Itinéraires
Caen & Lisieux

HUDA-CADA-CPH

Association Itinéraires

Caen et Lisieux

Rapport d'activité - Année 2024

S O M M A I R E

H U D A

L'HUDA – MISSIONS ET REGLEMENTATION
1. Les missions 1
2. Textes législatifs et points réglementaires spécifiques aux HUDA 1
L'HUDA ITINERAIRES
1. Le partenariat 6
2. Quantification de l'année 2024 7
L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL
1. L'accueil 12
2. L'accompagnement social global 12

C A D A

LE CADA – MISSIONS ET REGLEMENTATION
1. Les missions 23
2. Textes législatifs et points réglementaires spécifiques aux CADA 23
LE CADA ITINERAIRES
1. Le partenariat 29
2. Quantification de l'année 2024 30
L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL
1. L'accueil 34
2. L'accompagnement social global 34
LE PROJET DE SERVICE 44
PERSPECTIVES 2025 45

C P H

LE CPH – MISSIONS ET REGLEMENTATION
1. Règlementation 49
2. Les missions 49
LE CPH ITINERAIRES 51
L'ACTIVITE 2024 56
L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL
1.L'accueil 65
2. L'accompagnement 66
3. La participation financière 71
LA PARTICIPATION DES RESIDANTS 72
LE PROJET DE SERVICE 73
PERSPECTIVES 2025 74
FICHES ACTION
SIGLES ET ACRONYMES UTILISES

L'asile est la protection qu'accorde un état d'accueil à un étranger qui ne peut, contre la persécution, bénéficier de celle des autorités de son pays d'origine. Près de 60 ans après son adoption, le texte de la convention de Genève (28 juillet 1951) reste la référence. Il définit la base sur laquelle un état doit accorder le statut de réfugié aux personnes qui le demandent.

« Le terme réfugié s'appliquera à toute personne qui, craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité ou dans lequel elle avait sa résidence habituelle et qui ne peut ou ne veut se réclamer de la protection de ce pays ou y retourner en raison de ladite crainte » (cf Art. A1 2).

Ayant signé cette convention internationale, la France s'est engagée à l'appliquer dans sa législation (loi n° 52-893 du 25 juillet 1952 modifiée par la loi n° 2003-1176 du 10 décembre 2003) ; elle en a élargi le champ en accordant également la protection subsidiaire à « toute personne qui ne remplit pas les conditions d'octroi du statut de réfugié (...) et qui établit qu'elle est exposée dans son pays à l'une des menaces graves suivantes : la peine de mort, la torture ou des peines ou traitements inhumains ou dégradants, s'agissant d'un civil, une menace grave et individuelle contre sa vie ou sa personne en raison d'une violence généralisée résultat d'une situation de conflit armé interne ou international ».

H U D A Itinéraires

Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile

Caen et Lisieux

I. LES MISSIONS

L'HUDA a pour missions :

- l'accueil, l'hébergement et la domiciliation des demandeurs d'asile,
- l'accompagnement dans les démarches administratives et juridiques,
- l'accompagnement sanitaire et social,
- le développement de partenariat avec les collectivités locales et le tissu associatif,
- l'accompagnement à la sortie de l'hébergement.

De plus, l'HUDA est conçu par les législateurs comme « un temps de préparation au transfert pour les demandeurs d'asile faisant l'objet d'une procédure Dublin ».
Ainsi, les demandeurs d'asile hébergés en HUDA faisant l'objet d'une procédure Dublin sont informés des conditions de transfert vers l'Etat membre responsable de leur demande d'asile (assignation à résidence, modalités de transfert). Les intervenants sociaux en HUDA délivrent tout courrier ou document relatifs à la procédure Dublin. De plus, en cas de nécessité, pour permettre l'intervention des forces de l'ordre, l'accès aux parties communes est autorisé par le gestionnaire du lieu d'hébergement.

II. TEXTES LEGISLATIFS ET POINTS REGLEMENTAIRES SPECIFIQUES AUX HUDA

Au sein de l'Union Européenne, les questions relatives à l'asile s'inscrivent dans un processus d'harmonisation qui conduit progressivement à définir des normes communautaires (pacte européen adopté le 16 octobre 2008).

« Le pacte européen aborde la question de la solidarité en prévoyant notamment de favoriser une meilleure répartition géographique des bénéficiaires d'une protection internationale. Ce partage amène à réfléchir aux implications du règlement de Dublin II ; des débats entre pays s'instaurent... »

- **La loi du 24 juillet 2006** relative à l'immigration et à l'intégration a créé une treizième catégorie d'établissements sociaux et médico-sociaux, celle des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) qui ne sont donc désormais plus des « centres d'hébergement et de réinsertion sociale spécialisés dans l'accueil des demandeurs d'asile ». Ces établissements restent toutefois dans le champ d'application de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et leur fait obligation de produire un projet d'établissement pour une durée maximale de 5 ans.
  Les CADA voient leurs missions précisées par l'article 95 de la loi de : assurer l'accueil, l'hébergement ainsi que l'accompagnement social et administratif des demandeurs d'asile pendant la durée d'instruction de leur demande d'asile.
  Ces missions prennent fin à l'expiration du délai de recours contre la décision de

l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA) ou à la date de notification de la décision de la Cour nationale du droit d'asile (article L.348-2 du CASF).

- 2000 / 2019 : ouverture et développement des premières places HUDA sans cadre législatif de référence.

- **L'arrêté du 19 juin 2019 :** publication du premier cahier des charges, rédigé par le législateur concernant les HUDA, visant à uniformiser les missions avec les CADA en termes d'accompagnement juridique, administratif et social.

- **Règlement dit « Dublin III », règlement UE n°604/2013 du Parlement et du Conseil du 26 juin 2013**
  Fruit de la politique européenne en matière d'asile, consécutives aux accords de Schengen, entrés en vigueur en mars 1995, et à la Convention de Dublin en septembre 1997. La procédure Dublin repose sur un principe simple, de prime abord : le droit de ne déposer qu'une seule demande d'asile au sein de l'Union européenne. Le demandeur n'est pas libre de choisir l'Etat responsable de sa demande d'asile : le règlement dit « Dublin III » le détermine. Dans le contexte européen actuel de « crise de l'asile », le gouvernement français a donné pour instruction d'appliquer de manière rigoureuse cette procédure, comme en témoigne l'adoption de la loi du 20 mars 2018.

- **La loi n° 2018-187 du 20 mars 2018 :** La loi du 20 mars 2018 permettant une bonne application du régime d'asile européen modifie donc l'article L. 551-1 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers en France et du droit asile en édictant 12 hypothèses de « risque non négligeable de fuite » permettant un placement en rétention d'un étranger en instance de transfert (et non à compter de la notification de la décision de transfert à l'intéressé).

- **Les pays d'origine sûrs**

La notion de pays d'origine sûrs a été introduite en droit français par la loi du 10 Décembre 2003. Le conseil d'administration de l'OFPRA continue avec la réforme du droit d'asile de fixer la liste des pays considérés comme sûrs. Cependant, des modifications ont été introduites dans la définition ainsi que dans la méthode d'évaluation de la situation des dits pays.

Définition *(Ceseda art. L 722-1 modifié)* :
« Un pays est considéré comme un pays d'origine sûr lorsque, sur la base de la situation légale, de l'application du droit dans le cadre d'un régime démocratique et des circonstances politiques générales, il peut être démontré que, d'une manière générale et uniformément pour les hommes comme pour les femmes, il n'y est jamais recouru à la persécution, ni à la torture, ni à des peines ou traitements inhumains ou dégradants et qu'il n'y a pas de menace en raison d'une violence qui peut s'étendre à des personnes sans considération de leur situation personnelle dans des situations de conflit armé international ou interne ».

Le conseil d'Etat considère que la liste des pays d'origine sûrs n'est pas immuable et peut être amenée à changer au gré des circonstances prévalant dans les pays considérés.
Toute dégradation du contexte politique et social doit amener les autorités françaises à reconsidérer l'inscription d'un pays sur la liste. Il est également important de noter que désormais le principe d'une révision régulière de la liste des pays d'origine sûrs est inscrit dans la loi.

La liste en vigueur vient d'être révisée, elle comprend 17 états :

- L'Arménie
- Le Bénin
- La Bosnie Herzégovine
- Le Cap Vert
- La Croatie
- Le Ghana
- L'Inde
- Madagascar
- Le Mali
- Madédoine
- L'île Maurice
- La Mongolie
- Le Sénégal
- La Serbie
- La Tanzanie
- La Turquie
- L'Ukraine

- **<u>Procédure accélérée</u>**

La loi du 29 juillet 2015 a instauré la procédure accélérée. Celle-ci remplace la procédure prioritaire. La procédure accélérée peut être mise en place :

- en vertu de la loi :
  - ✓ lorsque le demandeur d'asile est originaire d'un pays sûr,
  - ✓ lorsque la demande de réexamen n'est pas irrecevable.
- à la demande de l'OFPRA
- à la demande du préfet.

La loi de septembre 2018 retire le caractère suspensif du recours et introduit l'arrêt des CMA pour les personnes en procédure accélérée originaire d'un pays sûr.

La loi n°2024-42 du 26 janvier pour contrôler l'immigration, améliorer l'intégration a été publiée au journal officiel le 27 janvier 2024.

Sa mise en application récente ne nous a pas permis de percevoir les impacts de ce nouveau texte législatif au niveau des personnes accueillies en 2024.

L'HUDA ITINERAIRES est rattaché au CADA ITINERAIRES implanté sur l'agglomération Caennaise et le Pays d'Auge.
La capacité d'accueil de l'HUDA ITINERAIRES est de **34** places. Ces places sont réparties sur l'agglomération caennaise. Elles sont destinées à accueillir tout public (sauf mineurs isolés).
A ce jour, l'HUDA ITINERAIRES est rattaché au CADA ITINERAIRES pour :

- La réalisation de l'accompagnement, social, administratif et juridique des demandeurs d'asile
- L'optimisation, des locaux, voitures, matériel de bureau, services généraux et administratifs.

Les locaux

Un bureau d'accueil se trouve au 7 / 9 Place Louise de Marillac où se tiennent des permanences le lundi matin et le jeudi matin de 11h à 12h30. Les personnes accueillies viennent également à d'autres moments pour passer voir si elles ont du courrier, demander une information, demander que l'on prenne des rendez-vous pour elles, ...

Le personnel

Le personnel aujourd'hui se compose de :

– Direction / encadrement	0.18
– Administration / gestion	0.31
– Services généraux	0.14
– Intervenants sociaux	1.27
– Psychologue	0.06
– CAE logistique	0.20
---	---
TOTAL	**2.16 ETP**

Les moyens humains alloués aux CADA / HUDA sont définis ainsi :

- Du temps de chef de service.
- Du personnel éducatif et du temps de psychologue dédiés à ce service.
- Du personnel ayant des missions transversales à l'ensemble des services d'ITINERAIRES ; ils occupent des missions à temps partiel, répartis en fonction d'une clé de répartition, dans les domaines suivants : direction / encadrement, administration

/ gestion, service généraux / logistique. Le temps dédié à l'HUDA est revu chaque année car les clés de répartition sont amenées à évoluer en fonction des missions confiées à l'ensemble de l'association mais aussi des financements perçus.

■ Formation et journées d'études

- « Prisme – Précarité et santé mentale » organisé par Orspere - Samdarra (12 février 2024) *(1 personne)*
- « Le plurilinguisme ; accueillir les langues dans nos pratiques » organisé par PRISME (19 février 2024) *(1 personne)*
- « Traduction et interprétariat : travailler au dialogue entre les langues » organisée par Prisme (15 avril 2024) *(1 personne)*
- « Les langues de chacun, une chance pour tous ! » organisée par Prisme (juin 2024) *(1 personne)*
- « Formation initiale des sauveteurs secouristes du travail » (2 & 3 novembre 2024) *(1 personne)*
- « Promouvoir la bientraitance : droits des personnes accompagnées et bonnes pratiques professionnelles » (10 et 11 juin 2024) (*3 personnes)*
- « Le travail des étrangers en France » (30 mai 2024) *(5personnes)*
- « Formation premiers secours en santé mentale » (11 et 12 mars) *(2 personnes)*

■ Les réunions

- Une réunion hebdomadaire : lors de cette réunion, sont évoquées la situation des personnes hébergées tant au niveau de la procédure administrative que de l'accompagnement global mais aussi la dimension logistique du service.
Sont présents : la cheffe de service, la psychologue, la coordinatrice, les 4 intervenants sociaux.
A l'issue de la réunion, le lien est fait, si nécessaire, avec les personnes du service logistique.

- Une réunion trimestrielle : lors de cette réunion, sont évoquées les questions relatives au fonctionnement de l'institution. Cette réunion permet une réflexion sur un projet, un problème particulier, d'envisager les évolutions ou de modifier les pratiques selon l'aspect pédagogique, institutionnel, leurs applications et mises en œuvre.
Sont présents : le directeur, la cheffe de service, la psychologue, les cinq travailleurs sociaux, la personne en service civique, les stagiaires.

L'HUDA bénéficie d'un parc de **10** appartements. L'Association est locataire de 9 logements chez les bailleurs publics (Caen La Mer Habitat, CDC), et d'**1** logement dans le cadre d'un conventionnement avec la Congrégation Notre Dame de la Charité.

Les logements mis à la disposition des personnes répondent aux normes de confort et d'hygiène. Ils sont adaptés à la composition familiale et disposent de l'ensemble des équipements utiles : mobilier, électroménager, vaisselle courante, linge de maison, etc …. Le loyer ainsi que les charges inhérentes au logement sont pris en charge par l'HUDA.

I. LE PARTENARIAT

L'HUDA bénéficie des relations partenariales créées par le CADA ITINERAIRES sur le territoire de l'agglomération caennaise. Des rencontres ont eu lieu avec différents partenaires en vue de présenter le service et de développer un partenariat existant au bénéfice des personnes accueillies (Resto du cœur, Cellule Detres, PASS, mission locale, village mobile, CLLAJ).

Liste non exhaustive des principaux partenaires de l'HUDA

Activité de l'HUDA et procédure de demande d'asile

. Préfecture du Calvados
. OFII
. DDETS
. Plateforme gérée par France Terre d'Asile
. OFPRA
. CNDA
. Avocats
. Cabinets de traduction et d'interprétariat

Enfance, jeunesse et scolarité

. Services jeunesse et inscription scolaire
. Etablissements scolaires
. CIO et PRE
. Halte garderies et crèches

Information, concertation et réflexion

. FAS
. Centres d'hébergement du dispositif DN@
. ASTI
. CIMADE
. Ligue des droits de l'homme

Administratif et santé

. Municipalités de Caen la Mer et CCAS
. CPAM et cellule DETRES
. CAF
. PMI
. Médecins généralistes et spécialistes
. Hôpitaux et cliniques
. PASS
. Pharmacies et autres professionnels de santé
. CMP, CMPP et services spécialisés

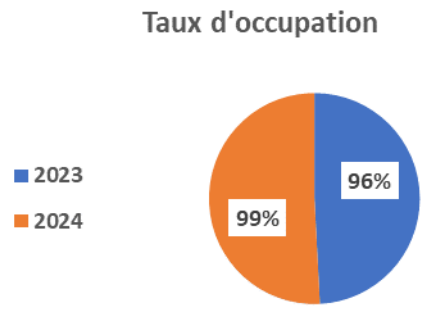
Accompagnement à la vie quotidienne

. Associations caritatives
. Centres socio-culturels, MJC, associations sportives et culturelles
. Bailleurs
. AISCAL

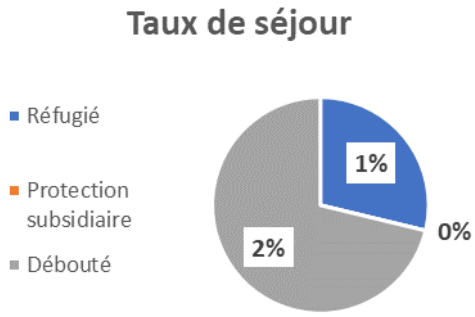
Insertion

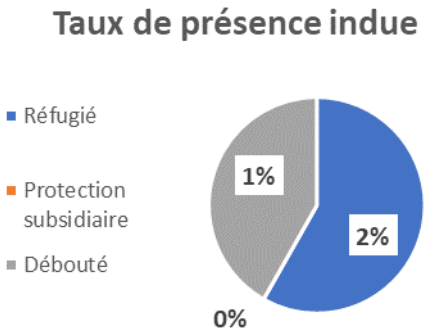
. Pôle Emploi
. Mission locale
. Bailleurs publics

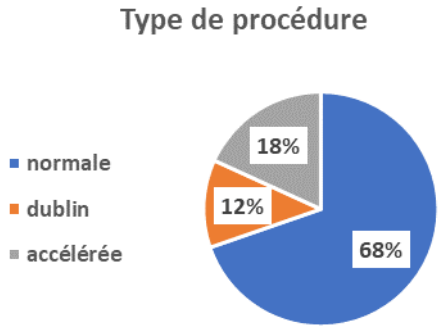
II. QUANTIFICATION DE L'ANNEE 2024

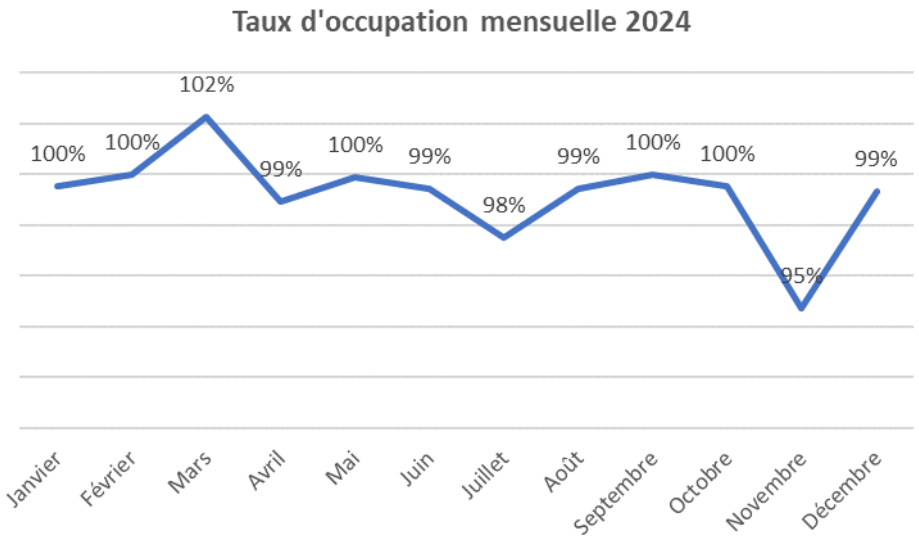


Soit **12 347** journées réalisées en 2024 *(11 853 en 2023)*



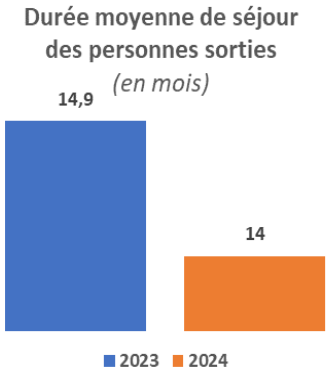






Le taux d'occupation de 95% est lié au départ consécutif d'une grande famille et de plusieurs ménages.

La durée moyenne de présence est de 14 mois par personne (427 jours par personne).
Cette moyenne est établie sur la base des **21** personnes sorties en 2024.



Durée moyenne de séjour 2024	**14 mois**
Dont Dublin	/
Dont en cours de procédure	9.8 mois
Dont déboutés	14.5 mois (à partir de la date d'arrivée) *(2.8 mois depuis le statut de débouté)*
Dont BPI	14.9 mois (à partir de la date d'arrivée) *(6.4 mois depuis le statut BPI)*

	2024	*2023*
Taux de rotation	**0.62**	*1.09*

■ Tableau des mouvements à l'intérieur de l'HUDA

	2023		**2024**	
Personnes présentes	*71 personnes soit 37 ménages*	*42 adultes et 29 enfants*	**55 personnes soit 34 ménages**	**37 adultes et 18 enfants**
Personnes accueillies	*33 personnes soit 18 ménages*	*20 adultes et 13 enfants*	**21 personnes soit 15 ménages**	**16 adultes et 5 enfants**
Personnes sorties	*37 personnes soit 18 ménages*	*21 adultes et 16 enfants*	**21 personnes soit 15 ménages**	**16 adultes et 5 enfants**

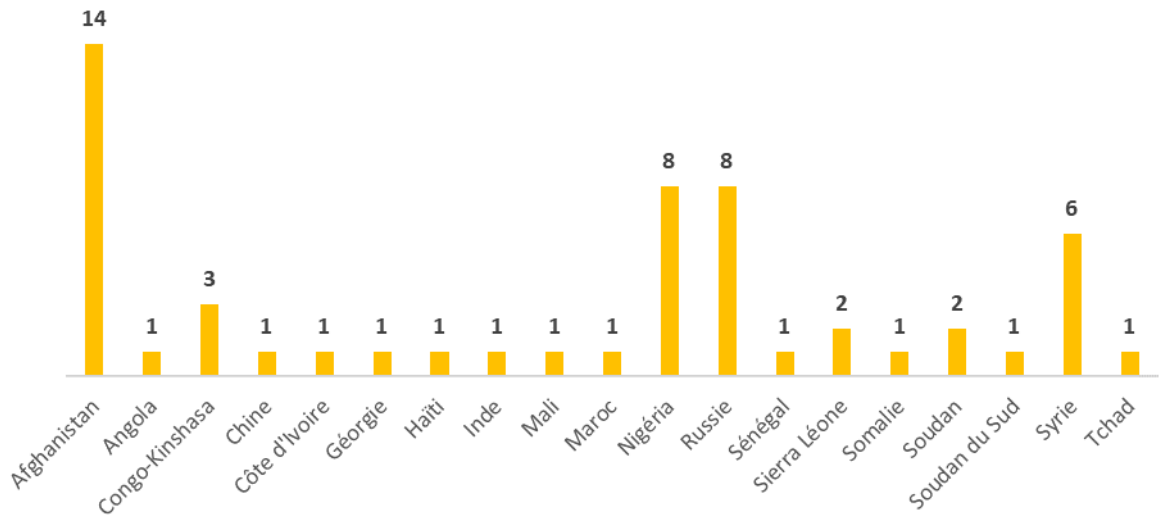
	2023	**2024**
Nombre d'entrées	*33*	21
Dont Dublin	*23*	3
Dont normale	*7*	13
Dont accélérée	*3*	4
Dont naissance	*0*	1
Dont requalification procédure	*0*	0
Nombre de sorties	*37*	21
Dont Dublin	*7*	0
Dont en cours de procédure	*8*	5
Dont déboutés	*12*	4
Dont BPI	*6*	12
Dont requalification procédure	*4*	0

Nombre de personnes hébergées ayant fait l'objet d'une évaluation de vulnérabilité	**0**
Nombre de personnes ayant été réorientées vers un autre hébergement à la suite d'une évaluation de vulnérabilité	**0**

- **Composition des ménages accueillis et sortis**

2024			
	Présents	**Accueils**	**Départs**
Femmes isolées	**12**	**7**	**6**
Femmes avec enfants	**2**	**0**	**1**
Hommes isolés	**16**	**6**	**7**
Autres isolés	**1**	**1**	**0**
Couples avec enfants	**3**	**1**	**1**
Total	**34**	**15**	**15**

- **Nationalité des demandeurs d'asile présents en 2024 par personne**



Ce tableau illustre la diversité des nationalités des personnes reçues à l'HUDA en 2024.
55 personnes ont été présentes, soit 34 ménages pour 19 pays différents. Comme depuis plusieurs années, nous constatons en 2023 une majorité d'accueils de personnes venant d'Afghanistan (isolés et familles). L'accueil des demandeurs d'asile soulève la question de la communication : comment se parler, se comprendre lorsqu'on ne parle pas la même langue.

L’HUDA dispose d’un budget interprétariat limité. Celui-ci est réservé :

- à la signature du contrat de séjour,
- à la traduction de documents pour la procédure des demandeurs (interprètes assermentés),
- à l’écriture des récits, des recours,
- aux rendez-vous médicaux,
- à des moments particuliers du séjour nécessitant une compréhension claire.

Pour tout ce qui concerne le quotidien, l’équipe de l’HUDA s’emploie à communiquer par des mots simples, des gestes ou avec le support d’un tiers présenté par la personne en demande d’asile. Par ailleurs, les professionnels de l’HUDA communiquent régulièrement en anglais avec les demandeurs d’asile et s’appuient sur les applications de traduction.
Les éducateurs présentent les différents lieux de formation pour l’apprentissage du français aux demandeurs d’asile dès leur arrivée afin de favoriser leur intégration.

I. L'ACCUEIL

L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement social se veulent pour l'équipe et conformément au projet pédagogique de l'association, des contenants physiques et psychiques pour ces personnes en situation d'exil et vivant des traumatismes.
L'accueil est le premier contact entre la personne et l'institution ; c'est un moment important dans la prise en charge. Il nécessite pour se faire comprendre une attention particulière.

A son arrivée, chaque personne est :

- située par rapport au cadre légal qui donne sens à son accueil et à son séjour. Un règlement intérieur lui est remis, un contrat de séjour est signé avec la cheffe de service, ce document est rédigé dans la langue du demandeur et traduit par un interprète dans le cadre d'un rendez-vous téléphonique.
- présentée aux professionnels référents de la situation pendant toute la durée du séjour. Ces professionnels assurent l'accompagnement social global individualisé des personnes.
- informée que des données administratives la concernant sont enregistrées sur DN@.

Une présentation des locaux (bureau du service, lieux de permanences, appartement mis à disposition par l'HUDA) est faite.

II. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL

Ce type d'accompagnement qu'est l'approche de la personne dans sa globalité est certes connu des professionnels du social mais il comporte ici certaines spécificités :

- Un contexte rigoureux : l'accueil et l'hébergement sont conditionnés par un cadre juridique très précis.
- Une population : personne présentant un vécu traumatique ou post traumatique liés à des violences et des persécutions dans le pays d'origine et /ou au cours du voyage la menant sur le sol français.
- Une technique : maitrise du parcours de la demande d'asile et de la procédure Dublin.

L'accompagnement est mis en place dès l'arrivée de la personne de l'HUDA et se termine au moment de son départ quel que soit son statut, réfugié, bénéficiaire de la protection subsidiaire, en attente d'un retour volontaire, ou bien débouté de sa demande d'asile ou en fuite au regard de la procédure Dublin.

<u>L'accompagnement de la procédure Dublin</u>
Le principe du règlement Dublin est qu'un seul Etat membre de l'union européenne est responsable de la demande d'asile. L'objectif étant d'interdire plusieurs demandes d'asile d'une personne, dans différents pays. La procédure peut prendre plusieurs mois à compter de l'introduction de la demande d'asile. Cette attente peut-être complexe pour les personnes

concernées. L'équipe éducative se mobilise afin d'expliquer les enjeux de cette procédure et se tient disponible pour en échanger.
Le temps de la procédure Dublin, la personne accueillie doit se présenter à chaque convocation à Rouen où se situe le pôle régional, elle finance elle-même ses trajets. Ne pas se présenter, peut être considéré comme « une fuite » et occasionner une suspension des CMA.
Il s'agit donc pour l'équipe d'accompagner cette incertitude quant aux différents rendez-vous de convocations. Nous rappelons le cadre légal et contraignant de cette procédure.

Nombre de ménages en procédure Dublin accueillis en 2024 : **3**

■ Le suivi administratif des demandeurs d'asile dans la procédure OFPRA ou CNDA

➢ *L'écriture du récit de vie ou le recours*

La constitution des récits et recours demande un investissement important pour le travailleur social. Soutenir les personnes dans l'écriture de leur récit de vie est un moment fort qui fait ressurgir la douleur de l'exil et les violences subies mais aussi l'angoisse de ne pas être cru par les autorités administratives.
Lors de l'écriture des récits, les professionnels font preuve d'empathie, n'émettent pas de jugement par rapport à l'histoire retracée et ne s'approprient pas l'écrit qui reste celui du demandeur. Si besoin, l'équipe peut recourir à un interprète.
Les professionnels ont la possibilité d'être soutenu par la psychologue du service quand ils sont face à une situation particulièrement délicate.
La constitution des récits nécessite du temps et les délais sont courts, la capacité d'adaptabilité du travailleur social est alors fortement sollicitée.
Les auditions devant l'OFPRA et la CNDA sont préparées (explications, mise en situation, déroulement de la journée, localisation, organisation du transport, entretien avec interprète si besoin, ...).

	2024
Convocations en audience à l'OFPRA	**16 ménages**
Convocations en audience à la CNDA	**9 ménages**
En attente d'audience à l'OFPRA	**6 ménages**
En attente d'audience à la CNDA	**2 ménages**
Nombre de sollicitations du Bureau d'Aide Juridictionnelle	**9 ménages**

➢ *L'aide juridictionnelle devant la CNDA*

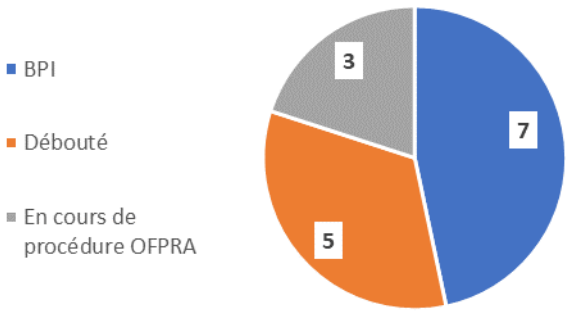
Lorsque les ménages sont déboutés du droit d'asile à l'OFPRA, ils peuvent solliciter l'aide juridictionnelle pour déposer un recours devant la CNDA. Le requérant peut bénéficier de l'aide juridictionnelle pour rémunérer son avocat (choisi ou désigné) si et seulement si ses ressources ne dépassent pas un certain plafond et si son recours n'apparaît pas comme manifestement irrecevable ou dénué de fondement. Cette demande doit être adressée au bureau d'aide juridictionnelle dans un délai de 15 jours après la notification de la décision de rejet de l'OFPRA.

→ *L'accompagnement après le rejet OFPRA*

Dans le cadre d'un entretien spécifique, nous expliquons aux personnes les différentes options pour la suite de leurs démarches :

- Une demande d'aide juridictionnelle pour la désignation d'un avocat par la CNDA peut être faite (constitution du dossier par les professionnelles).
- Un contact avec un avocat qui accepte l'aide juridictionnelle peut être pris. C'est l'avocat qui constitue le dossier.
- Au choix de la famille, un avocat qui n'accepte pas l'aide juridictionnelle peut être choisi ; l'équipe aide à la prise de contact.
- Un arrêt de la procédure est envisageable.
- L'aide au retour volontaire est proposée et expliquée.

➢ *Statuts des ménages sortis en 2024*



En 2024, les protections subsidiaires représentent **20 %** des ménages sortis : *Afghanistan (1), Soudan (2).*

Les réfugiés représentent **26.7 %** des ménages sortis : *Afghanistan (2), Chine (1), Maroc (1).*

Les déboutés représentent **33.3 %** des ménages sortis : *Afghanistan (1), Congo Kinshasa (2), Sierra Leone (1), Tchad (1)*

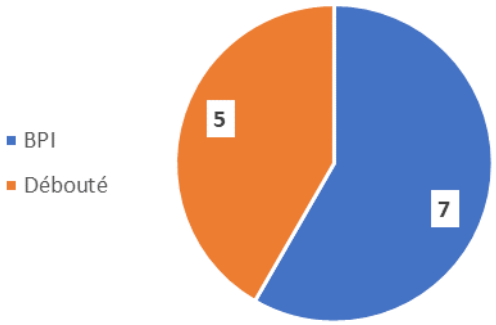
Les ménages partis en cours de procédure OFPRA représentent **20 %** des ménages sortis : *Géorgie (1), Mali (1), Syrie (1)*

1 : abandon du lieu d'hébergement,
1 : abandon du lieu d'hébergement pour regroupement familial
1 : changement de structure d'hébergement suite à une séparation

■ L'organisation de la sortie

Les sorties de l'HUDA sont complexes et multiples quelque soient les situations individuelles.

➢ *Les ménages reconnus réfugiés ou bénéficiaires de la protection subsidiaire*



Le statut de réfugié ou le bénéfice de la protection subsidiaire permet d'accéder à des droits sociaux, leurs ouvertures prennent du temps (recueil des documents et justificatifs utiles).

La possibilité d'être maintenu à l'HUDA pendant 3 mois (renouvelable une fois après accord de l'OFII) permet à l'équipe d'accompagner les personnes afin d'assurer l'effectivité et la compréhension de leurs droits pour une sortie du centre dans les meilleures conditions. Un relais vers les services extérieurs et d'autres interlocuteurs est proposé aux personnes (circonscription d'action sociale, autres foyers…).

➢ *Types de sortie*

Bénéficiaire d'une protection internationale	Logement public LHSS 2Choses Lune, village mobile Tiers Inconnue	**2** **1** **1** **1** **2**
Déboutés	CPH Tiers 115 CHU Cap Horn Inconnue	**1** **1** **1** **1** **1**
Demandeurs d'asile	CADA Inconnue	**1** **2**

➢ *La formation linguistique*

Les demandeurs d'asile qui ont obtenu une protection internationale sont à l'occasion du renouvellement de leur récépissé convoqués par la Préfecture pour la signature du CIR et orientés vers ces deux formations.

- 5 CIR ont été signés en 2024

L'apprentissage du français est une condition impérative pour pouvoir s'intégrer dans la société française. Après avoir passé un test de positionnement écrit et oral destiné à mesurer les compétences linguistiques en français, la personne est ensuite orientée vers un parcours de formation en français.

➢ *Les personnes bénéficiaires de l'Aide au Retour Volontaire*

Les personnes déboutées doivent se rendre à l'OFII pour le rendez-vous concernant l'aide au retour. C'est également lors de rendez-vous que les personnes signent leur décision de sortie.
L'OFII est chargé de présenter et d'accompagner le programme d'aide au retour.
C'est une possibilité qui est systématiquement expliquée aux personnes à l'arrivée et lorsqu'elles reçoivent une décision de rejet de l'OFPRA ou de la CNDA.

Aucun des ménages déboutés de sa demande d'asile, sorti en 2024 n'a souhaité solliciter le dispositif d'ARV.

➢ *Les personnes déboutées de leur demande d'asile*

Les personnes déboutées de leur demande d'asile ont un mois maximum pour quitter l'HUDA ; elles n'ont pas toutes les mêmes perspectives.
Certaines du fait de leur situation particulière obtiennent un titre de séjour vie privée, vie familiale au motif de santé ou de parent d'enfant français.
Ces personnes peuvent prétendre à des droits sociaux selon leur situation mais ne peuvent être maintenues sur l'HUDA. Les personnes sont accompagnées dans les premières démarches à engager et orientées et / ou mises en relation avec les dispositifs adéquats. Nous les accompagnons également vers une sortie adaptée à leur situation ; le plus souvent, il s'agira d'une demande de prise en charge au 115 ou en foyer d'urgence.
En l'absence de solution avec le 115, nous mettons les personnes, si elles le désirent, en lien avec l'ASTI et le service Trait d'Union.

Pour les personnes qui ont été déboutées de leur demande d'asile sans pouvoir prétendre à un autre titre de séjour et qui n'ont pas accepté l'aide au retour volontaire, les départs sont souvent particulièrement douloureux car aucune solution ne s'offre à ces personnes qui ne peuvent prétendre à rester en France.

Afin de préparer cette perspective de sortie, les professionnels du service sont vigilants dès l'arrivée des personnes à l'HUDA à préciser les modalités du départ. Tout le long de la procédure, nous rappelons aux demandeurs d'asile la nécessité qu'ils ont d'anticiper ce moment.

En 2019, suite à la loi du 10 septembre 2018, les personnes originaires des pays sûrs qui ont eu un rejet de leur demande d'asile à l'OFPRA (tout en faisant un recours devant la CNDA) peuvent faire l'objet d'une OQTF assortie d'une interdiction de revenir sur le territoire et d'une assignation à résidence dans l'attente d'un retour au pays programmé par la Préfecture.

L'HUDA informe l'OFII des dates de notification des rejets

➢ *Le RSA et la participation financière en HUDA*

Les sommes perçues au titre du RSA doivent être prises en compte pour déterminer la participation aux frais d'hébergement en CADA. L'information est donnée et notée dans le contrat de séjour.
6 ménages ont perçu le RSA, dont 5 ont versé une participation à l'HUDA.

➢ *L'accompagnement à la santé*

La majorité des demandeurs d'asile a besoin de soins tant physiques que psychologiques à leur arrivée.
L'équipe s'assure dès l'arrivée de la mise en place des droits à une couverture sociale en partenariat avec la CPAM. Tisser des liens étroits avec ces différents partenaires a été une priorité pour la nouvelle équipe dédiée à l'HUDA, afin notamment d'assurer une non-rupture des droits pour les personnes accueillies.

En 2024, toutes les personnes accueillies ont été accompagnées pour l'ouverture ou le renouvellement des droits en matière de CSS.

➢ *Intervention de l'HUDA en matière de suivi santé en 2024*

Dans les démarches liées à la santé, il est parfois nécessaire d'accompagner physiquement les personnes et / ou d'avoir recours à un interprète. Souvent, l'équipe explique également aux personnes accueillies et d'après une ordonnance de médecin : une posologie, des résultats d'analyse, ...
Face à certaines problématiques de santé notamment psychologiques ou psychiatriques, il est plus compliqué pour l'équipe de trouver un lieu d'orientation ou de soin adapté à la prise en charge compte tenu de la barrière de la langue. Cependant, la bonne connaissance des différentes structures et dispositifs locaux par les professionnels permet de trouver des solutions. Néanmoins, il semble indispensable qu'un débat s'engage sur le département pour faciliter la construction de réponses coordonnées entre les professionnels des différents champs d'intervention afin de prendre mieux en compte la souffrance et la vulnérabilité des demandeurs d'asile et des réfugiés.

En 2024, nous avons accompagné 1 personne pour la prise en charge de problématiques de santé (lombalgie invalidante).

➢ *L'accompagnement à la vie quotidienne*

L'accompagnement à la vie quotidienne des demandeurs d'asile est différent en fonction de l'âge et de la vulnérabilité de chacun (entretien du logement, apprentissage de l'utilisation des appareils électroménagers, découverte du quartier, des infrastructures sportives et de loisirs, travail sur le respect du voisinage, ...).

L'accompagnement des intervenants sociaux porte également si nécessaire sur l'aide à la perception de l'ADA. En effet, de nombreux ménages rencontrent des difficultés pour percevoir cette allocation, difficultés dans la mise en place, rupture, et ont besoin d'être soutenus dans leurs démarches pour faire valoir leur droit.
En l'absence d'ADA, afin de parvenir à répondre aux besoins essentiels des demandeurs d'asile, l'équipe de l'HUDA se mobilise pour trouver des financements extérieurs en

répondant à des appels à projet, afin par le biais de distribution de « kit de dépannage » de pouvoir maintenir un accueil de qualité, dans de bonnes conditions matérielles, répondant à des besoins primaires tout en garantissant une continuité du lien, indispensable dès l'accueil et tout au long du séjour.

➢ *L'âge des personnes accueillies*

Tranche d'âge	Nb présents	Dont nb présents femmes	Dont nb présents hommes	Autres
Moins 3 ans	**2**	*1*	*1*	*0*
3 à 18 ans	**15**	*9*	*6*	*0*
18 à 25 ans	**9**	*2*	*7*	*0*
25 à 35 ans	**16**	*8*	*7*	*1*
35 à 45 ans	**9**	*4*	*5*	*0*
45 à 55 ans	**3**	*2*	*1*	*0*
Plus de 55 ans	**1**	*1*	*0*	*0*

Le service a accueilli **18** enfants.

➢ Les enfants

○ *Les enfants non scolarisés*

Les enfants non scolarisés fréquentent les garderies à Caen. Nous accompagnons les familles dans toutes les démarches relatives à l'inscription.
Les bébés du cœur, l'espace bébé / maman de la Croix Rouge, le Secours Catholique sont des partenaires essentiels pour les familles avec de jeunes enfants. Leurs actions permettent aux demandeurs d'asile de pouvoir satisfaire aux besoins particuliers des nourrissons et enfants moins de 3 ans.

○ *Les enfants scolarisés*

Nous accompagnons les familles qui le souhaitent lors des inscriptions ; nous leur présentons également les activités périscolaires et le fonctionnement de la cantine ainsi que les aides possibles (CCAS, tarifs de la ville de Caen).
Nous présentons aux familles les dispositifs de soutien scolaire et nous les encourageons à les utiliser.
Les enseignants des classes où sont accueillis les enfants des demandeurs d'asile verbalisent la richesse des apports de ces élèves pour la classe.

Dans les situations de naissance prochaine d'un enfant, l'équipe de l'HUDA a recours aux associations caritatives (Secours Catholique, Resto du Cœur, Chiffo, ...) pour la recherche de matériel de puériculture et de vêtements.

En 2024, nous n'avons pas sollicité la CRIP pour des situations d'enfance en danger.

Cependant nous avons soutenu une femme victime de violence et ses enfants dans la démarche judiciaire de séparation.

➢ Les adultes

Pour faciliter l'exercice des activités et la réalisation des démarches administratives, il est important que les personnes accueillies puissent se déplacer
Nous finançons 50% de l'abonnement Twisto.

○ *Les cours de français / la scolarité*

Sur Caen, les principaux partenaires pour l'apprentissage du français sont la Voix des Femmes, l'ASTI, le PIAF, l'université.

C A D A Itinéraires

Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile

Caen et Lisieux

I. LES MISSIONS

Les missions réalisées par le CADA Itinéraires s'inscrivent pleinement dans les attendus de la loi de juillet 2015 qui reprécise les quatre missions principales des CADA :

- L'accueil et l'hébergement des demandeurs d'asile pendant la durée de la procédure d'asile,
- L'accompagnement administratif social et sanitaire,
- L'aide à la scolarisation des enfants et la mise en relation avec les services et activités offerts sur le territoire,
- La gestion des sorties du CADA.

II. TEXTES LEGISLATIFS ET POINTS REGLEMENTAIRES SPECIFIQUES AUX CADA

- **La loi du 24 juillet 2006** relative à l'immigration et à l'intégration a créé une treizième catégorie d'établissements sociaux et médico-sociaux, celle des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) qui ne sont donc désormais plus des « centres d'hébergement et de réinsertion sociale spécialisés dans l'accueil des demandeurs d'asile ». Ces établissements restent toutefois dans le champ d'application de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et leur fait obligation de produire un projet d'établissement pour une durée maximale de 5 ans.
  Les CADA voient leur mission précisée par l'article 95 de la loi de : assurer l'accueil, l'hébergement ainsi que l'accompagnement social et administratif des demandeurs d'asile pendant la durée d'instruction de leur demande d'asile.
  Cette mission prend fin à l'expiration du délai de recours contre la décision de l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA) ou à la date de notification de la décision de la Cour nationale du droit d'asile (article L.348-2 du CASF).

- **La loi du 10 septembre 2018** pour une immigration maitrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie.
  Cette loi porte essentiellement concernant les CADA sur :
  - l'accélération du traitement des demandes d'asile et l'amélioration des conditions d'accueil,
  - l'accompagnement à l'intégration et l'accompagnement des étrangers en situation régulière.

- **Les pays d'origine sûrs**

La notion de pays d'origine sûrs a été introduite en droit français par la loi du 10 Décembre 2003. Le conseil d'administration de l'OFPRA continue avec la réforme du droit d'asile de

fixer la liste des pays considérés comme sûrs. Cependant, des modifications ont été introduites dans la définition ainsi que dans la méthode d'évaluation de la situation des dits pays.

Définition *(Ceseda art. L 722-1 modifié)* :
« Un pays est considéré comme un pays d'origine sûr lorsque, sur la base de la situation légale, de l'application du droit dans le cadre d'un régime démocratique et des circonstances politiques générales, il peut être démontré que, d'une manière générale et uniformément pour les hommes comme pour les femmes, il n'y est jamais recouru à la persécution, ni à la torture, ni à des peines ou traitements inhumains ou dégradant et qu'il n'y a pas de menace en raison d'une violence qui peut s'étendre à des personnes sans considération de leur situation personnelle dans des situations de conflit armé international ou interne ».
Le conseil d'Etat considère que la liste des pays d'origine sûrs n'est pas immuable et peut être amenée à changer au gré des circonstances prévalant dans les pays considérés.
Toute dégradation du contexte politique et social doit amener les autorités françaises à reconsidérer l'inscription d'un pays sur la liste. Il est également important de noter que désormais le principe d'une révision régulière de la liste des pays d'origine sûrs est inscrit dans la loi.

La liste en vigueur vient d'être révisée, elle comprend 17 états :

- L'Arménie
- Le Bénin
- La Bosnie Herzégovine
- Le Cap Vert
- La Croatie
- Le Ghana
- L'Inde
- Madagascar
- Le Mali
- Madédoine
- L'île Maurice
- La Mongolie
- Le Sénégal
- La Serbie
- La Tanzanie
- La Turquie
- L'Ukraine

- **Procédure accélérée**

La loi du 29 juillet 2015 a instauré la procédure accélérée. Celle-ci remplace la procédure prioritaire. La procédure accélérée peut être mise en place :

- en vertu de la loi :
  - ✓ lorsque le demandeur d'asile est originaire d'un pays sûr,
  - ✓ lorsque la demande de réexamen n'est pas irrecevable.
- à la demande de l'OFPRA
- à la demande du préfet.

La loi de septembre 2018 retire le caractère suspensif du recours et introduit l'arrêt des CMA pour les personnes en procédure accélérée originaire d'un pays sûr.

La loi n°2024-42 du 26 janvier pour contrôler l'immigration, améliorer l'intégration a été publiée au journal officiel le 27 janvier 2024.

Sa mise en application récente ne nous a pas permis de percevoir les impacts de ce nouveau texte législatif au niveau des personnes accueillies en 2024.

La capacité d'accueil du CADA Itinéraires est de **87** places. Ces places sont réparties sur les communes Lisieux et Caen. Elles sont destinées à accueillir tout public.

■ Les locaux

Les personnes accueillies au CADA sont hébergées sur deux territoires : Caen la mer Habitat et Lisieux.

→ **Caen**

Un bureau d'accueil se trouve au 7 / 9 Place Louise de Marillac où se tiennent des permanences le mardi matin et le jeudi matin. Les personnes accueillies viennent également à d'autres moments pour passer voir si elles ont du courrier, demander une information, demander que l'on prenne des rendez-vous pour elles, ...

→ **Lisieux**

Les bureaux du CADA se situent à Lisieux au 6 Square Barbey d'Aurévilly. Le service est composé d'un espace accueil, de 3 bureaux et d'un espace dédié au personnel.
Des permanences d'accueil ont lieu les mardis et jeudis matin. Le site est ouvert tous les jours de la semaine.
Des rencontres et rendez-vous spécifiques avec les personnes accueillies au CADA ou le réseau de partenaires sont organisés si nécessaire en dehors des permanences sur les trois territoires.

■ Le personnel

Le personnel aujourd'hui se compose de :

– Direction / encadrement	0.73
– Administration / gestion	0.80
– Services généraux	0.34
– Intervenants sociaux	3.73
– Psychologue	0.19
– CAE logistique	0.48
---	---
TOTAL	**6.27 ETP**

Sur certaines périodes, un volontaire en service civique contribue au développement des activités sportives, culturelles et linguistiques au CADA Itinéraires.

Formation et journées d'études :

- « Prisme – Précarité et santé mentale » organisé par Orspere - Samdarra (12 février 2024) *(1 personne)*
- « Le plurilinguisme ; accueillir les langues dans nos pratiques » organisé par PRISME (19 février 2024) *(1 personne)*
- « Traduction et interprétariat : travailler au dialogue entre les langues » organisée par Prisme (15 avril 2024) *(1 personne)*
- « Les langues de chacun, une chance pour tous ! » organisée par Prisme (juin 2024) *(1 personne)*
- « Formation initiale des sauveteurs secouristes du travail » (2 & 3 novembre 2024) *(1 personne)*
- « Promouvoir la bientraitance : droits des personnes accompagnées et bonnes pratiques professionnelles » (10 et 11 juin 2024) (*3 personnes)*
- « Le travail des étrangers en France » (30 mai 2024) *(5personnes)*
- « Formation premiers secours en santé mentale » (11 et 12 mars) *(2 personnes)*

Les réunions

- Une réunion hebdomadaire : lors de cette réunion, sont évoquées la situation des personnes hébergées tant au niveau de la procédure administrative que de l'accompagnement global mais aussi la dimension logistique du service.

Sont présents : la cheffe de service, la psychologue une semaine sur deux, les travailleurs sociaux.
A l'issue de la réunion, le lien est fait, si nécessaire, avec les personnes du service logistique.

- Une réunion trimestrielle : lors de cette réunion, sont évoquées les questions relatives au fonctionnement de l'institution. Cette réunion permet une réflexion sur un projet, un problème particulier, d'envisager les évolutions ou de modifier les pratiques selon l'aspect pédagogique, institutionnel, leurs applications et mises en œuvre.
Sont présents : le directeur, la chef de service, la psychologue, les cinq travailleurs sociaux, la personne en service civique, les stagiaires.

L'hébergement

Le CADA bénéficie d'un parc de **27** appartements. L'Association est locataire de **27** logements chez les bailleurs publics (Partelios, SAGIM, Inolya, La Caennaise, Caen La Mer Habitat) et 1 appartement dans le parc privé

L'accueil des demandeurs d'asile sur les différents territoires de Caen, Lisieux se fait autant que possible en lien avec leurs besoins repérés (santé, formation, ...). La composition de notre parc de logements nous donne cette latitude.

Parc des logements au 31.12.2024 :

Ville	Publics accueillis	Types Hébergement
Caen	Femmes isolées avec enfants	Individuel (Studio / T1)
Caen	Femmes isolées	Cohabitation (T4)
Caen	Couples avec enfants et groupes familiaux	Individuel (T1/ T2/ T3/ T4)
Caen	Hommes isolés	Cohabitation (T3 / T4)
Lisieux	Femmes isolées	Cohabitation (T3)
Lisieux	Femmes isolées et Femmes seules avec enfants	Cohabitation (T3)
Lisieux	Hommes isolés	Cohabitation (T3)
Lisieux	Couple avec enfants et groupes familiaux	Individuel (T3 / T4)
Lisieux	Couple	T 1

Les logements mis à la disposition des personnes répondent aux normes de confort et d'hygiène. Ils sont adaptés à la composition familiale et disposent de l'ensemble des équipements utiles : mobilier, électroménager, vaisselle courante, linge de maison, etc … des logements sur Caen et Lisieux sont situés dans des immeubles équipés d'ascenseur. Le loyer ainsi que les charges inhérentes au logement sont pris en charge par le CADA.

I. LE PARTENARIAT

Le CADA depuis sa création a consolidé les relations partenariales sur les territoires de Caen, Lisieux. De nombreux contacts et rencontres ont eu lieu avec différents partenaires en vue de présenter le service et de développer un partenariat existant au bénéfice des personnes accueillies (Resto du cœur, secours populaires, réseau d'échanges de savoirs, centre socioculturel CAF, Cellule Detres et le PRE). Le CADA, tant à Caen qu'à Lisieux, est devenu un service ressource pour de nombreux partenaires tels que les associations caritatives, l'éducation nationale, ..., pour expliquer notamment le déroulement de la procédure de demande d'asile et les différents statuts des personnes étrangères.

Liste non exhaustive des principaux partenaires du CADA

Activité du CADA et procédure de demande d'asile

. Préfecture du Calvados
. OFII
. DDETS
. Plateforme gérée par France Terre d'Asile
. OFPRA
. CNDA
. Avocats
. Cabinets de traduction et d'interprétariat

Administratif et santé

. Municipalités de Caen, Lisieux, Mézidon-Canon et CCAS
. CPAM et Cellule DETRES
. CAF
. PMI
. Médecins généralistes et spécialistes
. Hôpitaux et cliniques
. PASS
. Pharmacies et autres professionnels de santé
. CMP, CMPP et services spécialisés

Enfance, jeunesse et scolarité

. Services jeunesse et inscription scolaire
. Etablissements scolaires
. CIO et PRE
. Haltes garderie et crèches
. SAP

Accompagnement à la vie quotidienne

. Associations caritatives
. Centres socio-culturels, MJC, associations sportives et culturelles
. Bailleurs
. AISCAL

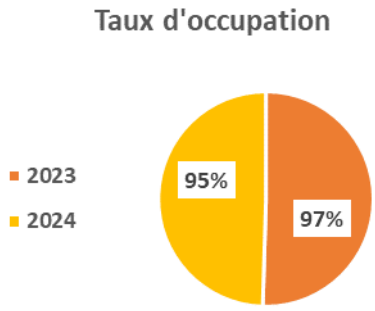
Information, concertation et réflexion

. FAS
. Autres CADA sur le territoire
. ASTI
. CIMADE
. Ligue des droits de l'homme

Insertion

. Pôle Emploi
. Mission locale
. Bailleurs publics

II. QUANTIFICATION DE L'ANNEE 2024

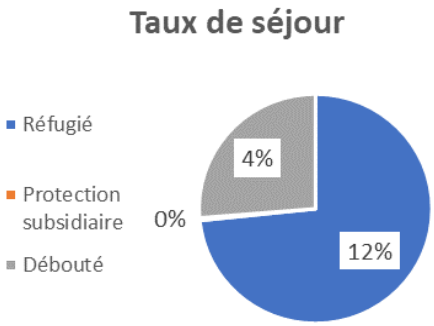


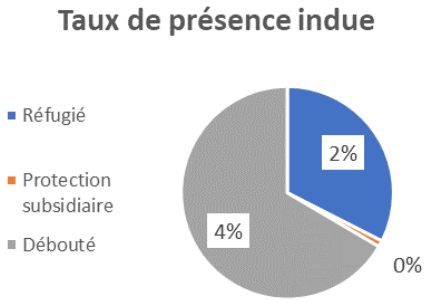
Soit **30 296** journées réalisées en 2024 (30 733 en 2023)

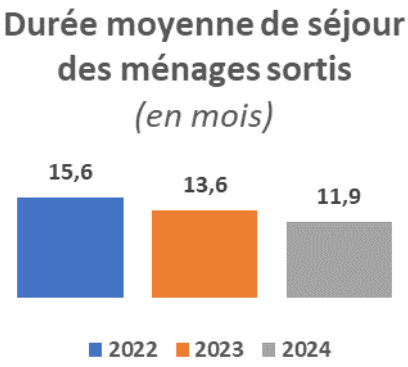
2 logements ont été immobilisés en 2024 avec accord de l'OFII :

- 1 pour désinsectisation (site et mobilier) du 27 mars au 29 mai (7 personnes)
- 1 pour rénovation complète du 19 novembre au 31 décembre (6 personnes)

Ce qui représente 693 journées soit environ 2% du taux d'occupation







Pour 2024, cette moyenne est établie sur la base de **42** ménages sortis.

Soit selon la composition des ménages :

- Durée moyenne femmes sans enfant : **18.4 mois** *(17.5 mois en 2023)*
- Durée moyenne femmes avec enfants : **12 mois** *(16 mois en 2023)*
- Durée moyenne hommes seuls : **10.9 mois** *(11.5 mois en 2023)*
- Durée moyenne couples avec enfants : **11.4 mois** *(13.5 mois en 2023)*

En 2024, nous constatons la poursuite de la diminution de la durée de séjour au CADA qui continue de s'expliquer par l'accélération du traitement de la demande d'asile.

Il y a eu en 2024 :

- **26** ménages d'une durée de séjour inférieure à 1 an *(19 en 2023).*
- **2** personnes isolées ont quitté le CADA au terme de leur procédure plus de 2 ans après leur accueil.

Au 31 décembre 2024 :

- Aucun ménage n'était accueilli depuis plus de 2 ans
- 11 ménages étaient accueillis depuis moins de 2 ans
- 36 ménages depuis moins d'1 an

- **Tableau des mouvements à l'intérieur du CADA**

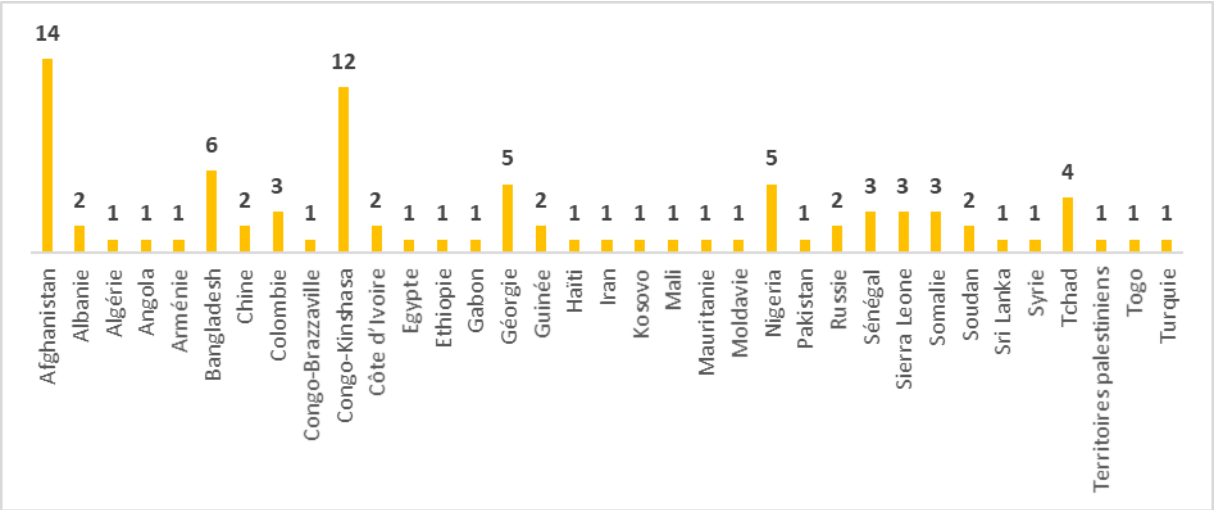
	2024	
Personnes présentes	**166 personnes** *167 personnes (en 2023)* **89 ménages** *84 ménages (en 2023)*	**101 adultes** *102 adultes (en 2023)* **65 enfants** *65 enfants (en 2023)*
Personnes accueillies	**78 personnes** *92 personnes (en 2023)* **44 ménages** *47 ménages (en 2023)*	**49 adultes** *56 adultes (en 2023)* **29 enfants** *36 enfants (en 2023)*
Personnes sorties	**85 personnes** *79 personnes (en 2023)* **42 ménages** *39 ménages (en 2023)*	**50 adultes** *49 adultes (en 2023)* **35 enfants** *30 enfants (en 2023)*

	2024	*2023*
Taux de rotation	**0.92**	*1.04*

- **Composition des ménages accueillis et sortis**

2024			
	Présents	**Accueils**	**Départs**
Femmes isolées	**13** *(11 en 2023)*	**6** *(7 en 2023)*	**4** *(4 en 2023)*
Femmes avec enfants	**14** *(11 en 2023)*	**7** *(6 en 2023)*	**6** *(4 en 2023)*
Hommes isolés	**50** *(44 en 2023)*	**27** *(26 en 2023)*	**24** *(20 en 2023)*
Homme avec enfants	**0** *(1 en 2023)*	**0** *(0 en 2023)*	**0** *(1 en 2023)*
Couples sans enfant	**0** *(0 en 2023)*	**0** *(0 en 2023)*	**0** *(0 en 2023)*
Couples avec enfants	**12** *(17 en 2023)*	**5** *(8 en 2023)*	**8** *(10 en 2023)*
Total	**89** *(84 en 2023)*	**44** *(47 en 2023)*	**42** *(39 en 2023)*

- **Nationalité des demandeurs d'asile présents en 2024 (en personnes)**



Ce tableau illustre la diversité des nationalités des personnes reçues au CADA en 2024.
166 personnes ont été présentes, soit 89 ménages, pour 35 pays différents.

L'accueil des demandeurs d'asile soulève la question de la communication : comment se parler, se comprendre lorsqu'on ne parle pas la même langue.
Le CADA dispose d'un budget interprétariat limité. Celui-ci est réservé :

- à la signature du contrat de séjour,
- à la traduction de documents pour la procédure des demandeurs (interprètes assermentés),
- à l'écriture des récits, des recours,
- aux rendez-vous médicaux,
- à des moments particuliers du séjour nécessitant une compréhension claire (en cas de litige, de rappel du cadre). Dans ces situations, nous avons recours à un service d'interprétariat téléphonique.

Pour tout ce qui concerne le quotidien, l'équipe du CADA s'emploie à communiquer par des mots simples, des gestes ou avec le support d'un tiers présenté par la personne en demande d'asile. Par ailleurs, les professionnels du CADA communiquent régulièrement en anglais avec les demandeurs d'asile et s'appuient sur les applications de traduction.
Les éducateurs présentent les différents lieux de formation pour l'apprentissage du français aux demandeurs d'asile dès leur arrivée afin de favoriser leur intégration.

I. L'ACCUEIL

L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement social se veulent pour l'équipe et conformément au projet pédagogique de l'association, des contenants physiques et psychiques pour ces personnes en situation d'exil et vivant des traumatismes.
L'accueil est le premier contact entre la personne et l'institution ; c'est un moment important dans la prise en charge. Il nécessite pour se faire comprendre une attention particulière.

A son arrivée, chaque personne est :

- située par rapport au cadre légal qui donne sens à son accueil et à son séjour. Un règlement intérieur lui est remis, un contrat de séjour est signé avec la cheffe de service, ce document est rédigé dans la langue du demandeur et / ou traduit par un interprète dans le cadre d'un rendez-vous téléphonique.
- présentée aux professionnels référents de la situation pendant toute la durée du séjour. Ces professionnels assurent l'accompagnement social global individualisé des personnes.
- informée que des données administratives la concernant sont enregistrées sur DN@.

Une présentation des locaux (bureau du service, lieux de permanences, appartement mis à disposition par le CADA) est faite.

II. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL

Ce type d'accompagnement qu'est l'approche de la personne dans sa globalité est certes connu des professionnels du social mais il comporte ici certaines spécificités :

- Un contexte rigoureux : l'accueil et l'hébergement sont conditionnés par un cadre juridique très précis.
- Une population : personne présentant un vécu traumatique ou post traumatique lié à des violences et des persécutions dans le pays d'origine et / ou au cours du voyage la menant sur le sol français.
- Une technique : maitrise du parcours de la demande d'asile.

L'accompagnement est mis en place dès l'arrivée de la personne au CADA et se termine au moment de son départ quel que soit son statut, réfugié, bénéficiaire de la protection subsidiaire, en attente d'un retour volontaire, ou bien débouté de sa demande d'asile.

■ Le suivi administratif des demandeurs d'asile dans la procédure OFPRA ou CNDA

➢ *L'écriture du récit de vie ou le recours*

La constitution des récits et recours demande un investissement important pour le travailleur social. Soutenir les personnes dans l'écriture de leur récit de vie est un moment fort qui fait ressurgir la douleur de l'exil et les violences subies mais aussi l'angoisse de ne pas être cru par les autorités administratives.
Lors de l'écriture des récits, les professionnels font preuve d'empathie, n'émettent pas de jugement par rapport à l'histoire retracée et ne s'approprient pas l'écrit qui reste celui du demandeur. Si besoin, l'équipe peut recourir à un interprète.
Les professionnels ont la possibilité d'être soutenu par la psychologue du service quand ils sont face à une situation particulièrement délicate.
La constitution des récits nécessite du temps et les délais sont courts, la capacité d'adaptabilité du travailleur social est alors fortement sollicitée.
Les auditions devant l'OFPRA et la CNDA sont préparées (explications, mise en situation, déroulement de la journée, localisation, organisation du transport, entretien avec interprète si besoin, ...).

	2023	**2024**
Convocations en audience OFPRA	*41 ménages*	**29 ménages**
Convocations en audience CNDA	*20 ménages*	**19 ménages**
En attente d'audience OFPRA	*10 ménages*	**13 ménages**
En attente d'audience CNDA	*5 ménages*	**2 ménages**
Nombre de sollicitations du Bureau d'Aide Juridictionnelle	*7 ménages*	**19 ménages**

➢ *L'aide juridictionnelle devant la CNDA*

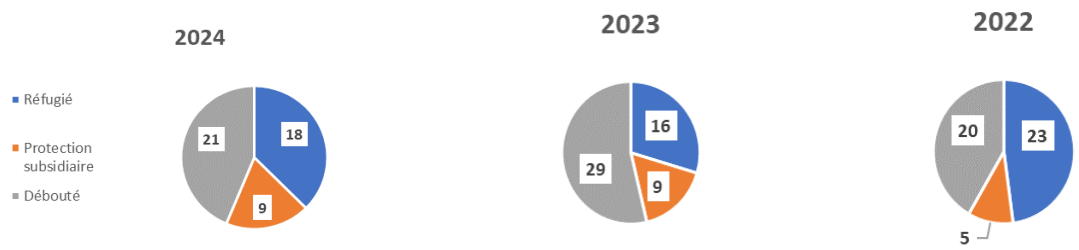
Lorsque les ménages sont déboutés du droit d'asile à l'OFPRA, ils peuvent solliciter l'aide juridictionnelle pour déposer un recours devant la CNDA. Le requérant peut bénéficier de l'aide juridictionnelle pour rémunérer son avocat (choisi ou désigné) si et seulement si ses ressources ne dépassent pas un certain plafond et si son recours n'apparaît pas comme manifestement irrecevable ou dénué de fondement. Cette demande doit être adressée au bureau d'aide juridictionnelle dans un délai de 15 jours après la notification de la décision de rejet de l'OFPRA.

➢ *Accompagnement après le rejet OFPRA*

Dans le cadre d'un entretien spécifique, nous expliquons aux personnes les différentes options pour la suite de leurs démarches :

– Une demande d'aide juridictionnelle pour la désignation d'un avocat par la CNDA peut être faite (constitution du dossier par les professionnels).
– Un contact avec un avocat qui accepte l'aide juridictionnelle peut être pris. C'est l'avocat qui constitue le dossier.
– Au choix de la famille, un avocat qui n'accepte pas l'aide juridictionnelle peut être choisi ; l'équipe aide à la prise de contact.
– Un arrêt de la procédure est envisageable.
– L'aide au retour volontaire est proposée et expliquée.

➢ *Statuts des ménages présents en 2024*



En 2024, les réfugiés représentent **20.2 %** des ménages présents *:*

Afghanistan (7), Chine (1), Congo Kinshasa (1), Ethiopie (1), Guinée (1), Iran (1), Nigéria (2), Pakistan (1), Somalie (2), Tchad (1).

dont :

- 1 famille Guinéenne où seule la petite fille a obtenu le statut de réfugié,
- 1 famille Nigériane composée d'une grand-mère et ses deux petites filles qui avaient seules le statut de réfugié.

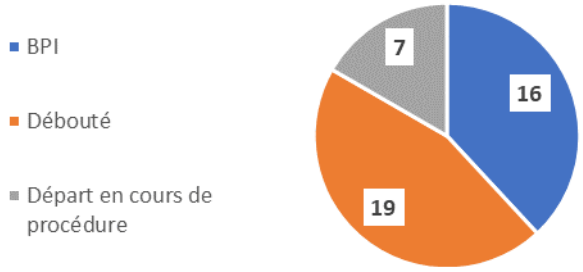
Les protections subsidiaires représentent **10.1 %** des ménages présents *: Afghanistan (4), Colombie (1), Congo Kinshasa (1), Haïti (1), Soudan (2).*

Les déboutés représentent **23.6 %** des ménages présents : *Afghanistan (1), Albanie (1), Algérie (1), Bengladesh (1), Congo Brazzaville (1), Congo Kinshasa (4), Côte d'Ivoire (1), Gabon (1), Géorgie (3), Moldavie (1), Nigéria (1), Russie (1), Sénégal (2), Sierra Léone (1), Tchad (1).*

■ L'organisation de la sortie

Les sorties du CADA sont complexes et multiples. Quelque soit les situations individuelles, le CADA doit veiller au respect du délai de sortie.

➢ ***Les ménages reconnus réfugiés ou bénéficiaires de la protection subsidiaire***



Ce qui correspond pour :

- Les bénéficiaires d'une protection internationale à **38.1 %** des personnes sorties
- Les déboutés à **45.2 %** des personnes sorties.

En 2024, les bénéficiaires d'une protection internationale représentent **38.1 %** des ménages sortis *: Afghanistan (9), Congo Kinshasa (1), Ethiopie (1), Guinée (1), Pakistan (1), Somalie (1), Soudan (1), Tchad (1).*

Les déboutés représentent **45.2 %** des ménages sortis : *Afghanistan (1), Albanie (1), Algérie (1), Bengladesh (1), Congo Brazzaville (1), Congo Kinshasa (3), Côte d'Ivoire (1), Gabon (1), Géorgie (2), Moldavie (1), Nigéria (2), Russie (1), Sénégal (2), Sierra Léone (1).*

Les départs en cours de procédure représentent **16.6 %** des ménages sortis : *Afghanistan (1abandon), Albanie (1 ARV), Arménie (1 ARV), Bangladesh (1abandon), Colombie (1abandon), Guinée (1), Sri Lanka (1, abandon)*

Le statut de réfugié ou le bénéfice de la protection subsidiaire permet d'accéder à des droits sociaux, leurs ouvertures prennent du temps (recueil des documents et justificatifs utiles).
La possibilité d'être maintenu au CADA pendant 3 mois (renouvelable une fois après accord de l'OFII) permet à l'équipe d'accompagner les personnes afin d'assurer l'effectivité et la compréhension de leurs droits pour une sortie du centre dans les meilleures conditions. Un relais vers les services extérieurs et d'autres interlocuteurs est proposé aux personnes (circonscription d'action sociale, autres foyers…).

➢ ***Types de sortie par ménage***

Réfugiés	CPH IML Public Tiers ALT Privé	**3** **3** **3** **1** **1** **1**
Protection subsidiaire	CPH CAES FJT	**4** **1** **1**
Déboutés de leur demande d'asile	Inconnue Tiers 115 ASIL Squat	**8** **4** **3** **1** **1**
Partis en cours de procédure	Inconnue ARV Tiers	**4** **2** **1**

Les trois personnes déboutées de leur demande d'asile accueillies sur les dispositifs LHSS avaient des perspectives d'obtenir un titre de séjour pour raison de santé, ainsi que celle orientée vers l'appartement de coordination thérapeutique.

La formation linguistique

Les demandeurs d'asile qui ont obtenu une protection internationale sont à l'occasion du renouvellement de leur récépissé convoqués par la Préfecture pour la signature du CIR.

– **6** CIR ont été signés en 2024.

L'apprentissage du français est une condition impérative pour pouvoir s'intégrer dans la société française. Après avoir passé un test de positionnement écrit et oral destiné à mesurer les compétences linguistiques en français, la personne est orientée vers un parcours de formation en français.

➢ ***Le RSA et les prestations familiales***

– **8** ménages ont ouvert des droits au RSA en 2024 *(9 ménages en 2023)*.

Pour la rétroactivité des prestations familiales et le RSA, les professionnels contactent la CAF et constituent les dossiers (contact avec l'OFPRA pour réunir les documents nécessaires).

- **1** jeune de moins 25 ans a bénéficié du CEJ (contrat engagement jeune).

➢ *Les personnes bénéficiaires de l'Aide au Retour Volontaire*

Les personnes déboutées doivent se rendre à l'OFII pour le rendez-vous concernant l'aide au retour. Ce rendez-vous à lieu lors de la signature de leur décision de sortie
L'OFII est chargé de présenter et d'accompagner le programme d'aide au retour.
C'est une possibilité qui est systématiquement expliquée aux personnes à l'arrivée et lorsqu'elles reçoivent une décision de rejet de l'OFPRA ou de la CNDA.

2 ménages sortis en 2024 ont sollicité l'aide au retour.

➢ *Les personnes déboutées de leur demande d'asile*

Les personnes déboutées de leur demande d'asile ont un mois maximum pour quitter le CADA ; elles n'ont pas toutes les mêmes perspectives.
Certaines du fait de leur situation particulière obtiennent un titre de séjour vie privée, vie familiale au motif de santé ou de parent d'enfant français.
Ces personnes peuvent prétendre à des droits sociaux selon leur situation mais ne peuvent être maintenues sur le CADA. Les personnes sont accompagnées dans les premières démarches à engager et orientées et / ou mises en relation avec les dispositifs adéquats. Nous les accompagnons également vers une sortie adaptée à leur situation ; le plus souvent, il s'agira d'une demande de prise en charge au 115 ou en foyer d'urgence.
En l'absence de solution avec le 115, nous mettons les personnes, si elles le désirent, en lien avec l'ASTI et le service Trait d'Union.

Pour les personnes qui ont été déboutées de leur demande d'asile sans pouvoir prétendre à un autre titre de séjour et qui n'ont pas accepté l'aide au retour volontaire, les départs sont souvent particulièrement douloureux car aucune solution ne s'offre à ces personnes qui ne peuvent prétendre à rester en France.

Afin de préparer cette perspective de sortie, les professionnels du service sont vigilants dès l'arrivée des personnes au CADA à préciser les modalités du départ. Tout le long de la procédure, nous rappelons aux demandeurs d'asile la nécessité qu'ils ont d'anticiper ce moment.

Depuis la loi du 10 septembre 2018, les personnes originaires des pays sûrs qui ont eu un rejet de leur demande d'asile à l'OFPRA (tout en faisant un recours devant la CNDA) peuvent faire l'objet d'une OQTF assortie d'une interdiction de revenir sur le territoire et d'une assignation à résidence dans l'attente d'un retour au pays programmé par la Préfecture.

➢ *La participation financière en CADA*

Les sommes perçues, pendant leur séjour au CADA, par les demandeurs d'asile doivent être prises en compte pour déterminer la participation aux frais d'hébergement. L'information est donnée et notée dans le contrat de séjour.

➢ *La lutte contre les violences faites aux femmes*

En 2024, nous ne sommes pas intervenus dans ce cadre, l'ensemble du service est toutefois mobilisé sur cette question et fait la promotion des dispositifs d'aide.

➢ *L'accompagnement à la santé*

La majorité des demandeurs d'asile a besoin de soins tant physiques que psychologiques à leur arrivée.
L'équipe s'assure de la mise en place des droits à une couverture sociale, en partenariat avec la CPAM, dès lors que les personnes sont depuis 3 mois sur le territoire français. Tisser des liens étroits avec ces différents partenaires a été une priorité pour la nouvelle équipe dédiée au CADA, afin notamment d'assurer une non-rupture des droits pour les personnes accueillies.

➢ *Intervention du CADA en matière de suivi santé*

- Suivi et orientation vers professionnels de santé (médecins généraliste, dentistes, gynécologues, infirmières libérales, pharmacies) : pour l'ensemble des demandeurs,
- Orientation vers les services spécialisés pour suivi en addictologie, psychiatrie
- Accompagnement spécifique lié à la prise en charge d'un traumatisme ou une pathologie lourde.
- Orientations et suivis vers les Pôles mère-enfants des hôpitaux de Caen et Lisieux et vers les PMI.

Dans les situations de naissance prochaine d'un enfant, l'équipe du CADA a recours aux associations caritatives (Secours Catholique, Resto du Cœur, Chiffo, ...) pour la recherche de matériel de puériculture et de vêtements.

Dans les démarches liées à la santé, il est parfois nécessaire d'accompagner physiquement les personnes et / ou d'avoir recours à un interprète. Souvent, l'équipe explique également aux personnes accueillies et d'après une ordonnance de médecin : une posologie, des résultats d'analyse, ...
Face à certaines problématiques de santé notamment psychologiques ou psychiatriques, il est plus compliqué pour l'équipe de trouver un lieu d'orientation ou de soin adapté à la prise en charge compte tenu de la barrière de la langue. Cependant, la bonne connaissance des différentes structures et dispositifs locaux par les professionnels permet de trouver des solutions. Néanmoins, il semble indispensable qu'un débat s'engage sur le département pour

faciliter la construction de réponses coordonnées entre les professionnels des différents champs d'intervention afin de prendre mieux en compte la souffrance et la vulnérabilité des demandeurs d'asile et des réfugiés.
La PASS est un partenaire essentiel pour les demandeurs d'asile dont les droits à la CSS ne sont pas encore ouverts ou sont en cours d'actualisation.
Cependant, ce service se trouve confronté à la même difficulté que le CADA en termes d'orientation des demandeurs d'asile pour leur permettre d'accéder aux soins.
Les PASS de Caen et Lisieux sont également sollicitées pour le passage des visites « primo-arrivant » lorsque nécessaire.

➢ *L'accompagnement à la vie quotidienne*

L'accompagnement à la vie quotidienne des demandeurs d'asile est différent en fonction de l'âge et de la vulnérabilité de chacun (entretien du logement, apprentissage de l'utilisation des appareils électroménagers, découverte du quartier, des infrastructures sportives et de loisirs, travail sur le respect du voisinage, ...).

L'accompagnement des intervenants sociaux porte également si nécessaire sur l'aide à la perception de l'ADA. En effet, de nombreux ménages rencontrent des difficultés pour percevoir cette allocation, difficultés dans la mise en place, rupture, et ont besoin d'être soutenus dans leurs démarches pour faire valoir leur droit.

En l'absence d'ADA, afin de parvenir à répondre aux besoins essentiels des demandeurs d'asile, l'équipe du CADA se mobilise pour trouver des financements extérieurs en répondant à des appels à projet, afin par le biais de distribution de « kit de dépannage » de pouvoir maintenir un accueil de qualité, dans de bonnes conditions matérielles, répondant à des besoins primaires tout en garantissant une continuité du lien, indispensable dès l'accueil et tout au long du séjour.

➢ *L'âge des personnes accueillies*

Tranche d'âge	Nb Présents	*dont Nb Présents Femmes*	*dont Nb Présents Hommes*
Moins de 3 ans	**14**	*7*	*7*
Entre 3 et 17 ans	**48**	*26*	*22*
Entre 18 et 24 ans	**19**	*5*	*14*
Entre 25 et 34 ans	**37**	*15*	*22*
Entre 35 et 44 ans	**33**	*15*	*18*
Entre 45 et 54 ans	**11**	*5*	*6*
Plus de 55 ans	**4**	*1*	*3*

Le service a accueilli **65** enfants (mineurs ou majeurs rattachés) *(65 en 2023)* durant la procédure de demande d'asile du / des parents.

➢ *Les enfants*

o *Les enfants non scolarisés*

Les enfants non scolarisés fréquentent la halte-garderie de la Ritournelle au centre socio CAF de Lisieux ou des garderies à Caen. Nous accompagnons les familles dans toutes les démarches relatives à l'inscription.
Les bébés du cœur, l'espace bébé / maman de la Croix Rouge, le Secours Catholique sont des partenaires essentiels pour les familles avec de jeunes enfants. Leurs actions permettent aux demandeurs d'asile de pouvoir satisfaire aux besoins particuliers des nourrissons et enfants moins de 3 ans.

o *Les enfants scolarisés*

Nous accompagnons les familles qui le souhaitent lors des inscriptions ; nous leur présentons également les activités périscolaires et le fonctionnement de la cantine ainsi que les aides possibles (CCAS de Lisieux, tarifs de la ville de Caen).
Nous présentons aux familles les dispositifs de soutien scolaire et nous les encourageons à les utiliser.
Les enseignants des classes où sont accueillis les enfants des demandeurs d'asile verbalisent la richesse des apports de ces élèves pour la classe.

En 2024, le service n'a pas transmis de recueil d'informations préoccupantes aux services de l'enfance.

➢ *Les adultes*

Pour faciliter l'exercice des activités et la réalisation des démarches administratives, il est important que les personnes accueillies puissent se déplacer.
Sur Caen et Lisieux le CADA Itinéraires finance la moitié de la carte de bus des transports urbains.
Concernant toutes les démarches administratives (renouvellement de récépissé, retrait de recommandé) le CADA finance le transport aller / retour Lisieux / Caen pour les personnes hébergées à Lisieux.

En 2024, le service a transmis un signalement au procureur pour personne vulnérable

o *Les cours de français / la scolarité*

En 2024, **23** adultes ont suivi des cours de français par le Réseau d'échanges et de savoirs à Lisieux avec qui l'association Itinéraires a signé un conventionnement depuis plusieurs années. Le Réseau d'Echanges et de Savoirs dispense plusieurs cours par semaine au centre

socio CAF de Hauteville à destination des personnes accueillies au sein de l'Association. Le fonctionnement souple de cette association de bénévoles permet à chacun de trouver son rythme et des solutions particulières (ainsi pour une jeune mère de famille, les cours pourront se dérouler au domicile de celle-ci pendant que les enfants dorment).

Sur Caen, les principaux partenaires pour l'apprentissage du français sont la Voix des Femmes, l'ASTI, le PIAF, l'université.

- *Les activités sportives et culturelles*

Le sport

Au CADA Lisieux, les demandeurs d'asile ont pu bénéficier d'un créneau d'1 heure 30 hebdomadaire avec Cap Sport jusqu'en juin 2024.

Sur Caen, les personnes qui le souhaitent, sont orientées vers les différentes associations existantes.

Le CADA a favorisé l'inscription de demandeurs d'asile ou de leurs enfants à différents clubs sportifs.

- *Autres actions*

En 2024, nous avons organisé :

- Des repas partagés élaborés dans les cuisines des centres socio-CAF, où sont conviés l'ensemble des résidents ; ils ont eu lieu sur les territoires de Caen et Lisieux **(2)**
- Des activités foot/sport ont été organisées **(2)**
- Des sorties se sont déroulées tout le long de l'année :
  - ✓ Matchs de foot au stade de Caen 2 (27 et 28 personnes)
  - ✓ Match de Hockey (18 personnes)
  - ✓ Sortie parc public (10 personnes)

Pendant l'année 2024 :

Nous nous sommes inscrits dans la démarche d'amélioration continue de la qualité développée à Itinéraires.

En 2024, nous avons fait la promotion de l'utilisation de la fiche de signalement des plaintes, réclamations, des événements indésirables et événements indésirables graves.

- 3 signalements pour plaintes et réclamations ont été rédigés et traités en 2024,
- 1 signalement pour évènement indésirable a été rédigé et traité,
- 1 signalement pour évènement indésirable grave a été établi et transmis à la DDETS.

Nous avons mis en place un questionnaire préparatoire aux instances d'expression pour recueillir l'avis des personnes hébergées. Ce questionnaire traduit dans plusieurs langues, porte sur les conditions d'accueil et d'accompagnement au CADA et à l'HUDA. Son utilisation a facilité l'expression des personnes et permis une meilleure prise en compte de leur besoin.

Durant l'année, nous avons, sur la base d'un état des lieux de nos pratiques professionnelles, travaillé à renforcer le droit des personnes accompagnées. (Règlement de fonctionnement, autorisation du droit à l'image, protection des données …)

Pour 2025, nous envisageons :

Poursuivre notre inscription dans la démarche d'amélioration continue de la qualité d'Itinéraires notamment pour :

- Poursuivre la formalisation de nos procédures
- Améliorer l'utilisation de la fiche de signalement des plaintes, réclamation, Evènement Indésirable (EI) et Evènement Indésirable Grave (EIG)
- Développer un plan de prévention et gestion des risques de maltraitance
- Favoriser le questionnement éthique en travail social.

C P H Itinéraires

Centre Provisoire d'Hébergement

Lisieux

I. REGLEMENTATION

1. Le cadre législatif

Le CPH est géré par les textes législatifs suivants :

- Le code de l'action sociale et des familles et notamment ses articles :

  - L.313-1 à L.313-9 relatifs aux régimes d'autorisation ;
  - R.313-1 à R.313-10 et D.314-11 à D.313-14 relatifs aux conditions d'autorisation, de création, d'extension ou de transformation des établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
  - L.349-1 et suivants relatifs aux centres provisoires d'hébergement.

- La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,

- La loi n°2015-925 du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile,

- Le décret n°2016-253 du 2 mars 2016 relatif aux centres provisoires d'hébergement des réfugiés et des bénéficiaires de la protection subsidiaire.

- L'information du 18/04/2019 qui précise les conditions d'admission des bénéficiaires d'une protection internationale (BPI) dans le Centre Provisoire d'hébergement, les missions des centres ainsi que leur articulation avec les dispositifs existants.

2. L'orientation / l'admission

L'OFII est chargé de l'orientation vers le CPH. Le Directeur du CPH se doit de communiquer à l'OFII les places disponibles.

II. LES MISSIONS

- Le CPH a pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement linguistique, social, professionnel et juridique des personnes qu'il héberge, en vue de faciliter leur intégration. Pour ce faire, il renforce le maillage en réseau et développe les ressources mobilisables sur chaque territoire au profit des personnes accueillies.

- Le CPH peut organiser des actions d'information sur les droits et le statut des réfugiés sur les territoires. Il veille, sur chaque territoire, à faciliter l'intégration des personnes et pour cela développera un rôle d'animateur de réseau et d'informations. Dans cet objectif, les professionnelles du service ont des contacts réguliers avec de nombreux

partenaires du territoire. Ces liens sont des moments importants, ils permettent de mettre en avant les potentialités des personnes accueillies, de déconstruire des représentations négatives afin de lever les freins à leur intégration.

1. La situation géographique

Le siège du CPH est situé 210 rue d'Auge 14000 Caen.
Les bureaux du CPH sont situés au 24 rue Roger Aini à Lisieux.
Depuis septembre 2024, en lien avec le déploiement des logements du CPH sur le secteur de la Côte Fleurie, nous tenons une permanence le lundi toute la journée à la Mission Locale de la Baie de Seine située à Honfleur.

2. La population accueillie

Le CPH accueille tout ménage (homme, femme isolé(e)s ou famille) bénéficiant d'une protection internationale (réfugié ou protection subsidiaire) et étant reconnu comme vulnérable.

3. L'équipe

Direction	0.23 ETP
Chef de service	0.51 ETP
Comptabilité	0.35 ETP
Secrétariat	0.23 ETP
RH	0.24 ETP
Equipe éducative	4.00 ETP
Psychologue	0.30 ETP
Logistique	0.35 ETP
CUI – CAE logistique	0.49 ETP
Infirmière coordinatrice	0.29 ETP
Total	**6.99 ETP**

La constitution d'une équipe pluridisciplinaire a été un choix volontaire de l'association afin que les diverses compétences en présence se complètent et rendent plus efficaces l'accueil et l'accompagnement des personnes accueillies.
L'équipe éducative est composée d'une conseillère en économie sociale et familiale, de deux éducatrices spécialisées, d'une conseillère en insertion professionnelle et d'une apprentie en formation Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale. Ces personnes ont été recrutées avec une expérience d'accueil et d'accompagnement.
Conformément aux principes de fonctionnement de l'Association ITINERAIRES, une psychologue intervient tous les 15 jours sur le temps de réunion en soutien à l'équipe, ainsi qu'une infirmière une fois par mois.

L'équipe bénéficie de temps d'Analyse Des Pratiques Professionnelles, au rythme de 2 heures par mois (sur 10 mois).

Une démarche de formation continue est mise en place (formations individuelles ou collectives, conférences, etc.).

4. Son fonctionnement

L'équipe éducative est présente pour accueillir et accompagner les résidents dans leurs démarches d'insertion : travail, formation, logement, parentalité, loisirs, santé, droits sociaux afin que chaque ménage puisse concrétiser son projet et acquérir une autonomie aussi rapidement que possible.
L'équipe est mobile et se rend au minima une fois par semaine à Honfleur, à Mézidon-Vallée d'Auge, Dives sur Mer pour rencontrer les résidents et / ou les partenaires.

- **Le référent**

Un référent est désigné lors des réunions d'équipe. Le choix s'effectue en fonction du nombre de références de chaque travailleur social.
Le référent a un rôle important dans l'élaboration du projet individualisé avec les personnes accueillies. Il s'assure que le projet individualisé soit concrètement mis en œuvre. Il rend compte de l'avancée du projet lors des réunions. Il rencontre chaque ménage de manière régulière pour un entretien et participe à des temps de vie quotidienne et / ou de vie sociale.
Le choix de la référence (choix associatif) n'exclut pas le travail d'équipe, la prise de relai et la continuité par un autre membre de l'équipe dès que nécessaire.

- **Les réunions**

Les réunions hebdomadaires se déroulent le jeudi après-midi de 14 h 00 à 17 h 00. Animées par la cheffe de service, elles réunissent l'équipe pluridisciplinaire et la psychologue (une semaine sur deux) et l'infirmière (une fois par mois). Y sont traités la cohérence des interventions, les pratiques d'organisation du travail, le suivi des dossiers.
Une réunion trimestrielle a lieu une fois par trimestre ; la psychologue et l'infirmière assistent à toute la réunion ainsi que la direction. Y sont traitées des questions à caractère institutionnel : réflexion autour du projet de service, les pratiques, les évolutions, les articulations à l'interne et à l'externe, etc.

5. Les horaires

- L'équipe éducative intervient sur cinq jours, du lundi au vendredi avec une amplitude de 8h à 19h, avec la possibilité de travailler en soirée et le week-end, en fonction des nécessités du service et des spécificités du public accueilli.

- Les bureaux sont ouverts de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00, du lundi au vendredi, excepté le mercredi après-midi (accueil sur rendez-vous) et le jeudi après-midi (temps de réunion).

6. Formations et journées d'étude

- « Premiers secours en santé mentale » organisée par Promotion Santé Normandie (11 & 12 mars 2024) *(2 personnes)*
- « Formation initiale des sauveteurs secouristes du travail » (02 & 03 juin 2024) *(1 personne)*
- « Premiers secours en santé mentale » organisée par Promotion Santé Normandie (09 & 10 décembre 2024) *(2 personnes)*
- « Présentation de la plateforme réfugié » organisée par FTDA *(1 personne)*
- « Promouvoir la bientraitance : droits des personnes accompagnées et bonnes pratiques professionnelles » (10 et 11 juin 2024) (*3 personnes).*

7. Le parc de logements et les bailleurs publics

Aux locaux d'accueil, s'ajoutent 20 logements situés dans différentes villes du Pays d'Auge et de la Côte Fleurie captés auprès de bailleurs publics :

- 7 appartements à Lisieux
- 3 appartements à Mézidon-Canon
- 3 appartements à la Rivière Saint Sauveur
- 7 appartements à Honfleur.

En 2024, en lien avec la restructuration du territoire de Hauteville (Lisieux) nous avons été amenés à déplacer une partie de notre parc de logements vers la Côte Fleurie. 5 logements de type T4 ont été fermés à Lisieux, dans lesquels étaient hébergées 15 personnes.
Pour le relogement nous avons pu bénéficier de :

- 3 logements T3 à la Rivière Saint Sauveur par Immobilière Basse Seine
- 1 logement T4 et 1 T3 par Partélios à Honfleur
- 1 studio et 1 T3 par Logissia à Lisieux.

En 2024, nous avons également, pour faciliter l'intégration des personnes accueillies sur le territoire et faciliter le travail d'accompagnement, restitué le logement de Dives sur Mer au bénéfice d'un logement à Honfleur où le CPH était déjà implanté (9 appartements). L'intégration des personnes accueillies est facilitée à Honfleur par la présence sur le territoire du centre socio JSF où sont dispensés des cours de français, et où se côtoient de nombreuses personnes originaires de communautés différentes.

Les partenaires des différents territoires se sont engagés à faciliter l'intégration des personnes accueillies et mettent, si nécessaire, à disposition des locaux, aux plus proches des lieux de vie, afin de faire des entretiens individuels et des ateliers collectifs.
Nous entretenons des contacts réguliers avec les bailleurs pour faciliter l'accueil et l'intégration des personnes que nous hébergeons.

Ces appartements modulables, situés en diffus sur les différents territoires sont meublés et équipés d'appareil ménagers. L'ensemble des locaux et appartements sont conformes aux normes de sécurité, régulièrement entretenus par le personnel logistique et par les services techniques des bailleurs publics, dès que nécessaire.

8. Les partenariats

Le réseau partenarial est un outil essentiel dans l'accompagnement des personnes accueillies. Le CPH développe son propre réseau de proximité, il s'appuie sur celui établi par les différents services et structures de l'association implantées dans le Pays d'Auge.

Nos partenaires

Santé et accès aux soins

. CPAM – Cellule DETRES
. CMP et services spécialisés
. IRSA
. PASS de Lisieux
. Médecins généralistes et spécialistes
. Centres hospitaliers et cliniques
. Pharmacies et autres professionnels de santé

Administratif / procédure

. OFII
. Préfecture
. OFPRA
. Avocats
. Cabinets de traduction et d'interprétariat
. …

Social

. DDETS
. Associations caritatives de Lisieux (Resto du Cœur, Secours Populaire)
. USDA
. SAO, SAJD
. SAAS
. CAF
. Centres socioculturels (soutien scolaire, alphabétisation, …)
. CIDFF
. Municipalités et CCAS de Caen, Lisieux, Honfleur, Dives sur Mer, Mézidon-Canon
. Plateforme FAIR
. …

9. La confidentialité

L'équipe du CPH est soumise à l'obligation de discrétion : les informations recueillies par elle dans le cadre de l'accompagnement sont partagées et régulées en équipe (travailleurs sociaux, psychologue, chef de service). Depuis la loi du 26 janvier 2016, nous travaillons dans le cadre du secret partagé. Les personnes hébergées sont informées de ce cadre légal.

Conformément à l'art. 37/5 du Code Civil, l'équipe éducative peut être amenée à rédiger un signalement destiné à la Mission Protection de l'Enfance ou au Juge des Enfants, en cas de situation de danger constaté pour le(s) enfant(s). Les écrits sont lus à la personne et ses remarques y sont mentionnées avant l'envoi.

L'activité sur l'année – Mouvements et taux d'occupation :

Ces chiffres comprennent :

Effectif DNA + enfants nés pendant le séjour au CPH, membres de la famille arrivés dans le cadre de la réunification familiale

	Présents	**Accueils**	**Départs**
Femmes seules	**15** *(12 en 2023)*	**3** *(9 en 2023)*	**10** *(1 en 2023)*
Hommes seuls	**38** *(29 en 2023)*	**21** *(13 en 2023)*	**16** *(12 en 2023)*
Femmes avec enfants	**4** *(7 en 2023)*	**1** *(6 en 2023)*	**0** *(1 en 2023)*
Hommes avec enfants	**0** *(2 en 2023)*	**0** *(0 en 2023)*	**0** *(0 en 2023)*
Couples sans enfant	**1** *(2 en 2023)*	**0** *(2 en 2023)*	**0** *(0 en 2023)*
Couples avec enfants	**8** *(11 en 2023)*	**4** *(3 en 2023)*	**2** *(7 en 2023)*
Total ménages	**66** *(57 en 2023)*	**29** *(29 en 2023)*	**28** *(21 en 2023)*
Total enfants	**37** *(46 en 2023)*	**16** *(15 en 2023)*	**8** *(29 en 2023)*
Total personnes	**112** *(120 en 2023)*	**49** *(51 en 2023)*	**38** *(57 en 2023)*

Capacité	69
Journées réalisées	**25 849 journées**
Effectif moyen	70.6 personnes
Taux d'occupation	**102.36 %**

	2024	*2023*
Taux de rotation	**0.69**	*0.82*

L’activité mois par mois – Mouvements et taux d’occupation

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Journées réalisées	2108	2072	2285	2001	2075	2115	2156	2221	2160	2232	2168	2256
Taux global	98.55	103.55	106.83	96.67	97.01	102.17	100.79	103.83	104.35	104.35	104.73	105.47

Le taux d’occupation tient compte de l’ensemble des personnes hébergées au CPH, y compris les enfants nés au CPH et les personnes arrivées dans le cadre de la réunification familiale qui n’ont plus été comptabilisés par l’OFII à compter de 2023 pour les naissances et de février 2024 pour les réunifications familiales.

Ces personnes sont au nombre de 10 en 2024 :

- 5 enfants nés durant le séjour de leur parent au CPH (2 en 2023, mars 2024, juin 2024, novembre 2024)
- 5 personnes arrivées dans le cadre de la réunification familiale

Janvier 2024 + 2 naissances
Février à avril 2024 + 7 (5 personnes arrivées dans le cadre de la réunification familiale, 2 naissances)
Avril 2024 départ du CPH de 3 adultes et 4 enfants, (arrivés dans le cadre de réunification familiale + naissance) présence + 2 naissances
Mai, Juin 2024 + 2 naissances
Juillet à novembre 2024 + 3 naissances
Décembre 2024 DNA + 4 naissances

L’activité mensuelle met en évidence que nous atteignons un taux d’occupation de 100 % dès lors qu’il n’y a pas de départ et d’arrivée au CPH. Les mouvements génèrent de fait, des périodes de sous occupation.

En lien avec l’OFII, nous sommes particulièrement attentifs à réduire les délais d’orientation.

Les durées de prise en charge

	% de Sortants	Nb de Ménages sortants
< 8 jours	*0 %*	**0**
8 jours à 1 mois	*0 %*	**0**
1 à 6 mois	*5.3 %*	**1**
6 à 12 mois	*26.3 %*	**10**
12 à 18 mois	*42.1 %*	**11**
18 mois à 2 ans	*5.3 %*	**2**
2 à 3 ans	*18.4 %*	**3**
3 à 4 ans	*0 %*	**0**
> 4 ans	*2.6 %*	**1**
Total	***100***	**28**

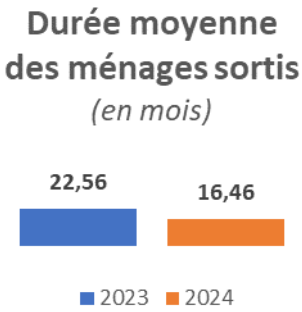
Sur les **4** séjours de deux ans et plus *(9 en 2023)* :

- 1 concerne un jeune homme de 20 ans à son accueil, pour lequel la stabilisation de ses ressources financières était un préalable à sa sortie. L'accompagnement mis en place a porté principalement sur les difficultés de compréhension qu'il rencontrait tant au niveau du fonctionnement des institutions que de l'apprentissage du français.

- 1 concerne une personne qui, malgré une situation d'emploi, ne parvenait pas à accéder au logement sur le territoire d'Honfleur. Seule l'obtention d'un CDI a permis que sa situation se débloque.

- 2 concernent 2 ménages : famille de 9 personnes + 1 ascendant pour qui l'attribution d'un logement a pris beaucoup de temps du fait de la composition familiale ; à cela s'est ajouté un blocage des allocations familiales au moment de la sortie de la famille qui s'est trouvé solutionné tardivement.

Durées moyennes de séjour – ménages sortis dans l'année



Pour 2024, cette moyenne est établie sur la base de **28** ménages sortis.

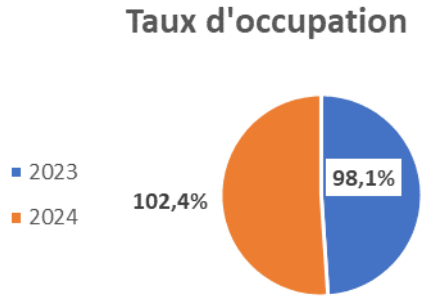
Soit selon la composition des ménages :

- Durée moyenne femmes sans enfant : **14.9 mois** *(10.13 mois en 2023)*
- Durée moyenne femmes avec enfants : **0 mois** *(27.18 mois en 2023)*
- Durée moyenne hommes seuls : **16 mois** *(27.06 mois en 2023)*
- Durée moyenne couples avec enfants : **27 mois** *(15.96 mois en 2023)*

La durée moyenne globale de séjour a diminué en 2024. Beaucoup des sorties 2024 ont eu lieu le premier semestre en lien avec des actions engagées en 2023.

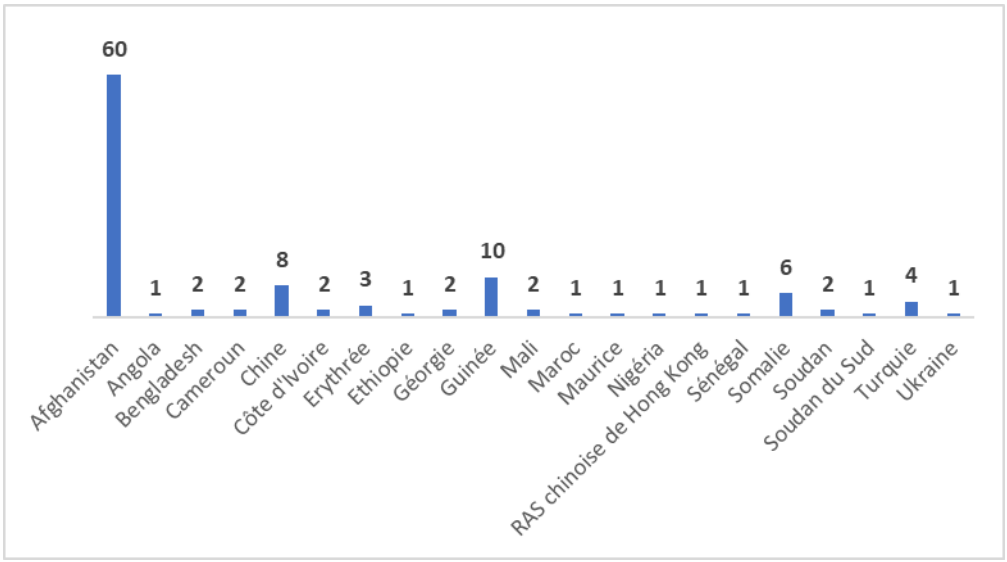
Nous constatons en 2024 une difficulté plus grande d'accès au logement et à l'hébergement. Les dispositifs sont saturés.

Fin 2024, 16 ménages sont présents au CPH depuis plus d'un an, aucun depuis plus de deux ans.

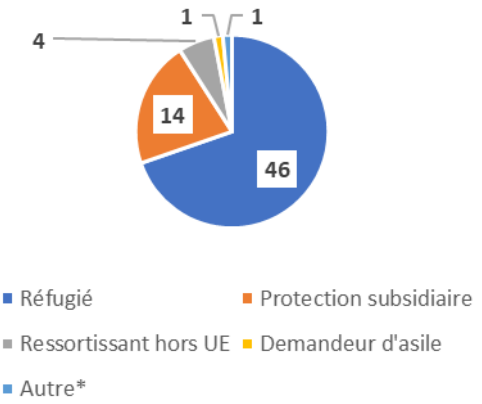


Soit **25 849** journées réalisées en 2024 *(24 703 en 2023)*

- Nationalité des personnes présentes en 2024 (adultes + enfants)



- Statut à l'accueil des adultes présents en 2024

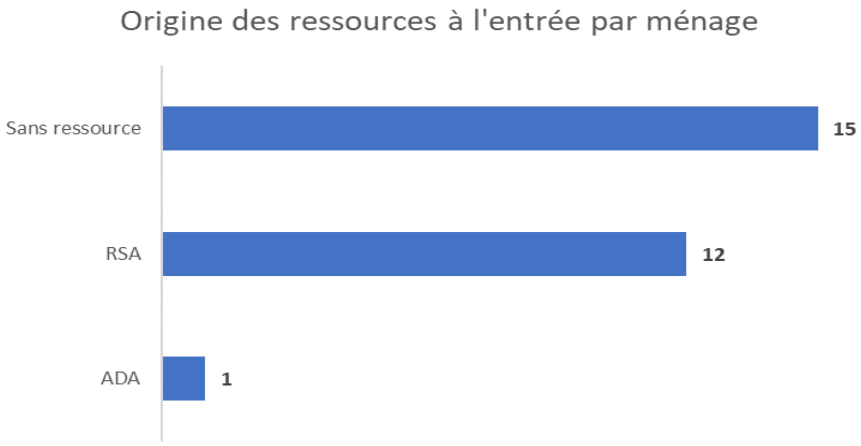


**Autre : membre de la famille d'une personne réfugiée*

Les ressortissants hors UE correspondent aux personnes venues rejoindre leur famille dans le cadre de la réunion familiale, soit avant l'arrivée de la famille au CPH ou pendant son séjour. Pour certaines d'entre elles, des demandes d'asiles ont été déposées et traitées lors de cette période.

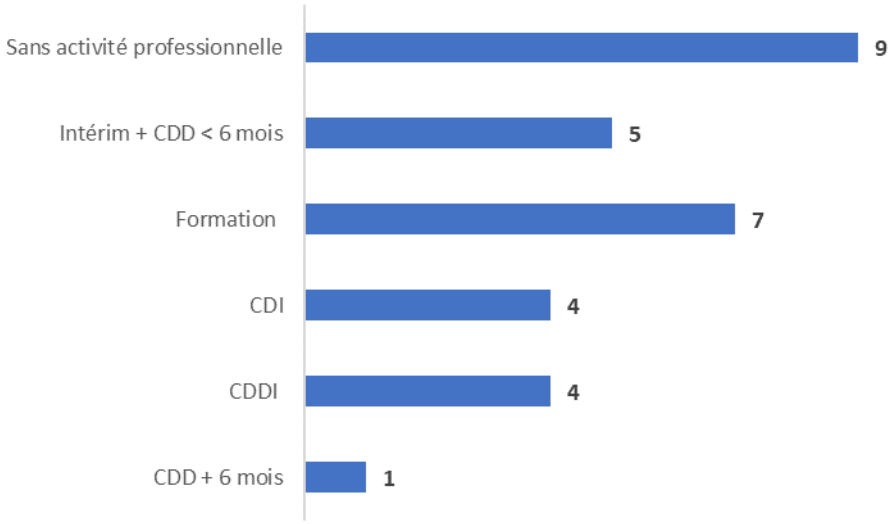
PERSONNES SORTIES EN 2024

- Ressources



Les ménages identifiés sans ressource à l'entrée sont 9 jeunes de moins de 25 ans ; les autres étant en attente de ressources (transfert de département ou droits en attente d'ouverture).

- Situation professionnelle à la sortie



9 personnes sont sans activité professionnelle au moment de leur sortie :

- 3 femmes au foyer
- 2 femmes en recherche d'emploi
- 3 hommes en recherche d'emploi
- 1 personne retraitée

5 personnes sont en formation rémunérée à leur sortie :

- ACSEA (bâtiment (1), réceptionniste (1), savoirs essentiels (3)).

2 personnes suivent des cours à la faculté :

- Médecine (1)
- Français (1)

14 personnes sont sorties du CPH en situation d'emploi :

- 4 CDI en restauration
- 4 CDDI :
  → ASTA (textiles (2), espaces verts (1)
  → Bac Environnement (1)
- 1 CDD clause sociale bâtiment
- 5 CDD intérim : manœuvre, équipier de collecte, restauration.

Sur les 30 personnes sorties en 2024, **9** avaient moins de 25 ans à leur accueil et **5** à leur départ :

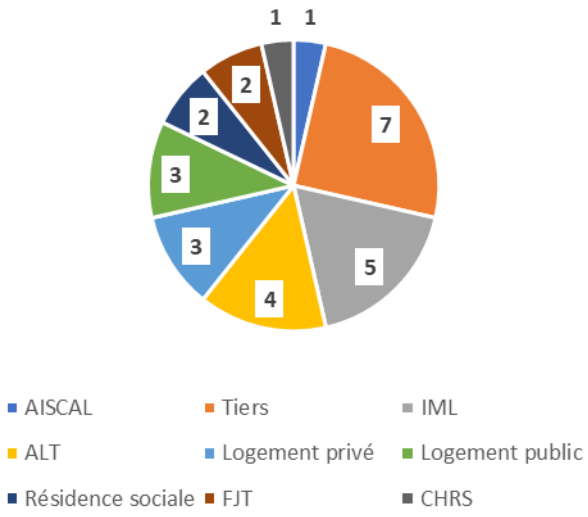
- **1** homme seul : en CDI employé restauration, chez un tiers
- **1** homme seul : CDD < 6 mois manœuvre en bâtiment, FJT Lisieux
- **1** homme seul : CDD < 6 mois agent de restauration, ALT Itinéraires
- **1** homme seul : formation # avenir GRETA, ALT Itinéraires
- **1** homme seul : CDDI agent polyvalent espace vert ASTA, IML Itinéraires

▪ Formations pendant l'accompagnement au CPH

→ Nombre d'heures de cours OFFI

- 100 heures : **7** personnes
- 200 heures : **3** personnes
- 400 heures : **6** personnes
- 600 heures : **8** personnes
- N'ont pas bénéficié de cours OFII : **6** personnes (dispensées)

▪ Situation hébergement ou logement à la sortie



AISCAL

- **1** femme seule

Tiers

- **4** hommes seuls et **3** femmes seules

CHRS

- **1** femme seule

FJT

- **2** hommes seuls

IML

- **1** homme seul parc public INOLYA
- **1** femme seule parc public INOLYA
- **1** homme seul CCAS Lisieux
- **1** homme seul Itinéraires
- **1** femme seule Itinéraires

ALT

- **3** hommes seuls
- **1** femme seule

Parc privé

- **2** hommes seuls
- **1** femme seule

Parc public

- **2** hommes seuls
- **1** femme seule

Résidence sociale

- **2** hommes seuls

- Pays d'origine des ménages sortis en 2024

Pays d'origine	Composition familiale
Afghanistan	11 hommes seuls 1 femme seule 2 couples avec enfants
Bangladesh	1 homme seul 1 femme seule
Cameroun	1 femme seule
Chine	3 femmes seules 1 homme seul
Erythrée	1 homme seul
Géorgie	1 femme seule
Mali	1 femme seule 1 homme seul
Maroc	1 femme seule
RAS chinoise de Hong Kong	1 homme seul
Somalie	1 femme seule
Total	**28**

- Statut des ménages sortis en 2024 selon leur nationalité

Nationalité	Statut
Afghanistan	6 protections subsidiaires 8 réfugiés
Bengladesh	2 réfugiés
Cameroun	1 réfugié
Chine	4 réfugiés
Erythrée	1 réfugié
Géorgie	1 réfugié
Mali	1 réfugié 1 protection subsidiaire
Maroc	1 réfugié
RAS chinoise de Hong Kong	1 réfugié
Somalie	1 protection subsidiaire

1. L'accueil

« Les réfugiés représentent des populations vulnérables au regard de leur parcours personnels et de la distance qu'ils peuvent avoir avec la société et la culture française ». Le CPH peut être considéré comme un sas entre la situation, de demandeur d'asile et celle de réfugié, nouvellement acquise.
L'accueil et l'accompagnement dans le cadre de la mission CPH sont assurés en vertu des principes de neutralité, de protection, d'égalité et de respect des personnes. L'exercice des droits et des libertés individuelles est garanti, dans le respect de la Chartre des droits et des libertés de la personne accueillie.
Toute personne étant sujet de son histoire, l'accompagnement mise sur les capacités des personnes à développer leurs propres ressources, leurs capacités d'initiative et leurs possibilités à bâtir un projet de vie.
Un accompagnement individualisé décliné dans le contrat personnalisé est mis en place.

La personne est accueillie individuellement par un professionnel aux bureaux situés Rue Roger Aini. Ce temps permet de lui expliquer le fonctionnement de la structure. Ensuite, elle est accompagnée physiquement à l'appartement mis à sa disposition. Cet accueil se veut rassurant afin de poser les premières bases de la relation de confiance.

Un état des lieux d'entrée et un inventaire sont faits avec la personne accueillie. Des clefs, un règlement de fonctionnement et un livret d'accueil sont remis avant de laisser la personne se poser et prendre possession des lieux.

- **Les dossiers**

Un dossier rassemblant l'ensemble des documents concernant chaque ménage hébergé est constitué au moment de l'accueil.

Les dossiers individuels des résidents sont conservés dans les bureaux du service dans des armoires accessibles au personnel. Le dossier est composé de plusieurs sous-dossiers :

- Projet individualisé
- Identité
- CAF
- Pôle Emploi
- Formation
- Santé (ne contient que les éléments administratifs)
- Courrier divers (contient les démarches réalisées à la demande des personnes)
- Parentalité
- Suivi CPH
- Logement

2. L'accompagnement

Il s'appuie sur la force du ménage, sur ses demandes, sur son adhésion au projet personnalisé rédigé conjointement.

Il se décline de la façon suivante :

a) Assurer l'accès aux droits fondamentaux ainsi qu'aux allocations et prestations auxquelles ils peuvent prétendre

Les bénéficiaires de la protection internationale ont, en vertu de la convention de Genève de 1951 et des dispositions législatives, accès à l'ensemble des droits sociaux garantis pour les citoyens français. Le CPH a ainsi pour rôle de les accompagner afin qu'ils connaissent ces droits et puissent s'en saisir.

Le référent s'assurera de la compréhension des documents utilisés et effectuera avec la personne les différentes démarches nécessaires (documents d'état civil, CAF, CPAM, Pôle Emploi…) afin que celle-ci puisse effectivement prétendre aux droits alloués. Recours à un interprète si besoin.

b) Accompagner vers l'accès aux soins et à la santé

Ce domaine est important d'autant que les personnes peuvent avoir subies des violences physiques et / ou psychologiques importantes et traumatisantes.

- Ouverture et mise en place effective des droits à la couverture sociale.
- Orientation vers les professionnels de santé adaptés selon les besoins repérés.
- Accompagnement physique si nécessaire.

Nous accompagnons l'ensemble des personnes accueillies pour leur demande de renouvellement de CSS.
Le numéro provisoire de sécurité sociale ne permet pas d'avoir une carte vitale et de remplir les dossiers administratifs en ligne. Le service est en contact avec la Cellule DETRES concernant ces dossiers.
Toutes les personnes accueillies au CPH sont informées de l'existence du bilan IRSA.
9 des personnes sorties en 2024 ont réalisé un bilan IRSA.
Des orientations ont été faites vers différents spécialistes, centre médico-psychologique, EPSM, maison des addictions, orthopédie, dentiste.
1 des personnes sorties en 2024 a subi une intervention chirurgicale durant leur séjour au CPH.
Chaque intervention est prévue et organisée en amont par l'équipe des intervenantes du CPH (organisation logistique, garde des enfants, transports, interprétariat, ...).

L'insuffisance de médecins généralistes sur le territoire de Lisieux rend l'accompagnement vers la santé difficile et oblige à une orientation des personnes vers les services d'urgence de l'hôpital et les médecins généralistes des villes aux alentours.
Lors des premiers rendez-vous, nous réalisons les accompagnements physiques des personnes si nécessaire.
Notre service oriente régulièrement les personnes accueillies vers le CMP de Lisieux.

En 2022, l'équipe pluridisciplinaire s'est enrichie d'une infirmière coordinatrice à temps partiel pour soutenir l'accompagnement aux soins et à la santé des personnes accueillies.
Pour ses interventions, deux temps hebdomadaires ont été repérés, soit 2 demies journées.

Ses missions sont :

- Apporter un éclairage sur la situation de santé des résidents suivis par le CPH,
- Réaliser un point santé régulier sur chaque résident suivi par le CPH auprès du travailleur social référent,
- Rencontrer les nouvelles admissions de résidents CPH et réalisation d'un entretien de santé,
- Rencontrer les résidents du CPH avec une problématique de santé pour les étayer, leur apporter des explications et ainsi consolider la bonne compréhension.
- Participer à l'éducation thérapeutique afin de préserver la santé, éviter les complications et éviter les ruptures de soins ou de traitements,
- Coordonner, en collaboration avec les travailleurs sociaux référents, le parcours de soins du résident,
- Accompagner, en l'absence de disponibilité de travailleur social référent, aux rendez-vous médicaux,
- Mener des actions de promotion de la santé,
- Participer mensuellement aux réunions de l'équipe CPH,

Modalités d'intervention et organisation :

- Deux temps repérés hebdomadaires, soit 2 demi-journées.
- Organisation de rendez-vous d'entretien de santé, soit au bureau de l'infirmière coordinatrice ou bien en visite à domicile accompagnée du travailleur social référent.

Temps d'échange pour la réalisation d'un point santé régulier sur les résidents avec le travailleur social référent.

<u>Pour l'année 2024</u> :

Sur cette période, **29** rencontres individuelles avec des résidents du CPH ont été proposées.

Parmi celles-ci :

- 25 entretiens suite à une admission au CPH pour faire un point global sur la santé,
- 4 personnes accompagnées ne se sont pas présentées au rendez-vous proposé.

L'objectif de ces entretiens santé est d'avoir une photographie globale des antécédents médicaux des personnes accompagnées et de recenser les problématiques de santé actuelle non réglées et / ou non suivies.

Proposition est faite aux personnes accompagnées d'une orientation vers des professionnels de santé ou bien vers des partenaires locaux (Ex : IRSA, centre de vaccinations, …) pouvant apporter un éclairage sur la situation de santé.

Les entretiens se font majoritairement en collaboration avec un cabinet d'interprétariat téléphonique sauf pour les résidents francophones.

Suite à cet entretien santé et avec l'accord du résident reçu, un lien est fait avec la travailleuse sociale référente pour faire un retour sur la rencontre et des orientations proposées et acceptées par le résident pour une prise de rendez-vous.

Parallèlement à l'arrivée d'une infirmière coordinatrice, nous avons repensé les missions de la psychologue au CPH et élargi son champ d'intervention.
En 2024, l'intervention de la psychologue a pu avoir lieu au sein des bureaux du CPH comme directement au sein du domicile des résidents. La psychologue a réalisé **11** entretiens uniques, **3** accompagnements (à partir de 2 rencontres) et **3** rendez-vous d'accueil.

c) Faciliter l'accès à une formation linguistique

L'accès à une formation linguistique est primordial afin que la personne puisse comprendre, se faire comprendre et échanger avec autrui. Pour ce faire, un travail en partenariat avec les organismes, les réseaux, les médiathèques et les bénévoles repérés sur chaque territoire est effectué.

A Lisieux, l'OFII organise des cours de français obligatoires. Ils sont dispensés par l'organisme de formation « Education et Formation ».

Lorsque les personnes ont commencé leurs cours à Caen ou à Alençon, le transfert de leur dossier à Lisieux est organisé.

En dehors des cours de l'OFII, les personnes hébergées au CPH peuvent à Lisieux, bénéficier des cours des bénévoles du Réseau d'Echange de savoirs (une convention a été signée avec cette association).

A Honfleur, des cours de la plateforme d'intégration socio-professionnelle du centre JSF sont proposés (une convention a été signée avec cet organisme).

En 2024,

- **4** personnes ont bénéficié de la plateforme d'intégration à Honfleur
- **2** personnes ont suivi les ateliers langues à JSF
- **1** personne a suivi les cours de français du réseau d'échange de savoir à Lisieux.

d) Assurer l'accompagnement dans les actes de la vie

- Des ateliers « droits et obligations en France », « entretien du logement », « cuisine », « bien-être », « connaissance des ressources du territoire », « accès au logement » sont mis en place par l'équipe éducative avec les ménages accueillis. Il s'agit d'une aide à la compréhension au mode de vie en France. Ces ateliers se déroulent au CPH et sont ouverts à l'ensemble des résidants.

- *Accompagnements individuels :*

    - Recherche et souscription de forfait internet : aide à l'installation des applications CAF et Pôle Emploi sur les téléphones portables des résidents et explication du fonctionnement.
    - Aide à l'utilisation des cartes bancaires.

- *Aide au transport :*

Lorsque les personnes sont sans ressource, elles bénéficient à Lisieux d'une aide du CCAS. Par ailleurs, le CPH finance l'ensemble des trajets indispensables à l'insertion sociale et professionnelle.

Pendant l'année 2024, les personnes accueillies au CPH ont été orientées vers les associations caritatives, l'ANAEF (Mézidon), les Resto du Cœur (Lisieux, Mézidon), la Croix Rouge, le Secours Populaire (Lisieux), le CCAS de Honfleur, l'Epicerie solidaire.

e) Accompagner vers des actions d'insertion par l'accès à l'emploi et/ou la formation professionnelle

Ce travail nécessite une réelle connaissance des partenaires à mobiliser sur chaque territoire : Pôle Emploi, les Missions Locales, les centres de formations, les organismes d'insertion, l'Education Nationale, etc.

Le référent accompagne physiquement sur les premiers rendez-vous, si besoin, et travaille en lien étroit avec le prestataire afin de faire le point régulièrement sur la situation. Une attention sera portée sur la reconnaissance des diplômes et de l'expérience professionnelle acquise.

En 2024, le CPH a participé aux réunions trimestrielles de la Plateforme d'intégration d'Honfleur dont bénéficient des résidents du CPH. Cette réunion rassemble, JSF, Pôle Emploi, la Mission Locale, le PLIE, les associations intermédiaires, ….

f) Assurer la domiciliation des bénéficiaires et leur délivrer l'attestation afférente

L'équipe effectue avec le bénéficiaire son changement d'adresse et veille si nécessaire à lui délivrer une attestation d'hébergement.

g) Assurer le soutien à la parentalité

- Par l'accompagnement à la scolarisation des enfants
- Par une attention régulière à la vie de l'enfant,
- Par le rappel du droit et devoir des parents en France,
- Par la vigilance au respect mutuel,
- Par le rappel du droit des enfants en France.

En 2024, aucun recueil de situation préoccupante n'a été transmis au service de la protection de l'enfance.

h) Accompagner à la vie sociale et à l'insertion dans le tissu social par des actions de coopération avec les acteurs locaux

Persuadée de l'importance de l'inscription sur un territoire, l'équipe s'informe des possibilités offertes dans chaque ville, les fait connaître aux ménages. L'équipe encourage les ménages à participer à ces différentes manifestations et peut les accompagner.

Différentes activités proposées par les résidents sont mises en place et accompagnées par l'équipe du CPH, un samedi par mois.

i) Accompagner vers l'insertion par le logement les bénéficiaires et préparer leur sortie

L'équipe veille à ce que la situation de la personne soit à jour afin que celle-ci puisse accéder à son propre logement en toute sécurité (connaissance des dispositifs, des droits, constitution de dossiers, suivi, règles de vie, droits et obligations d'un locataire, etc.).

Les démarches et visites d'habitation sont faites avec le référent.

Une mesure d'ASLL ou d'AVDL peut être demandée si besoin. Pour les personnes sorties 2024, le service logement d'ITINERAIRES a assuré cette continuité d'accompagnement.

- 3 ASLL suivies par le service logement ITINERAIRES
- 4 ASLL/ALT par le service logement ITINERAIRES
- 1 AVDL BPI par le service logement ITINERAIRES.

j) Accompagner à la gestion financière

- Veiller au paiement de la participation de la caution, de la cantine, etc.
- Une aide alimentaire de 33 € pour une personne isolée et de 33 € par adulte et de 28 € par enfant pour les familles peut être donnée aux personnes sans ressource.
- Toutes les personnes sont accompagnées pour ouvrir un compte bancaire et obtenir une carte de paiement. Nous avons développé un partenariat avec les agences

bancaires (référent nommé pour le suivi de ces dossiers qui demande lors de l'ouverture des connaissances spécifiques).

- Un partenariat s'est établi avec la poste de Lisieux où un professionnel a été « dédié » au traitement du dossier des personnes accueillies au CPH. Cette organisation garantit dorénavant un traitement rapide des dossiers notamment lors des transferts des comptes déjà ouverts.

3. La participation financière

Conformément à l'arrêté du 13 mars 2002, une participation pécuniaire est demandée à toute personne disposant de ressources. Il est naturellement entendu que les conditions de ressources ne sont pas un pré-requis pour bénéficier d'un hébergement au CPH.

Le montant demandé s'élève à 10 % des ressources. Une caution de 50 € est demandée pour une personne seule et de 150 € pour une famille.

Le règlement des participations est acquitté régulièrement par la quasi-totalité des personnes hébergées au CPH.

La loi de janvier 2002 qui réforme la loi de 1975 sur les établissements sociaux et médico-sociaux promotionne le droit des usagers et oblige les établissements et services à réfléchir et mettre en place des instances d'expression et de participation.

Les réunions des groupes d'expressions se tiennent à Lisieux et à Honfleur, l'équipe veille au transport des personnes et un interprète peut être sollicité si besoin.

Les principaux thèmes abordés lors de ces rencontres sont :

- Les cours de français,
- Les activités sportives et culturelles,
- L'accès aux ressources,
- La mobilité.

En 2024, quatre groupes d'expression se sont déroulés à Lisieux (2), et à Honfleur (2) dans les locaux du centre Socio JSF

Pendant l'année 2024 :

Nous nous sommes inscrits dans la démarche d'amélioration continue de la qualité développée à Itinéraires.

En 2024, nous avons fait la promotion de l'utilisation de la fiche de signalement des plaintes, réclamations, des événements indésirables et événements indésirables graves.

- Aucun signalement pour plaintes et réclamations n'a été rédigé en 2024.
- 2 signalements pour évènement indésirable ont été rédigés et traités.
- Aucun signalement pour évènement indésirable grave a été établi et transmis à la DDETS.

Nous avons mis en place un questionnaire préparatoire aux instances d'expression pour recueillir l'avis des personnes hébergées. Ce questionnaire traduit dans plusieurs langues, porte sur les conditions d'accueil et d'accompagnement au CPH. Son utilisation a facilité l'expression des personnes et permis une meilleure prise en compte de leur besoin.

Durant l'année, nous avons, sur la base d'un état des lieux de nos pratiques professionnelles travaillé à renforcer le droit des personnes accompagnées. (Règlement de fonctionnement, autorisation du droit à l'image, protection des données …)

Pour 2025, nous envisageons :

Poursuivre notre inscription dans la démarche d'amélioration continue de la qualité d'Itinéraires notamment pour :

- Poursuivre la formalisation de nos procédures
- Améliorer l'utilisation de la fiche de signalement des plaintes, réclamation, Evènement Indésirable (EI) et Evènement Indésirable Grave (EIG)
- Développer un plan de prévention et gestion des risques de maltraitance
- Favoriser le questionnement éthique en travail social

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	**Promouvoir l'utilisation de la fiche signalement des plaintes et des réclamations**
Service ou établissement	CADA/HUDA
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	
Objectif de l'action	Traiter tous les évènements relevant de la fiche de signalement suivant la procédure établie
Professionnels concernés	L'équipe du CADA/HUDA
Moyens mobilisés	Information : - Des équipes, des nouveaux intervenants (livret et entretien d'accueil) - Des personnes accueillies, document en libre-service et remis lors de l'admission - Promotion de l'utilisation de l'outil en réunion d'équipe
Calendrier	2nd semestre 2024
Modalités de suivi de l'évaluation	Point du nombre de recueils traités en réunion trimestrielle et des suites données. Bilan en décembre 2024
Résultats attendus	Démarche d'amélioration continue de la qualité visant à favoriser la bientraitance des salariés et des personnes accueillies / accompagnées.

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	**Groupe d'expression des personnes accueillies**
Service ou établissement	CADA/HUDA
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	
Objectif de l'action	S'assurer pour les personnes accueillies / accompagnées d'espace de parole. Recueillir l'avis des personnes accueillies sur leurs conditions d'hébergement / d'accompagnement et le fonctionnement du service en vue d'amélioration. Apporter une réponse aux questions soulevées, aux propositions faires.
Professionnels concernés	L'équipe du CADA/HUDA
Moyens mobilisés	Création d'un questionnaire distribué en amont de chaque groupe d'expression et traduit en plusieurs langues en 2023. Communication orale et écrite pour informer de l'instance. Communication et suivi des réponses apportées.
Calendrier	Groupes d'expression 1/02/24 Honfleur 25/04/24 Lisieux 26/09/24 Honfleur 21/11/24 Lisieux Réunions trimestrielles
Modalités de suivi de l'évaluation	Compte rendu de la réunion d'expression Réunion d'équipe Bilan annuel des demandes formulées et des réponses apportées Bilan fin 2024
Résultats attendus	Favoriser l'expression de la parole des personnes accueillies / accompagnées et sa prise en compte. Amélioration des conditions d'accueil et d'accompagnement des personnes accueillies.

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	**Les droits des personnes accueillies et accompagnées**
Service ou établissement	CADA/HUDA
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	ORS - CREAI
Objectif de l'action	Etablir un état des lieux de nos pratiques professionnelles concernant les droits des personnes accompagnées, afin de les inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.
Professionnels concernés	Professionnels du service
Moyens mobilisés	Etat des lieux en équipes (2023/2024) Formation à la promotion de la Bientraitance Enquête de satisfaction pour recueillir directement l'avis des personnes concernées (2026)
Calendrier	Etat des lieux fin 2023 Actions correctives 2023/2024 Poursuite en 2025/2026
Modalités de suivi de l'évaluation	Bilan fin 2024 des constats et des actions correctives proposées et suivi en RT 2025/2026
Résultats attendus	Meilleure prise en compte des droits des personnes accueillies au sein du service.

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	**Coffre-fort numérique**
Service ou établissement	CADA/HUDA
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	Reconnect
Objectif de l'action	Permettre à l'ensemble des personnes accueillies au CADA/HUDA de bénéficier du coffre-fort numérique relié à leur dossier dématérialisé pour garantir la sécurité de leurs données personnelles dans une logique de parcours.
Professionnels concernés	L'équipe du CADA Reconnect
Moyens mobilisés	Présentation du dispositif aux professionnels et aux personnes accueillies/accompagnées par Reconnect. Temps dédié par les professionnels à la présentation du dispositif et à l'accompagnement pour l'ouverture du coffre-fort auprès des personnes accompagnées.
Calendrier	2nd semestre 2024, 2025
Modalités de suivi de l'évaluation	Point régulier en réunion d'équipe sur le nombre de coffre-fort ouvert et bilan fin 2025
Résultats attendus	Appropriation de cet outil par un grand nombre de personnes pour permettre un accès sécurisé à leurs données à tout moment.

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	**Questionnaire de satisfaction**
Service ou établissement	CADA/HUDA
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	
Objectif de l'action	S'assurer pour les personnes accueillies / accompagnées d'espace de parole. Recueillir l'avis des personnes accueillies sur leur conditions d'hébergement / d'accompagnement et le fonctionnement du service en vue d'amélioration. Apporter une réponse aux questions soulevées, aux propositions faites.
Professionnels concernés	L'équipe du CADA/HUDA
Moyens mobilisés	Création d'un questionnaire de satisfaction Remise du document aux personnes accueillies avec explication
Calendrier	Création du questionnaire et de son protocole d'utilisation en 2025 Mise en circulation en 2026
Modalités de suivi de l'évaluation	Travail du document en réunion d'équipe courant 2025 Présentation de l'outil en RT fin 2025 Mise en service auprès des personnes sortantes en 2026 RT fin 2026 présentation de l'analyse des questionnaires et des réponses à apporter
Résultats attendus	Favoriser l'expression de la parole des personnes accueillies / accompagnées et sa prise en compte.

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	**Promouvoir l'utilisation de la fiche signalement**
Service ou établissement	CADA/HUDA
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	
Objectif de l'action	Traiter tous les évènements relevant de la fiche de signalement suivant la procédure établie
Professionnels concernés	L'équipe du CADA/HUDA
Moyens mobilisés	Information : - Des équipes, des nouveaux intervenants (livret et entretien d'accueil) - Des personnes accueillies, document en libre-service et remis lors de l'admission - Promotion de l'utilisation de l'outil en réunion d'équipe
Calendrier	2nd semestre 2024
Modalités de suivi de l'évaluation	Point du nombre de recueils traités en réunion trimestrielle et des suites données. Bilan en décembre 2024
Résultats attendus	Démarche d'amélioration continue de la qualité visant à favoriser la bientraitance des salariés et des personnes accueillies/accompagnées

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	**Prévention des risques de maltraitance et de violence**
Service ou établissement	CADA/HUDA
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	Direction
Objectif de l'action	Prévenir les risques de maltraitance et de violence au sein du service
Professionnels concernés	L'équipe du CADA / HUDA
Moyens mobilisés	Réunion d'équipe, analyse des situations déjà rencontrées et des mesures correctives Support de la fiche de signalement pour alimenter le document Compléter le plan de gestion des risques de violence et de maltraitance
Calendrier	2nd semestre 2024 (listing des situations à risques et mesures établies) 2024/2025 retour des fiches de signalement pour alimenter le document.
Modalités de suivi de l'évaluation	Réunion d'équipe 1er bilan réunion trimestrielle fin 2024 Présentation en RT du premier trimestre 2025 du document complété.
Résultats attendus	Mise en place de la démarche d'amélioration continue de la qualité visant à favoriser la bientraitance des salariés et des personnes accueillies / accompagnées

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	**Le règlement de fonctionnement**
Service ou établissement	CADA/HUDA
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	Document OFII
Objectif de l'action	Réviser les règlements de fonctionnement du CADA et de l'HUDA sur les bases de l'arrêté du 19 juin 2019
Professionnels concernés	Professionnels du service
Moyens mobilisés	Temps d'échange en équipe pour actualiser les documents, notamment concernant les consignes de sécurité.
Calendrier	2ème semestre 2024
Modalités de suivi de l'évaluation	Présentation fin 2024 en réunion trimestrielle puis au CSE
Résultats attendus	Mise en conformité du document et prise en compte de la sécurité des personnes accueillies.

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	**Rapprochement Vie et Partage**
Service ou établissement	CADA/HUDA
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	Vie et Partage Direction
Objectif de l'action	Favoriser la rencontre des équipes avant la fusion de Vie et Partage avec Itinéraires pour permettre une meilleure connaissance mutuelle Partir de l'intérêt de la personne accueillie Que l'offre puisse s'adapter aux besoins et non l'inverse = faire évoluer les pratiques, repenser les lieux, les missions
Professionnels concernés	L'équipe du CADA/HUDA Les équipes de Vie et Partage
Moyens mobilisés	Visite sur site et rencontre des équipes de Vie et Partage et accueil au CADA des équipes de Vie et Partage Pour favoriser la rencontre des professionnels et la découverte des missions respectives des 2 associations
Calendrier	2nd semestre 2024
Modalités de suivi de l'évaluation	Echanges avec les équipes sur leur vécu de ces moments de rencontre et la connaissance acquise concernant Vie et Partage. En réunion d'équipe et trimestrielle
Résultats attendus	Faciliter la création de la nouvelle identité associative et professionnelle par l'interconnaissance mutuelle Favoriser la rencontre Accompagner les équipes au changement Pouvoir imaginer des actions à partir de moyens mutualisés

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	**Promouvoir l'utilisation de la fiche signalement des plaintes et des réclamations**
Service ou établissement	CPH
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	
Objectif de l'action	Traiter tous les évènements relevant de la fiche de signalement suivant la procédure établie
Professionnels concernés	L'équipe du CPH
Moyens mobilisés	Information : - Des équipes, des nouveaux intervenants (livret et entretien d'accueil) - Des personnes accueillies, document en libre-service et remis lors de l'admission - Promotion de l'utilisation de l'outil en réunion d'équipe
Calendrier	2nd semestre 2024
Modalités de suivi de l'évaluation	Point du nombre de recueils traités en réunion trimestrielle et des suites données. Bilan en décembre 2024
Résultats attendus	Démarche d'amélioration continue de la qualité visant à favoriser la bientraitance des salariés et des personnes accueillies / accompagnées.

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	**Groupe d'expression des personnes accueillies**
Service ou établissement	CPH
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux / Pays d'Auge Nord
Partenaires	
Objectif de l'action	S'assurer pour les personnes accueillies/accompagnées d'espace de parole. Recueillir l'avis des personnes accueillies sur leur conditions d'hébergement/ d'accompagnement et le fonctionnement du service en vue d'amélioration. Apporter une réponse aux questions soulevées, aux propositions faites.
Professionnels concernés	Equipe du CPH
Moyens mobilisés	Création d'un questionnaire distribué en amont de chaque groupe d'expression et traduit en plusieurs langues. Communication orale et écrite pour informer de l'instance Communication et suivi des réponses apportées
Calendrier	Groupes d'expression : 1/02/24 Honfleur 25/04/24 Lisieux 26/09/24 Honfleur 21/11/24 Lisieux Réunions trimestrielles
Modalités de suivi de l'évaluation	Compte rendu de la réunion d'expression Réunion d'équipe Bilan annuel des demandes formulées et des réponses apportées fin 2024
Résultats attendus	Favoriser l'expression de la parole des personnes accueillies / accompagnées et sa prise en compte. Amélioration des conditions d'accueil et d'accompagnement des personnes accueillies.

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	**Les droits des personnes accueillies et accompagnées**
Service ou établissement	CPH
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	ORS - CREAI
Objectif de l'action	Etablir un état des lieux de nos pratiques professionnelles concernant les droits des personnes accompagnées, afin de les inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.
Professionnels concernés	Professionnels du service
Moyens mobilisés	Etat des lieux en équipes (2023/2024) Enquêtes de satisfaction pour recueillir directement l'avis des personnes concernées (2025)
Calendrier	Etat des lieux fin 2023 Actions correctives 2023/2024 Poursuite en 2025
Modalités de suivi de l'évaluation	Bilan fin 2024 des constats et des actions correctives proposées.
Résultats attendus	Meilleure prise en compte des droits des personnes accueillies au sein du service.

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	Coffre-fort numérique
Service ou établissement	CPH
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	Reconnect
Objectif de l'action	Permettre à l'ensemble des personnes accueillies au CPH de bénéficier du coffre-fort numérique relié à leur dossier dématérialisé pour garantir la sécurité de leurs données personnelles dans une logique de parcours.
Professionnels concernés	L'équipe du CPH Reconnect
Moyens mobilisés	Présentation du dispositif aux professionnels et aux personnes accueillies/accompagnées par Reconnect. Temps dédié par les professionnels à la présentation du dispositif et à l'accompagnement pour l'ouverture du coffre-fort auprès des personnes accompagnées.
Calendrier	2nd semestre 2024, 1er semestre 2025
Modalités de suivi de l'évaluation	Point régulier en réunion d'équipe sur le nombre de coffre-fort ouvert et bilan en RT de juin 2025
Résultats attendus	Appropriation de cet outil par un grand nombre de personnes pour permettre un accès sécurisé à leurs données à tout moment.

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	Questionnaire de satisfaction
Service ou établissement	CPH
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	
Objectif de l'action	S'assurer pour les personnes accueillies / accompagnées d'espace de parole. Recueillir l'avis des personnes accueillies sur leur conditions d'hébergement/ d'accompagnement et le fonctionnement du service en vue d'amélioration. Apporter une réponse aux questions, aux propositions faites.
Professionnels concernés	L'équipe du CPH
Moyens mobilisés	Création d'un questionnaire de satisfaction. Remise du document au personne accueillies avec explication.
Calendrier	Création du questionnaire et de son protocole d'utilisation en 2025. Mise en circulation en 2026.
Modalités de suivi de l'évaluation	Travail du document en réunion d'équipe courant 2025. Présentation de l'outil en RT fin 2025. Mise en service auprès des personnes sortantes en 2026. RT fin 2026 présentation de l'analyse des questionnaires et des réponses à apporter.
Résultats attendus	Favoriser l'expression de la parole des personnes accueillies / accompagnées et sa prise en compte.

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	Promouvoir l'utilisation de la fiche signalement
Service ou établissement	CPH
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge Nord
Partenaires	
Objectif de l'action	Traiter tous les évènements relevant de la fiche de signalement suivant la procédure établie.
Professionnels concernés	L'équipe du CPH
Moyens mobilisés	Information : - Des équipes, des nouveaux intervenants (livret et entretien d'accueil) - Des personnes accueillies, document en libre-service et remis lors de l'admission - Promotion de l'utilisation de l'outil en réunion d'équipe
Calendrier	2nd semestre 2024
Modalités de suivi de l'évaluation	Point du nombre de recueil traité en réunion trimestrielle et des suites données. Bilan en décembre 2024
Résultats attendus	Démarche d'amélioration continue de la qualité visant à favoriser la bientraitance des salariés et des personnes accueillies / accompagnées.

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	Prévention des risques de maltraitance et de violence
Service ou établissement	CPH-CADA/HUDA
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge
Partenaires	Direction
Objectif de l'action	Prévenir les risques de maltraitance et de violence au sein du service. Compléter le plan de gestion des risques de violence et de maltraitance
Professionnels concernés	L'équipe du CPH
Moyens mobilisés	Réunion d'équipe, analyse des situations déjà rencontrées et des mesures correctives. Support de la fiche de signalement pour alimenter le document.
Calendrier	Réunion d'équipe 1er bilan réunion trimestrielle fin 2024 Présentation premier trimestre 2025 du document complété.
Modalités de suivi de l'évaluation	Réunion d'équipe. Présentation fin 2024 du document établi et de son accessibilité.
Résultats attendus	Mise en place de la démarche d'amélioration continue de la qualité visant à favoriser la bientraitance des salariés et des personnes accueillies / accompagnées.

Itinéraires
Caen & Lisieux

FICHE ACTION

INTITULE DE L'ACTION	Rapprochement Vie et Partage
Service ou établissement	CPH-CADA/HUDA
Pilote de l'action	Cheffe de service
Territoire	Lisieux, Pays d'Auge
Partenaires	Vie et Partage Direction
Objectif de l'action	Favoriser la rencontre des équipes avant la fusion de Vie et Partage avec Itinéraires pour permettre une meilleure connaissance mutuelle. Partir de l'intérêt de la personne accueillie. Que l'offre puisse s'adapter aux besoins et non l'inverse = faire évoluer les pratiques, repenser les lieux, les missions.
Professionnels concernés	L'équipe du CPH et du CADA/HUDA Les équipes de Vie et Partage
Moyens mobilisés	Visite sur site et rencontre des équipes de Vie et Partage et accueil au CPH des équipes de vie et Partage. Pour favoriser la rencontre des professionnels et la découverte des missions respectives des 2 associations.
Calendrier	2nd semestre 2024
Modalités de suivi de l'évaluation	Echanges avec les équipes sur leur vécu de ces moments de rencontre et la connaissance acquise concernant Vie et Partage. En réunion d'équipe et trimestrielle.
Résultats attendus	Faciliter la création de la nouvelle identité associative et professionnelle par l'interconnaissance mutuelle. Favoriser la rencontre. Accompagner les équipes au changement. Pouvoir imaginer des actions à partir de moyens mutualisés.

Sigles et acronymes utilisés

A

ADA	Allocation pour Demandeur d'Asile
AISCAL	Agence Immobilière et Sociale du Calvados
ALT	Allocation Logement Temporaire
ANAEF	Association Normande d'Aide à l'Enfance et à la Famille
ARV	Aide au Retour Volontaire
ASLL	Accompagnement Social Lié au Logement
ASTI	Association Solidarité Travailleurs Immigrés
AVDL	Accompagnement Vers et Dans le Logement

B

BPI	Bénéficiaire d'une Protection Internationale

C

CADA	Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile
CAE	Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi
CAES	Centre d'Accueil et d'Evaluation des Situations
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CASF	Code l'Action Sociale et des Familles
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDDI	Contrat à Durée Déterminée d'Insertion
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CEJ	Contrat d'Engagement Jeune
CHU	Centre d'Hébergement d'Urgence
CIDFF	Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles
CIMADE	Comité Inter Mouvements Auprès Des Evacués
CIO	Centre d'information Et d'orientation
CIR	Contrat d'Intégration Républicaine
CLLAJ	Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes
CMA	Conditions Matérielles d'Accueil
CMP	Centre Médico-Psychologique
CMPP	Centre Médico-Psycho-Pédagogique
CNDA	Cour Nationale du Droit d'Asile
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPH	Centre Provisoire d'Hébergement
CRIP	Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes
CSE	Comité Social et Economique
CSS	Complémentaire Santé Solidaire

D

DDETS	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et de la Solidarité
DETRES	Détection Et Traitement de l'Exclusion Sociale

E

ETP	Equivalent Temps Plein

F

FAIR	Favoriser l'Accueil et l'Intégration des Réfugiés
FAS	Fédération des Acteurs de la Solidarité
FJT	Foyer Jeunes Travailleurs
FTDA	France Terre D'Asile

H

HUDA	Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile

I

IML	InterMédiation Locative
IRSA	Institut inter Régional pour la Santé

L

LHSS	Lits Halte Soins Santé

O

OFII	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
OFPRA	Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
OQTF	Obligation de Quitter le Territoire Français

P

PA	Pension Alimentaire
PASS	Permanence d'Accès aux Soins de Santé
PF	Prestations Familiales
PIAF	Point d'Insertion par l'Accueil et la Formation
PMI	Protection Maternelle et Infantile
PRE	Programme de Réussite Educative

R

RSA	Revenu de Solidarité Active
RT	Réunion Trimestrielle

S

SAAS	Service d'Accueil et d'Accompagnement Social
SAJD	Service d'Aide aux Jeunes en Difficulté
SAO	Service d'Accueil et d'Orientation
SAP	Service d'Action Préventive

U

UE	Union Européenne
USDA	Unité de Solidarité Départementale de l'Agglomération