



FORS RECHERCHE
SOCIALE

Etude sur l'accueil et l'intégration des primo-arrivants en région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Mai 2020

Synthèse des résultats de l'étude, enjeux et préconisations

EDITORIAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Christophe MIRMAND

Le contexte et des objectifs de l'étude :

Depuis le milieu des années 2010, la politique publique d'accueil et d'intégration se centre sur l'accompagnement des personnes originaires de pays hors de l'Union européenne, nouvellement arrivées et amenées à séjourner durablement en France, désignées par l'administration comme les « **primo-arrivants** ». Il s'agit des personnes titulaires d'un titre de séjour ou d'une protection internationale ou subsidiaire (réfugiés). Ces personnes sont ou ont été signataires d'un Contrat d'accueil et d'intégration (CAI) ou d'un Contrat d'intégration républicaine (CIR). La signature d'un CIR concerne les conjoints de français, les étrangers arrivant en France au titre du regroupement familial, les réfugiés et leurs familles.

Dans ce contexte d'une politique publique qui a fortement évolué ces dernières années, avec la mise en place en 2019 d'un « parcours rénové d'intégration », la DRDJSCS PACA a mandaté en juillet 2019 FORS-Recherche sociale pour une étude sur l'accueil et l'intégration des primo-arrivants dans la région.

La DRDJSCS souhaite disposer d'une connaissance actualisée sur les profils, caractéristiques et besoins des publics primo-arrivants dans la région PACA tout en interrogeant la cohérence, la pertinence et l'efficacité des dispositifs d'intégration déployés sur le territoire.

L'étude analyse la perception des acteurs et des primo-arrivants eux-mêmes sur les conditions d'installation et d'intégration des étrangers nouvellement arrivés. Elle interroge plusieurs thématiques associées à l'intégration des étrangers en France : formation et apprentissage linguistique ; emploi, insertion, formation ; accès aux droits et accompagnement juridique ; santé et accès aux soins ; hébergement et accès au logement.

Déroulé méthodologique :

Phase de cadrage (juillet – août 2019)

- Documentation,
- Etude statistique,
- Entretiens de cadrage (OFII 13, OFII 06, DRDJSCS, DDCCS/PP, SGAR, DIRECCTE, ARS, CPAM 13, CAF 13, AR des missions locales, ARHLM, SIAO 04, SIAO 13, centres de ressources régionaux (Espace, OSIRIS, CRI))

Phase d'enquête (septembre – novembre 2019)

- **Entretiens qualitatifs avec 29 ménages primo-arrivants**, rencontrés via des associations accompagnatrices (20 avec un statut de protection, 9 un statut vie privé et familiale)
- **Questionnaire en ligne envoyé à 700 acteurs** (opérateurs du BOP 104 et de l'OFII, membres des réseaux du CRI et d'Espace, PASS et opérateurs du PRAPS, missions locales, PLIE et les E2C, ADA et CPH, structures d'hébergement généralistes)
 - **186 répondants** : 84 financés par le BOP 104, 14 opérateurs de l'OFII
 - 24% spécialisés dans l'accompagnement des étrangers, les autres sont généralistes
 - 44% intervenant dans les Bouches-du-Rhône
- **Questionnaire aux organismes HLM** (22 répondants) et aux CAF (4 répondants)

Phase de mobilisation partenariale (décembre 2019 – février 2020)

- Organisation de 5 tables rondes thématiques : présentation de l'état des lieux, valorisation d'actions locales, échanges sur des préconisations

1 - Les caractéristiques des primo-arrivants en PACA

▪ Près de 40 000 primo-arrivants installés dans la région PACA en cinq ans

Parmi les 6 965 signataires d'un CIR en 2018, 1473 sont BPI (21%). Les deux nationalités les plus représentées parmi les BPI sont les Afghans et les Soudanais. Les personnes avec un titre de séjour avec un motif « famille » sont majoritairement originaires du Maghreb.

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

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

Source : DRDJSCS / OFII

- 51% des signataires de CIR sont des femmes
 - Les 25 ans et moins représentent 16% des signataires des CIR
 - 20% des signataires de CIR ont un niveau d'études primaire ou n'ont pas été scolarisés
 - 27% des signataires de CIR ont un niveau d'étude supérieur au bac
- **Les bénéficiaires d'une protection internationale ont un profil un peu différent que l'ensemble des signataires de CIR :**
- Ils sont plus souvent des hommes : **72,3% contre 48,8% des signataires de CIR.**
 - Ils ont un **niveau de scolarisation moindre** que l'ensemble des signataires : **41% du public BPI n'ont pas ou peu été scolarisés contre 20,5% du public CIR.**
 - Ils sont **surreprésentés parmi les jeunes signataires de CIR** : ils représentent 38,5% des signataires de CIR de cette tranche d'âge
- **Le regard des 29 ménages (32 adultes) rencontrés face à l'offre d'accueil et d'intégration**
- Ils font un **retour globalement positif sur la formation civique du CIR** qu'ils ont en grande majorité jugé intéressante. Cependant, pour certains, leur niveau de langue était insuffisant pour suivre le module au moment où il leur a été proposé, sans qu'un interprète soit présent.
 - **La scolarisation des enfants apparaît un levier important d'intégration. L'école est à la fois une ressource et un espace d'ancrage.** Les enfants rencontrés ont un bon niveau de français quelques mois seulement après leur arrivée, et se disent « heureux » à l'école.
 - **Les sentiments de solitude et d'isolement restent marqués chez nombre d'entre eux.** Beaucoup évoquent l'ennui auquel ils font face et associent peu les activités culturelles et sportives auxquelles ils peuvent participer avec un possible processus d'intégration. Pour eux, **l'intégration passe avant tout par la langue, l'emploi et l'obtention d'un revenu**, plutôt que par l'intégration quotidienne et les loisirs.

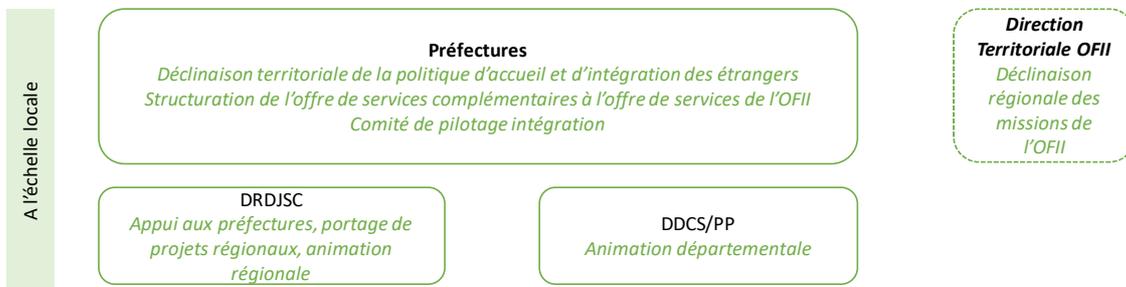
2 - Le pilotage et l'animation territoriale de la politique d'intégration des primo-arrivants en région PACA

- **La politique d'accueil et d'intégration : une politique interministérielle à plusieurs échelles, un pilotage complexe**

La politique d'accueil et d'accompagnement des étrangers est confiée au ministère de l'Intérieur. La Direction de l'accueil, de l'accompagnement des étrangers et de la nationalité (DAAEN) est plus particulièrement chargée de concevoir et mettre en œuvre la politique d'intégration.

La **Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DIAIR)**, instituée à l'été 2017, conduit une mission de coordination et de mobilisation globale des acteurs à tous les niveaux. Elle pilote la **Stratégie nationale pour l'intégration des personnes réfugiées** – cette compétence étant partagée, sur le volet « logement », avec le « Pôle migrants » de la Délégation interministérielle pour l'hébergement et l'accès au logement (DIHAL).

Localement, les préfetures, DRDJSC et DDCS/PP se partagent le pilotage et l'animation, en partenariat avec la Direction territoriale de l'OFII, qui gère l'offre de services mise en place dans le cadre du CIR (entretien, évaluation, proposition de formation linguistique, bilan du CIR).



Les orientations récentes pour l'animation de la politique d'intégration par les services de l'État

L'**instruction du 17 janvier 2019** relative aux orientations pour l'année 2019 de la politique d'accueil et d'intégration des étrangers en France prévoit :

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

L'**instruction du 27 décembre 2019** relative aux orientations pour l'année 2020 de la politique d'accueil et d'intégration des étrangers en France prévoit :

- **Un renforcement des partenariats locaux** autour des référents Intégration, ainsi que des liens entre l'OFII et les acteurs du service public de l'emploi
- **La reconduction des actions d'ores et déjà initiées** (Accelair, HOPE, service civique Volont'R, OEPRE, soutien renforcé à l'insertion professionnelle des primo-arrivants dans les appels à projets)

La mise en œuvre de diagnostics départementaux sur les besoins et l'offre en matière d'accueil et d'intégration

- **Des financements à plusieurs échelles, une difficulté à en appréhender la globalité et la complémentarité**

Le croisement des financements ajoute à la complexité du pilotage. Ceux-ci s'organisent autour du BOP 104 (offre de services complémentaire à celle de l'OFII), d'appels à projet nationaux et européens, et sollicite également d'autres programmes (177, 147). Les divers appels à projet n'ont jamais les mêmes

pilotes, sont souvent délégués aux échelons de proximité, peuvent être copilotés... Certains concernent l'ensemble des primo-arrivants, d'autres ciblent les réfugiés.

En 2019, un peu plus de 7 M€ étaient mobilisables pour la région (dont 3,2 M€ pour le fonctionnement des CPH).

Des financements et pilotages à plusieurs échelles

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

- **En région PACA : un pilotage et une animation encore récents, qui se structurent en 2019, avec des moyens et avancées différents selon les départements**

Un comité technique régional est animé depuis plusieurs années par la DRDJSCS. Il réunit le SGAR, les DDCS/PP, l'OFII 13, l'OFII 06, la DIRECCTE et Pôle emploi environ trois fois par an. Fin 2019, tous les départements ont nommé un référent intégration et ont mis en place un comité de pilotage intégration. Un pilotage intégration régional a également été mis en place.

Fin 2019, les départements en sont cependant à des niveaux différents d'organisation de leur mission d'animation :

- 3 départements ont mis en place des travaux et/ou des projets : élaboration d'un diagnostic départemental (05, 83) – groupes de travail (05) – mise en place de projet (84, projet AGIR)
- Les 3 autres ont élaboré leur feuille de route départementale, mais ont encore à construire une organisation pour le déploiement opérationnel

Les entretiens avec les DDCS/PP, menés dans l'été 2019, ont montré que celles-ci étaient encore en train de stabiliser leur fonctionnement pour la gestion des appels à projet « BOP 104 » et leur place dans l'animation. Interrogées sur les orientations à poursuivre pour améliorer l'animation à l'échelle départementale, les DDCS/PP et UT OFII citent trois principales pistes :

- Mieux appréhender les problématiques de ce champ : connaissance du public et de ses besoins de manière transversale, connaissance des acteurs y intervenant... La complexité vient de la diversité des acteurs de l'accueil et de l'accompagnement, qui viennent de nombreux secteurs (santé, emploi, formation linguistique, droit...). Certains sont spécialisés dans l'accompagnement des migrants, d'autres plus sont plus généralistes.
- Mieux connaître le déploiement des divers programmes thématiques relevant des appels à projet nationaux et suivis à l'échelle régionale – HOPE, PIAL, OEPRE...
- Renforcer l'interconnaissance avec l'OFII, pour mieux travailler à l'articulation entre l'offre de services dans le cadre du CIR et du BOP 104, et à l'orientation pour des parcours post – CIR

Les résultats de l'enquête par questionnaire au sujet de la gouvernance et de l'animation de la politique d'intégration

- **Un fort enjeu de lisibilité et d'animation territoriale**

- **53% des répondants estiment que la politique d'intégration des primo-arrivants ne dispose pas d'un pilotage bien identifié.** Cette tendance masque des différences départementales avec des avis plus négatifs sont plus présents dans les Bouches-du-Rhône, le Var et les Alpes-Maritimes.
- **55% des répondants au questionnaire considèrent que l'animation territoriale n'est plutôt pas ou pas du tout suffisante pour favoriser l'interconnaissance et l'adaptation des besoins.** Là aussi, les avis sont plus négatifs dans les Alpes-Maritimes, les Bouches-du-Rhône et le Var.

- **Près des deux tiers des répondants jugent important de renforcer la formation et l'interconnaissance des acteurs**

- La majorité des répondants (65,1%) juge que les membres de leur organisation sont plutôt bien ou très bien formés aux problématiques des primo-arrivants. **En revanche, plus de 75% des répondants jugent que les acteurs et services publics ne sont pas assez ou pas du tout formés pour l'accueil et l'accompagnement des publics primo-arrivants.**

- Parmi les acteurs jugés insuffisamment formés, les répondants notent (par ordre de récurrence) : les services sociaux départementaux, les bailleurs sociaux, les CCAS et mairies, les CAF, la CPAM et Pôle emploi.
- A la question « quelles seraient les priorités pour améliorer l'offre d'accompagnement à destination des primo-arrivants ? », les répondants mettent en avant les trois propositions suivantes :
 - **L'interconnaissance entre acteurs locaux (61,3% des répondants)**
 - **La formation des acteurs de droit commun sur les problématiques des primo-arrivants (61,3% des répondants)**
 - **Le renforcement des moyens financiers dédiés aux primo-arrivants (59,1% des répondants)**
 - **Le renforcement de l'interprétariat arrive en 5ème position des priorités choisies** par les répondants pour améliorer l'action menée.

Des stratégies d'adaptation / de « débrouille » sont mises en place par les accompagnateurs pour faire face à ces freins : moins d'un tiers des répondants a recours à des interprètes financés (soit par leur organisme, soit par un organisme partenaire). **Le recours à l'interprétariat est jugé trop cher par 39% des répondants.** Un quart d'entre eux indique que toutes les langues ne sont pas couvertes sur leur territoire d'intervention.

Le recours à des solutions non payantes est majoritaire : via les personnes accompagnées (56% des répondants) et interprètes bénévoles (31%), avec le recours aux compétences linguistiques des équipes, pour l'anglais et l'arabe principalement. En outre, 40% des professionnels et bénévoles mobilisent des solutions alternatives : l'anglais, la langue des signes, l'usage de mots-clés, ou bien des outils tels que Google traduction.

▪ **Trois publics sont identifiés comme ayant des besoins spécifiques et étant insuffisamment pris en compte dans la politique actuelle :**

- **Les jeunes adultes de 18 à 25 ans :** la problématique des ressources explique la difficulté particulière dans le suivi des jeunes et peut expliquer le fait que les répondants les positionnent en premier (36% des répondants). Parmi eux, nombreux sont des anciens « mineurs non accompagnés », donc très isolés, et les dispositifs pour les accueillir manquent, notamment dans l'hébergement une fois sortis de l'Aide Sociale à l'Enfance.
- **Les femmes isolées avec ou sans enfants sont mentionnées par 35% des répondants.** La spécificité des parcours migratoires des femmes et des violences dont elles ont pu être victimes sont connues des acteurs de l'accompagnement, qui, lors des tables rondes, ont également insisté sur la vulnérabilité particulière des femmes étrangères isolées (avec ou sans enfant).
- **Les primo-arrivants non bénéficiaires de la protection internationale (30,6% des réponses).** Ces derniers arrivent généralement dans un environnement familial aidant. Mais ils sont moins visibles au regard des orientations nationales, qui se centrent de plus en plus sur les réfugiés.

▪ **En synthèse : des articulations entre acteurs sont à renforcer à plusieurs niveaux, afin d'améliorer l'animation territoriale**

Entre les pilotes / financeurs :

- OFII – DDSC/PP (BOP 104) : pour une meilleure appréciation de la complémentarité des actions et pour des orientations post-CIR plus structurées ;
- Services régionaux de l'État et niveaux départementaux, pour une meilleure articulation des programmes pilotés à l'échelle régionale et à l'échelle départementale.
- **Entre les financeurs et les opérateurs : à l'échelle départementale,** un dialogue commence dans plusieurs départements, autour d'une feuille de route partagée ou d'un diagnostic. Il reste à généraliser ce dialogue – en prenant en compte des besoins et des leviers très différents selon les

départements – et à renforcer les relations entre les financeurs et les opérateurs du BOP 104, autour de bilans partagés, de définition de lignes communes...

- **Entre les opérateurs eux-mêmes** : les acteurs de l'accompagnement sont très nombreux, avec des champs de compétences très divers. De nombreux acteurs de proximité, non spécialisés dans l'accompagnement des étrangers, ont du mal à se repérer dans l'organisation de chacun des champs thématiques (structuration locale de l'offre linguistique, appui aux droits, offre de services des services de l'emploi...)

Les préconisations sur le volet gouvernance

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

3 - Formation et apprentissage linguistiques

Les résultats de l'enquête par questionnaire

(80 répondants)

Les répondants jugent globalement que **l'offre de formation linguistique reste relativement inadaptée aux besoins des primo-arrivants, qu'elle manque de lisibilité et que son pilotage est perfectible**. Le manque de lisibilité et de pilotage de l'offre induit des **difficultés à faire concorder la demande et l'offre : l'impression générale est que l'offre est insuffisante, alors que des centres de formation et Pôle emploi peuvent avoir du mal à remplir certains stages**.

- Les problématiques de couverture territoriale de l'offre soulevées par les répondants :
 - o Le **problème de mobilité** des publics primo-arrivants (67,5% des répondants) ;
 - o Le **manque de places** dans les formations (57,5% de répondants).
- En matière d'adaptation de l'offre aux besoins, les répondants évoquent :
 - o Le **manque de diversité des formations** (réponse citée par 56% des répondants) ;
 - o Le **manque de communication** au sujet des formations (41%) ;
 - o Des **orientations** vers les formations qui ne sont pas toujours pertinentes (41%).

En ce qui concerne le manque de diversité des formations, les commentaires permettent de voir que ce jugement recouvre principalement deux sujets. Le premier est **le fait de pouvoir trouver à proximité une offre adaptée aux besoins du public que suit la structure répondante**, notamment pour le public allophone et peu scolarisé. **Le second élément est celui de l'hétérogénéité de nombreux groupes**.

- Un tiers des répondants estime que les formations de l'OFII aident à l'autonomie dans la vie quotidienne et à une meilleure intégration dans la société, mais près de 90% d'entre eux considèrent qu'elles sont insuffisantes pour garantir leur employabilité et permettre une autonomie dans les démarches administratives.

Les résultats de l'enquête qualitative auprès des primo-arrivants

- Les enquêtés concernés se sont fortement investis au cours des formations, ils sont **très demandeurs en formation linguistique** afin d'accélérer leur insertion professionnelle notamment.
- La maîtrise de la langue est intégrée par les primo-arrivants comme un **pré-requis pour l'accès à l'emploi**. Ils indiquent que les institutions et opérateurs leur renvoient souvent le fait que leurs problèmes de langue constituent un obstacle majeur à leur intégration professionnelle. Cependant, ils soulignent que **le nombre d'heures proposées est insuffisant** pour une réelle maîtrise du français. De plus, ils jugent que **l'offre est parfois difficile d'accès** ou ne propose pas un nombre suffisant de places. **Quelques personnes interrogent le niveau des cours** - qui peut être source de frustration pour certains.
- **L'assiduité aux cours est difficile** pour certains publics compte tenu de leurs contraintes : emploi, garde d'enfants, santé... ainsi que pour les enquêtés sans ressources (moins de 25 ans notamment), pour lesquels l'apprentissage du français pendant plusieurs mois les empêche d'engager une activité rémunérée et donc de subvenir à leurs besoins, ce qui les peut les décourager à poursuivre.
- **Enfin, les formations « intensives » peuvent être mal vécues** par certains (trop de travail d'un coup), sans acquis suffisant sur le long terme : compte tenu de leur capacité à suivre un rythme soutenu et/ou de revenir à l'école lorsqu'on l'a quittée très tôt (enjeu « d'apprendre à apprendre »).

▪ En synthèse de l'ensemble des enseignements

- L'offre linguistique est relativement dense dans la région, mais complexe dans son organisation. Tous les prescripteurs potentiels ne connaissent pas toujours toute l'offre dans le droit commun (les formations Pôle Emploi, celles des centres de formation, les formations qualifiantes, l'offre de proximité...). Ce manque de lisibilité est notamment préjudiciable pour les parcours post-CIR.
- **La complémentarité entre l'offre de l'OFII et celle financée par le BOP 104 reste encore souvent questionnée. Le travail sur la complémentarité et les relais entre les différentes offres apparaît essentiel**, ce qui demande sans doute d'affiner, dans certains départements, le diagnostic de l'offre.
- Les acteurs de la formation linguistique parlent du niveau A1 obligatoire du CIR comme d'« un niveau de survie » : assurer les acquis de ce niveau et permettre aux primo-arrivants d'aller plus loin (a minima vers le niveau A2) sont alors deux défis importants.
- Un premier enjeu est donc de mieux structurer un réseau d'acteurs, aux échelles départementales. Un modèle pourrait être la plateforme linguistique d'OGA dans le Vaucluse, qui permet de positionner, évaluer et orienter les personnes.
- Les phénomènes de décalage entre l'offre et la demande (des primo-arrivants qui cherchent des cours d'un côté et des centres de formation qui ne remplissent pas toujours leurs sessions de l'autre) ont des causes diverses, et ne sont pas les mêmes d'un territoire à l'autre (problématiques de mobilité, d'adaptation des horaires, de faible nombre de personnes concernées sur certains niveaux, de coordination des acteurs...).

Les préconisations en matière de formation et d'apprentissage linguistiques :

1. Mieux articuler et rendre lisible la complémentarité de l'offre de l'OFII et de celle financée par ailleurs (BOP 104, politique de la ville, centres de formation...) pour limiter les ruptures dans les parcours d'apprentissage

- Cela demande de renforcer la connaissance de l'offre existante, et notamment de travailler à des diagnostics de besoins, a minima entre l'OFII – Pôle Emploi – la DDCS/PP et les opérateurs du BOP 104. Le CRI PACA peut être un appui pour proposer une présentation de l'offre ;
- Avoir une réflexion sur les attentes des actions mises en place dans le BOP 104, pour pouvoir affiner les objectifs dans les appels à projet (à partir du diagnostic de besoins).

2. Proposer des modèles de structuration de réseau à l'échelle départementale, pour assurer les fonctions d'évaluation et d'orientation, et améliorer l'interconnaissance des acteurs tout comme la cohérence d'ensemble de l'offre disponible

- Le Pôle linguistique du Vaucluse pourrait être une inspiration – pas nécessairement pour être dupliqué en tant que tel, mais pour identifier les fonctions qu'il joue et qui pourraient être mises en place dans d'autres départements ;
- Envisager une rencontre annuelle par département entre acteurs (acteurs de la formation, services de l'État, de l'OFII, SPE, IAE...) pour un bilan partagé (point sur les parcours, les orientations, la complémentarité de l'offre...).

3. Travailler les décalages entre l'offre et la demande à l'échelle départementale

- Via le diagnostic de besoins ;
- Être attentif à la proposition de formations en soirée et le week-end, et à leur accessibilité ;
- Promouvoir les actions avec un accès conjoint à la formation et à l'emploi et l'apprentissage linguistique.

4 - Insertion, emploi et formation professionnelle

Les résultats de l'enquête par questionnaire

(54 répondants)

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

- Plus de 68% des répondants estiment que **le pilotage et l'animation territoriale** de l'offre d'accès à l'emploi et à la formation professionnelle **sont insuffisants**.
- Environ 70% des répondants jugent que **l'offre d'accès à l'emploi et à la formation professionnelle n'est pas assez, voire pas du tout, lisible et connue**.
- Plus de 61% des répondants estiment ainsi que **l'offre d'accès à l'emploi et à la formation professionnelle n'est pas adaptée** aux besoins spécifiques des primo-arrivants.

- Interrogés sur l'adaptation des dispositifs de formation et d'insertion professionnelle aux publics primo-arrivants, les répondants mettent en avant les problématiques suivantes :
 - o **Le manque de coordination** des dispositifs de formation et de l'insertion professionnelle **avec d'autres dispositifs d'appui à l'intégration** (63% des répondants) ;
 - o **Le manque de moyens** pour les opérateurs de l'insertion professionnelle permettant de répondre à la demande et adapter l'offre d'accompagnement (54% des répondants) ;
 - o **Le manque de communication / d'information sur l'offre** disponible (50% des répondants) ;
 - o **La barrière de la langue et le manque de traducteurs/interprètes** pour rendre les dispositifs compréhensibles (50% des répondants).

- Une dernière question portait sur les freins à l'accès à l'emploi que les répondants jugent les moins bien pris en charge. 83% citent le manque de maîtrise de **la langue comme le frein principal à l'accès à l'emploi** – une majorité des répondants identifie également le manque de reconnaissance des formations initiales comme un frein important.

Les résultats de l'enquête qualitative auprès des primo-arrivants

- **L'accès à l'emploi constitue pour tous un objectif prioritaire.** Les primo-arrivants enquêtés sont inscrits à Pôle emploi ou à la Mission locale et activent aussi d'autres moyens pour trouver un emploi (associations, communauté etc.). Pour eux, leurs difficultés d'accès à l'emploi ou à la formation sont dues en grande partie à **la barrière de la langue**. Beaucoup sont tiraillés entre divers impératifs - apprendre la langue, faire une formation, gagner sa vie – parfois difficiles à concilier.
- **Ils évoquent, en fonction de leur situation, d'autres freins** qui les bloquent dans leurs projets professionnels :
 - Le manque de reconnaissance des qualifications et des diplômes antérieurs ;
 - De la réticence de certains employeurs et d'une possible discrimination à l'embauche.
 - Les difficultés de mobilité (l'absence de permis et / ou de voiture, l'éloignement des lieux de formation...), les problèmes de garde d'enfants pour les femmes seules mais aussi pour les conjointes de français, les problèmes de santé (physique ou psychique / mentale) pour certains.

▪ En synthèse de l'ensemble des enseignements

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

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

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

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

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

Les préconisations en matière d'insertion professionnelle et d'accès à l'emploi

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

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

périphériques à l'emploi - mobilité, garde d'enfant principalement, mais aussi santé psychique, logement...) sur des cohortes de primo-arrivants.

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

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

3. Mobiliser et accompagner les employeurs

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

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

4 - Accès au(x) droit(s) et accompagnement social

Les résultats de l'enquête par questionnaire

(85 répondants)

- **2/3 des répondants jugent que l'offre d'accès aux droits n'est pas suffisamment lisible et connue**, et 3/4 que le pilotage et l'animation de cette offre sont insuffisants. **Cette moyenne régionale masque des disparités locales**, avec des avis plus négatifs dans les départements alpins, le Var, les Alpes-Maritimes et à Marseille. Ceux qui font les réponses les plus négatives interviennent **dans l'accompagnement juridique et l'accès aux soins**.
- **Les répondants sont plus positifs sur l'adaptation de l'offre** aux besoins des primo-arrivants : 55% trouvent l'offre pas, peu ou pas du tout adaptée, contre 40% la jugeant plutôt à tout à fait adaptée.
- Les problématiques soulevées par les répondants en matière de couverture territoriale sont les suivantes :
 - **La difficile accessibilité aux permanences** des services publics (réponse citée par 59% des répondants) ;
 - **Le manque d'opérateurs et/ou de permanences généralistes** sur certains territoires (53%) ;
 - **Le manque de mobilité** des publics (49%) ;
- En matière d'adaptation des dispositifs et de freins à l'accès aux droits pour les publics primo-arrivants, les répondants soulèvent les enjeux suivants :
 - **Des délais d'ouverture des droits sociaux** qui mettent en difficulté les personnes (80% des répondants) ;
 - Des **difficultés à trouver les bons interlocuteurs** dans les services publics (75%) ;
 - Le **manque de solutions** face à des situations individuelles complexes (75%) ;
 - Les **ruptures de droits** dans les parcours administratifs (74%) ;
 - Le **manque de formation** des agents de services publics ((73%) ;
- **L'enquête auprès des CAF**
 - Les quatre CAF ayant répondu au questionnaire ont créé des dispositifs spécifiques aux allocataires ou futurs allocataires primo-arrivants : boîtes mails dédiées, référents, convention avec des partenaires...
 - Elles soulignent que les principales difficultés relatives à l'ouverture de droits pour les primo-arrivants relèvent presque toutes de **délais d'obtention des diverses pièces justificatives dont la CAF a besoin pour ouvrir les droits**

Résultats de l'enquête qualitative auprès des primo-arrivants

- **Les primo-arrivants connaissent des difficultés assez similaires à celles rencontrées par les publics en situation de précarité** (administratives, de mobilité, de repérage et orientation dans les services de droit commun), **auxquelles s'ajoutent des spécificités**, liées à la langue et à la complexité du droit des étrangers, à la complexité aussi de la politique d'intégration (les actions mises en place sur un territoire ne sont pas toujours lisibles pour l'ensemble des acteurs, bénévoles comme professionnels, qui sont amenés à les accompagner).
- **Ce constat concerne les réfugiés, mais peut être élargi aux personnes en regroupement familial ou conjoints de français**. Ces dernières bénéficient d'un soutien de leurs proches ou conjoints, mais cela

ne gage pas toujours de la capacité des « aidants » à s'orienter eux-mêmes dans les démarches administratives et d'accès aux droits.

- Les témoignages montrent que les **personnes suivies dans des programmes institutionnels et dans des associations citoyennes bénéficient d'un accompagnement très important, pour l'ensemble de leurs démarches**. Une relation très forte et très personnalisée s'est souvent mise en place avec le référent principal, qu'il s'agisse d'un travailleur social ou d'un bénévole.
- Les difficultés qui reviennent le plus souvent dans les entretiens relèvent des **démarches administratives, et notamment les dossiers CAF** (nombre de pièces à fournir pour l'ouverture des droits, passage entre l'ADA et le RSA, les réactualisations, mais aussi des **passages de relais** et des contacts avec les travailleurs sociaux de droit commun ;

▪ En synthèse de l'ensemble des enseignements

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

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

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

Les préconisations en matière d'accès au(x) droit(s) et d'accompagnement social

1. **Poursuivre la formation - information des services publics de proximité aux droits des étrangers / à la communication avec des non-francophones**
 - **Favoriser ou soutenir des projets de formation – information** (connaissance des répertoires des acteurs ressources, des services d'interprétariat par téléphone, droit des étrangers...) auprès des services d'accueil (CPAM, services sociaux des départements, des CCAS). Ce projet pourrait **plus particulièrement être travaillé avec les Conseils départementaux des Alpes-Maritimes et des Bouches-du-Rhône, les départements où les primo-arrivants sont les plus nombreux, afin de favoriser des passages de relais vers le droit commun.**
2. **Continuer le développement des initiatives d'adaptation de l'offre, telles que celles des CAF pour une meilleure ouverture des droits et la lutte contre le non-recours**
 - **Créer un cadre de relation / communication entre acteurs institutionnels** (CAF – Préfectures – OFPRA autour des justificatifs demandés aux publics)
3. **Maintenir le soutien au réseau de permanences juridiques et des PAADE (Points d'accès aux droits des étrangers), ainsi qu'aux structures comme les CIDFF et PADE (Points d'accès aux droits et à l'égalité – dans le Vaucluse)**
4. **Soutenir des projets pour accompagner les primo-arrivants dans les démarches dématérialisées** (problèmes d'accès au numérique ; problèmes de langue)

Santé et accès aux soins

Les résultats de l'enquête par questionnaire

(52 répondants)

- Une **courte majorité des enquêtés estime que l'offre de santé et accès aux soins est adaptée aux besoins des primo-arrivants (49%)**. Cependant, **59% d'entre eux juge que l'offre est peu lisible, peu connue, et que son pilotage est insuffisant**.
- Les réponses au questionnaire attestent **un accès plutôt facilité aux médecins généralistes**, mais soulignent **d'importantes difficultés en termes d'accessibilité à l'ensemble des soins spécialisés, surtout en soins psychiques** :
 - **88% des répondants indiquent avoir des difficultés pour orienter les publics primo-arrivants vers les soins psychiques** (dont 76% de manière régulière).
 - 78% des répondants indiquent avoir des difficultés pour orienter les publics primo-arrivants vers les soins dentaires (dont 72% de manière régulière).
 - 71% des répondants indiquent avoir des difficultés pour orienter les publics primo-arrivants vers les soins ophtalmologiques (dont 63% de manière régulière).
 - 37% des répondants disent rencontrer régulièrement des difficultés dans le relais avec les médecins généralistes
- En matière de freins à l'accès aux soins, les répondants soulèvent :
 - La **barrière de la langue** et le manque d'interprètes pour rendre les consultations compréhensibles (82% des répondants ont mentionné cette problématique) ;
 - Les **réticences des professionnels** de santé à accueillir les primo-arrivants dans leur patientèle (58%) ;
 - Les **difficultés financières des primo-arrivants** (absence de couverture complémentaire, restes à charge importants, dépassements d'honoraires...) (56%).
- **Les répondants relèvent aussi des problèmes touchant à l'accessibilité du système de santé**. Le repérage et l'accessibilité (proximité géographique, délais d'attente, ouverture des droits, restes à charge encore trop élevés parfois) aux centres de soin seraient à renforcer, tandis que l'identification des pathologies est jugée encore perfectible, en particulier en matière de soins psychiques. Ces difficultés renvoient souvent à la couverture territoriale de l'offre de soins et la désertification médicale

Résultats de l'enquête qualitative auprès des primo-arrivants

Si globalement les enquêtés ont indiqué avoir un accès facilité aux soins et à la santé, il n'en reste pas moins que **l'enjeu de l'accompagnement pour faire face aux décompensations et aux syndromes post-traumatiques demeure**. Pour une minorité d'enquêtés, on constate des situations complexes où difficultés d'accès aux droits, d'apprentissage linguistique et problématiques de santé mentale s'entrecroisent.

A ces difficultés s'ajoutent les **réticences des publics à être accompagnés du point de vue psychologique / psychiatrique**. Pour autant, certains enquêtés ont été pris en charge par des CMP sur orientation des CPH et des services sociaux et ils saluent ce soutien psychologique.

▪ En synthèse de l'ensemble des enseignements

Les principaux problèmes d'accès aux soins des primo-arrivants concernent la **difficulté d'accès aux professionnels libéraux** et la **difficulté d'accès aux structures de santé mentale**, en particulier pour les réfugiés, qui, pour une large part d'entre eux, ont traversé des épreuves qui créent d'importantes vulnérabilités psychiques. Le psycho-traumatisme commence à être reconnu davantage, mais cette spécificité des parcours d'exil reste à faire connaître et reconnaître plus largement, afin de mieux prendre en charge sur ce point les réfugiés les plus vulnérables.

La barrière de la langue et le manque d'interprètes pour rendre les consultations compréhensibles est identifié comme un des freins majeurs à la prise en charge médicale. Les réticences des professionnels de santé à accueillir les primo-arrivants dans leur patientèle peuvent provenir de cette difficulté, et parfois aussi de réticences à accueillir des bénéficiaires de la CMU-C.

Les préconisations en matière de santé et d'accès aux soins

1. Aider à intégrer l'interprétariat de santé dans les pratiques du soin

- Favoriser la mobilisation des crédits précarité des hôpitaux vers des prestations d'interprétariat, et mieux faire connaître l'existant (services d'OSIRIS, du COMEDE...)

2. Renforcer l'accès aux droits, la sensibilisation des publics, la proximité des structures et l'interconnaissance entre social, sanitaire et médico-social (médiation-santé) :

- Identifier et faire connaître les actions existantes : le dispositif de soutien psychologique du CADA de Toulon peut être un modèle inspirant...

3. Mieux identifier les problématiques spécifiques au public primo-arrivants pour bien les intégrer aux actions de santé - précarité

- Jouer des complémentarités possibles entre financements de l'ARS et de la politique d'intégration pour soutenir des actions face aux problématiques diagnostiquées (gynécologie, addictologie, santé mentale...)

4. Mieux former les personnels soignants, en particulier en termes de repérage et de soutien à la santé mentale, pour déjouer les réticences à les accueillir :

- Suivre les travaux de mise en place du centre de ressources sur le psycho-trauma et participer à leur communication en direction des acteurs de la santé et des acteurs de l'accompagnement des primo-arrivants
- Faire connaître le projet de DU en psycho-trauma en cours de montage

5 - Hébergement et logement des réfugiés

Les résultats de l'enquête par questionnaire

(50 répondants)

Note : un questionnaire simplifié a été envoyé aux organismes HLM de la région (22 réponses)¹

- Les questions concernant le pilotage et l'animation suscitent des avis partagés, **une courte majorité (53,8%) de répondants se positionnant sur une réponse négative**. Les réponses négatives l'emportent auprès des répondants qui interviennent dans les Bouches-du-Rhône, les Alpes-Maritimes et le Var.
- Deux principaux freins à l'accès au logement des réfugiés sont soulignés : les **réticences des bailleurs privés** et **l'inadéquation de l'offre aux ressources** (« et aux souhaits de localisation ») **des réfugiés**. Les bailleurs sociaux, interrogés sur l'adéquation de leur offre de logement avec les attentes des ménages réfugiés, évoquent également des inadéquations de l'offre en termes de coût, de localisation et de besoins (proximité des transports et services).
- **61,5% des répondants répondent que l'accompagnement vers et dans le logement n'est plutôt pas ou pas adapté aux besoins.**
 - Les problématiques les plus soulevées par les répondants concernant l'accompagnement vers le logement des réfugiés sont **le manque d'opérateurs pour les accompagner** (49% des répondants), **le manque de passage de relais entre opérateurs** (47%) et, en lien avec cette dernière réponse, le manque de coordination entre les différents acteurs (43%). Les organismes HLM soulignent les mêmes problèmes que les opérateurs.
- Les répondants (opérateurs et bailleurs) s'accordent sur un besoin en accompagnement des ménages réfugiés, **tout en soulignant des capacités réelles d'autonomie – qui soit existent déjà au moment de l'entrée dans le logement, soit peuvent être étayées assez rapidement par un accompagnement relativement dense**, en amont puis au moment de l'entrée dans le logement. Les principaux besoins identifiés sont les suivants :
 - **L'appui aux démarches administratives liées au logement et la connaissance des droits et devoirs des locataires ;**
 - **L'adaptation des modes d'habiter et l'aide à l'insertion dans l'environnement ;**
 - En termes d'**exigences des réfugiés sur la localisation de leur logement**. Les opérateurs insistent sur certaines spécificités liées à l'expérience de la migration et à l'intégration : **le besoin d'être rassuré par l'environnement, d'avoir une certaine proximité avec les transports et services...** ;
 - **L'implication du droit commun après la mesure d'accompagnement.**

Les résultats de l'enquête qualitative auprès des primo-arrivants

Sur 20 ménages réfugiés de notre panel, seuls 5 sont locataires (des familles). Les autres sont hébergés (dans des structures du DNA, en CHRS, chez des tiers, en hébergement citoyen). Généralement, ils ont rencontré des difficultés par rapport à l'accès à l'hébergement / logement :

- Des réfugiés avec un long parcours d'errance à leur arrivée en France, en général avant l'obtention du statut de réfugié mais parfois aussi après, faute de places d'hébergement ou d'accès au DNA.
- Des familles ayant eu un parcours migratoire facilité, mais ayant connu le sans-abrisme à leur arrivée en France faute de places d'hébergement

¹ Lorsque les avis des bailleurs sont donnés, il s'agit de leurs réponses à ce questionnaire.

- Des familles hébergées dès la demande d'asile et très aidées dans les démarches connaissent des problématiques de mobilité (peur de s'éloigner, de l'environnement...) et de coût du logement.
- **Les témoignages rendent compte du nombre significatif d'installations provisoires qu'ont connues la plupart des ménages depuis leur arrivée en France, même lorsqu'ils ont été pris en charge par des structures institutionnelles** : avec des changements de villes, de régions parfois, et aussi de structures d'accueil.
- Ces situations de très grande instabilité ont des répercussions évidentes sur l'état psychologique des réfugiés et leur capacité à s'engager dans un nouveau parcours de vie en France. **En revanche, quand la famille a trouvé un ancrage local satisfaisant, et un logement adéquat, le souhait est bien entendu de rester là où on est.**

▪ En synthèse

L'accès à un logement des réfugiés se heurte à des difficultés assez similaires à celles rencontrées par les populations défavorisées - inadéquation de l'offre de logement à leurs revenus et aux compositions familiales, faible autonomie administrative renforcée par la barrière de la langue et la dématérialisation des procédures – auxquelles s'ajoute, en début de parcours, la méconnaissance des droits et devoirs des locataires en France.

Des accompagnements sont proposés dans tous les départements, et les dispositifs de droit commun en faveur des publics prioritaires sont désormais ouverts aux réfugiés : l'inscription sur le contingent préfectoral, l'intégration aux publics des SIAO, la mobilisation d'une offre spécifique de logement via l'intermédiation locative... L'accès à un logement de droit commun peut cependant être assez long après l'obtention du statut, même s'il a été accéléré en 2019 grâce à ces orientations dans la plupart des départements.

Les opérateurs et bailleurs sociaux font état de ménages qui ont une capacité d'autonomie plutôt rapide, mais qui ont besoin d'être aidés pour l'accès au logement, l'appropriation des règles d'habiter et tout particulièrement le respect de la réglementation administrative. C'est pourquoi les accompagnements par des associations spécialisées pendant quelques mois et l'intermédiation locative leur apparaissent comme les solutions les plus adaptées à ces situations. Cela doit néanmoins être pensé en accord avec les attentes de ces personnes qui souhaitent trouver une stabilité résidentielle le plus rapidement possible.

Sur le champ du logement également, le relais avec le droit commun reste problématique, notamment du fait de la barrière de la langue, qui peut occasionner des ruptures de droit, principalement auprès de la CAF. Par ailleurs, la problématique des solutions à trouver pour les jeunes de moins de 25 ans sans ressources fixe demeure.

Les préconisations en matière d'accès et de maintien dans le logement des personnes réfugiées :

1. Poursuivre le développement de la captation de logements, et l'accompagnement vers et dans le logement

- Développer des solutions pour les jeunes de moins de 25 ans : colocation, intermédiation locative, en mobilisant les dispositifs d'aide de droit commun (Garantie Jeunes...).
- Développer l'**intermédiation locative dans le parc privé, pour pallier l'insuffisance de petits logements dans le parc social**, et favoriser le recours aux mesures d'accompagnement social pour sécuriser les bailleurs privés en cas de mandat de gestion.
- **Soutenir les projets d'accès au logement social en bail glissant**, avec des accompagnements spécialisés (connaissance du droit des étrangers, du champ local de l'intégration, capacité à travailler la barrière de la langue...).

2. En matière d'accès au logement, améliorer la connaissance des profils et des besoins des publics et éclairer les représentations des bailleurs sociaux comme privés

- Intégrer **les problématiques du logement des réfugiés dans les travaux sur les publics**

prioritaires : dans les Conférences intercommunales du Logement, dans les travaux portés par la DREAL sur les nouveaux dispositifs de cotation de la demande et gestion en flux...

- **Utiliser les leviers / relais existants pour promouvoir la problématique et dialoguer avec les bailleurs sociaux** : Mission Ouvrir la Ville / AR HLM...
- **Proposer des formations et des outils aux acteurs** (agents des organismes HLM, services sociaux...) **pour une meilleure connaissance des spécificités des primo-arrivants et des ressources de l'environnement** (associations spécialisées...).
- Évaluer l'intégration des ménages réfugiés dans les résidences des bailleurs sociaux qui ont une expérience de cet accueil et valoriser les bonnes pratiques.
- Créer des argumentaires pour lever les **réticences des bailleurs privés** (via l'intermédiation locative).

3. Adapter davantage les accompagnements aux besoins des ménages

- **Proposer un accompagnement intensif au moment de l'installation, mais pas nécessairement très long** (3 – 6 mois) au regard des capacités d'adaptation des ménages et de leurs besoins. Les bailleurs valorisent un accompagnement global fait par des opérateurs spécialisés sur des temps courts, mais avec une attention forte à la prise de relais avec le droit commun (travail social, CAF...)
- **Permettre des prises en charge renforcées pour les personnes les plus éloignées de l'autonomie** (problèmes de santé, langue, emploi...) : par des « services de suite » en sortant de CHRS et des structures du DNA, avec des liens renforcés socio-administratifs - emploi – insertion – santé, ou par des mesures d'accompagnement de droit commun.