéficié d'un soutien dans et la recherche d'un logement répondant à leurs besoins, ont parfois pu déménager à plusieurs reprises avant de s'installer dans le logement actuel (qui n'est pas nécessairement un logement définitif ou pérenne) :

*« On est resté trois mois dans un premier logement vers Boulevard National que la Plateforme et la Croix Rouge ont trouvé pour nous. Mais on n'était pas bien : il y avait beaucoup de trafic. (...) C'était compliqué et on avait peur. J'avais très peur et j'ai dit à mon assistante sociale de la Plateforme que j'avais peur : il y avait un interprète pour nous aider à nous faire comprendre. (...) On nous a ensuite proposé une maison à Salon-de-Provence, mais on n'y est jamais allé, car ils n'arrêtaient pas de repousser la date (...). Donc finalement ils ont trouvé un logement. (...) Pendant un an on a logé dans un logement privé loué par la Croix Rouge. Puis on a trouvé la maison avec Logirem. C'est un HLM. (...) Le loyer toutes charges comprises est de 490 euros mais après les APL, on ne paye que 78 euros. (Famille albanaise, père 38 ans, femme 36 ans, 2 enfants, bénéficiaires de la protection subsidiaire)*

A l'opposé, certains ne sont pas encore parvenus à sortir de la situation de vie à la rue ou en squat qu'ils ont connue pendant le traitement de leur demande d'asile. N'ayant pas pu être hébergés dans le DNA, ils n'ont pas bénéficié d'un accompagnement rapproché, et restent tributaires du réseau de solidarité de leur communauté, lui-même précaire, ainsi que l'expliquent ces deux Afghans rencontrés à Marseille :

*« Ça fait quatre ans que je suis en France et je n'ai toujours pas de travail, ni de logement. Ça ne marche pas ici. Je suis hébergé chez un ami afghan. (...) Quand je suis arrivé, il y avait des squats, donc j'ai vécu en squats et campements. (...) Pendant un moment, je vivais chez des Afghans, près du bazar vers le Vieux Port. Puis j'ai vécu dans la rue et maintenant je vis chez un ami afghan depuis quelques mois. (...) Ça fait 5/6 mois que j'ai le statut de réfugié et ça n'a rien changé et ne m'a rien apporté. Je touchais 400 euros avant que je touche encore. Et j'ai toujours cette situation de la précarité dont j'ai l'impression que je ne sortirais jamais. (...) C'est un T2 : il y un couloir, une chambre. Dans le couloir, on a mis un tapis et ceux qui travaillent, dorment 2h puis repartent au travail. Le problème de ce logement-là, c'est que les gens ne travaillent pas à la même heure : certains travaillent à minuit, d'autres à 1h, ça nous réveille tout le temps. Moi je n'ai pas de travail et je ne peux pas travailler. » (Afghan, 42 ans, réfugié)*

---

<sup>57</sup> Notons l'expérience d'une jeune femme rencontrée, dont l'expérience de regroupement familial s'est mal passée, et qui est aujourd'hui hébergée dans un foyer pour femmes victimes de violence.

*« Lorsque je suis arrivé il y a 4 ans, j'étais dans la rue pendant 2 ou 3 mois. Souvent je dormais à la gare, en tournée un peu partout. Après, la plateforme asile a appelé le 115 pour moi : ils m'ont mis un mois à l'Unité d'hébergement d'Urgence Madrague. Il fallait tout le temps appeler le 115 et ce n'était pas évident. Puis je suis resté à la rue pendant plusieurs mois. On se déplaçait un peu partout mais au bout d'un certain temps, les gens en avaient marre de bouger tout le temps donc on nous a dit de partir et on a changé de place et ça tournait comme ça. J'ai encore contacté le 115 et j'ai réussi à trouver une place au foyer de la Rose et j'ai passé quelque temps là-bas, mais le problème des foyers, c'est que c'est que la nuit, et il fallait sortir le matin et parfois on nous donnait des repas et parfois pas. Aujourd'hui, je paye 150 euros une autre personne qui a loué un logement. Le problème c'est qu'au départ, on a fait une demande de logement et d'hébergement, on m'a dit que je n'étais pas encore protégé et statutaire et aujourd'hui j'ai la protection et je travaille aussi à côté mais on me dit qu'il n'y a pas de logement. » (Afghan, réfugié, 27 ans)*

Ces situations de très grande instabilité ont des répercussions évidentes sur l'état psychologique des réfugiés et leur capacité à s'engager dans un nouveau parcours de vie en France : le premier explique ainsi qu'il n'est pas en état de travailler ; le second conclut son propos par une phrase qui résume tragiquement la dureté de l'épreuve : *« Parfois je me dis que c'était mieux de mourir en Afghanistan car au lieu de mourir plusieurs fois je serais mort qu'une fois »*. Il explique très clairement l'importance de la stabilité procurée par le logement pour pouvoir s'engager dans une véritable intégration à la société française (d'autant plus, dans son cas, que sa famille est toujours en Afghanistan).

*« N'ayant pas réussi à avoir un logement pendant 4 ans ici, comment se projeter pour l'avenir ? Pour l'instant, je n'ai pas de projet et je ne sais pas quoi faire. Mais j'aimerais commencer ma vie avec ma femme et mes enfants. Mais ce n'est pas gagné. Chaque personne sait comment amener ses projets, mais lorsque nous, on n'a pas les moyens ou la capacité de faire, on ne fait pas. » (Afghan, réfugié, 27 ans)*

La plupart des réfugiés rencontrés sont donc encore dans une période d'instabilité résidentielle, les hébergés sachant qu'ils doivent de toute façon quitter le logement qu'ils occupent aujourd'hui, peut-être la ville dans laquelle ils vivent depuis plusieurs mois. **Selon leur histoire personnelle et les appuis qu'ils ont pu trouver là où ils se trouvent actuellement, ils envisagent avec plus ou moins de craintes de devoir à nouveau tenter une installation ailleurs.**

**Les personnes isolées, jeunes, priorisent l'accès à un revenu**, ce qui peut les amener sans trop de difficulté à envisager de quitter les villes où ils sont hébergés, s'ils n'y trouvent pas de travail – ou au contraire à rester là où elles sont si elles le jugent plus favorable.

*« Quand je suis arrivé, je suis allé au CADA, un hébergement. Je suis resté 8 ou 9 mois. J'attendais le statut, je l'ai obtenu après 2 mois. Au début j'étais à Embrun, ensuite je suis venu ici [Gap], puis à nouveau à Embrun, puis à nouveau à Gap et je suis entré ici au CPH. Actuellement je suis dans un T1, en centre-ville. Il me plaît. J'ai demandé un studio [logement social] à Gap, c'est mon premier choix, si je l'ai, je chercherai ici [du travail], sinon une autre grande ville. Mon 2<sup>ème</sup> choix c'est Lyon. (...) Pour l'avenir, j'espère que je vais trouver du travail dans une grande surface, mais c'est une petite ville donc c'est pas facile. Dans une grande ville, j'aurai peut-être plus de chances. » (Afghan, 29 ans, protection subsidiaire).*

*« A l'avenir, je vais peut-être rester [à Manosque], ou changer, pour moi l'important c'est de trouver du travail. Si je ne trouve pas ici je vais partir dans une autre ville. Je ne sais pas où. » (Afghan, 29 ans, réfugié)*

*« Avant je ne voulais que vivre à Marseille, mais finalement je veux bien rester ici [Miramas], le plus important, c'est qu'il y ait du travail donc ce sera sûrement ici. » (Algérienne, 32 ans, protection subsidiaire)*

**Pour ceux qui aujourd'hui cohabitent** (appartement partagé d'un centre d'hébergement, hébergement chez des tiers...), **le souhait d'un logement pour soi prime désormais.** La cohabitation n'est pas toujours évidente, et le fait de vivre seul est aussi, pour beaucoup, le signe d'une indépendance gagnée.

*« Maintenant j'habite à Manosque (...) Quand je suis arrivé, ils [l'association] m'ont proposé un appartement à 6 personnes avec une chambre pour 2. J'y suis resté jusqu'au 19 mars, et ensuite ils m'ont mis dans un appartement pour 2... L'autre, c'est un réfugié d'Erythrée. Avant, quand j'avais pas de papiers, 2 personnes c'est pas grave, mais maintenant... j'aimerais bien habiter tout seul. Je leur ai dit que je voulais un appartement tout seul mais ils m'ont dit qu'ils ont pas. C'est pas trop... c'est pas toujours facile avec l'autre personne (...) Ma suggestion : être tout seul dans les appartements. Car dans les appartements où il y a beaucoup de monde, les gens ne sont pas toujours respectueux. » (Soudanais, 23 ans, réfugié)*

*« J'habite dans une maison de 4 personnes, un CHRS. Je veux habiter seul, 3-4 personnes c'est un gros problème, qui fait le ménage, qui ne le fait pas... c'est un problème. » (Afghan, 23 ans, protection subsidiaire)*

**En revanche, quand la famille a trouvé un ancrage local satisfaisant, et un logement adéquat, le souhait est bien entendu de rester là où on est :**

*« Pour le futur, on veut rester à Gardanne. Surtout pour les enfants. Notre fils a dit qu'il aimait beaucoup être ici. Mais il faut qu'on trouve un travail durable et pas un CDD. (...) On est heureux aujourd'hui. On veut rester. » (Famille albanaise, père 38 ans, femme 36 ans, 2 enfants, bénéficiaires de la protection subsidiaire)*

*« Maintenant, ils m'aident pour le logement car j'avais un contrat de 9 mois et ça coïncidait avec la mort de mon mari donc ils m'ont laissé ici [logement du CPH]. Ils ont demandé de basculer l'appartement sur mon nom. Je n'aurai pas assez d'argent pour tout payer, donc je paierai 168 euros avec le RSA et le reste c'est la CAF qui va payer. J'aime trop le logement mais le bailleur ne veut pas me laisser l'appartement : il me demande d'aller voir un autre appartement mais le chef du CPH a dit non. Donc on veut rester. C'est un logement social. J'aime l'appartement : j'insiste pour rester là-bas et ils sont gentils et ils m'aident. » (Guinéenne, veuve, 25 ans, 2 enfants, protection subsidiaire)*

Ainsi que le remarquent leurs référents comme les bailleurs, **les réfugiés sont très sensibles à l'aspect tranquille et sécurisant de l'environnement dans lequel ils s'installent**, durablement ou momentanément. Par exemple, des familles installées dans un appartement disent souhaiter déménager – soit parce que le logement se révèle un peu cher pour leurs moyens, mais surtout parce que l'environnement est problématique (bruits, trafics divers...).

Pour finir, parmi les personnes rencontrées, trois des hommes et une femme ont leurs familles restées au pays (ou dans un pays de transit). Les retards et complexité de la procédure de regroupement familial (dus, pour deux d'entre eux, à des erreurs sur les papiers d'identité de leurs conjoints) font l'objet d'assez longs développements dans les entretiens – preuve de l'importance accordée à cet espoir d'une réunification familiale. Pour ces personnes séparées, il est évident que le regroupement familial sera un élément important de leur intégration et de leur capacité à refaire des projets de vie.

*« Je veux rester ici et je veux que ma famille me rejoigne. » (Afghan, 27 ans, réfugié)*

*« Pour mes projets bien évidemment la priorité c'est la famille, ma famille d'abord. Ensuite pour la formation, je veux accéder à l'emploi. » (Érythréenne, 27 ans, réfugiée)*

## 5. Synthèse et préconisations

L'accès à un logement des réfugiés se heurte à des difficultés assez similaires à celles rencontrées par les populations défavorisées - inadéquation de l'offre de logement à leurs revenus et aux compositions familiales, faible autonomie administrative renforcée par la barrière de la langue et la dématérialisation des procédures – à laquelle s'ajoute, en début de parcours, la méconnaissance des droits et devoirs des locataires en France.

Des accompagnements sont proposés dans tous les départements, et, suivant en cela les orientations nationales, les dispositifs de droit commun en faveur des publics prioritaires sont désormais ouverts aux réfugiés : l'inscription sur le contingent préfectoral, l'intégration aux publics des SIAO, la mobilisation d'une offre spécifique de logement via l'intermédiation locative... L'accès à un logement de droit commun peut cependant être assez long après l'obtention du statut, même s'il a été accéléré en 2019 grâce à ces orientations dans la plupart des départements.

Les opérateurs et bailleurs sociaux font état de ménages qui ont une capacité d'autonomie plutôt rapide, mais qui ont besoin d'être aidés pour l'accès au logement, l'appropriation des règles d'habiter et tout particulièrement le respect de la réglementation administrative. C'est pourquoi les accompagnements par des associations spécialisées pendant quelques mois et l'intermédiation locative apparaissent comme les solutions les plus adaptées à ces situations. Cela doit néanmoins être pensé en accord avec les désirs et choix des personnes qui souhaitent trouver une stabilité résidentielle le plus rapidement possible. Le logement est une condition préalable à une intégration durable dans un territoire.

Sur le champ du logement également, le relais avec le droit commun reste problématique, notamment du fait de la barrière de la langue, qui peut occasionner des ruptures de droit, principalement auprès de la CAF. Par ailleurs, la problématique des solutions à trouver pour les jeunes de moins de 25 ans sans ressources fixe demeure.

### Préconisations



#### 1. Poursuivre le développement de la captation de logements, et l'accompagnement vers et dans le logement

- Développer des solutions pour les jeunes de moins de 25 ans : colocation, intermédiation locative, en mobilisant les dispositifs d'aide de droit commun (Garantie Jeunes...).
- Développer **l'intermédiation locative dans le parc privé, pour pallier l'insuffisance de petits logements dans le parc social**, et favoriser le recours aux mesures d'accompagnement social pour sécuriser les bailleurs privés en cas de mandat de gestion.
- **Soutenir les projets d'accès au logement social en bail glissant**, avec des accompagnements spécialisés (connaissance du droit des étrangers, du champ local de l'intégration, capacité à travailler la barrière de la langue...).

#### 2. En matière d'accès au logement, améliorer la connaissance des profils et des besoins des publics et éclairer les représentations des bailleurs sociaux comme privés

- Intégrer **les problématiques du logement des réfugiés dans les travaux sur les publics prioritaires** : dans les Conférences intercommunales du Logement, dans les travaux portés par la DREAL sur les nouveaux dispositifs de cotation de la demande et gestion en flux...
- **Utiliser les leviers / relais existants pour promouvoir la problématique et dialoguer avec les bailleurs sociaux** : Mission Ouvrir la Ville / AR HLM...

- **Proposer des formations et des outils aux acteurs** (agents des organismes HLM, services sociaux...) **pour une meilleure connaissance des spécificités des primo-arrivants et des ressources de l'environnement** (associations spécialisées...).
- Évaluer l'intégration des ménages réfugiés dans les résidences des bailleurs sociaux qui ont une expérience de cet accueil et valoriser les bonnes pratiques.
- Créer des argumentaires pour lever les **réticences des bailleurs privés** (via l'intermédiation locative).

### **3. Adapter davantage les accompagnements aux besoins des ménages**

- **Proposer un accompagnement intensif au moment de l'installation, mais pas nécessairement très long** (3 – 6 mois) au regard des capacités d'adaptation des ménages et de leurs besoins. Les bailleurs valorisent un accompagnement global fait par des opérateurs spécialisés sur des temps courts, mais avec une attention forte à la prise de relais avec le droit commun (travail social, CAF...)
- **Permettre des prises en charge renforcées pour les personnes les plus éloignées de l'autonomie** (problèmes de santé, langue, emploi...) : par des « services de suite » en sortant de CHRS et des structures du DNA, avec des liens renforcés socio-administratifs - emploi – insertion – santé, ou par des mesures d'accompagnement de droit commun.

## Conclusion

La politique d'accueil et d'intégration des primo-arrivants est sans conteste une politique complexe, par sa transversalité et la mobilisation d'une très grande diversité d'acteurs et de pilotes.

Elle est également récente dans sa configuration actuelle, dans la mesure où ses orientations ont été profondément renouvelées ces dernières années, et notamment depuis l'adoption de la Stratégie nationale pour l'intégration des réfugiés de 2018 : les dispositifs spécifiques déployés se centrent sur l'accompagnement des personnes ayant signé leur Contrat d'intégration républicaine et ont tendance à se resserrer sur une catégorie cible de ces signataires de CIR, les réfugiés.

- **Les primo-arrivants, une population très diversifiée, qui renouvelle en partie les publics « historiques » de la politique d'intégration**

La politique d'accueil et d'intégration a également été bousculée par les changements des profils et le nombre de publics à accueillir et accompagner ces dernières années en France. Ainsi en PACA, si l'immigration familiale reste majoritairement en provenance des pays du Maghreb, les réfugiés sont désormais originaires de pays (Afghanistan, Soudan...), très éloignés des « filières » classiques de l'immigration en France avec des publics de plus en plus souvent composés d'hommes isolés, relativement jeunes et non francophones, et qui présentent des spécificités nécessitant des accompagnements importants au démarrage de leur insertion dans la vie française : la méconnaissance de la langue, un faible soutien par la communauté d'origine, des problématiques liées au droit des étrangers et à une expérience de migration souvent violente, avec une phase de transition en France avant l'obtention du statut caractérisée pour beaucoup par une très grande précarité...

La diversité des profils et des besoins des primo-arrivants a été rappelée par cette étude, et les témoignages attestent de besoins communs dont l'intensité dépend des conditions d'installation et d'arrivée sur le territoire. Certains publics sont sans domicile personnel, d'autres ont été accompagnés au sein du dispositif national d'accueil, d'autres encore arrivent dans un environnement familial ou conjugal qui aide les personnes dans leurs liens avec le droit commun des services publics et de l'administration. Certains primo-arrivants parlent français, d'autres pas du tout. Certains souffrent de traumatismes post-migratoires ou de problèmes de santé, d'autres pas. Certains sont rapidement autonomes dans leurs démarches administratives ou encore d'insertion professionnelle, d'autres beaucoup moins...

Cette diversité des profils et des besoins appelle à une souplesse de l'action publique à destination des publics primo-arrivants et à une complémentarité des réponses spécifiques et de droit commun.

- **Une politique interministérielle, plusieurs niveaux de pilotage, des dispositifs nombreux et des acteurs multiples**

Pilotée par le Ministère de l'Intérieur, la politique d'intégration associe une diversité d'autres ministères et délégations interministérielles : DIAIR, DIHAL, Éducation nationale, Travail, Cohésion des territoires..., et une multiplicité de dispositifs et programmes pilotés à diverses échelles (nationale, régionale, départementale). Cette diversité des pilotages et des dispositifs contribue à la faible lisibilité de l'action publique conduite.

Dans les territoires, la politique d'intégration couvre une diversité de champs thématiques, mobilisant des acteurs de l'apprentissage linguistique, du service public de l'emploi, de la santé, du logement, de l'Éducation nationale, de l'accès aux droits, de l'accompagnement et l'animation de proximité, des bénévoles et citoyens.

La mobilisation de ces acteurs est essentielle, mais la structuration de ce champ d'acteurs reste encore à parfaire et reste difficilement lisible pour tous. De nombreux acteurs de proximité, non spécialisés dans l'accompagnement des étrangers, ont du mal à se repérer dans l'organisation de chacun des champs thématiques (structuration locale de l'offre linguistique, appui aux droits, offre de services des services de l'emploi...). Les services de droit commun, non spécialisés dans cet accompagnement, ont encore du mal à s'approprier les caractéristiques et besoins des publics primo-arrivants, alors même que toute l'action spécifique soutenue par les crédits d'intégration vise à faire entrer les primo-arrivants dans le droit commun.

Les orientations nationales de la politique d'intégration sont de plus en plus précises dans leurs attentes, et se concentrent sur l'apprentissage de la langue et l'accès à la formation et à l'emploi. En outre, les politiques publiques du logement et de la santé sont de plus en plus mobilisées en appui à ces accompagnements. En revanche, le circuit de financements mobilisables reste foisonnant et complexe, pendant que l'organisation des acteurs sur les territoires pour répondre à l'ensemble des problématiques est difficilement lisible pour tout le monde.

- **Les principales recommandations de l'étude**

De manière synthétique, l'étude montre que, si une gouvernance est en train de se structurer à l'échelle départementale, celle-ci reste inégale et encore perfectible dans sa capacité à animer un réseau d'acteurs nombreux, mêlant spécialistes de l'accompagnement des étrangers et services plus généralistes.

L'offre de services est importante, mais pas toujours lisible : une certaine visibilité est donnée à des projets pilotes avec des accompagnements renforcés et (relativement) peu de bénéficiaires, alors même que dans la pratique, l'accompagnement est réalisé par de très nombreux opérateurs. La question de la coordination de l'ensemble reste posée.

Ces constats généraux renvoient à des **enjeux à la fois en termes de pilotage, et d'animation de l'action publique d'intégration**, mais aussi **des enjeux en termes de pratiques des acteurs**, qu'ils soient publics, privés, associatifs ou bénévoles.

L'étude régionale a permis de mettre en évidence de nombreux leviers et bonnes pratiques dans l'accompagnement des primo-arrivants, mais leur partage et leur lisibilité restent à parfaire. Les faiblesses les plus évidentes relèvent de la capacité d'animation de cette politique, permettant de guider l'ensemble des acteurs dans une cohérence et une complémentarité plus grande de leur action.

Sans reprendre la liste des recommandations thématiques présentées au fil du rapport, cette conclusion met l'accent sur les principaux :

- 1. Le renforcement de l'animation territoriale de la politique d'intégration**

L'enquête souligne le manque de lisibilité de l'ensemble des actions et dispositifs existants. Cela explique que la principale demande soit d'améliorer l'interconnaissance entre acteurs locaux qui, via des financements spécifiques ou dans leur droit commun, sont amenés à accompagner des primo-arrivants : pour plus de coordination et une meilleure adaptation des réponses aux besoins.

Pour cela, il est proposé d'organiser des temps (annuels ou tous les deux ans) de rencontres, à l'échelle régionale et départementale. A l'échelle régionale, ce temps serait plus particulièrement consacré à des échanges de pratiques ou de la valorisation d'actions locales (dispositifs, modes de structuration des acteurs). A l'échelle départementale, des temps d'information pourraient être plus particulièrement organisés à destination des services de droit commun, en mobilisant les centres de

ressources régionaux ; un temps d'échanges annuel entre financeurs et opérateurs pourrait également favoriser l'interconnaissance et la coordination, tout en permettant à chacun d'avoir une plus grande visibilité sur les actions financées et les attentes des financeurs.

L'idée d'un répertoire régional de ressources destiné à aider les services de droit commun a été évoquée à plusieurs reprises. Ce projet est à explorer, en l'articulant avec les espaces existants dans les centres de ressources régionaux.

Par ailleurs, sur le registre de la mobilisation des acteurs, il est notable que les collectivités locales sont peu présentes dans les comités de pilotage départementaux, les restitutions de diagnostic, etc. Il y a là une piste à développer.

## **2. Le besoin de structurer des parcours post-CIR, mais aussi de mieux assurer, à l'échelle départementale, la lisibilité de la complémentarité de l'offre de services de l'OFII et celle financée par les crédits spécifiques**

Les échanges dans les tables rondes ont montré que dans plusieurs départements, les financeurs interrogeaient la complémentarité de l'offre de l'OFII et de l'offre de services spécifiques et complémentaire financée par des crédits spécifiques, principalement autour de la formation linguistique. Les diagnostics départementaux en cours permettront sans doute de faire le bilan et de travailler collectivement à assurer une meilleure complémentarité et une meilleure coordination.

En outre, la politique nationale affiche l'objectif d'accompagner des parcours d'intégration sur la durée. Le renforcement et l'adaptation des formations conduites dans le cadre du CIR marquent un engagement national fort à destination des publics primo-arrivants : cependant, pour nombre d'entre eux, l'apprentissage linguistique reste insuffisant pour assurer leur autonomie, pendant que les problématiques d'accès à la formation et à l'emploi ne sont pas encore résolues pour nombre de signataires à la fin de leur contrat. Mettre en place une réelle capacité de structurer des parcours dans la durée apparaît une orientation forte de la politique locale d'intégration, les bilans de CIR désormais réalisés par l'OFII pouvant être un véritable levier pour cela.

## **3. La question des relais avec le droit commun** reste un sujet important pour les accompagnateurs, aussi bien dans les services sociaux de proximité, les services publics de l'emploi, les services des bailleurs sociaux...

L'étude montre que des services de droit commun (Conseils départementaux, Missions Locales...) sont désormais en demande d'informations – formations pour mieux comprendre et accompagner les primo-arrivants et faire face à leurs spécificités (non maîtrise de la langue, droit des étrangers, grande vulnérabilité...).

Cette tendance est à encourager et à renforcer : via des formations, outillages, sur le droit des étrangers, les problématiques spécifiques des primo-arrivants, l'offre d'accès aux droits. Les cibles prioritaires d'une action d'information-formation renforcée sont, selon les acteurs de terrain, les services sociaux – départementaux, des CCAS, des bailleurs sociaux – mais aussi les agents du service public de l'emploi. L'action pourrait faire l'objet d'un effort particulier dans les deux départements qui accueillent le plus de primo-arrivants, les Alpes-Maritimes et les Bouches-du-Rhône.

En ce qui concerne la prise en charge des spécificités des primo-arrivants par le droit commun, la problématique de la prise en charge en soins spécialisés (psycho-trauma, gynécologie, addictologie...), reste un sujet important, les réticences des praticiens dans la prise en charge en charge des patients ne maîtrisant pas la langue peuvent être fortes. La région a connu ces dernières années un réel développement de l'interprétariat en matière de santé, mais ces services restent encore peu connus et insuffisamment mobilisés.

De manière plus générale, il semble important de maintenir quand il existe (dans les CAF et CPAM) un système de référents intégration, interlocuteur pour les accompagnateurs des primo-arrivants, et d'en mettre en place dans certaines administrations (préfecture, par exemple) .

#### **4. L'enjeu de développer / mieux faire connaître les services d'interprétariat, notamment dans le domaine de la santé**

La non-maîtrise de la langue ou sa maîtrise partielle reste un obstacle principal de nombreux primo-arrivants dans leur parcours d'intégration : elle constitue un frein à leur accès à l'emploi et à la formation, mais aussi à leurs relations avec les services publics (accès aux droits) et à l'accès aux soins.

En matière d'accès à l'emploi, le développement des dispositifs couplant la formation linguistique à visée professionnalisante et l'accès à l'emploi apparaît aujourd'hui la réponse la plus adaptée.

En revanche, l'interprétariat (physique et téléphonique) est une solution à développer, notamment dans les pratiques de soins, mais aussi par les acteurs de l'accompagnement eux-mêmes. Elle pourrait aussi être davantage mobilisée par certains services de droit commun – cela demande nécessairement des budgets dédiés et également un travail sur les pratiques pour y intégrer le recours à des prestations d'interprètes.

#### **5. La promotion de pratiques d'accompagnement favorisant une prise en charge globale des besoins des publics (emploi – langue / logement – emploi – langue...)**

Les appels à projet nationaux ont permis de développer des dispositifs d'accompagnement couplant les approches, et proposant un accompagnement global (généralement ces dispositifs sont destinés plutôt aux réfugiés) ou associant plusieurs approches thématiques, afin de traiter dans le même temps les difficultés de langue, d'accès à l'emploi et au logement.

Ces dispositifs pluri-thématiques qui organisent des interventions et des suivis coordonnés de parcours apparaissent indispensables et sont jugés les plus pertinents pour étayer les premiers temps de l'intégration. Malheureusement, pour des questions de coût, ils ne concernent qu'une partie des primo-arrivants (et qu'une partie des publics réfugiés). En revanche, ils peuvent inspirer l'organisation locale des réseaux d'acteurs, leurs atouts et leviers peuvent être davantage connus et valorisés dans un travail de formation et sensibilisation des acteurs aux spécificités des primo-arrivants.

Cela suppose donc la formation et la sensibilisation des acteurs publics aux spécificités des primo-arrivants, ainsi qu'une adaptation dans les pratiques des acteurs associatifs ou bénévoles mobilisés aux côtés des primo-arrivants : pour construire, dans un territoire, des parcours d'accompagnement mieux coordonnés, fondés sur l'échange entre acteurs sur leurs dispositifs respectifs, et évitant les ruptures entre dispositifs cibles et dispositifs de droit commun.

#### **6. Une vigilance à maintenir auprès de publics / actions moins bien pris en compte dans la politique nationale**

A travers les différentes investigations de l'étude, les acteurs de terrain s'accordent à souligner que deux publics restent aujourd'hui soit moins visibles, soit moins bien pris en compte par la politique d'intégration.

Cela concerne d'une part les signataires de CIR non BPI, qui sont plus souvent des femmes, et auxquelles il est moins proposé d'actions spécifiques, au risque d'une plus grande difficulté

d'intégration sur le long terme. Les réponses peuvent passer par le maintien d'actions dédiées dans les programmations locales du BOP 104, mais aussi par la mobilisation d'autres lignes de financements (politique de la ville, par exemple).

D'autre part, les jeunes de moins de 25 ans sont soumis à un accès très rapide à un revenu, au risque sinon de ne pas trouver de solutions de logement ou de rester durablement dans le secteur de l'hébergement. Cette nécessité peut être durablement préjudiciable à leurs efforts d'acquisition du français comme à leurs souhaits éventuels de formation. Il apparaît donc essentiel de prendre en compte l'ensemble des moyens de droit commun mobilisables pour appuyer les parcours des moins de 25 ans.

Pour finir, tous les témoignages montrent qu'il apparaît essentiel de poursuivre un soutien aux actions d'intégration dans la vie sociale et civique au quotidien, dans la proximité – alors même que les orientations nationales s'en éloignent désormais quelque peu. En effet, l'intégration passe par l'inscription dans la vie locale et nationale, et pas uniquement par une capacité à bien solliciter les institutions.

# Annexes

## 1. Thèmes et localisation des tables rondes

Thématique	Date et lieu de la table ronde	Organisateurs et témoins
L'accès à l'emploi et à la formation	Avignon 16 janvier 2020	DDCS du Vaucluse <u>Interventions</u> : AFPA, CRPF, GEIQ, Entraide Pierre Valdo
Le logement des réfugiés	Marseille 23 janvier 2020	DDCS des Bouches-du-Rhône <u>Interventions</u> : SIAO 13, AMPIL ARHLM,
L'accès aux droits	Digne-les-Bains 24 janvier 2020	DDCSPP des Hautes-Alpes et DDCSPP des Alpes-de-Haute-Provence <u>Interventions</u> : Centre de ressources ESPACE, Banque de France
La formation et l'apprentissage linguistiques	Nice 29 janvier 2020	DDCS des Alpes-Maritimes et OFII <u>Interventions</u> : Centre de ressources Illettrisme, Reflets
La santé et l'accès aux soins	Var 13 février 2020	DDCS du Var <u>Interventions</u> : France Terre d'Asile, Forum Réfugiés, ARS, Centre Osiris

## 2. Actions financées par le BOP 104 action 12

- Répartition des financements 2018, pilotés par la DRDJSCS et les DDCS/PP

Source : « Programme 104 Intégration et accès à la nationalité française - Bilan 2017-2018 et Programmation 2019 », note interne de la DRDJSCS, avril 2019

Dép	Nb opérateurs	Apprentissage de la langue	Promotion des Valeurs /Citoyenneté	Accompagnement global	Accompagnement vers l'emploi	Nb d'actions financées	Total
04	4		50 000	38 795		6	88 795 €
05	5		133 273			6	133 273 €
06	13	188 677	25 000	204 200	90 464	16	508 341 €
13	53	391 994		783 988		63	1 175 982 €
83	12	168 871		85 000		21	253 871 €
84	13	120 552		54 000		14	174 552 €
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>870 094</b>	<b>208 273</b>	<b>1 165 983</b>	<b>90 464</b>	<b>126</b>	<b>2 334 814 €</b>

Ces financements absorbent désormais les actions anciennement financées par le FAMI (Fonds européen Asile Migration Intégration), financées depuis 2018 par la réserve régionale de l'action 12 du BOP 104 (468 114€ programmés en 2019 comme en 2018). En 2018, les projets financés étaient les suivants :

- La MJC du Briançonnais pour 100 000 € dans le département des Hautes-Alpes ;
- L'association Sud Formation pour 251 114 € dans les Bouches-du-Rhône ;

- Approches Cultures et Territoires pour 55 000 € dans la région ;
- Le Centre social de la Castellane pour 62 000 € dans les Bouches-du-Rhône.

**Le parcours d'intégration par l'acquisition de la langue (PIAL)**, qui consiste en un accompagnement de 3 à 6 mois en direction des jeunes de moins de 26 ans suivis par les 28 missions locales de la région, **est également financé par la réserve régionale du BOP 104 (action 12)**. L'action a démarré dans le courant de l'année 2018, et un financement dédié de 60 000 € a été prévu cette année-là pour financer des formations linguistiques supplémentaires. **200 000 € sont prévus en 2019**, gérés par la DRDJSCS, la DIRECCTE et l'OFIL.

### 3. Les actions financées par le BOP 104, action 15 en 2018

#### a) Les opérateurs des CPH de la région

Département	Commune d'implantation	Nom de l'opérateur	Nombre de places	Année d'ouverture	Enveloppe 2018
05	Embrun/Veynes/Gap	France Terre d'Asile	50	2018	184 300 €
06	Nice	ATE	16	2016	456 250 €
06	Le Cannet/Saint André de la Roche	ATE	34	2017	
13	Miramas/Salon de Provence	Habitat Pluriel	40	2016	
13	Aubagne/Marseille	La Caravelle	14	2017	939 875 €
13	Aubagne/La Ciotat/Gémenos	La Caravelle	49	2018	
83	Hyères	En Chemin	55	2018	250 025 €
84	Avignon/Carpentras	Entraide Pierre Valdo	54	2018	232 750 €

#### b) Les autres actions financées par le BOP 104 action 15

- Des actions financées dans le cadre de l'appel à projet national sur l'intégration des réfugiés en 2018 : **277 166 €**
  - o 2 projets régionaux : 100 000 € pour OSIRIS et 97 166 € pour l'AAJT.
  - o 2 projets départementaux : 30 000 € pour l'ATE sur les Alpes Maritimes ; 50 000 € pour LOGIAH sur les Alpes de Haute Provence

#### 4. Caractéristiques socio-démographiques des signataires de CIR sur la DT 13 de l'OFII

##### Age et sexe des signataires de CIR en 2018

Département	Femmes	Dont âge < ou = ou égal à 25 ans	Hommes	Dont âge < ou = à 25 ans	Total général	Total jeunes
Alpes de Haute-Provence	61	11	142	23	203	34
Hautes-Alpes	83	8	100	44	183	52
Bouches du Rhône	1 732	277	1 657	223	3 389	500
Var	498	97	379	55	877	152
Vaucluse	338	78	308	56	646	134
<b>Total</b>	<b>2 712</b>	<b>471</b>	<b>2 586</b>	<b>401</b>	<b>5 298</b>	<b>872</b>

Source : OFII 13

##### Niveau de scolarisation des signataires de CIR (2018)

	% non scolarisés	% primaire	% Secondaire*	% > bac	Total
Alpes-de-Haute-Provence	12,8%	20,7%	42,36%	24,1%	<b>203</b>
Hautes-Alpes	12,6%	16,9%	48,63%	23%	<b>183</b>
Bouches-du-Rhône	7,7%	12,8%	51,99%	27,4%	<b>3389</b>
Var	5,6%	9,9%	57,47%	27%	<b>877</b>
Vaucluse	8,8%	12,5%	52,32%	26,3%	<b>646</b>
<b>Total</b>	<b>7,9%</b>	<b>12,8%</b>	<b>52,5%</b>	<b>27%</b>	<b>5298</b>

Source : OFII 13

\* L'item « secondaire » inclut les personnes ayant entamé un cursus au-delà du bac mais sans diplôme.

##### Répartition par sexe des signataires de CIR avec une protection internationale (2018)

Départements	hommes	en %	femmes	en %	total
Alpes de Haute Provence	107	84,9%	19	15,1%	126
Hautes Alpes	56	77,8%	16	22,2%	72
Bouches du Rhône	524	67,6%	251	32,4%	775
Var	81	74,3%	28	25,7%	109
Vaucluse	126	81,8%	28	18,2%	154
<b>Total</b>	<b>894</b>	<b>72,3%</b>	<b>342</b>	<b>27,7%</b>	<b>1236</b>

Source : OFII 13

### Niveau de scolarisation du public BPI (2018)

	Non scolarisés	% non scolarisés	Primaires	% primaires	Secondaires	% secondaire*	> bac	% > bac	Total
<b>04</b>	23	18,3%	40	31,7%	47	37,3%	16	12,7%	<b>126</b>
<b>05</b>	14	19,4%	17	23,6%	29	40,3%	12	16,7%	<b>72</b>
<b>13</b>	127	16,4%	189	24,4%	333	43%	126	16,3%	<b>775</b>
<b>83</b>	15	13,8%	29	26,6%	49	45%	16	14,7%	<b>109</b>
<b>84</b>	27	14,0%	44	22,8%	102	52,8%	20	10,4%	<b>193</b>
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>16,2%</b>	<b>319</b>	<b>25,0%</b>	<b>560</b>	<b>43,9%</b>	<b>190</b>	<b>14,9%</b>	<b>1275</b>

Source : OFII 13

\* L'item « secondaire » inclut les personnes ayant entamé un cursus au-delà du bac mais sans diplôme.

### Les moins de 25 ans parmi les signataires de CIR bénéficiant d'une protection internationale

Départements	BPI de 25 ans ou moins	Tous signataires de 25 ans ou moins	Part des BPI parmi les jeunes signataires de CIR
<b>Alpes de Haute Provence</b>	23	34	67,6%
<b>Hautes Alpes</b>	32	52	61,5%
<b>Bouches du Rhône</b>	203	500	40,6%
<b>Var</b>	35	152	23,0%
<b>Vaucluse</b>	43	134	32,1%
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>872</b>	<b>38,5%</b>

## 5. Actions pour les migrants financées dans le cadre du PRAPS 2018-2023

Source : ARS PACA

Nom de la structure	Intitulé du projet	Montant financement annuel (en €)
IMAJE SANTE	Prévention et dépistage des jeunes migrants	185 000
Association solidarité avec tous les immigrés (ASTI)	Droits à la santé sans discrimination	2000
BUS 31/32	Développer l'accès aux droits sociaux et de santé des personnes usagères de drogues, présentant des addictions et issues d'un parcours migratoire.	19300
ALC	Dispositif inter-associatif de prise en charge psychologique des traumatismes des mères isolées exilées et de soutien à l'exercice de leur maternité	27000
UCS - Union des centres sociaux 13	Actions de Prévention et de promotion de la santé auprès des apprenants du français comme langue étrangère au CSC Endoume	5000
Union Diaconale du Var (UDV)	Interprétariat professionnel dans la prise en charge en santé des personnes allophones au sein des 4 Promo Soins membres de l'Union Diaconale du Var (Promo Soins Draguignan, Promo Soins Fréjus, Promo Soins Toulon, Provence Verte Solidarités)	35000
Scop Confluence	CHIFA « Dynamique culturelle, santé, soin et insertion »	22 500
HARJES	Médiation Santé – Accès aux droits	20 000
ADAMAL	L'action concerne les publics accueillis dans les structures gérées par ADAMAL dont la moitié en CAO.	28 000
MOUVEMENT MEDIATION	Accès aux soins et à l'expression d'un public en grande précarité	20 000
Agence de Développement de Formation d'Information et de Coordination (ADFCI)	Ateliers Prévention Santé - APRES jeunes en insertion professionnelle dont en particulier des migrants primo-arrivants	6 000
AVAF C. Baussan - Brignoles	Aider les personnes démunies accueillies dans les hébergements provisoires de l'AVAF C. Baussan à améliorer leur état de santé en restaurant une hygiène de vie.	8 000
ARTETSI	Action structurante sur le territoire rural, semi-rural. Lieu de ressource et relais pour l'accès aux droits pour le public précaire du territoire, dont les migrants primo-arrivants du PRAHDA, de plus en plus important. Seuls les ateliers santé (accès aux soins, nutrition, addictions, VIH-SIDA) et l'accompagnement vers le soin sont à mener dans le cadre de la subvention ARS soit 8 400 € (IDE + Nutritionniste).	8 400
L'EMBELLIE	Agir pour la santé des personnes en situation de prostitution	35 000
Union des femmes du monde - Gams Sud	Lutte contre les mutilations sexuelles, excisions et mariages forcés	10 000
SARA LOGISOL	Evaluation sanitaire des migrants	30 000
AFRISANTE	Afrisante réalise des actions dans son lieu d'accueil au centre-ville de Marseille et des interventions dans les foyers ADOMA du 13, principalement sur la santé sexuelle et le VIH, en réalisant des TROD. Le public accueilli est très nombreux,	65 000
Association Point Rencontre	Action pertinente à destination des demandeurs d'asile et migrants	6 000

AMPIL	Action de Médiation Santé au sein de 53 résidences sociales FTM CDC Habitat Adoma des Bouches du Rhône	40 000
LOGIAH 04	Accompagnement à l'accès aux droits et aux soins des personnes isolées, âgées, immigrées, et réfugiées logées en résidence sociale et structure d'hébergement gérées par l'association Logiah des Alpes de Haute Provence.	25 000
Maison de la jeune fille - Centre Jane Pannier	Développer des projets en faveur du public des femmes sans abri au travers de diverses modalités d'hébergement : CHRS, CADA, HUDA pour les victimes de la traite des êtres humains et maison relais. L'action santé se déploie dans ces divers établissements.	70 000
Aides	Action de prévention et de réduction des risques auprès des migrants	80 000
FR CIDFF (ex UR CIDFF)	Sensibilisation et accompagnement à la santé du public migrant féminin	8 400
COMEDE	Développement des actions du Comede de promotion de la santé et de l'accès aux soins des exilés en région PACA	80 000
OSIRIS	Développement de l'offre de soins et de l'accès au soin des personnes exilées	500000
AMPIL	Accueil, Social/Santé "Coordination des parcours de soins médicaux à destination du public âgé migrants vulnérables en situation de précarité."	61 000
Parcours de Femmes		14 000

## 6. Table des encadrés sur les actions mises en place dans la région

Le PIAL – Parcours d’Intégration par l’Apprentissage de la Langue - Public primo-arrivants jeunes.....	20
Le programme Hope - Hébergement, orientation, parcours vers l’emploi – Public réfugiés .....	21
OEPRE - Ouvrir l’école aux parents pour réussir l’intégration .....	21
Les diagnostics territoriaux – Var, Bouches-du-Rhône, Hautes-Alpes .....	30
Le Centre de ressources contre l’illettrisme - CRI PACA .....	46
Le pôle linguistique d’OGA dans le Grand Avignon et le Vaucluse .....	49
Action de Formation Conventionnée par Pôle emploi (AFC) – Français Langue Étrangère / Française Langue d’Intégration / Alphabétisation.....	58
Les immersions croisées entre l’OFII 13 et le service public de l’emploi .....	58
Le déploiement d’Une voix-E vers l’emploi dans le Vaucluse .....	59
Le projet lauréat du PIC réfugiés du groupement AGIR (Avignon) .....	59
L’action du GEIQ Geste « sas linguistique à visée professionnelle » (84) .....	60
Le projet Accompagnement dans le logement (ADL) – FACE Var .....	60
Le partenariat entre le Pôle linguistique d’OGA et la mission locale d’Avignon .....	65
Logiah 04 – Un accompagnement global des réfugiés et une mise en relation avec les agriculteurs locaux.....	66
Le programme « Accel’R », service civique - Antenne Toulon d’Unis – Cités .....	67
Le centre de ressources régional Espace – Une mission d’animation territoriale et de coordination .....	74
Les dispositifs des CAF et CPAM.....	75
Les fiches de liaisons entre CADA et services du Conseil départemental des Alpes-de-Haute-Provence .....	84
Le centre OSIRIS – Une action de soutien aux professionnels en région PACA sur la question de l’accès aux soins des personnes exilées .....	88
L’action de soutien aux demandeurs d’asile et BPI souffrant de troubles psychiques dans le CADA de France Terre d’Asile à Toulon .....	90
Un diagnostic départemental dans le Var sur les besoins de santé des migrants .....	92
La création à venir d’un centre de ressources régional sur le psycho-trauma .....	92
Le réseau citoyen <i>Welcome</i> à Toulon .....	98
La commission Réfugiés du SIAO 13 et la commission Jeunes réfugiés.....	100
Mobilisation des dispositifs de droit commun pour l’accès au logement des réfugiés – L’exemple des Hautes-Alpes en 2018.....	101
Les réinstallés – les atouts de l’accompagnement global selon l’AMPIL .....	106
Convention LOGIREM – ELIA .....	107