



Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs

PROJET D'ETABLISSEMENT

LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT DES STATUTAIRES

Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs

3 Rue Palestro 13003 Marseille

Projet d'établissement validé en Conseil d'Administration le : 09/02/2021

1.	PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION	5
1.1.	<i>L'histoire et les valeurs de l'association</i>	5
1.1.1.	<i>Les textes fondateurs</i>	5
1.1.2.	<i>L'évolution de l'association</i>	5
1.1.3.	<i>La structuration de l'association en 2020.....</i>	9
1.2.	<i>L'identité de l'association en 2020</i>	14
1.2.1.	<i>Accompagner la jeunesse dans tous ses états / ses composantes.....</i>	14
1.2.2.	<i>Son histoire et ses valeurs</i>	15
1.2.3.	<i>L'accompagnement global et personnalisé</i>	15
2.	PRÉSENTATION DU SERVICE	17
2.1.	<i>L'histoire du service.....</i>	17
2.2.	<i>Les missions du service et sa capacité d'accueil</i>	17
3.	LA POPULATION ACCUEILLIE	18
3.1.	<i>La protection internationale</i>	18
3.2.	<i>La population accueillie par le service</i>	19
3.3.	<i>Les modalités d'orientation vers le SAS.....</i>	19
3.4.	<i>La composition du public.....</i>	19
3.4.1.	<i>La répartition par genre</i>	19
3.4.2.	<i>La répartition par âge</i>	19
3.4.3.	<i>La répartition par nationalité.....</i>	19
3.5.	<i>Les besoins du public.....</i>	20
3.6.	<i>Les problématiques du public.....</i>	20
4.	L'OFFRE DE SERVICE	22
4.1.	<i>Préambule.....</i>	22
4.2.	<i>Les principes d'intervention</i>	22
4.3.	<i>Le parcours personnalisé.....</i>	22
4.3.1.	<i>Les acteurs.....</i>	22
4.3.2.	<i>La méthode</i>	23
4.3.3.	<i>Les outils</i>	23
4.4.	<i>Le soutien dans les démarches administratives et sociales.....</i>	23
4.5.	<i>L'insertion professionnelle</i>	24
4.5.1.	<i>La construction d'un plan d'actions</i>	24
4.5.2.	<i>Les ressources</i>	25
4.5.3.	<i>Les Conseillers en Insertion Professionnelle</i>	26
4.5.4.	<i>Les outils</i>	27
4.6.	<i>L'accompagnement vers le logement</i>	28
4.7.	<i>L'accompagnement sanitaire.....</i>	30
5.	LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS	31
6.	LES RESSOURCES HUMAINES	32
6.1.	<i>La composition de l'équipe</i>	32
6.1.1.	<i>Les ressources directes</i>	32

6.1.2.	<i>Les ressources additionnelles</i>	32
6.2.	<i>L'organisation de l'équipe</i>	33
6.2.1.	<i>La répartition des tâches</i>	33
6.2.2.	<i>La garantie de la continuité et la coordination</i>	33
6.3.	<i>La formation continue</i>	33
6.4.	<i>Le soutien aux professionnels</i>	34
6.5.	<i>La prévention des risques psychosociaux</i>	34
7.	LES PARTENARIATS	35
7.1.	<i>De l'importance des partenariats</i>	35
7.2.	<i>Les partenaires principaux</i>	35
8.	LES OBJECTIFS	36
8.1.	<i>L'amélioration continue de la qualité</i>	36
8.1.1.	<i>Les modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne</i>	36
8.1.2.	<i>L'élaboration du référentiel</i>	36
8.2.	<i>Les axes d'amélioration du service</i>	37
8.2.1.	<i>Les axes communs aux services de la Filière Asile</i>	37
8.2.2.	<i>Les axes spécifiques au SAS</i>	37
8.3.	<i>Les axes de développement de l'association</i>	38

1. PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

1.1. L'histoire et les valeurs de l'association

1.1.1. Les textes fondateurs

L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs (AAJT) a été créée en 1954 autour du projet de, selon un extrait des statuts de l'association, objet de L'AAJT :

« Soutenir matériellement et moralement principalement les jeunes travailleurs, apprentis, étudiants et toute personne nécessitant que lui soit offerte la possibilité d'entrer et de demeurer dans la vie active de manière décente, sans aucune distinction (...)».

Les textes fondateurs de l'époque ancrent l'association dans :

- **le mouvement de l'éducation populaire**, selon un extrait des textes fondateurs de l'association,

« De la condition faite aux jeunes dépend la société de demain. Elle sera la leur. Ils auront, à leur tour, la mission de construire le monde à venir. Pour que les jeunes deviennent acteurs de leur propre développement, pour qu'ils puissent passer d'un état de dépendance à un rôle de contribution au bien commun, nous affirmons notre responsabilité pédagogique et notamment que :

- *la tolérance est inséparable de l'exigence,*
- *la promotion individuelle se bâtit dans l'activité collective,*
- *le respect fonde l'autorité,*
- *l'écoute légitime la parole »,*

- **le service aux jeunes travailleurs défavorisés**, selon les propos tenus par Jean DURAND, Président de l'association de 1954 à 1984,

« Nous travaillons au service d'une jeunesse souvent désorientée, qu'il faut aider et aimer. Il faut être au service du plus pauvre, pour qu'il soit reconnu, et qu'il tienne sa place dans une société très dure, qu'il aborde sans garantie. C'est le programme, le pari, la tâche prioritaire de l'association. Il faut s'y atteler avec une volonté bien affective et beaucoup d'optimisme. Il faut aussi réfléchir à la dimension spirituelle du jeune qui nous fait face. Le comprendre, c'est le prendre avec toutes ses meurtrissures physiques, psychologiques et morales. C'est l'écouter avec une longue patience. C'est savoir aussi refuser, dire « non ». Le fascisme et l'ambiguïté n'ont jamais structuré une personnalité à la recherche de repères dans le désert de sa pauvre vie ».

1.1.2. L'évolution de l'association

1.1.2.1. L'évolution du public

L'évolution du contexte socio-économique a modifié et diversifié le visage de la jeunesse défavorisée et celui du public accueilli. Initialement composé de jeunes éloignés de leur famille pour des raisons principalement liées à l'exode rural, il s'est élargi à ceux éloignés de leur famille pour des raisons affectives ; puis à ceux éloignés pour des raisons géopolitiques. C'est ainsi que les missions de l'AAJT se sont étendues à l'accompagnement socio-éducatif et qu'elle a accueilli un nombre de plus en plus important de jeunes migrants, souvent primo-arrivants.

1.1.2.2. L'inscription de l'association dans les politiques publiques qui œuvrent pour la jeunesse défavorisée

La réponse aux problématiques désormais très variées de la jeunesse défavorisée a été progressivement prise en compte dans les différentes politiques publiques :

- la politique de l'Habitat Jeunes pour :
 - les jeunes travailleurs,
 - les jeunes en formation ou apprentissage,
- la politique de la Protection de l'Enfance pour :
 - les Mineurs Non Accompagnés (MNA),
 - les jeunes majeurs sortants de MECS,
- la politique de l'Asile pour :
 - les demandeurs d'asile,
 - les bénéficiaires de la protection internationale,
- la politique de l'Hébergement pour :
 - les jeunes en rupture sociale et familiale,
 - les jeunes « sans chez eux ».

Comme en témoignent les dates repères de son histoire, l'AAJT a su adapter son projet initial en créant au fil du temps de nouveaux services ou dispositifs qui répondent aux différentes situations de la jeunesse et s'inscrivent dans ces quatre champs des politiques publiques.

Les dates repères de l'histoire de l'AAJT

Dates	Lieu	Intitulé du service	Objet
1954	Création de l'AAJT		
1962	5 bd Saint Jean 13010 Marseille	CHRS Centre d'hébergement et de réadaptation sociale	Propose un hébergement avec un suivi socio-éducatif pour les Jeunes en Insertion Sociale et Professionnelle (63 places, 18-25 ans, hommes)
1967	3 rue Palestro 13003 Marseille	FJT Escale St Charles Foyer de Jeunes Travailleurs	Accueille les apprentis, étudiants et demandeurs d'emploi (89 chambres, 18-25 ans, mixte)
1986	3 rue Palestro 13003 Marseille	ASE Aide Sociale à l'Enfance	Accueille 24 jeunes de 16 à 21 ans
1987	Réflexion nationale de l'UFJT autour des « Jeunes AUTEURS, Jeunes ACTEURS »		
1990	32 rue de Crimée 13003 Marseille	FJT Phocéén Foyer de Jeunes Travailleurs	Logements pour les Jeunes Travailleurs (81 logements, 18-30 ans, mixte)
1995	32 rue de Crimée 13003 Marseille	RILE Réseau d'initiatives Locales pour l'Emploi	Propose un accompagnement vers l'emploi ou un soutien aux initiatives
1998	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	UHU Unité d'Hébergement d'Urgence	Héberge les SDF orientés par le 115 (35 places, 18-25 ans, mixte)
2002	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	HS Hébergement Spécifique	Héberge les demandeurs d'asile (20 places, 18-26 ans)
2007	6 rue Auger & 9 rue Linné 13004 Marseille	RS Blancarde Résidence Sociale	Logements pour Jeunes Travailleurs (20 logements, 18-30 ans, mixte)
2007	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	HS devient CADA Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile	Héberge les demandeurs d'asile (20 places, 18-26 ans)
2008	5 bd Saint Jean 13010 Marseille	Travaux de la Capelette	Déménagement du CHRS
2009	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	Réhabilitation Roseraie	1 an de travaux, des locaux réaménagés dans le cadre du plan d'humanisation de l'accueil en CHRS
2009	3 rue Palestro 13003 Marseille	B.H.A.J. Boutique Habitat Jeunes	Fusion absorption de l'AMGAR, parc diffus et ouverture du service Accueil Information Orientation Logement
2010	3 rue Palestro 13003 Marseille	Rénovation Accueil Escale Saint Charles	Lancement de la rénovation de l'Escale St Charles Accueil, espace BHAJ réaménagé
2012	5 – 7 rue Joven 13003 Marseille	JOUVEN FJT Résidence Sociale	Ouverture février 2012, 86 logements Acquisition en VEFA par l'AAJT

2012	5 bd St Jean 13010 Marseille	Capelette / Roseraie CHRS Marius Massias	Echange avec la Ville de Marseille des locaux neufs de la Capelette contre le site de la Roseraie Fusion des CHRS Marius Massias et de la Roseraie
2013	3 rue Palestro 13003 Marseille	ASE Aide Sociale à l'Enfance	Agrément du Conseil Général pour 2 places supplémentaires Accueille 26 jeunes de 16 à 21ans
2015	3 rue Palestro 13003 Marseille	Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS)	Création d'un service pour répondre aux problématiques spécifiques des jeunes qui obtiennent le statut de réfugié ou une protection subsidiaire
2017	30 avenue de la Croix Rouge 13010 Marseille	CHRS	Extension d'agrément du CHRS : pôle insertion réparti en deux modes d'hébergements : en « collectif » et « en diffus ».
	3 rue Palestro 13003 Marseille	Service d'accueil intermédiaire	Service créé suite à une demande, en urgence, du Conseil Départemental, pour faire face à la présence massive de mineurs non accompagnés (MNA), dont l'ordonnance de placement n'était pas exécutée en raison de la saturation du dispositif de Protection de l'Enfance ou non encore évalués (30 places)
	3 rue Palestro 13003 Marseille	Accompagnement Jeunes Majeurs	Création d'un service Accompagnement Jeunes Majeurs à Marseille (50 places)
	Fusion absorption par l'AAJT de l'association Vitrollaise Logis des Jeunes		
2018	100 Av de Marseille 13127 Vitrolles FJT« la Villa Mercadier »	FJT	Ouverture du Foyer Jeunes travailleurs en structure collective
	100 Av de Marseille 13127 Vitrolles	Accompagnement Jeunes Majeurs	Ouverture de 20 places à Vitrolles
	Rue Stanislas Torrens Résidence Beaujour	CADA	Extension d'agrément du CADA : passage de 25 À 80 places et accueil de ménages (couples avec ou sans enfant ou parents isolés avec 1 ou 2 enfants)
2019	Fontblanche allée des Artistes 13127 Vitrolles	Résidence Sociale	Ouverture d'une résidence sociale pour des jeunes de moins de 30 ans
2019	Fontblanche allée des Artistes 13127 Vitrolles	Maison Relais	Ouverture de la résidence pour des personnes majeures en rupture sociale, familiale institutionnelle (28 places)
	3 rue Palestro 13003 Marseille	MECS	devient une structure uniquement dédiée à l'accueil de 114 Mineurs Non Accompagnés Le service Accueil Intermédiaire est transformé en pôle collectif de la MECS

Au terme de ses presque soixante-dix ans d'existence, l'activité de l'association repose désormais sur :

- **des services essentiellement sociaux** sous l'autorité de services déconcentrés de l'Etat ou du Conseil Départemental : Maison d'Enfants à Caractère Social, Accompagnement Jeunes Majeurs, Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile, Service d'Accompagnement des Statutaires,
- **des activités plus orientées sur l'Habitat Accompagné** : Foyers de Jeunes Travailleurs, Résidences Sociales, BHAJ, Maison Relais.

L'AAJT, issue des mouvements d'Habitat Jeunes, a ancré ses valeurs dans l'éducation populaire, pensée comme volonté d'émancipation des publics accueillis. Au fil des années, des transformations des publics, d'ouverture d'établissements et services médico-sociaux, elle a aussi fait évoluer ses pratiques professionnelles vers des références puisées dans le travail social. C'est au croisement de ces deux mouvements, éducation populaire et travail social, que l'AAJT situe aujourd'hui ses valeurs et ses pratiques d'accompagnement.

1.1.3. La structuration de l'association en 2020

En 2020, l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs inscrit son action autour de l'Habitat et de ses différentes déclinaisons en termes d'accompagnement pour les Jeunes et dispose pour cela de plusieurs services et établissements qui ont été regroupés en filières qui ont le même intitulé que les politiques publiques auxquelles ils sont rattachés : Habitat / Protection de l'Enfance / Hébergement / Asile.

1.1.3.1. Présentation des différents filières

La filière Habitat Jeunes et Habitat Accompagné

L'offre de la filière a longtemps reposé sur le Foyer de Jeunes Travailleurs de l'Escale Saint Charles de 89 chambres, ouvert en 1967 pour l'hébergement d'un public mixte d'apprentis, étudiants et demandeurs d'emploi âgés de 18 à 25 ans.

L'offre s'est élargie à partir des années 2000 avec l'ouverture :

- d'une résidence sociale de 20 logements pour un public mixte âgé de 18 à 30 ans (« La Blancarde ») répartie sur deux bâtiments (rue Linné et rue Auger) pour laquelle la structure a été agréementée en 2007,
- d'un CLLAJ (Comité Local pour le Logement des Jeunes) appelé BHAJ (Boutique Habitat Jeunes) en 2009 pour la gestion d'un parc logements en diffus de 64 appartements suite à l'obtention d'un agrément d'intermédiation locative,
- d'une seconde résidence sociale de 86 logements pour un public mixte âgé de 18 à 30 ans (« Jouven ») en 2012.

L'histoire de la filière est aussi marquée par l'extension des activités de l'AAJT sur le territoire de Vitrolles suite à la fusion absorption par l'AAJT de l'association Logis des Jeunes en 2017. Cette opération s'est concrétisée par :

- l'intégration d'un Foyer de Jeunes Travailleurs (« la Villa Mercadier »),
- l'ouverture en décembre 2019 d'une résidence sociale,
- l'ouverture en août 2019 d'une Maison Relais.

Il est à noter que l'AAJT a su intégrer les nouveaux dispositifs de logement accompagné créés par la politique publique de l'Habitat.

En 2020, le parc de logement de la filière Habitat est composé comme suit :

• **Sur Marseille :**

- 43 chambres dans l'Escale St Charles sise 3 rue Palestro 13003 Marseille,
- 66 hébergements meublés pour 92 personnes dans la résidence sociale Jouven sise 7 rue Jouven 13003 Marseille,
- 5 logements meublés pour 10 personnes dans la résidence sociale sise 6 rue Auger 13004 Marseille,
- 7 logements meublés pour 12 personnes dans la résidence sociale sise 41 Bd Françoise Duparc 13004 Marseille,
- 115 studios dans la résidence étudiante Beaujour, sise 74 rue Stanislas torrents (6ème arrondissement) dont 78 studios, 18 T1 avec mezzanine et 19 T1 Bis,
- 25 logements non meublés situés dans Marseille dans le cadre de son agrément d'intermédiation locative (1 studio, 4T1 bis, 13 T2, 7 T3).

• **Sur Vitrolles :**

- un foyer de jeunes travailleurs de 58 places dans la Résidence Mercadier,
- une résidence sociale de 13 logements pour 13 places,
- une maison relais 24 logements pour 28 places.

La filière Protection de l'Enfance

Elle a longtemps reposé sur un service unique de section socio-éducative créé en 1986 à l'initiative du Conseil Départemental, pour accueillir des garçons de 16 à 21 ans en rupture familiale au titre de l'article 375 du Code Civil.

Le statut administratif de cette section était alors celui d'une Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS) fonctionnant sur le principe de l'internat 365 jours par an, sur la base d'une convention signée avec le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

La particularité revendiquée de cette MECS est d'être incluse à un Foyer de Jeunes Travailleurs. Cette inclusion se concrétise au quotidien par un brassage et une mixité des publics.

Son évolution a été jalonnée par :

- une extension de sa capacité d'accueil de 16 à 24, puis 26, 64 et enfin 114 places,
- une diversification des modes d'accueil : en chambres doubles ou simples dans le bâtiment du Foyer de Jeunes Travailleurs, mais aussi en studios autonomes dans ce même lieu, dans des appartements en collocation sur l'immeuble du Phocéan, ou en studio dans des résidences étudiantes. La MECS s'organise aujourd'hui autour de deux services et deux équipes, correspondant au parcours résidentiel du mineur accueilli : le pôle collectif et le pôle diffus,
- une évolution des compétences représentées dans l'équipe éducative pour en faire une équipe pluridisciplinaire, composée d'éducateurs spécialisés, de moniteurs éducateurs, de conseillères en économie sociale et familiale, de travailleurs sociaux polyvalents, d'assistantes de service social, de juristes, de conseillers en insertion professionnelle, d'une psychologue, d'une animatrice et de deux maîtresses de maison.

L'afflux d'un public de Mineurs Non Accompagnés (MNA) en France et dans le département des Bouches-du-Rhône est à l'origine de :

- l'évolution de la MECS en un service uniquement dédié aux Mineurs Non Accompagnés (la MECS accueillait majoritairement et prioritairement le public MNA depuis une dizaine d'année),
- la création d'un service post-MECS intitulé le Service d'Accompagnement des Jeunes Majeurs (AJM), implanté à Marseille et Vitrolles et dont la vocation est de permettre une transition réussie entre la sortie d'un établissement de la Protection de l'Enfance et l'entrée du jeune accompagnée dans la vie active et "ordinaire", au sens hors de l'institution. Cet accompagnement est basé sur l'autonomisation du jeune.

En 2020, la filière comprend :

- une Maison d'Enfants à Caractère Social de 114 places située 3 rue Palestro 13003 Marseille,
- et un Service d'Accompagnement de Jeunes Majeurs de 70 places : 50 à Marseille et 20 à Vitrolles.

Ainsi l'histoire de cette filière s'inscrit en miroir de celle de la politique de la Protection de l'Enfance qui a été confrontée à l'afflux d'un public de Mineurs Non Accompagnés et à la nécessité d'accompagner des jeunes majeurs sortants de MECS.

La filière Hébergement

Elle comprend le CHRS Marius Massias pour lequel l'association dispose d'un agrément lui permettant d'accueillir des jeunes femmes et hommes âgés de 18 à 25 ans, selon deux modalités de prise en charge distinctes :

- l'accueil sur une Unité d'Hébergement d'Urgence qui s'effectue uniquement en « collectif » sur le bâtiment principal de la filière : « La Roseraie », situé 30 avenue de la Croix Rouge 13010 Marseille. 45 places mixtes sont dédiées à cet accueil,
- la prise en charge sur le Pôle « Insertion » qui se décline en deux modes d'hébergements :
 - en « collectif » sur le bâtiment principal de la « Roseraie » : 32 places
 - en « diffus » grâce à des appartements individuels sur Marseille : 31 places dont trois sont spécifiquement réservées à une mesure expérimentale dite « Hors Les Murs » (HLM).

L'histoire de la filière s'inscrit en miroir de celle de la politique de l'hébergement traversée par la politique du « Logement d'Abord » et par la réorganisation des dispositifs d'urgence.

La filière Asile

Le Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile de l'AAJT a ouvert ses portes en 2007 avec une autorisation de 20 places d'hébergement sans restauration pour accueillir exclusivement un public masculin de moins de 25 ans et célibataire.

En 2010, une évolution de l'agrément a permis de faire passer la capacité d'accueil à 25 places sans évolution du profil du public.

En 2018, le CADA connaît sa deuxième phase d'extension. En passant de 25 à 80 places, il s'est ouvert à un autre public, composé non plus seulement de jeunes hommes isolés, mais aussi de femmes et d'enfants en accueillant des ménages de 2 à 3 personnes (couples avec ou sans enfant ou parents isolés avec 1 ou 2 enfants). L'amplitude des âges s'est aussi élargie, allant désormais de 0 à 30 ans.

La création de la filière Asile est née avec la création en 2015 du Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS). Ce dernier a été pensé pour répondre aux problématiques spécifiques des jeunes qui obtiennent le statut de réfugié ou une protection subsidiaire et qui se retrouvent avec peu de ressources, voire aucune réponse (pour les jeunes de moins de 25 ans qui n'ont pas accès aux minimas sociaux). A l'ouverture, sa capacité initiale était de 25 accompagnements actifs dans

l'année. En 2019, cette capacité s'est accrue pour atteindre progressivement une file active d'accompagnements de plus de 90 jeunes.

Ainsi, en 2020, la filière Asile comprend :

- un Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile (CADA) de 80 places dédiées à des personnes isolées, couples ou parents isolés et couples avec enfants,
- un Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS) d'une capacité d'accompagnement de 90 places.

L'histoire de la filière s'inscrit en miroir de celle de la politique de l'Asile qui a dû faire face à l'accroissement des flux migratoires, à l'augmentation des publics en situation de vulnérabilité et à l'intégration des bénéficiaires de la protection internationale.

Les Pools transversaux

En complément des dispositifs d'accueil, la structure a développé des espaces de travail collaboratifs, interservices et inter filières qui renforcent l'expertise de l'association, au bénéfice des jeunes accompagnés. Il s'agit du :

- Pool Insertion Professionnelle qui réunit mensuellement tous les acteurs de l'insertion des différents services et établissements de l'AAJT,
- Pool Juridique qui fait dialoguer les juristes en droit des étrangers des différents établissements,
- Pool Santé, animé par deux infirmières coordinatrices et composé aussi des référents santé présents sur chaque service de l'AAJT,
- une activité de cafétéria (K'Fêtes des Mondes) et de location de salles.

Les fonctions supports

Elles sont assurées par des services qui leur sont spécifiquement dédiés. Il s'agit de :

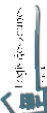
- la Logistique,
- la Qualité et les Systèmes d'Informations,
- les Ressources Humaines,
- la Comptabilité et les Finances.

1.1.3.2. La répartition du personnel

En 2020, L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire de 110 salariés.



AAJT
ASSOCIATION D'AIDE AUX JEUNES TRAVAILLEURS
 Association pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes
 Plus de 1200 personnes accompagnées par an sur Marseille et Vitrolles.
 Près de 110 salariés, 10 volontaires en service civique, 50 bénévoles.

Marseille Foyer Jeunes Travailleurs (FJT St Charles), 1 Résidence Jeunes Actifs (Phocéan), 2 Résidences Sociales (Jouven et Blancarde), CLLAJ Boutique Habitat Jeunes (BHAI), Résidence Étudiante (Beaujour) 371 logements soit 432 places 5 collaborateurs Vitrolles - Étang de Berre Foyer Jeunes Travailleurs (FJT Villa Mercadier), Résidence Sociale (Fontblanche) 78 logements soit 81 places Maison Relais 24 logements soit 28 places 8 collaborateurs 	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Marius Massias (CHRS) <ul style="list-style-type: none"> Service Insertion 63 places : 31 en collectif, 32 en diffus <ul style="list-style-type: none"> Service Urgence 45 places 20 collaborateurs	Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS) «Mon Toit Pour Toi» Programme «Réfugiés Citoyens» Fonds «Coup de Pouce» Réseau «Employeurs Solidaires» File active 100 places 5 collaborateurs Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA) 80 places 7 collaborateurs	Service d'Accompagnement des Jeunes Majeurs (AJM) 70 places : 50 à Marseille, 20 à Vitrolles 8 collaborateurs Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS) 114 places : 50 en collectif, 64 en semi-collectif et diffus 25 collaborateurs Chef(fe)s de service Sébastien GIAMBERTONE (AJM) Gaël GARGUILO (AJM) Caroline SANCHEZ (MECS Collectif) Judith BITTER (MECS Diffus) ; Responsable Filère Enfance Fanny DUPERRET	<ul style="list-style-type: none"> K'Fête des Mondes & Location de salles Antenne PLIE & groupe Insertion Professionnelle Pool Santé Accompagnement vers et dans le soin Groupe Juridique
Cheffe de service Marseille Céline JACQUIN ; Directeur de territoire Vitrolles - Étang de Berre Sébastien GIAMBERTONE ; Coordinatrice Maison Relais Caroline HAUSER Habitat Jeunes & Habitat Accompagné	Cheffe de service Florie VIGIER Hébergement	Chef de service Gaël GARGUILO ; Coordinatrice SAS Claire LOUAZEL Asile	Chef(fe)s de service Sébastien GIAMBERTONE (AJM) Gaël GARGUILO (AJM) Caroline SANCHEZ (MECS Collectif) Judith BITTER (MECS Diffus) ; Responsable Filère Enfance Fanny DUPERRET Protection de l'Enfance	Dispositifs & Projets Spécifiques
Service Logistique Cheffe de service : Céline JACQUIN	Service Qualité et Systèmes d'Informations Cheffe de service : Stéphane DONADIEU	Service Ressources Humaines Cheffe de service : Nadia HATMI	Service Comptable et Financier	
Directrice Déléguée au Développement : Fanny DUPERRET Directeur Général : Frédéric DE SOUSA-SANTOS		Directeur Administratif Financier : Renaud HUSSON		
Instances statutaires & Direction Présidente : Christel ESTIENNE GARCIA Bureau (6 membres) ; Conseil d'Administration (11 membres) Assemblée Générale				

Etablissements et services

Services supports & Direction

Instances statutaires

1.1.3.3. Le patrimoine immobilier

Au fil des années, l'AAJT a acquis un certain nombre de bâtiments (notamment l'Escale St Charles, et les résidences sociales Jouven et Blancarde), qu'elle a d'abord exploités dans le cadre de dispositifs relevant du logement accompagné, puis également dans le cadre de ses établissements et services autorisés. L'AAJT a par ailleurs capté des biens immobiliers auprès de bailleurs publics et privés, auprès desquels elle est locataire, et qui lui ont permis l'extension de nombreux services ces dernières années.

1.1.3.4. Les valeurs et les principes

Les valeurs véhiculées depuis toujours par l'association :

- **s'inscrivent dans les principes républicains** de liberté, d'égalité, de fraternité et de laïcité, mises au service du respect de la personne et de la garantie de ses droits tels qu'ils sont déclinés dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et de la Charte Nationale des Droits et Libertés de janvier 2002,
- **demeurent inspirées par l'Éducation Populaire**, selon l'extrait de la charte de l'Union Nationale pour l'Habitat des Jeunes (UNHAJ),

« [en] participant à la politique de la jeunesse, fidèles à notre vocation d'éducation populaire et de promotion sociale, nous adoptons une approche globale et individualisée de chaque jeune, en utilisant, à partir de l'habitat, les atouts de la vie collective enrichie par un brassage délibéré favorisant la rencontre et les échanges entre jeunes et usagers, encourageant les solidarités de proximité (...)».

En conséquence, au quotidien, les relations et les pratiques professionnelles sont guidées par les principes suivants :

- la participation active,
- la solidarité,
- la responsabilité,
- l'initiative,
- l'autonomie.

L'association milite pour un « droit de cité » des jeunes et au-delà du critère d'âge, pour un droit de cité de ceux qui, malgré leurs difficultés, sont porteurs d'initiative, et de dynamiques d'insertion citoyenne sociale et professionnelle.

1.2. L'identité de l'association en 2020

1.2.1. Accompagner la jeunesse dans tous ses états / ses composantes

Les publics auxquels l'AAJT s'adresse ont moins de 25 ans, à l'exception de certains accompagnés par les services de la filière Habitat1 et le CADA.

En 2020, l'AAJT accueille un public métissé, reflet de la diversité des composantes de la jeunesse défavorisée : mineurs non accompagnés, demandeurs d'asile, bénéficiaires de la protection de la jeunesse, jeunes majeurs sortant d'une Maison d'Enfants à Caractère Social, jeunes en recherche d'orientation, jeunes travailleurs. Néanmoins, la population des jeunes en exil / issus de parcours migratoires, reste majoritaire au sein des effectifs. La mixité du public signifie également « mixité » des problématiques d'accompagnement et nécessité d'y apporter des réponses sur mesure.

1 Les foyers de jeunes travailleurs et les résidences sociales accueillent des publics âgés de 18 à 30 ans et la Maison Relais accueille un public âgé de 18 ans et plus, sans limitation d'âge.

En conséquence, l'accompagnement est global et porte notamment sur :

- l'accompagnement dans et vers le logement,
- la promotion de la santé et son suivi,
- l'accès aux droits et l'accompagnement administratif,
- la scolarisation et l'appui à l'insertion professionnelle,
- les loisirs et l'engagement citoyen.

Par ailleurs, l'association s'efforce d'être présente sur tous les champs qui peuvent être tournés vers les jeunes, et plus particulièrement ceux qui les accompagnent dans le logement et vers l'emploi.

L'expertise acquise dans l'accompagnement de la jeunesse lui permet de proposer des dispositifs expérimentaux qui ont prouvé leur capacité à apporter une réponse pertinente à des besoins émergents.

1.2.2. Son histoire et ses valeurs

Aujourd'hui, l'AAJT se reconnaît à la fois dans l'éducation populaire et le travail social. Elle est empreinte des valeurs de solidarité et de défense de la diversité qui l'ont vu naître, et d'une culture technique professionnelle. Le métissage de ces valeurs, de ces cultures, donne une teinte particulière à l'organisation des ressources humaines et des offres de service.

1.2.2.1. Le métissage et la transdisciplinarité

Face à un public plus diversifié, l'association adapte les profils socioprofessionnels de ses équipes. Les équipes de l'AAJT sont aujourd'hui très diverses, avec la progression de métiers techniques nouveaux (juristes, infirmiers, conseillers en insertion professionnelle,...), et avec le recrutement des travailleurs sociaux aux profils variés (issus de diplômés du travail social, de l'humanitaire, de parcours universitaires). Le point d'ancrage des ces équipes « diverses » est l'intérêt pour le public (jeunes et jeunes migrants) et pour l'insertion sociale.

1.2.2.2. Une organisation apprenante

La capitalisation des données et la mise en place d'outils à cet effet contribuent à ce que les équipes professionnelles engrangent de la connaissance et du savoir-faire.

Des espaces de travail interservices (Pools Juridique, Santé, Insertion Professionnelle) et inter-filières (formations collectives régulières, temps de partage associatifs) ainsi que l'ouverture à des regards extérieurs (au travers de l'accueil de stagiaires, de volontaires et de chercheurs), participent à la construction d'une intelligence collective et à l'amélioration continue de la qualité des pratiques.

1.2.3. L'accompagnement global et personnalisé

L'accompagnement global et personnalisé, mais aussi pragmatique et innovant

Ces qualificatifs de l'accompagnement sont le résultat de la combinaison de plusieurs paramètres.

1.2.3.1. Une organisation en filières renforcée par les Pools transversaux

Le décloisonnement et la pluridisciplinarité qui en résulte permettent :

- de proposer à toute personne accueillie une continuité de son parcours,
- de coordonner les ressources autour de la personne accompagnée.

1.2.3.2. La mobilisation des partenaires du territoire

Toutes les thématiques d'accompagnement mobilisent les partenaires spécialisés des territoires pour :

- renforcer la qualité et la technicité des réponses apportées en apportant d'autres regards et approches,
- préparer l'inscription de la personne dans le droit commun.

Par ailleurs, l'AAJT est membre :

- de l'Assemblée Générale du groupement de coopération sociale et médico-sociale du SIAO 13,
- de l'Union Départementale, l'Union Régionale et Nationale pour l'Habitat des Jeunes (UDHAJ et URHAJ),
- de l'Union Régionale et Nationale des CLLAJ,
- de l'URIOPSS 13,
- de la Fédération des Acteurs Sociaux (FAS),
- de la CRESS,
- de la Ligue de l'enseignement.

1.2.3.3. La mobilisation de la société civile

L'AAJT bénéficie d'un agrément pour accueillir, au sein des équipes, les jeunes volontaires civiques désireux de donner de leur temps et de leurs compétences auprès du public accompagné par nos services. Cette ouverture à la société civile, participe à la diversité des profils et des parcours déjà présents au sein des équipes de l'AAJT, mais aussi à la pérennité de l'héritage de l'éducation populaire en permettant à des jeunes de donner et de recevoir dans le cadre de leur mission.

Depuis 2016, l'AAJT accueille ainsi une dizaine de volontaires civiques par an. Ceux-ci, de profils variés (jeunes sans formation en recherche d'une orientation ou jeunes en formation désireux de bâtir une expérience de terrain) sont positionnés au sein des différents services de l'association. Ils partagent leur temps d'engagement (28h/semaine sur 6 à 12 mois) entre des missions sociales ou techniques d'appuis aux jeunes aux côtés des professionnels, et des temps de vie et de loisirs partagés avec ces mêmes jeunes.

Dans cette même optique, l'AAJT est attentif au développement et à l'animation de son réseau de bénévoles qui vient étayer les accompagnements et enrichir son expérience du « faire avec ». En 2020, les bénévoles impliqués au sein de l'AAJT sont une quarantaine. Ils s'engagent dans des missions très variées (soutien scolaire, aide à l'insertion professionnelle, loisirs, accueils à domicile, santé, ...).

1.2.3.4. Une vision large de l'accompagnement socio-éducatif

L'accès à la culture et aux savoirs est considéré comme périphérique à l'accompagnement, et comme faisant partie intégrante de celui-ci. Ainsi, chaque personne, a la possibilité de suivre des cours de français et de participer à des activités culturelles, et, ainsi, est prise en compte dans toutes ses dimensions.

1.2.3.5. La place particulière occupée par la santé et l'insertion professionnelle

Le public accueilli est très vulnérable sur le plan de la santé, ce qui nécessite un accompagnement vers et dans le soin. L'insertion professionnelle reste pour la grande majorité des publics accompagnés, la clé de voûte de leur insertion sociale et de l'accès au logement.

La présence d'un Pool Santé et d'un Pool Insertion Professionnelle témoigne de l'importance accordée à ces thématiques dans l'accompagnement et de l'expertise de l'association notamment dans le champ de l'insertion professionnelle.

Les angles d'approche, à la fois différents et complémentaires, que génère l'appui sur ces ressources internes et externes, permettent la construction d'une réponse souvent innovante, singulière et mieux prémunie qu'une approche qui pourrait être formatée.

2. PRÉSENTATION DU SERVICE

2.1. L'histoire du service

L'expérience de l'association dans l'accompagnement d'un public de jeunes migrants et en particulier dans l'accompagnement de la demande d'asile de ces derniers lui a permis de repérer des problématiques spécifiques de jeunes bénéficiaires d'une protection internationale. A savoir :

- des difficultés dans l'accès au logement autonome, faute de solvabilité,
- une absence de revenus immédiats pour la plupart,
- une absence de diplôme,
- une expérience professionnelle peu significative ou inexistante,
- une non-maîtrise de la langue française et des dispositifs institutionnels,
- une absence de réseau professionnel et social.

2.2. Les missions du service et sa capacité d'accueil

C'est pourquoi l'AAJT a souhaité étoffer sa filière Asile en se dotant d'un « Service d'Accompagnement des Statutaires » (SAS) qui :

- est un dispositif expérimental,
- s'inscrit clairement en aval de dispositifs tels que le CADA, CAO, etc.,
- vise spécifiquement l'accompagnement dans l'insertion socioprofessionnelle et dans l'insertion par et vers le logement de ce public jeunes bénéficiaires d'une protection internationale.

Le SAS a ouvert ses portes en 2015 avec initialement une capacité de 25 accompagnements actifs dans l'année.

Depuis 2019, cette capacité s'est accrue pour atteindre un accompagnement simultané de 90 jeunes. Les missions du service sont encadrées par la législation relative à l'accueil des Demandeurs d'Asile en France.

En tant que dispositif expérimental, le SAS :

- n'appartient pas à la catégorie des établissements et services sociaux et médico-sociaux (au sens de l'article L 312-1 du CASF),
- n'est pas soumis aux obligations de la Loi 2002.2, ni à un cahier des charges.

3. LA POPULATION ACCUEILLIE

3.1. La protection internationale

Il existe trois formes de protection internationale reconnues par le système juridique français :

- le statut de réfugié,
- la protection subsidiaire,
- le statut d'apatride.

Définition du statut de réfugié

L'OFPPRA se réfère à l'article de la convention de Genève pour accorder le statut de réfugié :

« Qui, par suite d'événements survenus avant le 1er janvier 1951 et craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle à la suite de tels événements, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner. Dans le cas d'une personne qui a plus d'une nationalité, l'expression « du pays dont elle a la nationalité » vise chacun des pays dont cette personne a la nationalité. Ne sera pas considérée comme privée de la protection du pays dont elle a la nationalité, toute personne qui, sans raison valable fondée sur une crainte justifiée, ne s'est pas réclamée de la protection de l'un des pays dont elle a la nationalité. »

L'OFPPRA peut aussi accorder le statut de réfugié selon l'alinéa 4 du préambule de la constitution Française de 1946 :

« Tout homme persécuté en raison de son action en faveur de la liberté a droit d'asile sur les territoires de la République. »

Définition de la protection subsidiaire

Elle est donnée aux demandeurs d'asile qui ne correspondent pas à la situation de réfugié et qui pourtant, encourent un danger immédiat dans leur pays d'origine : peine de mort, tortures et menaces graves contre leur vie.

Article L. 712-2 CESEDA :

« Sous réserve des dispositions de l'article L. 712-2, le bénéfice de la protection subsidiaire est accordé à toute personne qui ne remplit pas les conditions pour se voir reconnaître la qualité de réfugié mentionnées à l'article L. 711-1 et qui établit qu'elle est exposée dans son pays à l'une des menaces graves suivantes :

- a) la peine de mort,*
- b) la torture ou des peines ou traitements inhumains ou dégradants,*
- c) s'agissant d'un civil, une menace grave, directe et individuelle contre sa vie ou sa personne en raison d'une violence généralisée résultant d'une situation de conflit armé interne ou international. »*

Définition du statut d'apatride

Selon la convention de New-York, un apatride est une personne qu'aucun Etat ne considère comme son ressortissant par application de sa législation. En d'autres termes, un apatride est une personne qui ne bénéficie de la protection d'aucun Etat.

3.2. La population accueillie par le service

Le service accompagne des hommes et femmes âgés de 18 à 30 ans qui bénéficient :

- de la protection subsidiaire (carte de séjour temporaire d'une durée de 4 ans),
- d'un statut de réfugié (carte de séjour d'une durée de 10 ans).

3.3. Les modalités d'orientation vers le SAS

L'accueil est inconditionnel.

Les prescripteurs sont variés. Les plus importants sont les Centres d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA), l'OFII et la Mission Locale.

Par ailleurs, de nombreux jeunes, ayant entendu parler du service par des relations qui ont été ou sont accompagnés par le service, se présentent spontanément.

3.4. La composition du public

Photographie de la population du SAS au moment de l'élaboration du présent projet d'établissement

3.4.1. La répartition par genre

En 2019, la grande majorité de la population prise en charge par le service reste masculine (88%).

Cette répartition correspond à la nature même des flux de migration. Les hommes partent plus souvent seuls, alors que les femmes se déplacent le plus souvent en famille et sont donc accompagnées par d'autres structures spécialisées.

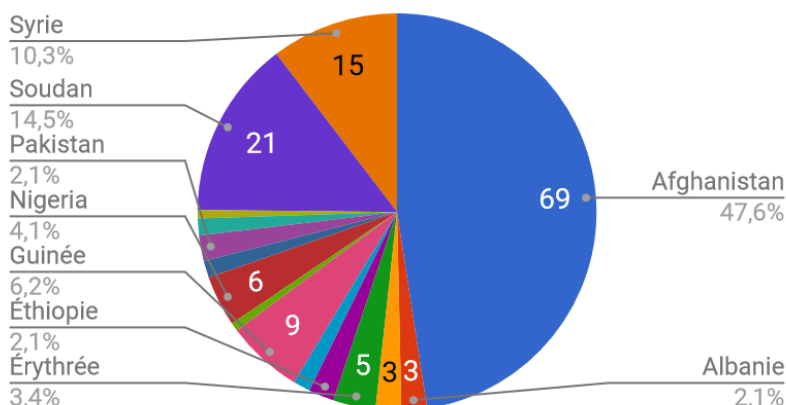
Néanmoins, le nombre de femmes accompagnées a été multiplié par 3 entre 2018 et 2019.

3.4.2. La répartition par âge

En 2019, plus de 62% du public accompagné a moins de 25 ans (contre 58% en 2018).

3.4.3. La répartition par nationalité

S5 - Origine des usagers sur la période



En 2019, la population accompagnée était issue d'une grande diversité de provenances géographiques avec 16 nationalités représentées. Près de la moitié (47%) venaient d'Afghanistan. Les Soudanais (14%) et les Syriens (10%) étaient les autres populations les plus représentées.

3.5. Les besoins du public

Les constats des professionnels

Lorsqu'ils sont accueillis, les usagers formulent explicitement un besoin « de travail et de maison » (extrait du rapport d'activité 2019).

Les métiers de maçon, commis de cuisine, boulanger, mécanicien, électricien, agent de sécurité et aide soignant sont ceux les plus souvent évoqués par les usagers lors de leur entrée sur le service, ainsi que le souhait d'obtenir rapidement un salaire. A la marge, certaines personnes souhaitent avant tout progresser en français ou obtenir un diplôme.

Le témoignage du public

« Quand je suis arrivé sur Marseille, je n'avais pas d'adresse, pas de domiciliation, pas d'emploi et j'avais besoin de cours de français. Le service m'a apporté tout cela. »

L'accompagnement dans les démarches administratives (notamment la CMU), mais aussi pour trouver un logement et un emploi sont indispensables

Synthèse des principaux besoins

Les principaux besoins du public du SAS sont :

- l'apprentissage du français,
- l'accompagnement dans les démarches administratives,
- l'accompagnement vers l'insertion professionnelle,
- l'accompagnement vers et dans le logement.

3.6. Les problématiques du public

L'absence ou la faiblesse des ressources

L'allocation de demandeur d'asile (ADA) prend fin un mois après la notification de l'obtention du statut (réfugié ou protection subsidiaire).

Au début de leur prise en charge par le service, la majorité des usagers est sans ressource, soit :

- parce qu'ils ont moins de 25 ans et ne peuvent bénéficier du RSA,
- parce que les démarches pour l'obtention du RSA n'ont pas encore été engagées.

L'absence ou la faiblesse des ressources rend le jeune très vulnérable, notamment parce qu'elle génère des difficultés dans l'accès au logement autonome. Cette vulnérabilité est également un frein à l'assiduité et ou la ponctualité.

La non-maîtrise de la langue française et des dispositifs institutionnels

En 2019, plus de 55% des personnes accompagnées n'avaient pas validé le niveau A1 certifié par l'OFII à leur entrée dans le service.

Les difficultés d'expression, de compréhension et d'écriture, voire l'analphabétisme, influent de façon significative sur la durée de la prise en charge et sur la nature des orientations. En effet, la formation en français est souvent une étape préalable indispensable.

En résumé : sans un minimum de maîtrise du français, les usagers n'ont pas accès à l'emploi ni à la formation qualifiante et/ou rémunérée et donc pas de revenus et cela génère une quasi impossibilité d'avoir accès un logement autonome et pérenne.

Un très bas niveau de qualification

Les systèmes scolaires des pays dont sont issus les jeunes accompagnés ne permettent pas une équivalence aisée avec le système français. Les usagers présentent pour la grande majorité un niveau inférieur au brevet des collèges, plus généralement un niveau élémentaire. Par ailleurs, ils ont souvent eu une scolarité perturbée par des périodes d'interruption dues notamment à des situations de conflits.

Enfin, la majorité ne peut se prévaloir d'un diplôme, ni d'une formation qualifiante, et peu ont de l'expérience professionnelle. Ces caractéristiques rendent les parcours plus longs et plus complexes.

La précarité administrative

La domiciliation n'est pas toujours acceptée dans les démarches administratives et freine le dépôt des demandes de logement. Or nombreux sont les usagers qui vivent en squat ou sont hébergés à titre gracieux et domiciliés auprès d'organismes de type CCAS (Centre Communal d'Action Sociale).

Les difficultés d'accès à un compte bancaire courant sont fréquentes. Ceci fait obstacle à la mise en place de prélèvements nécessaires au paiement éventuel d'un loyer.

La difficulté de compréhension du cadre de référence en France

Il y a une difficulté de la part du public du SAS à appréhender la réalité du marché de l'emploi et du logement (rapport superficie/quartier/prix) et des processus de recrutement ou d'affectation d'un logement.

A ces problématiques s'ajoutent la frustration et l'impatience liées à un état d'attente permanent inhérent à leur situation (absence de ressources ou de logement) qui peuvent freiner l'employabilité et nécessitent une forte sensibilisation quant à la posture et la mobilisation.

La fragilité de la santé somatique et psychique

Elle a pour principale cause les parcours migratoires traumatiques. Les traumatismes sont très divers. Ils conjuguent fréquemment la sphère psychique et somatique, ce qui complexifie de fait leur diagnostic et leur prise en charge.

Elle est également liée aux problèmes d'accès aux soins en raison de la méconnaissance des acteurs de santé, mais également de l'insuffisance des instances médicales spécialisées. Ces problèmes favorisent une discontinuité, voire un abandon des soins.

La féminisation du public

Elle a engendré des nouveaux besoins et thématiques d'accompagnement :

- le soutien à la parentalité dont la garde d'enfants et le suivi santé,
- la protection de femmes très vulnérables car isolées et parfois victimes de la traite humaine.

Ces besoins correspondent aux populations issues des flux migratoires récents. Ces derniers sont soumis à des fluctuations pouvant faire évoluer les besoins et, par répercussion, les thématiques d'accompagnement.

Il est néanmoins important de souligner que le public accompagné présente une importante capacité de résilience, de persévérance et d'envie de faire.

4. L'OFFRE DE SERVICE

4.1. Préambule

L'offre de service s'apprécie au regard des problématiques des publics et de leurs conséquences sur l'accompagnement.

Le SAS n'est pas soumis à la Loi 2002-2 mais, de par son appartenance à la Filière Asile, l'équipe s'appuie sur des dynamiques et processus qui en relèvent.

L'une des particularités du service réside dans sa capacité à assumer une dynamique d'accueil inconditionnelle. Les usagers peuvent s'y présenter pour une question, un éclairage, une explication de courriers / documents, etc. Cela contribue à leur adhésion et mobilisation.

4.2. Les principes d'intervention

Les principes d'intervention sont d'abord ceux défendus par l'association :

- les principes républicains de liberté, d'égalité, de fraternité, de laïcité,
- ceux de l'Éducation Populaire : la participation active, la solidarité, la responsabilité et l'initiative.

Ils sont ensuite ceux qui caractérisent notre offre de service.

En conséquence, au quotidien les relations et les pratiques professionnelles sont guidées par les principes suivants :

- l'autonomie,
- l'information de la personne sur les possibilités qui s'offrent à elle,
- le respect de son choix,
- l'appropriation des démarches.

4.3. Le parcours personnalisé

4.3.1. Les acteurs

La diversité des profils qui composent l'équipe permet de proposer un accompagnement global en adéquation avec les objectifs du service : le soutien administratif, l'insertion professionnelle et l'accès à un logement.

Chaque personne accompagnée a deux référents : l'un pour la recherche d'emploi/formation, l'autre pour la recherche d'hébergement/logement et les démarches administratives et sociales.

L'existence d'un interlocuteur référent à même d'intervenir rapidement à chaque étape de l'intégration du jeune est appréciée des interlocuteurs.

Lorsque le jeune est positionné sur une mission de service civique, la chargée de projet dédiée à ce projet prend le relais sur son accompagnement global le temps de la mission.

La fréquence des entretiens varie selon les besoins et la situation du jeune, mais sont en général entre 2 à 4 par mois.

4.3.2. La méthode

L'équipe du SAS accompagne chaque personne dans la construction de son parcours selon les étapes suivantes :

- La personne rencontre les professionnels de l'équipe pour une présentation de l'offre de service. Cette rencontre permet de préciser les modalités de l'accompagnement, les engagements réciproques du jeune et du service en soulignant la nécessité d'une implication personnelle. Cette étape permet de valider l'adhésion de l'utilisateur et l'adéquation entre ce qui lui est proposé et les besoins exprimés et/ou identifiés,
- l'accompagnement est initié par une évaluation de la situation du jeune et de ses besoins et souhaits en matière de logement / habitat, d'apprentissage de la langue pour son insertion professionnelle, de scolarisation / formation et d'emploi et d'aide dans les démarches administratives. Cette évaluation intègre également un travail de recueil d'informations auprès des partenaires à l'initiative de l'orientation, quand il y en a, dans le but de favoriser, autant que faire se peut, une continuité du parcours de la personne, et d'être par là-même plus efficace dans l'identification des besoins, des leviers d'action et d'optimiser les moyens d'action,
- la phase de suivi de l'accompagnement se décline par des entretiens réguliers. Ces derniers ont pour vocation d'avancer sur les objectifs, de faire le point sur la mise en œuvre du plan d'action, d'évaluer l'atteinte des objectifs établis avec l'utilisateur et de les réajuster si nécessaire. Le suivi peut durer un an avec la possibilité de 6 mois supplémentaires selon les besoins,
- une réponse pérenne à la situation de la personne marque la fin de l'accompagnement. La phase de sortie se matérialise par la remise d'un bilan de fin de prise en charge dans lequel sont rappelés les objectifs de l'accompagnement, l'évolution du jeune et les éventuels relais (personnes ou services ressources).

4.3.3. Les outils

Les différents outils au sein du SAS :

- le protocole d'accueil sur le service est formalisé dans le « manuel du service », rédigé de façon collaborative et évolutive par les membres de l'équipe,
- la fiche de prescription a été élaborée à l'attention des prescripteurs. Ce document permet un recueil de différentes informations qui facilitent le diagnostic de la situation et l'identification des besoins en termes de soutien, que ce soit sur la dimension financière, logement, emploi, formation, accompagnement social,
- le formulaire de l'entretien d'accueil balaie les différents points à aborder avec la personne, les documents à récupérer et à signer,
- le contrat d'accompagnement formalise l'adhésion du jeune à l'accompagnement proposé. Il engage l'équipe et l'utilisateur. Les objectifs à atteindre sont fixés conjointement et formalisés dans un plan d'action,
- le dossier individuel d'accompagnement (DIA) permet aux référents d'enregistrer les informations recueillies au cours des entretiens ainsi que les démarches effectuées. Il permet également un système d'alerte sur les échéances des différentes démarches et les rendez-vous à honorer.

4.4. Le soutien dans les démarches administratives et sociales

L'insertion professionnelle et l'accès à un logement de chaque personne accompagnée ne peuvent se concrétiser sans que la situation sociale de la personne n'ait été préalablement stabilisée. Ceci nécessite que la dimension sociale de l'accompagnement soit investie dès les premiers entretiens et travaillée tout au long de l'accompagnement.

Ainsi, lors du premier ou deuxième rendez-vous avec le service, la personne rencontre une Conseillère en Économie Sociale et Familiale (CESF) pour une évaluation globale et méthodique de sa situation sociale. Le suivi social s'articulera autour des axes déterminés lors de cette évaluation.

Le suivi social global assuré par les CESF intègre les problématiques liées :

- à la régularisation de la situation administrative : première demande et renouvellement de titre de séjour, fiche familiale de référence pour l'obtention de l'acte d'état civil, demande de l'acte de naissance ou suivi de sa réception, titre de voyage,
- à la santé : ouverture et maintien des droits à la sécurité sociale (CMU, CMUC ou ACS), orientation vers le Pool Santé de l'AAJT ou vers des médecins en lien avec les besoins identifiés et exprimés (notamment le médecin traitant), orientation vers la psychologue de l'AAJT, orientation vers des ateliers santé en interne ou en externe en vue de la création de lien social et résolution de problématiques santé, etc.,
- à la gestion de budget : ouverture d'un compte bancaire et formation à l'utilisation des services en ligne de la banque, gestion des contentieux (amendes RTM, SNCF, etc.), sensibilisation à l'épargne, demandes d'aides financières ponctuelles auprès d'institutions ou d'associations. La gestion du budget est indispensable pour permettre à l'utilisateur d'assumer au mieux ses dépenses (loyer, assurance habitation, etc.), tout en générant un reste à vivre suffisant pour éviter les dettes,
- à la satisfaction des besoins primaires : le service oriente les usagers vers les structures d'aide alimentaire et les accompagne - si nécessaire - vers des dispositifs adaptés,
- à la mobilité : demandes d'échange de permis de conduire étrangers, demandes de gratuité de transports, positionnements sur des dispositifs pour le passage du permis de conduire ou du Brevet de Sécurité Routière.

La réunion en direction des usagers a mis en évidence l'importance pour eux d'être accompagnés dans toutes ces démarches.

4.5. L'insertion professionnelle

4.5.1. La construction d'un plan d'actions

L'équipe se compose de deux Conseillers en Insertion Professionnelle (CIP) dont la fiche métier indique qu'ils « accompagnent et orientent individuellement les projets d'insertion professionnelle » et d'une chargée de projet « missions de service civique ».

Les différentes phases de la construction du parcours (voir 4.3) intègrent la dimension insertion professionnelle.

La phase consacrée à l'évaluation permet de commencer à co-construire un projet personnalisé selon les besoins et souhaits exprimés. Cette phase nécessite souvent de collaborer avec différents partenaires (OFII, Pôle Emploi, Mission Locale, structures d'accueil hébergement, etc.) et peut nécessiter un seul rendez-vous ou plusieurs selon chaque situation.

La personne est ensuite accompagnée dans la mise en œuvre des objectifs du plan d'action issu de l'évaluation. La levée du frein linguistique est une condition de réussite de l'insertion sociale et professionnelle des personnes. Ainsi, l'inscription de l'apprentissage du français est un élément récurrent et fondamental du plan d'action des personnes accompagnées.

Pour ce faire, les Conseiller(e)s en Insertion recherchent l'organisme de formation le plus adapté au niveau, à l'âge et à la situation financière de la personne (Parcours PIAL, formation FLE via Pôle Emploi, associations, etc.).

4.5.2. Les ressources

Les cours de français

L'OFII gère les cours de Français Langue Etrangère (FLE) obligatoires pour les personnes statutaires. Ces cours d'une durée comprise entre 200 heures et 600 heures permettent une mise à niveau de base A1.

Les ateliers d'écriture et de conversation animés par des bénévoles proposés plusieurs fois par semaine au sein de la structure.

Les cours de FLE proposés par les associations spécialisées.

Pôle Emploi

L'inscription à ce service est indispensable mais nécessite un accompagnement de l'utilisateur pour se familiariser avec les services et dispositifs et l'outil informatique (notamment pour les actualisations), en vue de progressivement le conduire à l'autonomie. La personne est accompagnée dans toutes les formalités administratives liées à l'accès à ce service : inscription, actualisation, positionnement en formation, etc.

La Mission Locale

Les aides à la mobilité et à l'équipement dans le cadre notamment d'entrées en formation (comme par exemple l'achat d'une tenue de cuisine ou de chaussures de sécurité), l'accès à des formations exclusives dont des cours de français indemnisés font de la Mission locale un acteur incontournable de l'accompagnement des usagers de moins de 26 ans.

Le Pool Insertion Professionnelle de l'AAJT

Dans le cadre de l'ouverture des droits RSA, les usagers de plus de 25 ans sont soumis à l'obligation de contractualiser avec le Pool Insertion Professionnelle.

La personne doit participer aux étapes du parcours d'intégration organisées par l'OFII (la signature du Contrat d'Intégration Républicaine, la participation aux journées civiques et aux heures obligatoires de FLE. L'OFII est également un partenaire privilégié dans la facilitation des étapes vers l'emploi notamment à travers le dispositif Hope².

Le service est attaché à consolider ses relations avec les différents organismes de formation tels que l'AFPA, le CFI Med, l'AECD, etc., pour renforcer l'efficacité des parcours autour des filières de prédilection des usagers. Ainsi sont régulièrement organisés :

- des entretiens d'évaluation préalable avec les référents de formation qui contribuent à fluidifier l'accès aux usagers, à échanger et valider leur projet professionnel,
- des sessions découvertes pour sensibiliser les usagers aux compétences métiers et préparer à l'accès en CAP,
- l'accompagnement aux différentes portes ouvertes des centres de formation.

² Dispositif porté par l'AFPA destiné aux bénéficiaires de la protection internationale désireux de s'inscrire dans des parcours de formation qualifiantes sur des secteurs où le besoin en recrutement se fait sentir.

Les chantiers et entreprises d'insertion (IAE)

Ce sont des structures qui proposent un accompagnement par l'activité économique à des personnes éloignées de l'emploi afin de faciliter leur insertion sociale et professionnelle. Ils représentent un bon tremplin pour les personnes accompagnées par le service qui ont besoin de temps supplémentaire pour se structurer, se mobiliser, et être encouragées dans la levée des freins à l'employabilité. L'intégration en chantier permet en effet aux usagers de stabiliser leur situation en termes de ressources et de progresser dans des conditions plus propices à :

- la clarification du projet professionnel,
- l'acquisition d'une première expérience de travail en France,
- la familiarisation avec les codes de l'entreprise sur le territoire,
- la poursuite de la levée du frein linguistique,
- l'orientation vers une formation qualifiante ou diplômante.

Le SAS dispose d'un agrément lui permettant de prescrire des orientations vers les structures de l'Insertion par l'Activité Economique. Chaque candidature est spécifiquement préparée dans le cadre d'entretiens personnalisés avec le CIP qui connaît ces structures d'accueil et leurs attendus. Des rencontres régulières avec les chefs de projet de l'Insertion par l'Activité Economique permettent d'identifier les compétences requises pour chaque poste proposé et la mise en adéquation des candidatures.

Dès lors que l'utilisateur est recruté, le CIP reste en lien étroit avec la structure d'accueil et la personne suivie tout au long de la mission dans une logique de co-accompagnement et de sécurisation du parcours, ce qui participe aussi au maintien du lien de confiance nécessaire à l'accompagnement.

4.5.3. Les Conseillers en Insertion Professionnelle

Les conseillers :

- accompagnent l'utilisateur dans la définition de son projet professionnel et dans l'ensemble des démarches lui permettant d'y parvenir : CV, préparation d'entretiens professionnels, participation à des forums, démarches administratives, inscription en formation, apprentissage du français, etc.,
- assurent l'interface entre la personne et son (potentiel) employeur,
- mobilisent des financements qui peuvent être internes ou externes à la structure,
- veillent au respect des droits et des engagements des différents acteurs.

Le SAS est d'abord pensé comme un facilitateur de mise en réseau avec le monde de l'entreprise et/ou de la formation professionnelle. Par conséquent, en complément de cet accompagnement de la personne dans la construction de son parcours, les Conseillers en Insertion Professionnelle :

- effectuent un travail d'identification des différents partenaires et acteurs indispensables dans toutes les étapes de l'insertion professionnelle (apprentissage du français, formation, placement, etc.). Cela permet notamment d'être informé en temps réel des différentes opportunités d'emploi ou de formation,
- sensibilisent les interlocuteurs aux spécificités du public,
- coordonnent l'intervention des parties prenantes, notamment par des temps d'échanges réguliers, des courriers de liaison, des rencontres tripartites dans l'intérêt du jeune et de l'employeur.

Par ailleurs, les deux conseillers en insertion professionnelle participent aux réunions du Pool Insertion Professionnelle de l'AAJT, lequel réunit les accompagnateurs à l'emploi des différents services de l'association. Ces réunions mensuelles ont pour vocation de partager et capitaliser de l'information et d'accroître les opportunités d'offre proposée aux usagers. Un travail de veille par secteurs est assuré afin d'être réactifs quand une opportunité d'emploi se présente.

4.5.4. Les outils

Des outils singuliers et innovants au service de l'insertion professionnelle

Le volontariat de Service Civique

Conscient que service civique permet à tout jeune qui en bénéficie de prendre confiance en soi, de développer ses compétences et son réseau, d'être valorisé tout en trouvant, à son rythme, sa place dans la société, le SAS a intégré à son offre de service la possibilité de proposer une mission de Volontariat Civique Réfugié à un jeune BPI de moins de 26 ans, avec l'objectif d'(e) :

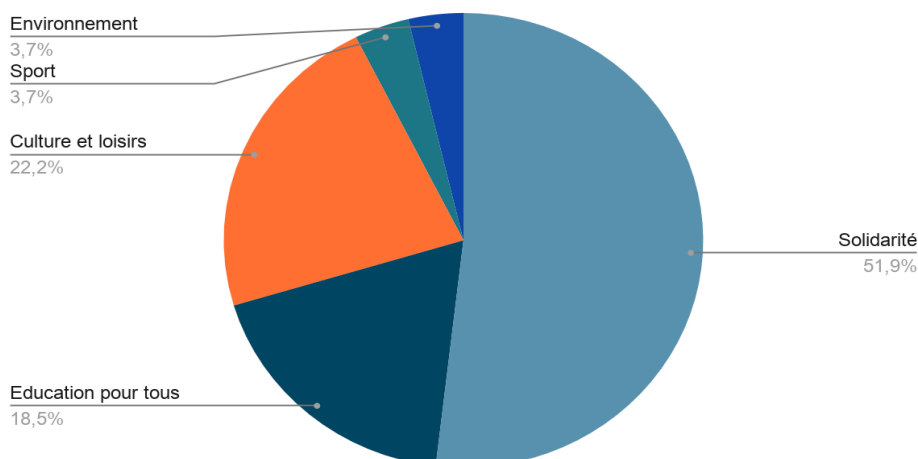
- permettre une insertion sociale réussie par la réalisation d'une mission d'intérêt général et l'intégration à un réseau social hors communauté,
- acquérir des compétences professionnelles dans un cadre bienveillant et sécurisant,
- ouvrir son réseau professionnel et mieux appréhender la culture du monde de travail en France,
- apprendre le français ou l'améliorer,
- bénéficier d'une indemnité de volontariat permettant de subvenir à ses besoins primaires et d'une protection sociale,
- être valorisé en passant d'un statut de personne accompagnée à celui d'acteur dans une association ou une collectivité.

La durée des contrats de volontariat de service civique varie entre 6 à 12 mois en fonction du projet du volontaire et des besoins exprimés par la structure hôte du jeune. En moyenne, les missions ont une durée de 7,6 mois correspondant à un peu plus du tiers de la durée maximale de l'accompagnement proposé par le SAS (18 mois).

En 2020, 15 structures ont accueilli des jeunes en volontariat de Service Civique. Les missions confiées ont été les suivantes :

- participation aux activités d'une cantine solidaire,
- actions éducatives auprès d'enfants,
- animation auprès de personnes âgées,
- aide au bon fonctionnement de lieux culturels,
- actions pour favoriser la découverte des pratiques sportives,
- participation à des chantiers d'Auto Réhabilitation Accompagnée,
- actions pour la protection de l'environnement,
- actions en faveurs de la lutte contre l'isolement de publics fragilisés

Thématiques métiers des structures hôtes



Les bourses « Coups de Pouce » aux jeunes réfugiés

Ce dispositif permet de favoriser la continuité des parcours en débloquant des moyens financiers ponctuels afin de favoriser l'aboutissement des projets d'insertion. Il a vocation à faciliter la réalisation de l'une des étapes-clés du parcours d'insertion socioprofessionnelle du jeune en lui permettant de bénéficier d'un appui technique et financier sous forme de « bourses projet ».

Les projets présentés peuvent concerner :

- la poursuite d'étude ou l'accès à une formation professionnelle (frais d'inscription, frais de scolarisation, achat de fournitures, etc.),
- l'entrée dans la vie professionnelle (aide à la mobilité), l'accès à un logement (caution, équipement, etc.),
- et, d'une façon plus générale, tout ce qui est de nature à débloquer une étape, jusqu'alors sans solution, garantissant la réussite du parcours d'insertion du jeune.

Il est très important de noter que ce dispositif de bourses Coup de Pouce n'est pas intégré au SAS en tant que tel. C'est une mission qui a été confiée à l'AAJT par la tutelle dans le but d'organiser une commission pluri-partenaire à vocation départementale dans le but de statuer sur les demandes d'aides déposées par les acteurs du territoire à l'endroit des jeunes BPI et ex-MNA du département.

Le réseau Employeurs Solidaires

Le projet Employeurs Solidaires a pour vocation de déployer et coordonner les différentes actions de l'AAJT sur le volet « insertion professionnelle » des jeunes accompagnés. Comme le dispositif Bourses Coups de Pouce, il n'est pas un projet rattaché spécifiquement au SAS. Il est plutôt transversal à l'ensemble des services de l'AAJT.

Les objectifs

- créer des événements pour les jeunes et les entreprises / associations afin de valoriser l'engagement des employeurs dans l'accueil de jeunes de l'AAJT,
- mobiliser des salariés / mentors auprès des jeunes de l'AAJT afin de permettre la découverte d'un secteur d'activité, aider sur la création du CV ou d'une lettre de motivation, travailler sur sa posture en entretien professionnel, et accompagner ces salariés / mentors dans leurs missions,
- participer à l'organisation de sessions de recrutement (d'agences d'intérim par exemple) en invitant des jeunes de différents services de l'association,
- communiquer autour des différentes actions et réussites liées à l'insertion professionnelle de jeunes de l'AAJT.

4.6. L'accompagnement vers le logement

Il est assuré par les Conseillères en Économie Sociale et Familiale (CESF) dans le cadre de l'accompagnement social mené toute au long du suivi.

Ces dernières orientent la personne vers des offres d'hébergement ou logement adaptées :

- à son niveau de ressources,
- à sa situation vis-à-vis de l'habitat et aux dispositifs sollicités en amont de l'orientation vers le SAS,
- à sa vulnérabilité et sa capacité d'autonomie.

Tout au long de l'accompagnement, les besoins des usagers sont évalués afin de leur proposer des solutions d'hébergement ou de logement en adéquation avec leur situation, en tenant compte de la réalité du marché et des délais des dispositifs existants.

Ces démarches prennent la forme d'entretiens individuels programmés avec le jeune afin de lui expliquer chacune des étapes, et parfaire ses capacités d'autonomie. Cela inclut un processus de clarification de la demande de logement tel que le type de logement souhaité, la localisation géographique, le loyer maximum, etc.

Le jeune est placé dans une posture active de son accompagnement dans le but de développer son autonomie (dépôt de dossier auprès des résidences, repérage des lieux, rendez-vous de pré-admission, etc.). Il prend aussi conscience des différents critères et procédures (conditions d'entrée, charges et aides potentielles, etc.).

Les actions prioritaires menées par les CESF sont la création :

- d'un dossier Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) pour l'hébergement,
- d'un dossier Droit à l'Hébergement Opposable (DAHO) qui permet à l'utilisateur d'être prioritaire et de trouver un hébergement plus rapidement.

Les solutions proposées en réponse à ces démarches sont dépendantes de la situation financière de la personne.

Pour les personnes sans ressources

La solution trouvée passe souvent par une admission en CHRS insertion ou en Centre Provisoire d'Hébergement (CPH).

Le fait de pouvoir intégrer un CHRS permet aux jeunes de chercher un emploi plus sereinement et, s'ils ont de faibles ressources, d'épargner en vue d'accéder à un futur logement car les frais à l'entrée sont souvent un frein à l'accès au logement, même lorsque les jeunes ont des ressources.

Il est intéressant de noter que les BPI sortant de CADA ou CAO sont rapidement positionnés sur le SIAO hébergement par anticipation de leur sortie du dispositif (dans les 6 mois maximum après l'obtention de la protection internationale). Lorsque ces personnes entament un accompagnement avec le SAS, les demandes SIAO d'hébergement qui les concernent suivent leur cours et aboutissent à une proposition, pour nombre d'entre elles, dans les huit mois qui suivent leur intégration au SAS. L'entrée en CHRS entraîne la sortie du jeune du dispositif SAS, après un travail de passage de relais qui peut durer plusieurs semaines, toujours dans le but de s'assurer de la continuité du parcours.

Pour les personnes avec ressources

Les personnes qui ont des ressources (Allocation de Retour à l'Emploi, Chantier d'Insertion, RSA ou contrat de travail classique) peuvent être orientées vers l'offre de logements dans le parc locatif accompagné (résidences sociales, pensions de famille ou foyers de jeunes travailleurs). La CESF soutient la candidature (de la proposition à l'entrée dans le logement, en passant par le dépôt du dossier et la préparation à l'entretien d'admission).

Le logement accompagné est souvent une solution tremplin dans le parcours du jeune car il permet un pas supplémentaire vers l'autonomie. Le jeune est autonome dans la gestion de sa vie quotidienne pour les repas, la gestion d'un budget et d'un chez-soi dans son ensemble et doit payer une redevance mensuelle tout en bénéficiant d'un accompagnement social et administratif.

Lorsque l'utilisateur devient solvable, soit par des ressources issues d'un emploi, soit par des prestations sociales, les démarches effectuées sont les suivantes :

- la création d'un dossier Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) Pôle Logement,
- une demande de logement social par la création du Numéro Unique Départemental qui permet d'entamer les autres démarches de logement,
- la constitution d'un dossier Droit Au Logement Opposable (DALO). Le formulaire, rempli par le référent social, est transmis à la commission DALO. Le référent effectue le suivi du dossier jusqu'à obtention du caractère prioritaire pour une proposition de logement dans le parc locatif social,
- une recherche dans le parc privé pour laquelle il faut rassurer les propriétaires sur le paiement des loyers et charges inhérentes à l'entrée dans les lieux.

L'accès au logement autonome

Les personnes sont accompagnées dans les démarches inhérentes à l'entrée dans le logement et la mobilisation des différentes aides, comme :

- la garantie Visale proposée par Action Logement qui sécurise les propriétaires en cas d'impayés de loyers,
- le Loca Pass : prêt financier permettant de payer le dépôt de garantie. Cette avance peut être versée directement au propriétaire et le locataire s'engage à rembourser à Action Logement la somme avancée,
- l'Aide à la mobilité d'Action Logement à hauteur de 1000 €,
- les APL : Le jeune est accompagné dans sa demande,
- le Fonds Solidarité Logement qui favorise l'accès au logement sous forme de prêt et de subvention (financement du dépôt de garantie, d'éventuels frais d'agence et d'une partie du mobilier),
- des orientations vers des mesures ASELL (Accompagnement Socio-éducatif Lié au Logement) sont proposées à la sortie du service afin de permettre aux bénéficiaires d'accéder et/ou de se maintenir dans un logement pérenne.

Mon Toit Pour Toi : un outil innovant et singulier au service de l'hébergement

Autre dispositif intégré au SAS : « Mon Toit Pour Toi ». Il a été mis en place fin 2018. Il vise à mettre en lien de jeunes réfugiés (18-25 ans), accompagnés par le service, avec des hôtes solidaires qui sont des particuliers offrant un hébergement solidaire pour une durée de 3 mois renouvelables. La mise en place d'un accueil de ce type donne lieu à la signature d'une convention tripartite, rappelant les engagements de chacun.

Mon Toit Pour Toi répond aux objectifs suivants :

- permettre à un jeune migrant bénéficiaire de la protection internationale, en rupture de ressources, d'être logé au sein d'un foyer (famille, couple, colocation, personne seule),
- éviter toute rupture de parcours d'insertion faute de logement en attendant de « solvabiliser » la situation du jeune,
- favoriser l'insertion sociale et l'apprentissage de la langue, clés de réussite d'une insertion professionnelle, grâce à l'immersion des jeunes auprès de ces "aidants de proximité" favorisant le tissage de liens hors-communautaires.

Des échanges téléphoniques et des visites à domicile sont réalisées de façon régulière pour s'assurer que la cohabitation se passe bien et apporter un soutien si nécessaire.

4.7. L'accompagnement sanitaire

La prise en charge des problématiques de santé n'est pas au cœur de l'accompagnement. Néanmoins, ces dernières constituant un frein à l'insertion professionnelle, la santé est abordée lors de l'accompagnement et ce sous différents angles : la couverture santé, le médecin traitant, l'état de vaccination, mais aussi le bien-être de l'utilisateur ou son état psychique.

Le questionnement de ces points participe de l'ancrage du jeune dans une relation d'aide et de soutien.

En cas de problème(s) de santé identifié(s), l'équipe passe le relais aux infirmières coordinatrices du Pool Santé, à la psychologue ou oriente vers une structure spécialisée extérieure.

Par ailleurs, un « référent Santé » assure la transmission d'informations et autres remontées de terrain entre l'équipe et le Pool Santé. Inversement, il s'assure auprès de ses collègues de la bonne transmission des informations et des outils du Pool Santé pour améliorer la prise en charge de ces problématiques liées à la santé.

Les référents Santé des différents services de l'association se réunissent une fois par mois pour assurer leur fonction de fluidification des échanges et de veille.

5. LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS

Le partage d'informations sur les personnes accompagnées se fait prioritairement dans le cadre des réunions d'équipe.

Lors des séances d'analyse de la pratique, les personnes accompagnées ne sont pas nommées.

La confidentialité et le respect du secret professionnel sont inscrits dans le contrat de travail des salariés.

La confidentialité des échanges est garantie par le fait que la personne puisse être reçue dans un bureau individuel.

Le Dossier Individuel d'Accompagnement est uniquement accessible aux membres de l'équipe qui interviennent dans l'accompagnement de la personne : les référents et les infirmières et ce, de manière sécurisée. Chaque membre du personnel dispose d'un login et d'un mot de passe discriminés selon sa fonction et son service.

Les personnes peuvent consulter leur dossier lorsqu'elles le souhaitent. De fait, outre le bilan d'accompagnement qui leur est remis en fin de suivi, le dossier individuel d'accompagnement permet aussi, à la demande de l'intéressé, l'extraction et la remise de documents retraçant l'ensemble des interventions effectuées au cours de son accompagnement.

Une version papier du dossier est remise à chaque personne à l'occasion de son départ.

Le contrat d'accompagnement précise les motifs pour lesquels le suivi peut être interrompu : absences répétées aux entretiens, personne injoignable, refus de plusieurs propositions de logements ou d'emplois, etc.

Toute personne peut :

- désigner une personne pour l'accompagner dans ses démarches,
- faire appel à la personne qualifiée de son choix.

6. LES RESSOURCES HUMAINES

LES RESSOURCES HUMAINES MOBILISEES ET LEUR ORGANISATION

6.1. La composition de l'équipe

6.1.1. Les ressources directes

Elle se compose de :

- 2 Conseillères en Économie Sociale et Familiale,
- 2 Conseillers en insertion Professionnelle,
- 2 Chargées de projet :
 - l'une chargée du développement du service civique Réfugiés,
 - l'autre de la coordination de Mon Toit Pour Toi, du réseau employeurs solidaires et du dispositif Coup de Pouce (cette personne assure aussi une coordination opérationnelle des activités du service en lien avec le responsable de la Filière Asile),
- 2 Volontaires en service civique,
- un chef de service qui est mobilisé sur l'appui et la coordination du projet,
- des bénévoles ponctuels qui permettent de consolider ou de diversifier l'accompagnement.

La diversité de ces profils permet de proposer un accompagnement global en adéquation avec les objectifs du service : le soutien social et administratif, l'insertion professionnelle et l'accès à un logement.

6.1.2. Les ressources additionnelles

L'offre de service est enrichie de l'apport de compétences transversales à l'AAJT que sont celles :

- d'une animatrice socio-éducative du Foyer de Jeunes Travailleurs et de volontaires en service civique proposant des sorties et animations,
- de deux infirmières du Pool Santé (voir détail de l'appui dans la partie consacrée à l'accompagnement sanitaire),
- d'une psychologue proposant une permanence (rendue possible par un co-financement),
- d'autres fonctions supports de l'association (ressources humaines, comptabilité/finances, qualité et système d'information),
- si nécessaire, de juristes engagés sur la MECS, le service Accueil Jeunes Majeurs de Marseille et le Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile.

6.2. L'organisation de l'équipe

6.2.1. La répartition des tâches

Chaque membre de l'équipe est référent de l'accompagnement de plusieurs personnes.

6.2.2. La garantie de la continuité et la coordination

Les référents se répartissent la tenue de permanences sans rendez-vous permettant un accès continu au service.

En cas d'absence du référent, la continuité de l'accompagnement est garantie par :

- la consignation des démarches effectuées et des informations recueillies dans le dossier informatique individuel de la personne (DIA),
- les échanges en réunions d'équipe hebdomadaires qui sont pensées et animées pour être des instances de partage de l'équipe sur les situations des personnes accompagnées, de réflexion collective et de capitalisation des outils.

Le DIA permet aussi un relais efficient entre les membres de l'équipe, propice à la continuité et la cohérence de l'accompagnement.

La continuité de l'accompagnement post-SAS est facilitée par l'élaboration d'un bilan de fin de prise en charge dans lequel sont rappelés les objectifs de l'accompagnement, l'évolution du jeune et les éventuels relais (personnes ou services ressources). Ce document est remis à la personne lors de la sortie.

6.3. La formation continue

De nombreuses conférences et formations collectives sont proposées en interne :

- pour permettre aux équipes des différents services d'acquérir des connaissances sur la question migratoire d'un point de vue historique, sociologique et géopolitique, ou pour se former sur d'autres thématiques transversales comme, par exemple, la santé mentale.
- pour permettre aux équipes de la Filière Asile de se qualifier sur les thématiques et problématiques d'accompagnement des publics : la parentalité, les violences conjugales, la traite humaine, la santé mentale, etc.

6.4. Le soutien aux professionnels

Il repose sur :

- les réunions d'équipe,
- l'analyse des pratiques (les équipes bénéficient une fois par mois d'un temps d'analyse des pratiques animé par un superviseur extérieur),
- les formations,
- l'organisation d'événements variés de cohésion,
- les entretiens professionnels,
- la participation à des réseaux,
- les échanges avec des partenaires et homologues.

6.5. La prévention des risques psychosociaux

Elle repose sur :

- les éléments du DUERP,
- le poste maintenance et sécurité du pôle logistique habitat,
- la formation continue,
- la démarche continue d'amélioration de la qualité,
- le développement des démarches préventives.

7. LES PARTENARIATS

7.1. De l'importance des partenariats

Le SAS se positionne comme un « metteur en lien » avec le droit commun et les dispositifs plus spécifiques liés aux problématiques variées du public accompagné. Par conséquent, le travail en réseau est essentiel dans la réussite des missions du service.

La dynamique partenariale vise à porter un regard croisé sur la réalité sociale, permettant de mieux appréhender les problématiques et de construire des réponses les plus adaptées possibles grâce aux compétences spécifiques de chaque partenaire.

7.2. Les partenaires principaux

Le service a construit des partenariats avec :

- le Pôle Emploi et la Mission Locale : notamment pour favoriser l'accès à divers droits et aides à la formation, allocations dévolues à l'aide à la mobilité ou à l'équipement, etc.,
- le Pôle Insertion pour l'ouverture des droits RSA des usagers de plus de 25 ans,
- l'OFII dans le cadre de l'opération Hope Filières restauration, logistique et bâtiment,
- les organismes de formation pour l'apprentissage du français (l'AFPA, le CFI Med, l'AECD), et l'accès à des formations qualifiantes ou diplômantes autour des filières en tension,
- les chantiers et entreprises d'insertion,
- le tissu associatif,
- Les entreprises et groupements du secteur marchand ;
- le réseau de l'hébergement et du logement : le CHRS La Selonne, le SHAS, ALOTRA ACTIVAER, CAMELOT, Habitat et Humanisme, ADOMA les résidences Jolie Manon, Pierre Leca et Félix Piat, CHRS St Jean de Dieu, CHRS Jane Pannier, etc.

8. LES OBJECTIFS

ENJEUX D'ÉVOLUTION, DE PROGRESSION ET DE DÉVELOPPEMENT

8.1. L'amélioration continue de la qualité

Un objectif permanent de l'association

Depuis 2007, l'association s'est engagée dans une politique d'amélioration continue de la qualité.

Ce projet d'établissement a été rédigé dans le prolongement de l'évaluation interne réalisée en 2019.

8.1.1. Les modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne

La gouvernance et la direction de la structure ont fait le choix d'avoir recours à une ressource externe pour animer la démarche d'évaluation interne de manière qualitative et participative. Cela signifie que :

- un nombre conséquent de réunions de travail a été dédié à la démarche d'évaluation (8 au total),
- la majorité des équipes des deux services, CADA et SAS de la Filière Asile, a été impliquée (9 salariés),
- le contenu de l'évaluation s'appuie sur l'expérience des équipes,
- le travail en équipe autour des questions évaluatives lors des séances a également permis un échange de pratiques.

Enfin, une réunion en direction des usagers a été organisée.

8.1.2. L'élaboration du référentiel

La remontée d'informations a été effectuée au moyen d'un référentiel élaboré à partir :

- des recommandations de l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Etablissements et services Sociaux et Médico-Sociaux suivantes:
 - L'ÉVALUATION INTERNE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE L'INCLUSION SOCIALE (MAI 2008),
 - LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ACCUEILLIES DANS LES CENTRES D'ACCUEIL POUR DEMANDEURS D'ASILE (MAI 2014),
 - EXPRESSION ET PARTICIPATION DES USAGERS DANS LES ÉTABLISSEMENTS RELEVANT DU SECTEUR DE L'INCLUSION SOCIALE (JANVIER 2012),
 - ACCOMPAGNER L'ACCÈS AUX DROITS DANS LES ÉTABLISSEMENTS OU SERVICES DE L'INCLUSION SOCIALE RELEVANT DE L'ARTICLE L 3212-1 DU CASF (MAI 2012),
- de la CIRCULAIRE DU 8 JUIN 2018 RELATIVE A LA MISE EN PLACE DU PARCOURS DE SANTE DES MIGRANTS PRIMO-ARRIVANTS,
- du REFERENTIEL D'ÉVALUATION DE LA QUALITE DES CENTRES D'ACCUEIL POUR DEMANDEURS D'ASILE,
- du REFERENTIEL DE L'ÉVALUATION INTERNE PRECEDENTE (2013),
- de L'ARTICLE D. 311-3 DU CASF.

Par ailleurs, ce référentiel balaie les différents périmètres recommandés et correspondent aux objectifs communs de l'accompagnement tels que définis dans la Loi du 2 janvier 2002 et dont les principaux critères d'appréciation sont définis dans le décret d'application du 15 mai 2007. Ils relèvent de :

- la promotion de l'autonomie,
- la personnalisation de l'accompagnement,
- la garantie des droits des usagers et leur participation au fonctionnement de l'établissement / service,
- la protection des personnes et la prévention des facteurs de risque.

L'axe promotion de l'autonomie a été scindé en quatre thèmes :

- l'accès et le maintien des droits sociaux et des ressources,
- l'accès aux soins et la promotion de la santé,
- l'accès et / ou le maintien dans un parcours professionnel,
- l'accès au logement.

Chaque thème a fait l'objet d'une réunion de travail qui a permis d'évaluer l'ensemble des critères d'évaluation.

Les données recueillies ont permis d'élaborer un diagnostic qui synthétise ces éléments et fonde les axes majeurs du plan d'amélioration de la qualité.

8.2. Les axes d'amélioration du service

8.2.1. Les axes communs aux services de la Filière Asile

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et en lien avec l'évaluation interne réalisée en 2019, nous veillerons à :

- actualiser et adapter de manière continue les outils d'accueil : le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement,
- renforcer la formalisation et l'harmonisation des pratiques de l'équipe,
- qualifier l'équipe sur les problématiques du public : la parentalité, la coordination de soins, la traite humaine, etc.,
- consolider les connaissances de l'équipe sur le parcours des publics : connaissance accrue de la question migratoire, d'un point de vue historique, sociologique et géopolitique,
- proposer des cycles de formations visant le perfectionnement et l'ajustement des compétences des salariés à l'évolution des publics et aux nouvelles exigences et orientations des politiques publiques,
- développer les partenariats permettant de renforcer la qualité de l'accompagnement en particulier ceux relatifs à l'aide alimentaire selon des critères diététiques, sanitaires et tarifaires,
- poursuivre l'évolution et d'adaptation du parc immobilier aux besoins du public.

8.2.2. Les axes spécifiques au SAS

Le fil conducteur du champ d'intervention du SAS est d'apporter une réponse toujours plus adaptée aux besoins des usagers, aux nouvelles opportunités professionnelles et permettre de raccourcir les délais d'attente, d'ouvrir le champ des hypothèses de remédiation et de renforcer la construction des parcours.

Sur le volet de l'insertion professionnelle

- Poursuivre la diversification de ses partenariats permettant :
 - l'adaptation à la diversification des demandes de formation ou d'emploi,
 - la prise en compte de problématiques spécifiques ayant un impact sur l'insertion professionnelle (garde des enfants, etc.).
- Rester à l'écoute de l'évolution du marché du travail et des différentes opportunités pouvant se présenter comme le lancement du Pacte Ambition, géré par le Ministère du Travail et prévoyant 100 000 places supplémentaires en structures d'insertion par l'activité économique à l'horizon 2022 (dont une augmentation de 13% dès 2020).
- Accélérer l'accès à l'apprentissage du français pour permettre une employabilité plus rapide des usagers.
- Etre toujours force de propositions innovantes et adaptées aux réalités rencontrées et aux situations individuelles.

Sur l'accompagnement vers et dans le logement

- Développer le réseau de partenaires susceptibles de faciliter l'après SAS des usagers.
- Apporter des réponses adaptées aux besoins des usagers qui sont souvent contraints de vivre dans des conditions d'hygiène et de santé précaires du fait de ressources faibles, voire inexistantes, et de délais incompressibles inhérents au processus d'orientation sur les dispositifs d'hébergements, en développant et renforçant le travail en réseau et en partenariat.
- Sensibiliser davantage les jeunes à l'épargne, à l'accès au logement et à la réalité du marché locatif grâce à des ateliers collectifs.
- Anticiper les sorties en termes d'accompagnement étayant : mesures ASELL par exemple.
- Mobiliser des bénévoles pour la recherche de logement dans le parc privé en binôme avec les professionnels du service.
- Trouver des solutions de logement adaptées aux familles ou femmes isolées avec enfants (ou enceintes).

8.3. Les axes de développement de l'association

Les axes d'amélioration de l'établissement sont en synergie avec les axes de développement de l'association :

- poursuite de la politique de formation, de transversalité des services,
- développement des pratiques en matière de qualité (formalisation, évaluation, capitalisation),
- veille active sur les évolutions des publics et de leurs besoins,
- développement des partenariats de prises en charge et des partenariats institutionnels et financiers.

En matière de développement, l'association revendique d'abord et avant tout une démarche qualitative, la dimension quantitative se voulant maîtrisée. L'association entend demeurer artisanale et professionnelle à la fois, légitime d'abord au titre de la qualité de son travail auprès de publics choisis sur des territoires sur lesquels elle a développé et continuera de développer des partenariats et des alliances forts.

Concernant spécifiquement le SAS, l'AAJT travaille à la consolidation et à la diversification des financements car il est aujourd'hui financé en subventions annuelles par 5 co-financeurs. L'enjeu est alors d'obtenir une CPO avec un financeur maître qui permettrait à l'association de s'inscrire dans un ancrage institutionnel consolidé du SAS sur le territoire et identifié comme espace privilégié marseillais d'accompagnement des bénéficiaires de la protection internationale pour les moins de 25 ans.