RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Dares
Déchiffrer le monde du travail
pour **éclairer** le débat public

• RAPPORT D'ÉTUDES •

AOÛT 2022
N° 36

Étude de la prise en compte des dimensions emploi et formation professionnelle dans les politiques locales d'accueil et d'intégration des réfugiés

Monographie départementale : Val d'Oise

Joyce Ardissone
Thomas Capelier
Morgane Lefaucheux
Pablo Runet
GROUPE AMNYOS

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DARES
Évaluation du PIC

Etude de la prise en compte des dimensions emploi et formation professionnelle dans les politiques locales d'accueil et d'intégration des réfugiés

Monographie départementale : Val d'Oise

31 mai 2022

amnyos groupe

Auteurs de la monographie

Joyce ARDISSONE
Thomas CAPELIER
Morgane LEFAUCHEUX
Pablo RUNET

.

amnyos
groupe

Nos bureaux

PARIS - Siège social
11, avenue Philippe Auguste
75011 PARIS

LYON
17 rue Etienne Dolet
69003 LYON

MARSEILLE
47 boulevard Velten
13004 MARSEILLE

BORDEAUX
18 passage Bozelle
33110 LE BOUSCAT

Tél : 01 43 13 26 66
Fax : 01 43 13 26 65

Remerciements

Les auteurs tiennent à remercier l'ensemble des personnes, au niveau national et territorial qui ont apporté leur concours dans la conduite de cette étude : acteurs institutionnels et publics, associatifs, entreprises, réfugiés bien entendu…

Ce travail n'aurait pas été possible sans le temps qu'ils ont accepté de consacrer à la communication d'information, à la transmission de leur témoignage sur leur expérience ou leurs analyses, à l'aide qu'ils ont pu apporter pour effectuer des mises en relation.

Nos remerciements vont également aux membres du comité de suivi, ainsi qu'aux autres équipes de consultants et de chercheurs avec qui la qualité des échanges a été particulièrement stimulante pendant toute la conduite des travaux.

Nous remercions tout spécialement Mathieu Ichou pour les contributions apportées aux différentes étapes de ce travail.

Sommaire

1. Introduction 8

1.1 Rappel de l'objet et de l'approche méthodologique de l'étude 8

1.2 Les matériaux mobilisés pour cette monographie 9

1.3 Plan de la monographie 14

2. Contexte : les réfugiés dans le département 15

2.1 Une population réfugiée importante et en augmentation, de moins en moins francophone 15

2.2 Un département traversé de fortes disparités géographiques 17

2.3 Un territoire ouvert et de flux - à proximité de Paris - qui impose d'envisager les parcours des réfugiés dans une approche supra-départementale 20

3. La place de l'emploi et de la formation professionnelle dans l'organisation et la gouvernance des politiques locales d'accueil et d'intégration des réfugiés 23

3.1 En arrière-plan, une gouvernance régionale balbutiante sur le sujet de l'intégration professionnelle des réfugiés 23

3.1.1 Au niveau régional, des acteurs et une gouvernance focalisés prioritairement sur le sujet de l'hébergement et la gestion de l'urgence 23

3.1.2 En l'absence de stratégie de référence sur l'emploi et la formation des réfugiés, la juxtaposition de différentes orientations 24

3.2 L'émergence difficile d'une gouvernance départementale de l'intégration professionnelle des réfugiés 27

3.2.1 En 2017-2018, l'impulsion d'une gouvernance départementale nouvelle 27

3.2.2 Une dynamique fragile, freinée par les effets combinés de la crise sanitaire et de la réforme de l'Etat 28

3.3 Des opportunités de renforcement des coopérations et de la gouvernance 30

3.3.1 Via le suivi et l'animation de l'AAP IPR du PIC, des opportunités pour renforcer la coordination 30

3.3.2 Les perspectives ouvertes par la déclinaison départementale de l'accord-cadre Etat / OFII / Service public de l'emploi 32

4. L'appréhension des publics réfugiés et de leurs besoins en matière d'insertion professionnelle : entre adaptation de l'offre de droit commun et déploiement de projets dédiés 34

4.1 La réponse aux besoins des réfugiés par l'adaptation de l'offre de droit commun 34

4.1.1 Pôle emploi mobilise son offre de services de droit commun tout en misant sur des partenaires spécialisés 34

4.1.2 Les Missions locales adaptent diversement leurs ressources et leur organisation en réponse aux besoins des jeunes réfugiés 35

4.1.3 Le Conseil départemental aménage son organisation et développe ses partenariats dans le cadre du RSA 37

4.1.4 La Région : le choix de dispositifs de formation « tout public » pour répondre aux besoins de chaque individu, réfugié ou pas 38

4.1.5 Les communes et intercommunalités ne portent pas de politiques ou de services spécifiquement dédiés aux publics réfugiés 39

4.1.6 Un déficit d'observation statistique des demandeurs d'emploi réfugiés et de connaissance de leurs parcours d'insertion professionnelle 39

4.2 Des associations qui se structurent et adaptent leur offre aux besoins des réfugiés, selon différentes modalités 40

4.2.1 Les associations intervenant auprès des réfugiés sont limitées en nombre mais bien ancrées dans le territoire, spécialisées sur un champ d'intervention plus que sur le public réfugié 40

4.2.2 Pour répondre aux besoins des réfugiés les associations adaptent leur offre de services mais se heurtent parfois à un manque d'outillage 42

4.3 Les projets ciblant les primo-arrivants et réfugiés soutenus par le BOP 104 44

4.3.1 Le périmètre couvert par les AAP 44

4.3.2 Des projets qui visent surtout les primo-arrivants, dans le cadre de l'action 12 45

4.3.3 Une logique de co-financement d'actions ciblant les réfugiés 47

4.4 Les projets dédiés aux réfugiés soutenus par l'AAP IPR du PIC 48

4.4.1 Un petit nombre de projets ciblent spécifiquement le Val d'Oise 48

4.4.2 Un AAP IPR en soutien d'actions nouvelles et ambitieuses, mais rencontrant souvent des difficultés de mise en œuvre 48

4.4.3 Des expérimentations qui posent la question de la pérennisation des moyens, et de leur adéquation à l'étendue des besoins 52

5. Les actions emploi-formation mises en œuvre, au prisme des parcours des réfugiés et de leurs besoins 53

5.1 Des parcours qui nécessiteraient un accompagnement global et coordonné 53

5.1.1 Les trajectoires administratives et résidentielles des réfugiés façonnent en partie les conditions de leur accompagnement et de l'accès à l'emploi 53

5.1.2 L'articulation des interventions sur l'hébergement et l'insertion professionnelle des réfugiés repose sur les initiatives et les capacités d'adaptation de leur offre et de coopération des acteurs de terrain 56

5.1.3 L'accompagnement des réfugiés prend des formes différentes mais peine à couvrir toutes les facettes de l'accompagnement global requis 58

5.1.3.1 FOCUS : Les outils et pratiques de diagnostic et d'évaluation des besoins sont inégalement adaptées aux enjeux 61
5.1.4 Des tentatives encore limitées de renforcer la coordination des parcours 62
5.2 La maîtrise du français, un enjeu prioritaire dans les parcours 64
5.2.1 Un frein prioritaire pour accéder à l'emploi ou à l'accompagnement 64
5.2.2 Un large éventail d'interventions pour permettre l'accès des réfugiés à des formations linguistiques 64
5.2.2.1 FOCUS : les interventions financées par le BOP 104 dans le domaine des formations linguistiques 66
5.2.3 Les limites tenant à l'offre de formation linguistique, son contenu et son accessibilité 67
5.2.4 Des difficultés à mobiliser les réfugiés pour se former au français 68
5.3 Les interventions délivrées aux réfugiés dans le cadre de leurs parcours d'insertion professionnelle 69
5.3.1 Des choix d'orientation, d'emploi ou de formation effectués dans un cadre particulièrement contraint 69
5.3.2 Les passages en structure d'insertion 72
5.3.3 Des actions de formation professionnelle plus ou moins attractives et accessibles, entre l'émergence de dispositifs dédiés et la norme des formations de droit commun 73
5.3.3.1 FOCUS : la mise en œuvre du programme HOPE dans le Val d'Oise 76
5.3.4 Des initiatives de mise en relation avec des entreprises fléchées sur la réponse à des besoins de recrutement mais dont l'ampleur demeure réduite 81
6. Conclusion 85
7. ANNEXES 87
7.1 Bibliographie 87
7.2 Acronymes 90
7.3 Récits de parcours de réfugiés 91
7.3.1 Récit n°1 - Une recherche de formation ou d'emploi à court terme qui ne parvient pas à se concrétiser 91
7.3.2 Récit n°2 – Un accompagnement quasi-inexistant qui ne permet pas de prendre en considération la situation de handicap 92
7.3.3 Récit n°3 - Une vie en Ile-de-France rattachée à plusieurs départements 93
7.3.4 Récit n°4 – Choix de poursuivre une formation plutôt que de se diriger vers l'emploi 94
7.3.5 Récit n°5 – Un transfert vers une autre région qui n'accompagne pas sur l'hébergement 94
7.3.6 Récit n°6 - L'ambition initiale a dû être abandonnée au profit d'un projet plus réaliste 96
7.3.7 Récit n°7 – Des choix restreints en matière d'insertion professionnelle 96
7.3.8 Récit n°8 – Désaccord entre le conseiller emploi et le réfugié sur l'orientation professionnelle 97
7.3.9 Récit n°9 – La situation familiale affecte le parcours professionnel 97
7.3.10 Récit n°10 – Vers une intégration durable 99
7.3.11 Récit n°11 – Le suivi à une maille territoriale a créé plusieurs ruptures dans l'accompagnement 100
7.3.12 Récit n°12 - L'accompagnement de la Mission Locale a permis de trouver un contrat d'apprentissage 100

7.3.13 Récit n°13 - Difficultés liées à la maîtrise de la langue, l'hébergement et les ressources financières 101
7.3.14 Récit n°14 - Des difficultés d'hébergement rencontrées lors de la demande d'asile et plusieurs expériences professionnelles après l'obtention du statut 102
7.3.15 Récit n°15 – Un temps d'attente long avant d'être véritablement accompagnée, et le rôle majeur d'une accompagnante 104
7.3.16 Récit n°16 - Insertion dans l'emploi via le programme HOPE 105
7.3.17 Récit n°17 - Malgré une expérience professionnelle pré-migratoire, un niveau de français insuffisant pour poursuivre vers le projet ciblé 106
7.3.18 Récit n°18 – Rôle prépondérant d'une structure dans l'insertion et l'hébergement d'un réfugié 107
7.3.19 Récit n°19 – Rupture dans l'accompagnement à partir de 18 ans 109
7.3.20 Récit n°20 - Une expérience pré-migration non reconnue 110

1. Introduction

1.1 Rappel de l'objet et de l'approche méthodologique de l'étude

La Direction de l'Animation de la recherche, des Études et des Statistiques (DARES) a initié un chantier national, copiloté avec la Délégation générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle (DGEFP), la Direction générale des étrangers en France (DGEF) et la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DIAIR), visant à **disposer d'une étude approfondie de la façon dont l'accès au marché du travail est pris en compte dans les politiques locales d'accueil et d'intégration des réfugiés**.

L'étude avait vocation à examiner en particulier :

- Les **relations entre acteurs** au niveau local (organisation et gouvernance, coopération entre sphère travail-emploi-formation et sphère hébergement…, mobilisation du monde économique, etc.) ;
- Les **parcours** des réfugiés (caractéristiques, contenu, actions et mesures mobilisées, cohérence, expériences et perception des réfugiés…) ;
- Les **bonnes pratiques** et **les freins** qui demeurent quant à l'insertion professionnelle des réfugiés.

Le cahier des charges identifiait **sept axes d'investigations et de questionnement**, qui ont orienté les investigations :

- La place de l'emploi et de la formation professionnelle dans l'organisation et la gouvernance des politiques locales d'accueil et d'intégration des réfugiés ;
- La coopération entre les acteurs de la sphère travail et ceux de la sphère hébergement ;
- Les modalités d'appréhension de la dimension professionnelle dans le processus d'accès à l'autonomie des réfugiés, et leur traduction opérationnelle dans des mesures spécifiques ou l'adaptation de mesures de droit commun ;
- Les ressources mobilisées par les professionnels dans l'ingénierie et l'accompagnement des parcours (dispositifs mobilisés, stratégies de construction de parcours, prise en compte des compétences, spécificité éventuelle de l'approche de la recherche d'emploi…) ;
- Les conditions de mise en œuvre des programmes du Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC) en faveur des publics des réfugiés - Parcours d'Intégration par l'Apprentissage de la Langue (PIAL), Projets de l'appel à projet Intégration Professionnelle des Réfugiés (AAP IPR), HOPE ;
- Les relations avec les entreprises et le monde économique sur ce sujet ;
- Le point de vue et l'expérience des personnes réfugiées en matière de parcours d'insertion professionnelle en France.

Les travaux ont donné lieu dans une première étape à la réalisation d'un **état des lieux des actions spécifiques engagées dans l'ensemble des départements français, ayant partiellement ou totalement comme finalité de renforcer l'intégration professionnelle des réfugiés**.

Cet état des lieux a constitué un point d'appui pour composer un échantillon de 8 territoires à étudier de manière plus approfondie, au moyen de 8 monographies départementales. Ces 8 départements ont été sélectionnés de manière à disposer de matériaux contrastés en ce qui concernait d'une part l'ampleur et l'antériorité des flux de réfugiés, d'autre part les grandes caractéristiques de l'action publique en

faveur de l'intégration professionnelle des réfugiés, que l'enquête préalable avait permis d'appréhender (à un premier niveau).

Chacune des monographies devait donner lieu **une étude approfondie de la façon dont l'accès au marché du travail est pris en compte dans les politiques locales d'accueil et d'intégration des réfugiés**. La mise en perspective de ces éclairages contextualisés sur 8 territoires permettant de composer un panorama illustratif de la diversité des configurations rencontrées en Métropole.

Parmi l'échantillon de 8 départements sélectionnés figure notamment celui du **Val d'Oise.**

1.2 Les matériaux mobilisés pour cette monographie

La réalisation de la monographie a reposé sur la conduite d'investigations à caractère qualitatif, conduites en 2021, finalisées au début de l'année 2022.

Elle a reposé sur la **conduite d'entretiens et la réalisation d'observations** auprès d'un large échantillon d'acteurs : structures institutionnels, opérateurs publics, privés et associatifs, acteurs économiques, réfugiés.

Elle a donné lieu également à la mobilisation d'un **matériau documentaire** composé de littérature grise produite au niveau national et au niveau du territoire, portant essentiellement sur les orientations de la politique d'accueil et d'intégration des réfugiés, des éléments d'orientation, de description et parfois de bilan des programmes et actions mis en œuvre.

Les organismes interrogés

Les investigations ont été conduites en direction de différentes catégories d'organismes :

- **9 acteurs institutionnels** (Etat et Collectivités territoriales) ;
- **12 opérateurs publics ou institutionnels** – Office Français Immigration Intégration (OFII), Agence pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA), Pôle emploi, Missions locales…
- Un large échantillon de **25 opérateurs privés ou associatifs** (associations et réseaux associatifs, opérateurs de formation, structures d'insertion, structures d'hébergement ou d'accompagnement social…) ;
- **4 entreprises** ou autres **acteurs économiques** - réseaux d'entreprises, Opérateurs de Compétences (OPCO).

75 témoignages ont ainsi été recueillis auprès de **50 structures différentes**, dans le cadre d'entretiens le plus souvent individuels, mais associant parfois plusieurs personnes d'un même organisme.

Les investigations auprès d'interlocuteurs de niveau régional ont alimenté à la fois la monographie du Val d'Oise et celle de Paris. Certains contenus se retrouvent ainsi dans les deux monographies.

La plupart des interlocuteurs sollicités ont exprimé un vif intérêt pour la démarche de l'étude et ont apporté un concours précieux pour sa réalisation. Dans la conduite des investigations auprès de ces organismes, des **écueils méthodologiques** ont néanmoins été rencontrés pour :

- **Identifier les interlocuteurs**, dans un contexte marqué par la densité et la complexité du système d'acteurs parisien, couplé à un turn-over très important dans plusieurs institutions et au fait que le sujet de l'insertion des réfugiés ne donne pas toujours lieu à la désignation d'un référent identifié ;

- **Obtenir des rendez-vous** avec un certain nombre d'acteurs a parfois pris de longs mois, notamment des acteurs institutionnels que nous n'avons pu interroger que dans la dernière ligne droite des investigations ;
- Repérer puis recueillir des **ressources documentaires** souvent extrêmement dispersées, difficiles à identifier.

Infra, un tableau présente le détail des investigations auprès des organismes interrogés.

Liste des structures interrogées et des entretiens réalisés dans la monographie

	Structures	Interlocuteurs
Institutionnels	**9**	**18**
Préfecture de Région		1
DIAIR		2
DREETS		2
DDETS 95		4
Conseil Régional Ile de France		2
Conseil département 95 (Direction Vie sociale)		4
Ville de Cergy		1
Communauté d'agglomération Cergy-Pontoise		2
Ville de Garges (CA Roissy Pays de France)		1
Opérateurs publics et institutionnels	**12**	**18**
OFII - Direction territoriale du Val d'Oise		1
Pôle emploi (Direction Régionale)		2
Pôle emploi (Direction Territoriale 95)		1
Pôle emploi (ALE Taverny)		2
Pôle emploi (ALE Persan)		1
ARML		1
Mission locale - Val d'Oise EST		1
Mission locale - Vallée de Montmorency		5
AFPA (DR IDF)		1
AFPA (centre de Bernes / Oise)		1
GIP HIS (Habitat et interventions sociales)		1
DEFI métiers		1
Opérateurs privés et associatifs	**25**	**34**
ABC Formation		1
AFI		1
AFTRAL		1
Association Moulin Pont Rû		1
C2DI93		1
COALLIA Dir. Terr. 95		1
Emmaüs solidarité		1
ENVERGURE		2
ESPERER 95		7
FAS (Fédération des acteurs de la solidarité)		1
GSVO 95		1
La Pierre Blanche		1
Le Hub de la réussite (95)		2
Réseau ALPHA		1
AGOIE (chantier d'insertion espaces verts, bâtiment)		1
VIE 95		1
Espace emploi Sarcelles (Communauté agglomération Roissy Pays de France)		1
ACINA 95		1
Adoma - l'insertion par le logement (Argenteuil)		1
COALLIA - PADA et CPH Cergy		1
CPCV		2
France Horizon (CHUM Villiers le Bel)		1
France terre d'Asile		1

Idées Intérim		1
Stelo Formation		1
Autres acteurs économiques et entreprises	**4**	**5**
AKTO		2
GIP Roissy		1
Entreprise Funéraire		1
Refugee food		1
Total général	**50**	**75**

L'interrogation des réfugiés

En complément aux investigations auprès des structures, 20 réfugiés ont été interrogés, le plus souvent en entretien individuel, plus rarement dans le cadre d'un entretien collectif. Certains entretiens ont été couplés à des observations de situation d'entretien individuel ou d'atelier par exemple.

L'échantillon de réfugiés interrogés a été constitué dans l'optique de composer un **échantillon diversifié** sur des critères combinant :

- Ancienneté de la reconnaissance statutaire et de la présence en France
- Niveau d'étude / niveaux de qualification
- Niveau de maîtrise du français
- Pays d'origine / nationalité
- Sexe
- Âge
- Situation professionnelle au moment de l'entretien (en emploi (type d'emploi), en formation, en recherche d'emploi…)
- Situation de logement
- Situation familiale

Le parti-pris retenu pour identifier les réfugiés a été de passer avant tout par les organismes auprès desquels des entretiens ont été réalisés (Centres d'hébergement, Associations, Mission locale). A un second niveau, les enquêteurs se sont efforcés de passer par les réfugiés interrogés pour identifier d'autres réfugiés et de passer par d'autres canaux (associations locales de type Centre Communal d'Action Sociale - CCAS) mais ces efforts sont restés infructueux, ce qui alimente le risque de passer à côté des publics les plus « invisibles ». A part quelques exceptions de structures réticentes, **les structures qui accompagnent les réfugiés ont facilité la mise en relation.**

En amont de la visite, l'enquêteur indiquait les profils des personnes ciblées pour composer l'échantillon mais découvrait les personnes participantes au moment de l'entretien. Le **niveau limité de contrôle sur l'échantillon** explique la sur-représentation de certains profils, notamment les jeunes. De même, peu de personnes en emploi ont été interrogées, d'une part car peu de personnes accompagnées sont entrées en emploi mais aussi parce que les employeurs n'étaient pas disposés à libérer plusieurs salariés pendant les heures de travail (par exemple un employeur qui a recruté trois réfugiés a permis à une de ces personnes de participer à un entretien).

La négociation des entretiens et leur déroulement ont donné lieu à des précautions particulières :

- **Le lieu, la configuration, la durée de l'entretien** sont souples, définis selon le choix de la personne interrogée et des contraintes organisationnelles de la structure.
- Les enquêteurs ont systématiquement insisté sur le **libre choix d'accorder un entretien (et de répondre ou non à chaque question)**, qui matérialise pour la personne le fait que l'entretien n'est pas dans une situation administrative ou de contrôle.

- **L'entretien en présentiel** a été privilégié. Deux entretiens ont eu lieu en Visio et un par téléphone. Parfois le recours à l'anglais a permis de dépasser les difficultés de communication.
- **L'entretien individuel** a été privilégié, mais une personne enquêtée pouvait être accompagnée si elle le souhaitait (par exemple un entretien a été réalisé en présence d'une personne de confiance qui a apporté un appui linguistique, tibétain-français).

En pratique, les **conditions de déroulement des entretiens** ne permettaient pas toujours de bénéficier de la durée suffisante pour approfondir toutes les thématiques de l'entretien. Souvent les entretiens étaient intégrés dans la journée d'accompagnement des structures et se sont déroulés en fonction des disponibilités de chacun sur des durées courtes. Quelques entretiens collectifs ont eu lieu car les personnes étaient présentes dans les locaux et il n'était pas envisageable de leur demander d'attendre quelques heures.

Le **niveau de français** des réfugiés était souvent très faible, alors qu'il n'avait pas été présenté comme une difficulté par la structure qui avait organisé l'entretien et qu'aucune traduction ou aide n'avait été prévue. Parfois, des informations complémentaires ont été apportées par les professionnels. Cet écueil a amplifié la difficulté fréquemment observée chez des publics en parcours d'insertion à recomposer leur parcours et à identifier les différentes structures qui ont joué un rôle dans leur accompagnement.

La liste complète des entretiens réalisés avec les personnes réfugiées est présentée dans le tableau ci-dessous.

L'échantillon de réfugiés interrogés dans la monographie

sexe	âge	situation familiale	Type de logement	Nationalité	Date d'obtention du statut	Formation	situation professionnelle
H	24	seul	solution provisoire (réseaux personnels)	Sahara-occidental	févr-20	Bac + 1 en droit et formation en électricité	sans emploi
H	25	seul	centres et foyers d'hébergement	Tibet	déc-20	Scolarisé jusqu'à 12 ans et formation en boulangerie	en stage
F	22	seule	centres et foyers d'hébergement	Tibet	juin-20	Pas de scolarisation	en stage
F	25	seule	centres et foyers d'hébergement	Centrafrique	avr-21	Terminale	en formation
H	23	seul	sans hébergement	Soudan	janv-17	Scolarisé jusqu'à 15 ans	emploi intérimaire
F	21	seule (avec mère et sœur)	solution provisoire (réseaux personnels)	Tibet	août-20	Terminale et formation en yoga	en formation
H	23	seul	solution provisoire (réseaux personnels)	Bengladesh	janv-20	Scolarisé jusqu'à 12 ans	sans emploi
H	26	seul	centres et foyers d'hébergement	Guinée	nov-20	Seconde	en stage
F	26	mariée, 3 enfants	diffus	Syrie	sept-18	Collège	sans emploi
H	26	seul	centres et foyers d'hébergement	Ethiopie	nov-20	Seconde	sans emploi
H	35	seul	solution provisoire (réseaux personnels)	Afghanistan	sept-16		sans emploi
H	22	Marié, seul en France	centres et foyers d'hébergement	Guinée	févr-20		sans emploi
H	22	seul	centres et foyers d'hébergement	Pakistan	oct-19		sans emploi
H	26	seul		Guinée	févr-20		emploi
F	32	seule enceinte	centres et foyers d'hébergement	RDC	juil-20	4eme	sans emploi
H	30	marié, femme et 1 enfant en France	logement	Erythrée	févr-20		emploi
H	27	seul	centres et foyers d'hébergement	Afghanistan	janv-20	Formation d'entraîneur sportif	en chantier d'insertion (peintre)
H	29	seul	centres et foyers d'hébergement	Afghanistan	févr-19	Travailleur agricole	CDD
H	19	seul	centres et foyers d'hébergement	Guinée Conakry	en 2020	Collège	en apprentissage
H	29	célibataire	sans hébergement	Soudan	juin-20	Médecin généraliste	sans emploi

1.3 Plan de la monographie

La monographie est structurée selon une logique de **zoom progressif** : les premiers chapitres posent le contexte territorial et le cadre de référence dans lequel interviennent les différents acteurs (orientations stratégiques, gouvernance, appréhension des publics et de leurs besoins…), le dernier chapitre présente une vision plus fine des actions à l'œuvre et de leurs effets, au miroir des parcours des réfugiés et des modalités de leur accompagnement.

Le chapitre 2 présente les principaux éléments de contexte territorial, avec des repères quantitatifs et qualitatifs sur les grandes caractéristiques de la population réfugiée et son hébergement dans le département.

Le chapitre 3 traite de la place de l'emploi et de la formation professionnelle dans l'organisation et la gouvernance des politiques locales d'accueil et d'intégration des réfugiés, en référence aux orientations stratégiques disponibles, et aux instances de gouvernance fonctionnant aux niveaux régional et départemental.

Le chapitre 4 présente un état des lieux de l'appréhension des publics réfugiés et de leurs besoins en matière d'insertion professionnelle, en s'attachant d'une part à la façon dont les principaux acteurs du département appréhendent le sujet, et d'autre part à la manière dont les appels à projet ciblant les publics réfugiés ou demandeurs d'asile matérialisent ces approches. Il décrit ainsi sur quels fondements et de quelle manière les acteurs institutionnels ou associatifs envisagent ces publics et leurs besoins, en examinant en particulier l'éventail des réponses privilégiées - entre adaptation du droit commun et déploiement d'actions spécifiques ou dédiées. Le chapitre décrit également comment les appels à projet relevant du PIC IPR (Intégration professionnelle des réfugiés) ou du BOP 104 (actions 12 et 15) soutiennent et contribuent à façonner les actions conduites en direction des réfugiés sur le territoire.

Le chapitre 5 s'attache enfin à caractériser les actions mises en œuvre pour favoriser l'insertion professionnelle des réfugiés, leur contenu opérationnel et leurs effets, au miroir du parcours des personnes et de l'expérience dont ils témoignent. Il apporte un éclairage sur les trajectoires résidentielles et d'insertion professionnelle et leurs déterminants, tout en balayant les principales problématiques rencontrées dans les parcours d'insertion et les caractéristiques des réponses qui sont apportées : maîtrise du français, accompagnement, orientation vers la formation et l'emploi.

NB. Un document de synthèse commun aux deux monographies de Paris et du Val d'Oise a été rédigé.

2. Contexte : les réfugiés dans le département

Le Département du Val d'Oise comporte une population de demandeurs d'asile et de réfugiés importante et en croissance, à l'image de la tendance régionale. Leurs conditions d'hébergement et la façon dont ils se projettent sur le marché du travail et accèdent à l'emploi sont indissociables du pôle d'attractivité que constitue Paris et des flux associés. Le contexte départemental est ainsi marqué par le fait que les lieux de résidence, de prise en charge au titre de l'accompagnement, de travail ou de formation, outrepassent largement les frontières administratives des départements.

2.1 Une population réfugiée importante et en augmentation, de moins en moins francophone

Un département qui a connu une hausse importante du nombre de demandeurs d'asile

L'Ile-de-France est la région qui accueille le plus grand nombre de demandeurs d'asile : 53 514 procédures initiales y ont été enregistrées en 2018. La région connait une hausse des demandes d'asile depuis déjà plusieurs années. Ainsi entre 2014 et 2016, la demande d'asile avait augmenté de 50% en Ile-de-France (passant de 21 000 demandes enregistrées en préfecture à 33 000). Elle avait ensuite augmenté de 62% entre 2016 et 2018 (53 514 demandes enregistrées en 2018)[1]. En 2019, 61 011 premières demandes sont enregistrées en GUDA (Guichet Unique pour Demandeurs d'Asile) en Ile-de-France dont 6 335 dans le Val d'Oise[2].

Cette hausse s'observe dans le département du Val d'Oise où le nombre de demandes d'asile enregistrées s'élève à 5 544 en 2018, soit une augmentation de 61% par rapport à l'année précédente (3 448 demandes en 2017). En 2019, ce sont 6 335 demandes en GUDA qui sont enregistrées sur le département. La part du département dans le total des demandes d'asile reste stable au fil des années. Le Val d'Oise concerne 10% des demandes d'asile enregistrées en Ile-de-France en 2018 (9% en 2016 et 2017). Il ne se distingue pas des autres départements d'Ile-de-France à ce titre, qui représentent également entre 6% et 11% des demandes d'asile de la région, hormis Paris qui concentre 39% de ces demandes en 2018.

La proximité du Val d'Oise avec Paris contribue grandement à expliquer la hausse du nombre de demandeurs d'asile et de réfugiés sur le département, au regard de l'enjeu de désengorgement de l'offre d'accueil et d'hébergement du département-capitale. Le **département a ainsi été sollicité pour accueillir des migrants venant de Paris,** en mettant à disposition des infrastructures permettant l'accueil des publics migrants à Paris et aux alentours. Cela se traduit par exemple par la mise à disposition d'un gymnase à Cergy, puis d'un centre d'accueil et d'examen des situations dans cette même ville.

Environ 19 000 réfugiés dénombrés en 2019, une augmentation de 36 % en deux ans

Le Ministère de l'Intérieur comptabilisait 18 878 réfugiés dans le Val d'Oise en 2019, un chiffre qui connu une très forte augmentation de 36 % entre 2017 et 2019.

[1] (SRADAR 2019-2020)
[2] Rapports d'activité OFII 2019 et 2020

En cohérence avec l'augmentation du nombre de demandeurs d'asile, le Schéma Régional d'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés (SRADAR) 2019-2020 fait mention d'une hausse du nombre de personnes obtenant un statut de protection internationale**.** Les données disponibles sur les réfugiés n'offrent toutefois qu'**une mesure et une visibilité partielles de la réalité dans le département** [3]. D'après un rapport d'activité de l'OFII, **pendant l'année 2020, 3 874 personnes ont signé un CIR** dans le département [4].

Des profils marqués par la part croissante des personnes non francophones

Les statistiques départementales de l'OFII[5] permettent de caractériser les publics signataires du Contrat d'Intégration Républicaine (CIR) :

- C'est une population **très majoritairement masculine** (3/4) et célibataire (2/3), relativement **jeune et d'âge actif** (3/4 entre 26-45 ans et 9/10 entre 19 et 45 ans) ;
- **Beaucoup ont travaillé dans leur pays d'origine** (2/3), notamment dans le **secteur de l'agriculture, du commerce et du bâtiment** (ces trois secteurs concernent la moitié des réfugiés qui ont travaillé avant d'arriver en France) ;
- Les pays d'origine les plus représentés sont : l'Afghanistan, le Bangladesh, la Chine, le Soudan (plus largement les pays de la Corne de l'Afrique) et la Turquie.

De nombreux acteurs du territoire relèvent **l'accroissement du nombre de réfugiés issus de pays non francophones**. L'ensemble des acteurs interrogés soulignent que **la maîtrise du français est devenue un enjeu prioritaire**.

Ce constat dans l'évolution des pays d'origine amène certains acteurs locaux à se questionner sur les ressorts de l'intégration de réfugiés qui disposent de moins de repères au niveau de la langue, des réseaux de sociabilité et de la culture. *« On se retrouve avec une nouvelle migration qu'on ne connait pas. Ça a commencé avec les Syriens. Avant, c'était essentiellement des personnes du Maghreb et d'Afrique noire, et ils étaient majoritairement francophones, alors que là ce n'est pas le cas. Ils arrivaient, il y avait déjà communauté ; là on se retrouve avec une nouvelle migration, qui n'avait pas de racines en France, et avec des langues très éloignées de la nôtre, avec un public parlant persan/arabe. Les enjeux en termes de langue ne sont plus les mêmes. Certains n'ont jamais été scolarisés, ne savant pas écrire lorsqu'ils arrivent en France* » (Opérateur associatif).

Avec la pandémie de 2020, un coup d'arrêt dans une tendance longue d'augmentation

L'augmentation continue du nombre de demandeurs d'asile (et de réfugiés) en Ile-de-France a subi un coup d'arrêt avec la pandémie démarrée en 2020, ce qui reflète la tendance nationale.

Les données relatives aux premières demandes d'asile en GUDA[6] mettent en évidence **une forte baisse entre 2019 et 2020.** Ainsi, 38 682 demandes en GUDA sont enregistrées en 2020 dans la région Ile-de-France, contre 61 011 en 2019, soit une baisse de 36,6%.

Ce constat se retrouve également en Val d'Oise, où les demandes en GUDA sont passées de 6 335 en 2019 à 3 984 en 2020, soit une baisse de 37%. La signature de CIR a également baissé de 36% en un an.

[3] SRADAR 2019-2020
[4] Rapport d'activité 2020 de l'OFII
[5] Données OFII concernant les signataires du contrat d'intégration républicaine bénéficiaires de la protection internationale (période 1er janvier 2019 - 31 décembre 2021)
[6] Rapports d'activité OFII 2019 et 2020

Les données 2021 indiquent une hausse de 7% des demandes d'asile par rapport à l'année 2020 avec des demandes plus nombreuses de personnes venant d'Afghanistan puis de Côte d'Ivoire, du Bangladesh, de Guinée et de Turquie. Le délai moyen de traitement moyen était de 8,6 mois en 2021.[7] Dans le Val d'Oise, la signature du CIR qui avait baissé en 2020 a retrouvé en 2021 un niveau comparable à 2019.

2.2 Un département traversé de fortes disparités géographiques

Le département du Val d'Oise connait de fortes disparités territoriales. Les zones les plus proches de Paris se caractérisent par une plus forte densité démographique, une meilleure densité des réseaux de transports (notamment transports en commun), alors que d'autres zones sont périurbaines voire rurales.

Réseaux de transports en commun RER et Transilien du Département du Val D'Oise

Cartographie : AMNYOS – source Googlemaps

On peut distinguer trois bassins, dont les dynamiques et les enjeux propres sont différents :

Le bassin ouest Val d'Oise	- Territoire le plus rural du département, il comprend 22% de la population[8]. - Il s'agit de la partie du département qui est la moins bien desservie au niveau des transports en commun. - La dynamique de l'emploi y est positive (une évolution du nombre de l'emploi entre 2011 et 2016 qui se situe entre 0 et 2,5%[9] et une évolution des embauches pour l'emploi durable entre 2015 et 2018 qui se situe entre 30% et 42%). - Pour autant, le taux d'activité (74,3% en 2016) et le taux d'emploi (65,4%) sont légèrement inférieurs à la moyenne régionale.

[7] https://www.ofpra.gouv.fr/fr/l-ofpra/actualites/premieres-donnees-de-l-asile-2021-a
[8] Données 2013 issues du plan départemental d'insertion 2018-2022
[9] Chiffres clés édition 2020, DIRECCTE Île de France

	- A noter également que ce bassin représente seulement 17% des demandeurs d'emploi du Val d'Oise (données 2021)[10]. Ce chiffre est en cohérence au regard de la part de la population active (15-64 ans) qu'il représente, à savoir 18%.
Le bassin Grand Roissy Le Bourget	- Il comprend 32% de la population du département. - Se situe à la frontière de 3 départements : le Val d'Oise, la Seine-et-Marne et la Seine-Saint-Denis. - Il s'agit du bassin ayant les plus faibles taux d'emploi (59,4%) et d'activité (72,3%) du département. - L'évolution de l'emploi entre 2011 et 2016 y est négative (-2,5%). Ce bassin concentre plus de la moitié des demandeurs d'emploi du Val d'Oise (52%), dont une forte proportion de demandeurs d'emploi ayant un niveau bac ou infra bac (76%). A noter que 45% de la population active du département se situe sur ce bassin.
Le bassin Est Val d'Oise	- Il concentre 45% de la population du département. - L'évolution du nombre d'emploi y est positive entre 2011 et 2016 (entre +2,5% et 5%), de même que l'évolution des embauches pour l'emploi durable entre 2014 et 2018 (entre 26 et 30%). - Le taux d'emploi (68,3%) et le taux d'activité (76,9%) sont supérieurs à la moyenne régionale et aux deux autres bassins du département. - 31% des demandeurs d'emploi du Val d'Oise sont sur ce bassin, pour 37% de la population active. - Cependant, le taux de concentration d'emploi sur ce bassin, c'est-à-dire la part d'emplois dans la zone parmi les actifs ayant un emploi et résidant dans la zone, est la plus faible du département (entre 40% et 60%).

L'offre d'accueil et d'hébergement pour les réfugiés est implantée avant tout dans le Sud-Est du département.

Le Val d'Oise concentre la majorité de ses structures du Dispositif National d'Accueil (DNA) dans le quart Sud-est du département, dans le triangle situé entre Cergy, Argenteuil et Goussainville, zone très urbanisée et la mieux desservie par les réseaux de transport, en connexion avec Paris.

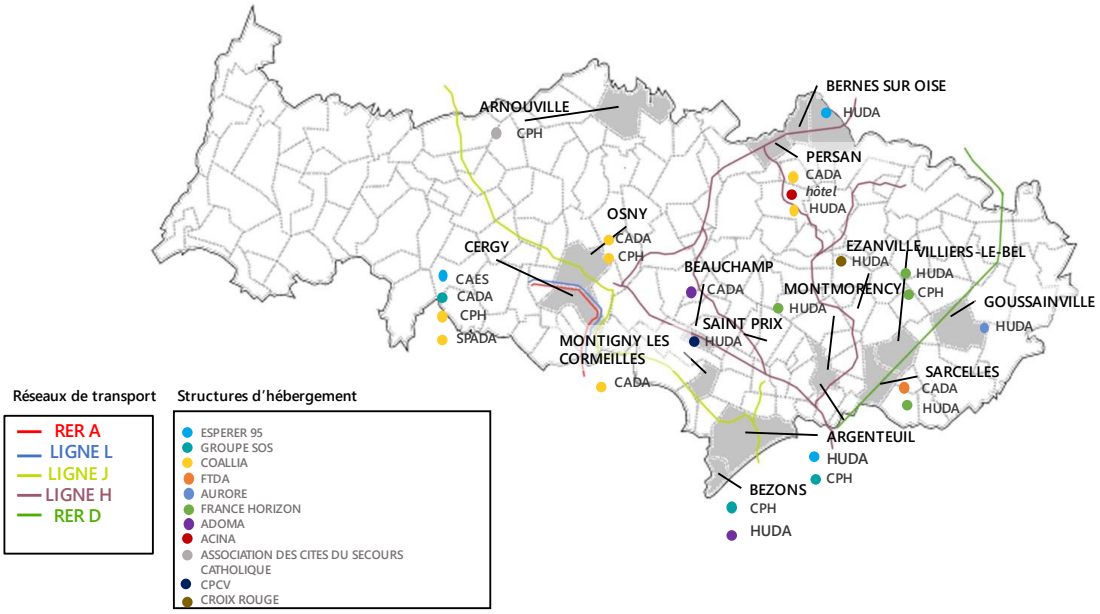
Selon la délégation territoriale de l'OFII, plus de la moitié des réfugiés accueillis dans le département vivent dans la commune de Cergy.

Néanmoins, le dispositif d'accueil s'est aussi développé au Nord, entre Persan et Arnouville, soit des pôles urbains plus excentrés vis-à-vis de l'agglomération parisienne. L'Ouest du département, plus rural, n'accueille pas de tels centres d'hébergement. Cette géographie de l'accueil recoupe d'ailleurs l'organisation spatiale des structures d'hébergement généralistes du département.

Aux côtés des principaux opérateurs du DNA (Adoma, Coallia, Groupe SOS, FTDA…), Espérer 95, une association locale, joue un rôle central et historique en faveur de l'hébergement et l'insertion globale des personnes primo-arrivantes ainsi que d'autres publics en situation de précarité sur le département. L'ensemble du circuit du DNA est représenté.

[10] Données défi métier et Pôle Emploi

Répartition spatiale des structures d'hébergement sur le Département du Val D'Oise



Cartographie : AMNYOS – source : cartographie des dispositifs du DNA en Ile-de-France

Détail des structures d'hébergement du département

Structure	dispositif	lieu	Nombre places
COALLIA	Centre Provisoire d'Hébergement (CPH)	Osny	339*
ASSOCIATION DES CITES DU SECOURS CATHOLIQUE	CPH	Arnouville	
GROUPE SOS	CPH	Argenteuil-Bezons	
ESPERER 95	Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA)	*BERNE-SUR-OISE (35 places) en diffus *ARGENTEUIL (36 places) *appart en diffus plusieurs villes (41 places)	112
FRANCE HORIZON	HUDA	*HUDA Montmorency (112 places) *CHU & HUDA VILLIERS-LE-BEL 95400 (190 places)	302
AURORE	HUDA	HUDA GOUSSAINVILLE GOUSSAINVILLE 95190	90
COALLIA**	Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA)	Persan	115
COALLIA	CADA	Osny	163
COALLIA	CADA	Montigny les Cormeilles	105
FTDA	CADA	Sarcelles	65
GROUPE SOS	CADA	Cergy	
ADOMA	CADA	Beauchamp	145
ESPERER 95	CAES***	Cergy	200
total			1617

** Chiffre total transmis par l'OFII 95*
***COALLIA gère le SPADA basé à Cergy Pontoise*
**** Le CAES, Centre d'Accueil et d'Examen des Situations administratives (« l'ancienne patinoire », ouverte en 2016 pour accueillir les hommes célibataires réfugiés issus des camps parisiens) est en cours de transfert vers le Cèdre Bleu à Sarcelles (un ancien EHPAD) où*

150 places seront disponibles, par chambres de 2 à 4 personnes.
Source : chiffres issus de la cartographie des dispositifs du DNA en Ile-de-France, données au 04/05/2021

Des capacités d'hébergement des réfugiés limitées

Selon la Délégation territoriale de l'OFII, le nombre de places totales dans les CPH du Val d'Oise était de 339 en 2021 (pour rappel, en 2021, l'OFII a enregistré 700 nouveaux réfugiés signataires du CIR). Le taux de présences indues en CPH est de moins de 5% car les prolongations sont accordées aux BPI (si les BPI refusent le logement proposé, leur présence est alors considérée « indue »).

Un nombre croissant de réfugiés est hébergé en CADA et un nombre décroissant en HUDA et en SPADA

Evolution du nombre de BPI par type d'hébergement

Nombre de BPI	CADA	HUDA	SPADA
2018	_	_	_
2019	33	279	448
2020	74	111	312
2021	108	216	326

Source – Données de l'OFII 95 (janvier 2022)

2.3 Un territoire ouvert et de flux - à proximité de Paris - qui impose d'envisager les parcours des réfugiés dans une approche supra-départementale

La situation des départements franciliens est très particulière du point de vue des trajectoires de logement et d'insertion professionnelle des réfugiés.

Dans le Val d'Oise, l'émergence du sujet de l'accueil et de l'intégration des publics réfugiés est relativement récente. Jusqu'en 2017/2018, le département était perçu avant tout comme un **territoire de transition**, où les réfugiés ne souhaiteraient pas nécessairement s'installer durablement. Le regard sur le sujet a ensuite changé. Davantage que des données chiffrées, ce sont d'abord les retours des professionnels de terrain qui ont mis en évidence **une réalité plus nuancée : le territoire est effectivement ouvert et traversé de flux** (dynamisés notamment par la proximité de Paris) qui marquent les trajectoires résidentielles et d'insertion professionnelle, mais il est devenu **de plus en plus évident que les trajectoires d'installation et d'intégration des réfugiés, leurs parcours d'insertion professionnelle et dans le logement appelaient des réponses pérennes sur le territoire.**

Le caractère transitoire du passage par le Val d'Oise est bien une réalité pour une partie des réfugiés. Certains demandeurs d'asile ou réfugiés enfin sont appelés - qu'ils le souhaitent ou pas - à quitter l'Ile-de-France pour aller dans une autre région, au titre des politiques de répartition géographique des réfugiés[11]. En 2021, **1203 demandeurs d'asiles** ont été orientés vers la province dès

[11] Certains acteurs ayant mis en place des actions de relogement dans d'autres régions mettent d'ailleurs en garde face aux difficultés rencontrées (réticence de la part des réfugiés pour quitter la région, difficultés à trouver des logements, enjeu de garantir l'emploi dans la région de destination, …).

le passage en GUDA en 2021. Mais le nombre de personnes réfugiées **orientées vers des CPH en province** est relativement limité depuis 2019, et en nette diminution sur trois ans.

Evolution du nombre de départs vers des CPH de Province

Année	Départs vers CPH Province
2018	278
2019	124
2020	58
2021	48

Source – Données OFII 95 (janvier 2022)

Au-delà, le Val d'Oise est surtout très connecté aux territoires environnants et à Paris tant au niveau des parcours résidentiels des réfugiés, que dans les migrations domicile-travail.

Du point de vue résidentiel, **le territoire accueille des réfugiés venant de Paris, qui reste un pôle d'attractivité majeur dans le parcours migratoire.**

Il existe de ce fait **d'importantes disparités entre territoire de domiciliation administrative, territoire de résidence, territoire d'insertion professionnelle, qui complexifient la mise en œuvre des accompagnements**, souvent inscrits dans des frontières administratives peu compatibles avec cette réalité. Concrètement, la proximité de Paris conduit à accompagner des personnes réfugiées parfois hébergées dans le 75, ou inversement, certains réfugiés sont hébergés dans le 95 et sont accompagnés dans le 75. Cette question peut parfois poser des difficultés pour les structures intervenant directement auprès des réfugiés, selon les critères définis par les marchés et appels d'offre qui ne permettent pas toujours d'accompagner des personnes logées en dehors du département.

Il existe aussi **des incertitudes sur le caractère durable de la solution de logement et d'implantation géographique des réfugiés, qui hypothèquent grandement la capacité à construire des projets professionnels et d'intégration de long terme**, alors que le logement représente un défi majeur au regard de la saturation des dispositifs d'hébergement d'urgence et de l'offre de logement social, et des difficultés à accéder au parc privé en raison du niveau élevé des loyers et des exigences de garantie – qui imposent de disposer d'un emploi.

Du point de vue de **l'accès à l'emploi et de l'insertion professionnelle**, le contexte socioéconomique départemental peut être considéré comme porteur d'opportunités au regard de la dynamique économique, du niveau de chômage, des besoins de main d'œuvre, de l'offre de formation… Mais la géographie du département permet et encourage aussi les **migrations domicile-travail connectées à d'autres départements et en particulier Paris**. Certains réfugiés sont ainsi appelés à résider dans le Val d'Oise mais à travailler dans un autre département (Paris notamment), d'autres à travailler et résider dans le département.

La présence de transports en commun est très inégale sur le territoire ; ceux-ci permettent plus aisément de rejoindre Paris, que de se déplacer sur l'ensemble du département. Cet enjeu est d'autant plus prégnant, pour les réfugiés dont les difficultés de mobilité sont renforcées : absence de permis de conduire, parfois davantage de difficultés dans l'autonomie et le repérage spatial pour prendre les transports en commun notamment en lien avec la maitrise de la langue.

L'ensemble de ces raisons, amènent parfois à considérer le public réfugié du Val d'Oise comme spécifiquement mobile et volatile. Il apparait surtout que **les situations et les trajectoires des réfugiés concernés posent des difficultés spécifiques en termes de reconstitution et d'accompagnement**

des parcours, et questionnent la capacité du système d'acteurs à assurer **une coordination qui puisse en partie s'affranchir des frontières administratives du département et se reposer sur une vision interdépartementale des parcours et des dispositifs.**

* * *

La population réfugiée qui réside dans le département du Val d'Oise est marquée par une dynamique de flux. L'attractivité parisienne et francilienne se traduit par la croissance du nombre de demandeurs d'asile et de réfugiés, un phénomène de « déversement » mécanique des populations de réfugiés du centre de la région vers ses départements plus périphériques, ainsi que des pratiques de réorientation géographique des réfugiés vers d'autres régions. D'autre part les flux domicile-travail, sur le marché du travail francilien, transcendent en partie les périmètres administratifs des départements. Dans ce contexte la dimension interdépartementale de la prise en charge et de l'accompagnement des personnes, et la coordination de cette prise en charge, constituent des enjeux majeurs.

3. La place de l'emploi et de la formation professionnelle dans l'organisation et la gouvernance des politiques locales d'accueil et d'intégration des réfugiés

Ce chapitre décrit la place occupée par le sujet de l'insertion professionnelle dans l'organisation et la gouvernance des politiques locales d'accueil et d'intégration des réfugiés dans le département. Après avoir dressé un état des lieux de la gouvernance régionale et départementale et de ses fondements stratégiques formels, elle met en perspective les opportunités que représentent l'AAP IPR du PIC et l'accord-cadre Etat / OFII / Service public de l'emploi pour concrétiser une gouvernance renforcée.

3.1 En arrière-plan, une gouvernance régionale balbutiante sur le sujet de l'intégration professionnelle des réfugiés

3.1.1 Au niveau régional, des acteurs et une gouvernance focalisés prioritairement sur le sujet de l'hébergement et la gestion de l'urgence

Au niveau régional, l'appréhension de la question de l'intégration des réfugiés est avant tout marquée par le public demandeurs d'asile ou des personnes sans hébergement, avec une préoccupation qui est de désengorger le territoire, de gérer les urgences, en travaillant sur des *« points de sortie »* vers d'autres régions.

Jusqu'en 2021, les efforts de coordination institutionnelle et opérationnelle ont donc porté en priorité sur la réponse aux problématiques d'hébergement d'urgence. Une cellule de coordination sur la gestion des campements en région parisienne devait être lancée « à partir de la troisième semaine de janvier (2021) ». **En ce qui concerne spécifiquement les publics réfugiés, la focale a été mise en premier lieu sur la question du logement, envisagée comme préalable à toute possibilité d'action sur le volet emploi**. *« Dans le dernier SRADAR (2019-2020), on a pris le sujet par le prisme du logement ; c'est à ce niveau que la coordination régionale a été mise en place, déclinée dans les départements. On a des copils réguliers, avec 3 CPH (…) … » (Préfecture de région).*

Dans ce contexte, le volet insertion professionnelle des politiques d'accueil et d'intégration des réfugiés n'est pas considéré comme prioritaire au niveau de la préfecture de région, qui reconnait se reposer beaucoup sur la capacité d'intervention de la Direction Régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) et de la DIRECCTE, avant que la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) ait pris le relais en 2021. DRJSCS, DIRECCTE puis DRIEETS sont donc en première ligne pour assurer cette coordination, mais depuis plusieurs années elles rencontrent des difficultés à traduire opérationnellement les orientations de la DGEF, fixées dans le SRADAR ou dans l'accord de partenariat Etat-Pôle emploi-OFII.

Concrètement, à côté des deux instances de gouvernance que sont la CAZPAIR (conférence administrative zonale pour l'asile, l'immigration et la relocalisation) et le comité de pilotage plan migrants, **un comité régional spécifique au suivi des bénéficiaires de la protection internationale**, a été institué par le SRADAR 2019-2020. En théorie ce comité se réunit a minima une fois par semestre. Présidé par le Préfet de région, il comprend les Préfets de département, la Direction Régionale et Interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL), la DIRECCTE, la DRJSCS, l'Agence Régionale de Santé (ARS), l'OFII, Pôle emploi, le Groupement d'Intérêt Public – Habitat et Interventions Sociales (GIP-HIS) et des représentants des associations œuvrant pour l'intégration des publics bénéficiaires d'une protection internationale. Il semblerait cependant que ces réunions aient été mises en pause depuis février 2020 en raison de la crise sanitaire et d'une période de vacance au poste de Préfet à l'Egalité des Chances. Ces réunions devraient être réactivées en début d'année 2022, cependant au moment où les entretiens ont été réalisés, il est important de souligner qu'elles n'étaient pas identifiées par les acteurs concernés.

Le SRADAR 2019-2020 visait à conforter l'organisation entre l'OFII et les autres acteurs, à mieux associer les élus au processus de gouvernance afin d'améliorer leur connaissance en amont des problématiques et faciliter l'implantation de nouvelles structures, à renforcer le pilotage départemental.

De la même manière, les orientations de l'accord-cadre Etat/OFII/Service Public de l'Emploi (SPE) 2021-2024 fixent des orientations susceptibles de répondre à ces besoins. Cet accord a été signé au niveau départemental en novembre 2021 et sa déclinaison locale n'avait pas encore été précisée au moment des entretiens avec les acteurs.

3.1.2 En l'absence de stratégie de référence sur l'emploi et la formation des réfugiés, la juxtaposition de différentes orientations

Du côté des services de l'Etat, il existe une multitude de documents de référence, de statuts juridiques, de périmètres géographiques et partenariaux différents, qui fixent des orientations pour prendre en compte la dimension de l'insertion professionnelle dans les politiques d'accueil et d'intégration des réfugiés.

Dans l'attente de l'élaboration d'un nouveau **SRADAR** (pas établi au moment de nos travaux en 2021), celui de 2019-2020 a continué à constituer par défaut le principal document de référence régional en matière d'orientations pour favoriser l'insertion professionnelle des réfugiés. Ce SRADAR 2019-2020 constitue en théorie un document de référence essentiel, mais son appropriation, sa mise en œuvre et in fine sa portée semblent n'avoir été que très limitées.

Dans la structure du document, les volets accueil et intégration sont très distincts. Le volet intégration couple des orientations sur le développement du parc de places d'hébergement, le développement d'actions pour faciliter l'accès au logement (incluant les enjeux de mobilité géographique, d'accès au logement des jeunes de moins de 25 ans et l'offre adossée au programme HOPE), et enfin des orientations relatives aux actions destinées à favoriser l'insertion professionnelle, parmi lesquelles le développement du programme HOPE, des orientations pour l'apprentissage de la langue française, la mise en œuvre de parcours d'accompagnement global emploi-formation (cf. infra).

Le SRADAR comportait également des orientations en ce qui concerne le renforcement de la gouvernance, notamment au travers de l'instauration d'instances départementales qui n'ont pas réellement vu le jour sur le département.

Focus sur les principales orientations du SRADAR 2019-2020 pour améliorer l'organisation de l'apprentissage de la langue française et l'intégration par la formation et l'emploi.

« Apprentissage de la langue française :

- *Mobilisation du droit commun : Permettre l'accès de jeunes mineurs demandeurs d'asile ou bénéficiaires d'une protection internationale aux dispositifs de formation linguistiques et professionnels appuyés sur l'expertise et les financements propres de la Région (Parcours d'entrée dans l'emploi, Parcours d'intégration par l'acquisition de la langue).*
- *Poursuivre la réalisation d'une cartographie de l'ensemble de l'offre de formation linguistique et favoriser le couplage entre cette offre et la formation professionnelle, ainsi qu'entre la formation linguistique et l'accès à l'emploi en lien avec les partenaires institutionnels de l'emploi (DIRECCTE et Pôle emploi). Un focus est prévu sur l'orientation des personnes bénéficiaires de la protection internationale.*
- *Développer une offre d'accompagnement linguistique renforcée pour les réfugiés les plus en difficulté avec la lecture, l'écriture et n'ayant pas ou peu été scolarisés dans leur pays d'origine.*
- *Améliorer les outils et la procédure d'évaluation des dispositifs d'apprentissage linguistique »*

« Mise œuvre de parcours d'accompagnement global formation/emploi :

- *Renforcer le rôle des CPH dans le parcours d'intégration des personnes bénéficiaires d'une protection internationale selon les orientations de la DGEF.*
- *Rechercher systématiquement à raccourcir les délais de convocation du CIR après reconnaissance de la protection internationale.*
- *Encourager les partenariats associatifs à l'échelle départementale permettant la mise en place d'actions coordonnées en faveur de parcours globaux alliant accompagnement linguistique, transmission des valeurs de la République, accompagnement social et parcours d'insertion professionnelle pour une cible de 2 600 réfugiés en 2019.*
- *Développer et suivre les expérimentations telles que HOPE visant à proposer à des réfugiés une offre globale alliant hébergement, restauration, apprentissage du français, et formation professionnelle en partenariat avec l'OFII, l'AFPA, les OPCA concernés, Pôle emploi, la DIRECCTE, la DIAIR, la DIHAL et la DRIHL. »*

Le **SNADAR 2021-2023** qui devrait inspirer le nouveau SRADAR a été construit en grande partie pour répondre à la situation francilienne et parisienne. Il vise un rééquilibrage territorial entre l'Île-de-France et les autres régions métropolitaines, notamment par la création de places d'hébergement utilisées comme un dispositif « sas » vers d'autres régions et par la mobilisation du parc d'hébergement des autres régions métropolitaines, mais aussi par la mise en place à partir de début 2021 d'un « dispositif d'orientation régionale directive » depuis l'IDF vers d'autres régions.

Faute d'orientations départementales territorialisées, les orientations nationales définies en début d'années par le **ministère de l'Intérieur** constituent un cadre de référence par défaut, en rappelant les orientations nationales sur l'intégration par l'emploi. L'**Instruction du 17 février 2021** définissait ainsi :

- les objectifs d'animation de la gouvernance au niveau départemental par les référents départements « intégration » ;
- les priorités des AAP du BOP 104 (actions 12 et action 15) et leur articulation à d'autres cadres de financement (FAMI, FSE +…) ;
- un renforcement partenariat Etat / collectivités, avec une articulation des contrats territoriaux d'accueil et d'intégration et des projets territoriaux d'accueil et d'intégration ;
- la déclinaison dans chaque département de l'accord cadre Etat / OFII / SPE, dans le contexte de renforcement des dimensions linguistique et civique du CIR ;

- le renforcement d'un accompagnement global permettant la levée des freins périphériques à l'emploi (articulée à des orientations pour développer dans les départements des programmes structurants d'accompagnement global personnalisé) ;
- la levée des freins afin d'assurer une participation accrue au marché du travail des femmes primo-arrivantes ;
- le renforcement de la certification des expériences, qualifications, compétences des migrants ;
- le développement territorial d'une offre de formation linguistique complémentaire à celles proposées par l'OFII au titre du CIR.

Aujourd'hui, **la capacité des acteurs publics - et notamment de l'Etat - à porter et concrétiser des orientations stratégiques et à flécher des moyens en faveur de l'insertion professionnelle des réfugiés passe en grande partie par les orientations contenues dans les différents appels à projet** qui drainent des financements, sur la base d'une approche plus ou moins territorialisée.

Les AAP régionaux et départementaux du BOP 104, visant l'intégration des réfugiés (action 15) et plus largement des primo-arrivants (action 12), fixent des priorités thématiques, par exemple en 2021 sur l'accompagnement global en vue de l'intégration par l'emploi, avec une attention particulière pour les projets visant à la reconnaissance des acquis de l'expérience. En avril 2021, la DRIEETS a pris en charge la gestion des crédits du BOP 104 à la faveur de la réorganisation territoriale de l'état. Ces crédits étaient auparavant gérés par la DRJCS. Les services concernés se sentent à la fois *« très attendus et un peu neufs »* sur ces sujets d'autant que pour la première fois l'appel à projets du programme 104 « intégration et accès à la nationalité française » est commun aux actions 12 et 15 du programme. Au niveau régional cet AAP lancé le 15 avril 2021 est porté par la DRIEETS et la DRIHL dans l'objectif notamment de renforcer les actions d'accompagnement global et la prise en charge en santé mentale. Dans chaque département un AAP du même type a été lancé. Cependant, du fait de retards et de difficultés de coordination liées à la réorganisation des services, ces AAP ont été lancés sur la base de cahiers des charges différents. Au niveau de la DRIEETS une réunion était prévue en juin 2021 avec les DDETS et les UD DRIHL pour faire un point sur les projets retenus dans chaque département et éviter les doubles financements.

L'AAP IPR mis en œuvre au titre du PIC n'a pas été territorialisé du point de vue de ses orientations, et les phases d'instruction n'ont pas toujours pu donner lieu à une appréhension fine des enjeux propres à chaque territoire concernée par les projets candidats, mais cet AAP a posé des orientations structurantes pour faire émerger et soutenir de nouvelles initiatives concourant au déploiement de pratiques de diagnostic et d'accompagnement global, à la reconnaissance des acquis et des compétences des réfugiés, au développement de passerelles avec des acteurs économiques au bénéfice des trajectoires d'insertion professionnelle.

Ces AAP et les actions qu'ils soutiennent font l'objet d'une présentation plus détaillée infra, dans le chapitre 4.

3.2 L'émergence difficile d'une gouvernance départementale de l'intégration professionnelle des réfugiés

3.2.1 En 2017-2018, l'impulsion d'une gouvernance départementale nouvelle

Jusqu'en 2017-2018, la Préfecture ne s'était pas véritablement saisie du sujet de l'intégration professionnelle des réfugiés, dans un contexte où le département du Val d'Oise était perçu avant tout comme un territoire de transition et non d'installation des réfugiés.

Puis, un changement est survenu dans la façon d'appréhender le sujet des réfugiés, avec **une convergence entre les instructions nationales visant à renforcer l'intervention sur le champ de l'insertion professionnelle de ces publics**, et le constat par les acteurs de terrain d'une augmentation des besoins sur le territoire, avec un nombre croissant de réfugiés sollicitant les services locaux, et la prise de conscience de l'existence d'enjeux durables, de parcours d'installation et d'intégration.

Ces nouvelles orientations se sont traduites par la constitution d'une instance de gouvernance départementale et la nomination d'une référente. **En 2018, la DDCS a été missionnée par le Préfet du Val d'Oise pour mettre en place un COPIL restreint pour suivre l'expérimentation HOPE 100 et HOPE 1000, puis un comité technique élargi et des groupes de travail thématiques** pour le suivi du déploiement de la politique d'intégration des réfugiés et des primo-arrivants[12]. Les axes de travail retenus par le comité technique étaient les suivants :

- Accès aux droits sociaux et de santé ;
- Accès à l'hébergement et au logement ;
- Accès à l'insertion professionnelle et à la formation linguistique ;
- Accès au sport, à la culture et aux loisirs.

Cette structuration de la gouvernance a été bien accueillie sur le territoire. Les acteurs qui ont participé au **comité technique élargi** considèrent qu'une telle instance est pertinente et permet de donner **un cadre neutre et facilitant** pour que les partenaires se rencontrent, partagent des informations sur leurs actions ou des constats issus du terrain et identifient des solutions pour fluidifier les parcours des personnes réfugiées. Ces rencontres donnent à des acteurs associatifs qui ne peuvent pas contacter directement les acteurs institutionnels (ou les relancer) l'opportunité de faire **remonter des difficultés et des besoins** et de **partager des informations** utiles à la coordination stratégique ou opérationnelle de leurs interventions.

Par exemple, en avril 2019, le Copil départemental a été l'occasion pour le Sous-Préfet chargé de l'intégration des réfugiés et des primo-arrivants auprès du Préfet de la région Ile-de-France de présenter les actions prévues au titre des quatre axes du Plan régional pour l'Intégration : accès au droit, apprentissage de la langue, accès à la formation, accès au logement. Autre exemple, l'interlocutrice de la CAF s'est présentée à l'une de ces réunions et a diffusé à cette occasion l'adresse mail que les partenaires peuvent utiliser pour communiquer au sujet de situations particulières et améliorer la coordination. Plusieurs acteurs qui essaient de mieux répondre aux besoins des réfugiés

[12] Composition du comité de pilotage départemental « Politique en faveur des réfugiés et des primo-arrivants » lors de la réunion du 17 avril 2019 : Préfecture du Val d'Oise, DIRECCTE du Val d'Oise, DDCS du Val d'Oise, OFII du Val d'Oise, ARS du Val d'Oise, Caisse Primaire d'Assurance Maladie - CPAM du Val d'Oise, CAF du Val d'Oise, ESPERER 95, AGRO-FORM ENVERGURE, GIP-HIS, AFPA Bernes-sur-Oise

au travers de leur offre de services évoquent d'ailleurs l'intérêt de réunions partenariales telles que le comité technique élargi pour accéder plus facilement à des informations et renforcer en particulier le lien avec l'OFII.

En parallèle de la mise en place du Copil, **une référente départementale intégration a été nommée au sein de la DDCS avec pour mission :**

- Le suivi des politiques de réfugiés et primo-arrivants ;
- Le pilotage du Copil départemental ;
- L'instruction et du suivi des actions bop 104 action 12 ;
- L'animation du réseau et la mise en place de projets comme les coordinations linguistiques territoriales.

Plus largement, les services de la préfecture s'appuient sur les services déconcentrés du ministère du travail et de la cohésion sociale pour traiter le dossier Intégration professionnelle des réfugiés. On peut noter que les interlocuteurs de la DDCS et de l'UD-Direccte travaillaient ensemble avant l'émergence de la DDETS.

3.2.2 Une dynamique fragile, freinée par les effets combinés de la crise sanitaire et de la réforme de l'Etat

Ces efforts de structuration de la gouvernance et de coordination des interventions ont été freinés par la crise sanitaire et la réforme de l'Etat mise en application au 1er avril 2021, qui ont **un impact interne au sein des différentes structures concernées et dans les liens qu'elles pouvaient entretenir.**

Au niveau de la gouvernance partenariale, l'élan insufflé par la DDCS et l'UD Direccte avant la crise sanitaire a été mis à mal : les réunions du Copil ont cessé avec la crise sanitaire, et n'ont pas été relancées. La référente départementale a pris d'autres fonctions et une nouvelle personne référente départementale n'a pas été nommée (ou n'est pas connue des acteurs territoriaux).

La réforme territoriale de l'Etat, conjuguée aux mouvements de turn-over dans les administrations et aux difficultés d'adaptation des organisations du travail pendant la crise sanitaire, ont largement **perturbé les liens qui avaient pu être développés entre les acteurs**. Les interlocuteurs ont changé. Au moment de nos investigations, les nouveaux interlocuteurs et le nouvel organigramme au sein de la DDETS n'étaient pas connus de la plupart des acteurs de l'accompagnement.

Les efforts de coordination sont restés peu visibles pour beaucoup d'acteurs du territoire, ou peu lisibles, notamment en raison du nombre important de réunions qui ont été organisées sous le terme de « copil ». Parfois une confusion existe entre le copil départemental ou « comité technique élargi » tel qu'il a été nommé dans le Val d'Oise et les autres instances de gouvernance comme celles qui ont accompagné la mise en œuvre des projets PIC.

Le champ de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi fournit une illustration de l'intérêt de la coordination et de l'opportunité d'aller plus loin. Les interlocuteurs interrogés à la Région se disent préoccupés par la qualité du maillage partenarial et territorial des offres de formation, et s'attachent à travailler en lien avec la DDCS et les DRIEETS dans l'optique de conforter ce maillage : « ce qu'il faut assurer c'est l'articulation entre toutes les actions du BOP 104 et les autres

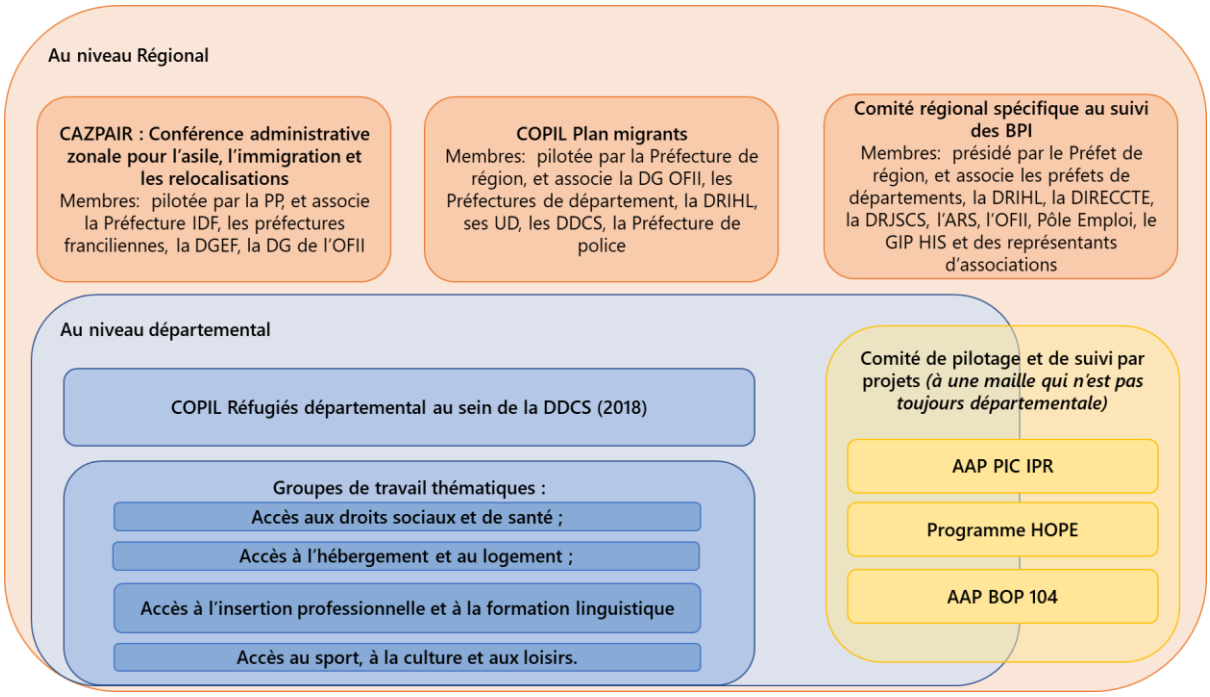
actions ». Ils regrettent qu'il y ait « un vrai problème de coordination (…) » dans la Région, mais soulignent « le cas particulier du 95 où la référente de la DDCS a toujours essayé de mettre tout le monde autour de la table pour réguler l'offre », dans une dynamique qui contraste avec les autres départements où « aucun de mes collègues n'a de lien avec les ex DDCS (…) ».

Cette situation favorable dans le département n'a pas résolu tous les enjeux de coordination des interventions, dont le manque de coordination se fait ressentir à plusieurs niveaux :

- au stade de la conception des actions et de l'octroi des financements. « On n'a pas le réflexe sur chaque territoire de voir ce qui est mis en œuvre par les autres acteurs, et la tentation pour chacun de mettre en place ses propres dispositifs alors qu'il faut se concerter. Il faudrait avoir un état des lieux des actions ». L'exemple des AAP ciblant les publics réfugiés est cité pour illustrer le besoin de coordination : jugés intéressants sur le fond, ils sont néanmoins « exigeants pour ne pas travailler en silo, réussir à articuler les offres sur le territoire… Donc il faudrait davantage discuter en amont entre financeurs pour voir comment cela va se mettre en œuvre et quelle coordination on va mettre en place ».
- en cours d'exécution des actions : « une fois que les actions sont mises en place, il existe assez peu de choses pour que les financeurs échangent entre eux sur la complémentarité des offres et vis-à-vis des orienteurs / prescripteurs. C'est vrai par exemple pour les formations avec un axe maitrise de la langue, pour les formations métier ».
- plus largement il s'agit d'alimenter un dialogue entre financeurs et opérateurs, pour partager des orientations r s'agissant du ciblage des actions en termes de public ou de contenu, avec ce que cela emporte dans la construction et le financement des parcours, et potentiellement la concertation entre financeurs sur la manière de faire évoluer l'offre sans trop déstabiliser des structures parfois fragiles qui devraient repositionner leur intervention.

Par ailleurs, certains acteurs soulignent **les limites d'une gouvernance calée sur les frontières administratives du département** : la maille départementale est jugée particulièrement peu pertinente dans le cadre d'un département d'Ile-de-France, en particulier pour un public qui n'a pas de stabilité de logement (certaines structures financées pour accompagner les réfugiés du département accueillent parfois des personnes domiciliées ou hébergées hors du département et mobilisent des dispositifs hors du département). Dans le même temps, la superposition des mailles et périmètres d'intervention (région, département, intercommunalité) complexifie la coordination des acteurs et les enjeux de gouvernance.

Schéma récapitulatif des instances de gouvernance en présence dans le département



Pour autant, les acteurs départementaux constatent un besoin persistant de coordination - permettant de mettre en relation les acteurs et en particulier les nouveaux porteurs de projets) pour favoriser l'interconnaissance, la complémentarité des interventions et l'articulation des parcours des personnes.

3.3 Des opportunités de renforcement des coopérations et de la gouvernance

3.3.1 Via le suivi et l'animation de l'AAP IPR du PIC, des opportunités pour renforcer la coordination

Dans ce contexte d'une gouvernance encore partielle et fragile, le PIC et les AAP du BOP 104 constituent des opportunités que ce soit pour expliciter des orientations stratégiques et pour faciliter la gouvernance.

A défaut d'instance de pilotage traitant de manière globale de l'intégration des réfugiés aux niveaux régional et départemental, ces AAP ont également été considérés et investis comme **des opportunités d'alimenter et d'enrichir la gouvernance départementale sur la thématique de l'intégration professionnelle des réfugiés. Même si leur maille territoriale n'est pas départementale** et même si leur ambition n'est pas celle d'assurer un pilotage global et une coordination des différents cadres d'intervention sur l'insertion professionnelle des réfugiés, ces instances sont **utiles pour l'échange et la coordination.**

Les rencontres, comités de pilotage ou de suivi institués par projets sont très bien perçus par les acteurs, institutionnels ou associatifs, qui y trouvent des espaces d'échanges et d'interconnaissance ainsi qu'un

moyen effectif de nouer des partenariats opérationnels utiles pour mener à bien les projets sur les territoires.

« Ce qui donne du sens c'est que les partenariats se font au niveau des territoires ; des instances techniques sont mises en place par rapport à des problématiques spécifiques projets pour bien appliquer les dispositifs, pour clarifier les possibilités d'inscription à Pôle emploi par rapport au statut et titre de séjour… pour éviter les difficultés en fin de parcours. Nous sommes lisibles par les lauréats du PIC : ils ont nos coordonnées. La clé d'entrée est régionale ce qui permet d'avoir une vision globale des sollicitations » (DR Pôle emploi).

C'est le cas en particulier pour l'AAP IPR du PIC, qui donne lieu à de nombreux espaces d'échange, ou instances de pilotage par projets.

Pour chaque projet retenu dans l'AAP un comité de pilotage se tient régulièrement (tous les 6 mois environ) au niveau régional.

Afin d'assurer un suivi rapproché des projets retenus dans l'AAP IPR, la DGEFP a demandé aux services de l'Etat – DRIEETS et DDETS – de mettre en œuvre un pilotage de l'AAP aux niveaux régional et départemental, en lien avec le suivi national des AAP.

En Ile-de-France, ce pilotage a été initié fin 2020 avec l'organisation par la DGFEP, les services de la DIRECCTE et la préfecture de Région d'une **matinée de travail le 8 décembre 2020** pour présenter les 7 porteurs de projets lauréats de la troisième vague de l'AAP et faire un point d'étape sur l'avancement du déploiement des actions. Pôle emploi participait également à cette réunion. Un calendrier a été défini pour l'organisation de Comités de suivi de ces projets en 2021.

A la suite de cette réunion, un « **dialogue collaboratif » a été organisé le 29 janvier 2021** avec les porteurs de projets. Ce dialogue a permis d'identifier trois difficultés principales dans la mise en œuvre et le déploiement des projets PIC IPR : un manque de lisibilité sur les coopérations possibles entre acteurs ; une difficulté à entrer en lien avec des structures qui suivent déjà les bénéficiaires ; une communication insuffisante sur les projets et parcours proposés.

Une deuxième **rencontre « Lab IPR » a eu lieu le 4 mars 2021** entre les acteurs institutionnels et les associations porteuses des projets PIC IPR à laquelle l'OFII avait été convié. Ce LAB s'est structuré autour de trois ateliers de travail portant sur les difficultés repérées lors du dialogue collaboratif, et un temps de présentation des acteurs institutionnels (Pôle emploi-OFII) d'une part, des porteurs de projet d'autre part. L'objectif était de rendre visible les projets auprès des prescripteurs, de favoriser la coopération entre les porteurs de projets, d'engager un travail partenarial avec le service public de l'emploi.

Ces différentes rencontres ont donné lieu à un **plan d'action** prévoyant notamment :

- La programmation de temps d'échanges tous les deux mois où deux associations sont invitées tour à tour à présenter leurs projets.
- La mise en œuvre par la DRIEETS d'un plan de communication incluant un guide sur les projets PIC diffusé aux CPH, aux SIAE, aux opérateurs du service public de l'emploi…pour communiquer le plus possible sur les projets.
- L'appui à la mise en réseau des porteurs de projets et de certains acteurs stratégiques tel le réseau des entreprises « la France, une chance ! » par exemple.

Au-delà de l'AAP IPR, d'autres opportunités de renforcer la gouvernance existent, mais sont restés à un stade plus embryonnaire ou sur un périmètre plus limité en termes de sujets traités. C'est le cas pour le programme HOPE. Au moment où le copil départemental était constitué, **le programme HOPE** était déployé dans le département, sous l'égide de la Préfecture de région, et le déploiement de HOPE dans

le département a été traité lors des premières réunions de l'instance. Mais **la mise en place d'une gouvernance régionale spécifique sur HOPE a pris du temps, avec une première réunion du comité de pilotage régional organisée en mai 2021**. Cette instance de gouvernance constitue un lieu de rencontre d'un large éventail d'acteurs autour du déploiement et du suivi du programme dans les départements de la Région (Préfecture de Région, DRIEETS, DDETS Val d'Oise, OFII, DR Pôle emploi, AFPA, GIP HIS, OPCO…), mais il n'est pas certain qu'elle suffise à traiter les enjeux spécifiques à chaque territoire ou chaque thématique opérationnelle du parcours des réfugiés.

Quel que soit leur intérêt, le périmètre régional de ces instances, conjugué au relatif « éparpillement » des initiatives liées aux AAP, ne permettent pas encore de **dégager une vision consolidée des enjeux ou des orientations concertées au niveau du département.** *« On travaille très bien avec nos interlocuteurs ministériels en charge des AAP, mais on a du mal à sortir de ce cadre. On a du mal à aller sur des questions stratégiques pour améliorer l'accompagnement des réfugiés et primo-arrivants »* (un opérateur associatif).

3.3.2 Les perspectives ouvertes par la déclinaison départementale de l'accord-cadre Etat / OFII / Service public de l'emploi

Les orientations définies dans l'Accord-cadre entre Etat, l'OFII et les acteurs du Service public de l'emploi en faveur de l'insertion professionnelle des étrangers primo-arrivants (12 avril 2021) constituent une autre facette de ce cadre de référence national qui a vocation à irriguer les territoires.

Extrait de l'accord cadre

L'accord prévoit trois axes de coopération :
- renforcer la connaissance réciproque des offres de service des partenaires et partager les expertises ;
- articuler les actions des signataires du présent accord-cadre, aux niveaux national et local, en faveur de l'emploi ;
- assurer une meilleure prise en compte des caractéristiques des bénéficiaires et fluidifier les parcours d'orientation et d'insertion professionnelles.

Dans chaque territoire, seront définies les modalités concrètes de collaboration permettant la mise en œuvre des actions adaptées aux besoins et aux projets des bénéficiaires au regard du marché du travail au plan local (et notamment des secteurs en tension). Elles s'inscriront dans une logique de parcours en facilitant les passerelles entre les opérateurs.

Le degré d'appropriation et de mise en œuvre de ces orientations dans le Val d'Oise semblaient encore en être aux prémices au moment des investigations (réalisées entre septembre et décembre 2021).

Quelques éléments d'information ont pu être recueillis sur les perspectives offertes par cet accord cadre. L'accord national a été **présenté aux DT Pôle emploi** par la DR Pôle emploi en juin 2021. **L'accord départemental** de coopération en faveur de l'insertion professionnelle des étrangers primo arrivants **a été signé le 1er mars 2022** (il sera valable jusqu'en 2024), les signataires étant : Pôle emploi, Cap emploi, les missions locales et l'APEC. Cet accord comprend **quatre objectifs** :
- Renforcer la connaissance réciproque des offres de service des partenaires et partager les expertises
- Mobiliser les acteurs du SPE dans le parcours d'intégration républicaine

- Renforcer les liens avec le monde économique et initier des actions innovantes pour faciliter les recrutements locaux
- Travailler sur une gouvernance partagée pérenne

Dans ce cadre, Pôle emploi et l'OFII travaillent à l'amélioration des flux d'information. Un travail est engagé entre l'OFII et Pôle emploi sur la transmission des données ; aujourd'hui les conseillers en agence peuvent savoir si la personne accueillie a signé un CIR (en cours ou échu).

Du côté de l'OFII plusieurs actions ont été mises en place, conformément à cet accord :

- Information des publics par les auditeurs intégration de l'OFII, afin d'encourager l'inscription auprès des acteurs du SPE
- Diffusion par les auditeurs de fiches de poste et d'information sur certaines actions telles que HOPE pour appuyer le sourcing de candidats
- Participation des acteurs du SPE aux formations civiques dans le cadre du CIR.

S'il est demandé aux auditeurs d'encourager les réfugiés à s'inscrire à Pôle emploi et à prendre contact avec les acteurs du SPE, **aucune mesure spécifique n'a été prévue pour appuyer cette démarche et assurer le passage de relais** entre l'entretien avec un auditeur et l'inscription auprès du SPE.

* * *

Tant au niveau des documents d'orientations stratégiques que de l'agenda des instances de gouvernance, le sujet de l'intégration professionnelle des réfugiés a longtemps été éclipsé par la thématique de l'hébergement et la gestion des situations d'urgence, avec le besoin de désengorger les capacités d'hébergement du territoire francilien. Toutefois, à la fois sous l'impulsion des instructions nationales et des acteurs de terrain, une gouvernance départementale s'est développée à partir de 2018 avec la constitution d'un copil réfugié, l'organisation de groupes de travail thématiques traitant de l'insertion professionnelle, et la nomination d'une référente départementale intégration au sein de la DDCS. Cette dynamique, appréciée positivement par de nombreux acteurs interrogés, a toutefois été fragilisée par la crise sanitaire et les réorganisations administratives liées à la réforme de l'Etat de 2021, qui ont conduit à une mise en suspens du pilotage stratégique et de la coordination territoriale sur le sujet de l'intégration professionnelle des réfugiés. Alors que l'accord cadre Etat / OFII /service public de l'emploi n'avait connu qu'une amorce de déclinaison à la fin 2021, les acteurs territoriaux se sont saisi des opportunités que représentent différentes instances - notamment les comités dédiés au suivi des projets de l'AAP PIC IPR ou du programme HOPE - pour renforcer l'interconnaissance et initier des partenariats opérationnels. Cette dynamique n'a qu'une dimension stratégique limitée, que la déclinaison de l'accord cadre Etat / OFII / Service public de l'emploi pourrait néanmoins renforcer à terme.

4. L'appréhension des publics réfugiés et de leurs besoins en matière d'insertion professionnelle : entre adaptation de l'offre de droit commun et déploiement de projets dédiés

Ce chapitre présente un état des lieux de l'appréhension des publics réfugiés et de leurs besoins en matière d'insertion professionnelle dans le département, en s'attachant d'une part à la façon dont les principaux acteurs envisagent le sujet et organisent leur réponse, et d'autre part à la manière dont les appels à projet concrétisent ces approches. Sont ainsi passées au crible les visions et le type de réponse portés par les principaux acteurs du Service public de l'emploi, les collectivités locales et les acteurs associatifs, qui font le choix d'une adaptation plus ou moins appuyée de leurs interventions de droit commun, sans nécessairement déployer d'action dédiée aux réfugiés. Des approches et mécanismes conduisant *a contrario* au déploiement de projets ou d'offres de services dédiés spécifiquement aux publics réfugiés existent néanmoins, notamment s'agissant des programmes ou appels à projets relevant du PIC IPR (Intégration professionnelle des réfugiés, HOPE) ou du BOP 104 (actions 12 et 15), qui stimulent et soutiennent l'existence d'actions dédiées à l'insertion professionnelle des publics réfugiés ou des primo-arrivants sur le territoire.

4.1 La réponse aux besoins des réfugiés par l'adaptation de l'offre de droit commun

4.1.1 Pôle emploi mobilise son offre de services de droit commun tout en misant sur des partenaires spécialisés

Dans le prolongement de l'accord cadre Etat/OFII/Pôle emploi signé en 2019, un poste de **Chargée de relation partenariale** autour de l'insertion des primo-arrivants et plus spécifiquement des réfugiés a été créé en août 2019 à la Direction régionale Pôle emploi Ile-de-France pour assurer le lien avec les Directions territoriales de Pôle emploi. En parallèle un **« Kit manager »** a été diffusé pour acculturer les directeurs d'agence aux publics primo-arrivants et présentant des éléments de contexte, les enjeux et les différentes institutions qui interviennent sur les parcours … **A également été mené en 2019, au niveau de chaque direction territoriale, un travail de repérage des acteurs au-delà des acteurs institutionnels** : associations ; centres d'hébergement, etc. afin d'alimenter la base de relation partenariale qui permet au conseiller, lorsqu'il reçoit un primo-arrivant, d'avoir les contacts et coordonnées des partenaires du territoire vers lesquels il pourra l'orienter.

Au niveau de la DT Val d'Oise, trois chargés de mission sont identifiés et peuvent intervenir sur le sujet des réfugiés (un chargé de mission formation et entreprise, un chargé de mission partenariat, un référent HOPE). La DR Pôle emploi Ile-de-France a indiqué avoir la volonté de **nommer un référent réfugié** par agence et d'animer le réseau des référents ; cette action n'a pas encore été relayée au niveau des DT et des agences.

Les entretiens réalisés fin 2021 auprès de la Direction territoriale et de deux agences dans le département n'ont pas permis de relever de continuité dans ces actions. Pôle emploi explique que **les publics réfugiés ont accès à son offre de service de droit commun** et aucune action spécifique ne semble avoir été déployée pour faciliter l'accès à cette offre ou pour l'adapter au niveau départemental.

Au niveau des agences, le contenu de l'offre de services n'a pas été adapté pour répondre aux besoins des publics réfugiés. Les agences Pôles emploi du département n'ont pas de ligne « insertion des réfugiés » dans leurs feuilles de route. Certaines agences misent sur **l'enrichissement de leur intervention via la mobilisation de partenaires** porteurs le cas échéant de services adaptés. Certains interlocuteurs partenaires de Pôle emploi ont évoqué avoir perçu des changements très récents au niveau de la désignation attendue de référents sur le public « réfugié » en agences.

D'après les échanges avec une conseillère qui travaille plus spécifiquement sur l'accompagnement de réfugiés, son intervention se situe surtout au niveau partenarial, en lien avec les chargés d'insertion d'une structure présente sur le territoire de son agence Pôle emploi et gère l'accompagnement au quotidien. Cette agence **gère aussi les dossiers HOPE pour la DR Pôle emploi et contribue au sourcing des candidats** par la réalisation d'informations collectives et d'entretiens flash.

De façon ponctuelle, les agences Pôle emploi peuvent travailler avec les structures d'hébergement pour organiser les orientations vers leurs services (regrouper les rendez-vous ou trouver une solution pour la traduction…). Par exemple, une directrice d'agence Pôle emploi de Persan a constaté un nombre croissant de réfugiés orientés par le CADA et a pris contact avec la directrice de cette structure pour expliquer le processus d'inscription en ligne préalable à la prise de rendez-vous.

4.1.2 Les Missions locales adaptent diversement leurs ressources et leur organisation en réponse aux besoins des jeunes réfugiés

Un poste de **« chargée de mission réfugiés »** a été créé à **l'ARML (Association régionale des missions locales)** fin 2019. Auparavant il n'y avait pas de poste sur ce sujet au niveau régional.

La fonction de la chargée de mission est essentiellement une fonction d'accompagnement et d'animation des Missions locales qui se sont progressivement dotées de référents réfugiés. Il n'y a en effet pas d'obligation à cet égard, chaque Mission locale ayant le choix, selon le nombre de réfugiés qu'elle suit, de créer ou non une fonction de référent réfugié.

En 2019, lors de l'état des lieux, 19 Missions locales sur 71 en Ile-de-France avaient un référent réfugié. En 2020, elles étaient 69, et certaines d'entre elles ont plusieurs référents réfugiés.

Le département du Val d'Oise est couvert par 7 Missions locales dont certaines sont en cours de réorganisation, notamment sur la question de l'accompagnement des publics réfugiés.

Nous avons réalisé des entretiens dans deux Missions locales du Val d'Oise : la première n'avait pas officiellement un référent réfugié mais une directrice adjointe qui connaissait bien la thématique et remplissait de façon non-officielle la fonction de personne ressource pour les acteurs locaux depuis plusieurs années. La deuxième avait des référents réfugiés au sein de ses équipes qui, au moment de l'entretien en juillet 2021) étaient en train de se réorganiser suite au rapprochement de deux missions locales qui avaient des pratiques différentes vis-à-vis des publics réfugiés (une Mission locale notamment était très pro-active avec les centres d'hébergement).

Les Missions locales assurent auprès des réfugiés, comme auprès de tout jeune qui a recours à leurs services, **un accompagnement global en traitant toutes les problématiques que peut rencontrer un jeune construisant son parcours** : logement, transport, ouverture de compte en banque, santé… Cet accompagnement n'est pas spécifique aux réfugiés mais d'après les conseillers Mission locale, lorsqu'il s'agit de l'accompagnement d'un réfugié, il est particulièrement intensif : en effet il nécessite d'une part **un suivi renforcé** (du temps pour dépasser les barrières de communication et pour suivre les démarches par exemple) et d'autre part le **développement de liens partenariaux** resserrés.

Les demandeurs d'asile peuvent s'inscrire à la mission locale et leur accompagnement est assuré dans une perspective de prévention, cependant, il n'existe pas de dispositif de droit commun auquel rattacher cet accompagnement : les demandeurs d'asile n'ont pas accès aux cours de langue ni aux formations.

Ces Missions locales s'appuient sur les dispositifs de droit commun pour accompagner les jeunes réfugiés qui s'orientent vers leurs services, souvent sur recommandation d'un proche, notamment :

- **Le PACEA** (le parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie) ouvert à tous les jeunes de 16 à 25 ans, d'une durée de 24 mois maximum et comprenant des périodes de formation, des mises en situation en milieu professionnel et d'un volet accompagnement social et professionnel. Selon les situations, **une allocation peut être accordée**.
- La **Garantie jeunes**, modalité spécifique du PACEA qui propose aux 18-25 ans qui ne sont ni en emploi, ni en études, ni en formation, un accompagnement renforcé vers l'emploi assorti d'une allocation mensuelle. **Ce dispositif a été adapté aux publics réfugiés par une circulaire du 21 décembre 2016 qui a permis d'y intégrer les formations obligatoires** dans le cadre du contrat d'intégration républicaine.
- **Le PIAL** (Parcours d'Intégration par l'Acquisition de la Langue), une phase du PACEA ouverte à tous les jeunes de 16 à 25 (mais ciblant prioritairement les jeunes signataires du CIR et ayant suivi la formation obligatoire de l'OFII mais n'ayant pas atteint le niveau de langue A1 requis pour accéder aux dispositifs d'insertion professionnelle de droit commun). Le PIAL permet l'attribution d'une **allocation et l'accès à une formation linguistique complémentaire** à celle de l'OFII.
  Une Mission locale explique que des jeunes réfugiés ont été orientés sur des PIAL organisés conjointement avec des OF : l'OF mobilisait le financement du BOP 104 et la Mission locale apportait le co-financement (ceci leur a permis parfois de positionner quelques demandeurs d'asiles particulièrement motivés). En 2021, le PIAL n'est plus financé dans le cadre du BOP 104 aussi les Mission locales ne peuvent plus le mobiliser pour leurs publics.
- Souvent les jeunes réfugiés accompagnés par les Missions locales sont orientés vers des **dispositifs d'insertion** tels que le PEE (Parcours d'Entrée dans l'Emploi) ou les chantiers d'insertion afin de leur permettre de consolider leur projet professionnel.

Les deux Missions locales interrogées ont ajusté leurs ressources ou leur organisation pour rendre leur offre plus accessible aux réfugiés et mieux répondre à leurs besoins.

La directrice adjointe de la première Mission locale est **juriste spécialiste** des migrants. Cette personne intervient en **personne-ressource** auprès de ses collègues et pour les partenaires locaux. Elle fait aussi partie du groupe de personnes volontaires pour être formées et devenir personnes-ressources au niveau du département, dans le cadre d'une action portée par la DDETS.

L'autre Mission locale est en cours de **réorganisation pour permettre une meilleure gestion des accompagnements des réfugiés.** Cette réorganisation découle du constat du nombre de réfugiés ayant accès aux services de la Mission locale mais aussi du rapprochement de deux Missions locales (et donc de l'extension du périmètre d'intervention de la structure). Les conseillers qui étaient rattachés à des périmètres géographiques spécifiques (autour de villes) deviennent référents réfugiés de zones plus

larges avec pour conséquence un travail de **développement partenarial** important à réaliser. Ils souhaitent aussi **travailler de façon plus pro-active avec les centres d'hébergement**. Enfin cette structure met en place une **coordination linguistique**.

4.1.3 Le Conseil départemental aménage son organisation et développe ses partenariats dans le cadre du RSA

Le Conseil départemental délivre une offre dédiée aux « publics en insertion » qui ne cible pas spécifiquement les personnes réfugiées.

Les réfugiés sont appréhendés comme des publics pouvant avoir accès aux dispositifs et services de droit commun. Les deux plans départementaux d'insertion les plus récents (2020 et 2021) ne comportent pas d'objectif spécifique en direction des réfugiés qui représentent un nombre croissant de bénéficiaires du RSA.

Toutefois, en raison du nombre important de réfugiés demandant ouverture de droits et devenant bRSA, le Conseil départemental a fait le choix d'adapter son organisation et de solliciter des partenaires dédiés à compléter son offre de services en direction des réfugiés. Le Conseil départemental est membre de l'instance de gouvernance départementale mise en place par les services de l'Etat.

(1) **Un premier enjeu est la rapidité de l'ouverture des droits au RSA et de l'engagement des parcours d'accompagnement** : en janvier 2019 la SPADA, basée à Cergy, a été mandatée pour faire un accompagnement pendant les 6 mois suivant l'obtention du statut réfugié, entraînant mécaniquement une augmentation du nombre de réfugiés orientés vers le Conseil départemental, créant un engorgement.

Afin de faciliter l'ouverture de droits pour ces personnes, un circuit court a été mis en place par les partenaires : la SPADA domicilie les demandeurs d'asile jusqu'à 6 mois après l'obtention du statut et dès l'obtention du statut de réfugié, la SPADA envoie une demande d'ouverture de droits par mail et la CAF attribue un numéro permettant l'ouverture de droits.

Sur ce territoire de Cergy, **la Mission Insertion a mandaté un de ses conseillers en insertion pour faire le relais avec les partenaires et travailler directement avec la SPADA Coallia**, afin de fluidifier les parcours. Cette personne **anime un comité de suivi une fois par mois** réunissant le Service Social du Département, la Mission d'Insertion du Département et Coallia.

(2) **Un autre enjeu réside dans la maîtrise de la durée des accompagnements** : en raison des difficultés linguistiques rencontrées et de la complexité des parcours qui nécessitent un accompagnement long. Les dispositifs bRSA ont un objectif de sortie positive dans les 18 mois et en moyenne les parcours sont de 12 mois, aussi les réfugiés sont plutôt orientés vers des dispositifs dédiés connus des services du Département, à même d'apporter une intervention adaptée à leurs besoins spécifiques.

(3) Enfin, cet aiguillage des réfugiés vers des structures dédiées reflète **un troisième enjeu qui est celui du double accompagnement et de ses implications en matière de cohérence de l'accompagnement dans un contexte d'accompagnement global réalisé par différentes structures et de mobilisation de ressources d'acteurs sous tension.**

Certaines structures ont mis en place un processus informel visant à éviter la double prise en charge des réfugiés ; c'est le cas par exemple de la Mission Insertion de Cergy avec quelques structures de son réseau partenarial qui proposent une offre dédiée aux réfugiés.

En 2017, un prestataire a été mandaté pour délivrer un **service de recherche d'ancrage**[13] afin de limiter le nombre de personnes domiciliées administrativement à Cergy et ayant leur lieu de vie hors du département. Cette action nécessite un travail partenarial élargi à la région Ile-de-France. Elle est toujours en cours.

En 2019, le Conseil départemental a financé, avec le soutien de l'OFII, une action en direction des réfugiés : « Emploi et Toit » porté par Agro-Form (désormais Envergure). Ce projet visait l'accompagnement vers l'intégration sociale et professionnelle hors d'Ile-de-France de réfugiés (il fait l'objet d'une présentation plus détaillée infra). Aujourd'hui, le Conseil départemental n'a plus de financement d'action en direction spécifique des réfugiés.

4.1.4 La Région : le choix de dispositifs de formation « tout public » pour répondre aux besoins de chaque individu, réfugié ou pas

Au sein des services de la Région en charge de la formation professionnelle, la question de la formation en français et des publics réfugiés est rattachée à la Direction en charge des Dispositifs d'insertion, sur l'amont des parcours de formation qualifiants et au métier. Dans chaque département, un binôme de chargés de mission assure l'instruction des appels d'offre et le respect du cahier des charges par les organismes de formation, l'animation de partenariats et le lien avec les orienteurs et prescripteurs, ainsi que des missions transversales qui diffèrent selon les binômes. A Paris, la personne chargée de mission est en charge du sujet **linguistique**, des **publics réfugiés**, du centre de ressources illettrisme ; elle est en lien avec les préfectures de Régions et de département, avec le ministère de l'Intérieur qui met en place les œuvre les marchés OFII.

L'appréhension du public réfugié est marquée par la **conviction que créer une catégorie de bénéficiaires spécifiques n'est pas justifié** : « On n'a pas de dispositif réfugié, c'est un public parmi d'autres » à qui il s'agit de permettre d'accéder à une offre de formation adaptée aux besoins de chaque personne.

Ainsi la maîtrise du français est une problématique identifiée, mais elle est considérée comme non spécifique aux réfugiés, partagée avec d'autres catégories de publics. Les réfugiés sont néanmoins perçus au travers de certaines particularités : dans leur parcours (caractère éprouvant du parcours migratoire, difficultés fréquentes en termes de logement…), et au travers d'un degré de motivation élevé : « Globalement *on a un public réfugié qui veut s'insérer vite. C'est un public très motivé, par l'apprentissage de la langue mais pas seulement* ».

Le point de vue est nuancé toutefois. Avoir un regard particulier sur les publics réfugiés est utile, de même que la mise en œuvre d'AAP type IPR : *« Cela présente un réel intérêt pour éclairer le sujet, expérimenter, mais on doit être vigilant sur la pérennité, ça ne veut pas dire qu'il faut une offre dédiée* ».

De son point de vue, instaurer une catégorie de publics et d'actions dédiées aux réfugiés n'est pas nécessaire, et **la Région privilégie la mobilisation d'une offre de service de droit commun qui s'adapte à la variété des situations individuelles, et propose des actions à une variété de publics.**

[13] Une recherche d'ancrage consiste à définir le lieu où la personne réside et vie qui peut être différent du lieu de domiciliation déclaré administrativement.

La nécessité de prendre en compte des besoins spécifiques connexes est néanmoins prise en compte. *« On n'a pas de dispositif réfugié, c'est un public parmi d'autres. Notre manière de s'adresser aux réfugiés n'est pas différente, comme avec un DE lambda, si ce n'est que les réfugiés peuvent avoir besoin d'actions complémentaire que les OF peuvent aller chercher avec des CMP, etc. D'ailleurs les OF peuvent avoir besoin de ces réseaux / relations avec le tissu asso local pour d'autres publics. C'est individualisé comme pour tous les DE. On ne se pose pas de questions car ils viennent naturellement dans nos dispositifs. »*

4.1.5 Les communes et intercommunalités ne portent pas de politiques ou de services spécifiquement dédiés aux publics réfugiés

Pour les communes et intercommunalités du territoire, les réfugiés peuvent bénéficier de **leur offre de service de droit commun**, mais elles ne portent pas de politiques ciblant spécifiquement ce public.

Elles n'ont pas pour mission de cibler ce public spécifiquement et ne recueillent pas d'information le concernant.

La communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise ne mène pas de politique spécifique relative à l'accueil et l'intégration des réfugiés, dont les besoins sont abordés au regard de ses compétences de droit commun (politique de la ville, logement…). Dans le cadre du contrat de ville, elle co-finance (FSE) une action de formation pour 80 personnes (par an) issues de QPV et parmi ces personnes certaines sont réfugiées (formation AFI).

Les communes financent les maisons de quartier qui mettent les personnes en contact avec les associations locales qui proposent des formations en langue. Des réunions de coordination linguistique ont été organisées afin de permettre aux acteurs de mieux se connaitre et d'identifier mutuellement leurs offres et de mieux coordonner offre et demande.

Dans le cadre de la **coordination territoriale linguistique, portée par la ville de Cergy**, une réunion a été organisée au cours de laquelle l'OFII a présenté son offre de formation qui était peu connues des participants (villes, associations). La ville de Cergy était en train de lancer l'action de coordination territoriale linguistique et au moment de l'entretien n'avait pas d'information disponible.

Les collectivités du territoire ne se sont pas saisies de la proposition de la DIAIR de s'engager dans une démarche de contractualisation avec les préfectures dans le cadre de contrats territoriaux d'accueil et d'intégration des réfugiés (CTAIR).

4.1.6 Un déficit d'observation statistique des demandeurs d'emploi réfugiés et de connaissance de leurs parcours d'insertion professionnelle

Au niveau territorial, il n'existe pas de données consolidées sur le contenu, la durée, l'issue des parcours d'insertion des BPI ou des réfugiés.

En dehors des opérateurs qui assurent un suivi des publics bénéficiaires de leurs actions et disposent de données sur les réfugiés lorsque celles-ci leur sont dédiées, les acteurs intervenant auprès des réfugiés n'ont pas mis en place de taguage des personnes réfugiées dans leur système d'information et ne disposent que de données limitées pour observer l'évolution des publics et analyser leurs parcours.

Le SI de Pôle emploi ne permet pas de « tracer » les DE suivant leurs statuts. Les signataires du CIR sont identifiés mais les réfugiés n'en constituent qu'une part et tous les DE réfugiés ne sont pas signataires du CIR. Ceux -ci sont identifiés par le conseiller lorsqu'il voit leur carte de séjour mais il ne peut enregistrer l'information.

Pour les mêmes raisons, le logiciel I-MILO des Missions locales ne permet pas d'identifier les jeunes réfugiés. La Mission locale 75 ne dispose donc pas de données exactes sur le nombre de demandeurs d'asile et de réfugiés dont elle assure l'accompagnement. Les seuls chiffres disponibles sont ceux du PIAL mais ils ne sont pas représentatifs.

Les raisons avancées relèvent de la **déontologie**, mais ces considérations légitimes peuvent aussi servir l'approche de structures privilégiant le droit commun ; dès lors qu'elles estiment préférable de ne pas proposer d'offre de services dédiée aux réfugiés, la production de statistiques dédiées peut être perçue comme un risque conduisant potentiellement à **faire émerger statistiquement cette nouvelle catégorie de publics.**

4.2 Des associations qui se structurent et adaptent leur offre aux besoins des réfugiés, selon différentes modalités

4.2.1 Les associations intervenant auprès des réfugiés sont limitées en nombre mais bien ancrées dans le territoire, spécialisées sur un champ d'intervention plus que sur le public réfugié

Le tissu d'associations occupe une place centrale dans la réponse aux besoins d'intégration professionnelle des publics réfugiés. Deux catégories d'acteurs principales peuvent être distinguées, selon qu'elles interviennent principalement dans le champ de l'hébergement ou dans le champ de l'insertion professionnelle.

Des associations intervenant principalement dans le champ de l'hébergement

Ces **associations, souvent historiques, interviennent auprès d'une diversité de publics en grande précarité** (personnes sans domicile, autres primo-arrivants, etc.) dans le champ de l'hébergement. Elles travaillent également auprès des demandeurs d'asile et réfugiés dans le cadre du DNA, et les accueillent au sein de CADA, CPH, HUDA, etc.

Elles disposent d'une ou plusieurs structures d'hébergement dans le Val d'Oise, qui sont très majoritairement localisées dans les zones les plus urbaines (et le mieux desservies en transport en commun) du département : Sarcelles, Argenteuil, Goussainville, Villiers-Le-Bel, Montigny Les Cormeilles, etc. A l'inverse, aucune association ne dispose de structures d'hébergement à destination des réfugiés dans l'ouest (zone plus rurale) du département.

Il est important de noter les emplacements géographiques de ces structures car souvent, leur présence impulse la mise en place d'une offre de service ou une réponse spécifique des acteurs locaux. Par exemple, l'Agence Pôle emploi de Taverny travaille plus spécifiquement avec le CPCV basé à Saint-Prix pour faciliter l'inscription des personnes et leur accès à des formations et des programmes (ex. Hope).

Au-delà de l'accueil et de l'hébergement, **certaines de ces associations** apportent un accompagnement plus poussé auprès des réfugiés en intégrant différents volets : accompagnement vers l'emploi/ la

formation, dans l'accès aux droits et aux soins, au niveau administratif, etc. A ce titre, certaines de ces structures ont répondu à des appels d'offres (PIC IPR, BOP 104) pour proposer **des solutions dépassant la seule question de l'hébergement, et mettre en œuvre un accompagnement global**.

Des associations du champ de l'insertion qui ciblent de plus en plus le public réfugié

Une deuxième catégorie d'associations **regroupe les structures qui interviennent sur l'insertion sociale et professionnelle auprès des publics vulnérables**, et qui interviennent auprès d'un nombre croissant de réfugiés.

Le nombre d'opérateurs associatif de l'insertion qui interviennent auprès des réfugiés est limité sur le département (une vingtaine d'associations), mais **leur ancrage territorial et partenarial est fort :** elles sont assez bien identifiées par les acteurs institutionnels et par quelques acteurs intervenant dans le champ des réfugiés.

La plupart de ces associations perçoivent les réfugiés comme un public spécifique, nécessitant un accompagnement particulier. Il s'agit de **structures qui ont souhaité à un moment donné se professionnaliser sur ce public et ont monté une action spécifique auprès des réfugiés (notamment dans le cadre du PIC ou du BOP 104).** L'accompagnement réalisé auprès des de ces personnes les a amenés à se confronter à la diversité des problématiques qu'elles peuvent rencontrer.

Souvent bien ancrées territorialement, elles travaillent auprès d'une diversité de publics « vulnérables » (personnes peu ou pas qualifiées, marginalisées, éloignés de l'emploi, etc.). Leur positionnement auprès des réfugiés est assez récent (et leur connaissance des thématiques associées parfois limitée) : **elles ont souvent intégré ce public dans leur mission face à une augmentation du nombre de personnes réfugiées parmi les publics rencontrés et à la faveur des financements (BOP 104).**

Si la plupart des structures associatives sont locales et non spécialistes du public réfugié, deux structures se sont implantées dans le département car ayant une expertise sur ce public et sous l'impulsion d'acteurs nationaux :
« On a été sollicité par le ministère de l'Intérieur pour monter une action auprès de primo-arrivants et réfugiés. On nous a demandé de monter une équipe à Paris, et dans le Val d'Oise. » (C2DI 93)
« On a eu un contact initial avec la DIAIR, avec laquelle on a parlé de notre projet Interculte. Ils ont accepté le projet, et nous ont dit qu'il fallait qu'on rencontre les acteurs du territoire du Val d'Oise, dont la préfecture. » (GSVO)

Des associations qui touchent les réfugiés en intervenant auprès de publics en précarité

La majorité des associations présentes dans le Val d'Oise ne s'adresse pas spécifiquement au public réfugié : elles s'adressent à une diversité de publics, essentiellement précaires, et à ce titre, elles sont parfois amenées à rencontrer des réfugiés.

C'est souvent devant le constat de la présence de réfugiés parmi leurs usagers, qu'une expertise se développe et une offre spécifique ou une organisation particulière peut se mettre en place.

Ces associations ont souvent une approche non différenciée des réfugiés, parmi les autres publics qu'elles accompagnent et en particulier les publics de langue étrangère. Les professionnels ont parfois une connaissance de ce public, notamment au regard de son statut administratif et de ses conséquences sur le parcours d'insertion. Ces associations font souvent face à une difficulté de repérage des publics parmi leurs usagers ; une structure a sensibilisé et formé ses réceptionnistes afin qu'ils repèrent les

personnes rencontrant des difficultés de maîtrise de la langue, recueillent des informations concernant leur statut administratif et les orientent vers un diagnostic linguistique réalisé en interne.

4.2.2 Pour répondre aux besoins des réfugiés les associations adaptent leur offre de services mais se heurtent parfois à un manque d'outillage

Une offre de service souvent élargie

Les associations du territoire ont souvent fait évoluer leur offre pour répondre aux besoins des réfugiés, en prenant appui sur les financements disponibles.

Plusieurs associations qui interviennent dans les domaines de l'emploi, et de la formation ont ainsi élargi leur champ d'intervention pour cibler les publics réfugiés, en intégrant ou en renforçant :

- **La formation linguistique** : plusieurs associations et opérateurs privés proposent des ateliers sociolinguistiques, des cours de français, et autres formations intégrant l'acquisition de la langue. 22 opérateurs sont ainsi financés par le BOP 104 au titre de l'apprentissage de la langue. Par exemple, ACINA 95 réalise des ateliers sociolinguistiques (financement BOP 104) auprès de réfugiés et de demandeurs d'asile. L'association est également financée par le FSE pour développer un projet global d'accompagnement des personnes réfugiées.

- **La formation à visée professionnelle** : les opérateurs et associations positionnés sur des formations linguistiques intègrent de plus en plus la dimension opérationnelle dans leur accompagnement ou forment les personnes réfugiées sur un métier. Par exemple, l'association Agroform (ex-Envergure) combine dans ses formations du français à visée professionnelle, une formation technique (sur le métier) et un stage : *« Maintenant, ce qu'on fait à chaque fois, c'est du français à visée professionnelle, une partie technique, puis un stage. On est en train de finir une formation sur ce format avec des ferrailleurs. On a fait du sur-mesure pour une entreprise, avec du français à visée professionnelle, un gros travail sur le vocabulaire technique, et un stage. » (Agroform, Dispositif Tremplin Emploi Métier)*

- **L'accompagnement vers l'emploi :** via l'appui à la définition du projet professionnel, la mise en relation avec des entreprises. Par exemple, le C2DI 93 met en place la méthode IOD consistant à mettre en relation l'offre et la demande auprès des réfugiés : *« Pas de CV ni lettre de motivation, le chargé de mission part avec le candidat chez l'entreprise, et on va sur le poste de travail et on échange directement sur le poste avec l'entreprise qui précise « ce que j'attends de vous ». L'idée c'est d'avoir un entretien sur le poste, que l'employeur puisse répondre tout de suite. » (C2DI 93)*

- **L'accompagnement social :** concerne l'accès aux droits mais aussi la mobilité, la communication (téléphone, accès à l'outil numérique), l'ouverture d'un compte bancaire, la socialisation etc. Par exemple, l'association La Pierre Blanche déploie une diversité d'actions, parmi lesquelles l'accueil « le temps d'un repas », la mise à disposition de nourriture, des groupes de paroles, l'accompagnement sur les questions de santé, etc.

Une adaptation de l'offre existante par l'organisation et la formation des équipes

Plusieurs structures du Val d'Oise font le constat que pour accompagner le nombre croissant de réfugiés, elles ont **besoin d'adapter les compétences de leurs équipes et/ou leur organisation.**

Elles identifient un besoin de disposer de personnels d'accueil sensibilisés à la spécificité du public réfugié, et plus globalement de **disposer de professionnels avec des profils ou des capacités spécifiques,** qui :

- Ont la capacité de développer des liens partenariaux opérationnels ;
- Ont une appétence pour ce public et sont capables de communiquer avec les personnes qui ont une maitrise limitée du français ;
- Ont des connaissances de la thématique réfugiés et la capacité d'accompagner les réfugiés de façon globale (statut, droit, hébergement…) ;
- Disposent d'une bonne connaissance des partenariats locaux pour repérer les dispositifs mobilisables et fluidifier les parcours.

Les réponses déployées par les acteurs sont de plusieurs ordres.

Certaines structures ont dédié des personnes référentes au suivi des parcours et au développement des partenariats sur cette thématique dans le territoire. Par exemple, la Mission Insertion du Conseil départemental a mandaté une conseillère insertion à l'animation d'un travail partenarial entre les services du Conseil départemental et une SPADA.

D'autres structures ont fait le choix d'une réorganisation interne sur le principe d'une spécialisation des ressources d'accompagnement des réfugiés. C'est le cas de la Mission Locale de la Vallée de Montmorency : elle re-déploie le portefeuille « réfugiés » sur deux référentes des structures d'hébergement qui ont développé une connaissance des partenaires et des publics et qui pourront ainsi mieux gérer les flux des personnes vers les différents dispositifs locaux. Elle a formé des personnels d'accueil aux statuts administratifs des migrants afin de pouvoir orienter les personnes vers les référentes réfugiés et détecter des difficultés de maitrise de langue française. Les conseillers « généralistes » continueront d'intervenir dans des zones délimitées géographiquement.

Des formations ont été dispensées pour sensibiliser et former les professionnels de l'accompagnement sur divers aspects touchant au parcours des réfugiés :

- Des séminaires d'information d'une demi-journée à destination des professionnels de l'accompagnement du département ont mis en lumière un besoin de formation structurée et la DDETS en partenariat avec le GSVO est en train de créer cette ressource qui doit permettre de former une vingtaine de volontaires recrutés pour devenir personnes ressources pour le département ;
- Le GIP HIS a formé les professionnels de l'insertion professionnelle au sujet de la question de l'hébergement ;
- La structure COALLIA a évoqué un projet de formation de leurs équipes (qui ne comprennent pas de CIP) par Pôle emploi ;
- Agroform (ex-Envergure) a sensibilisé les équipes pédagogiques qui au premier abord pensaient avoir l'expérience de la formation de publics éloignés de l'inclusion mais qui ont constaté que former des personnes réfugiées maitrisant très peu le français est différent (les équipes avaient l'habitude de former des réfugiés venant de pays francophone, or les personnes arrivées plus récemment ne maitrisent pas le français).

Un outillage souvent insuffisant pour appréhender les publics réfugiés et l'offre qui leur est accessible

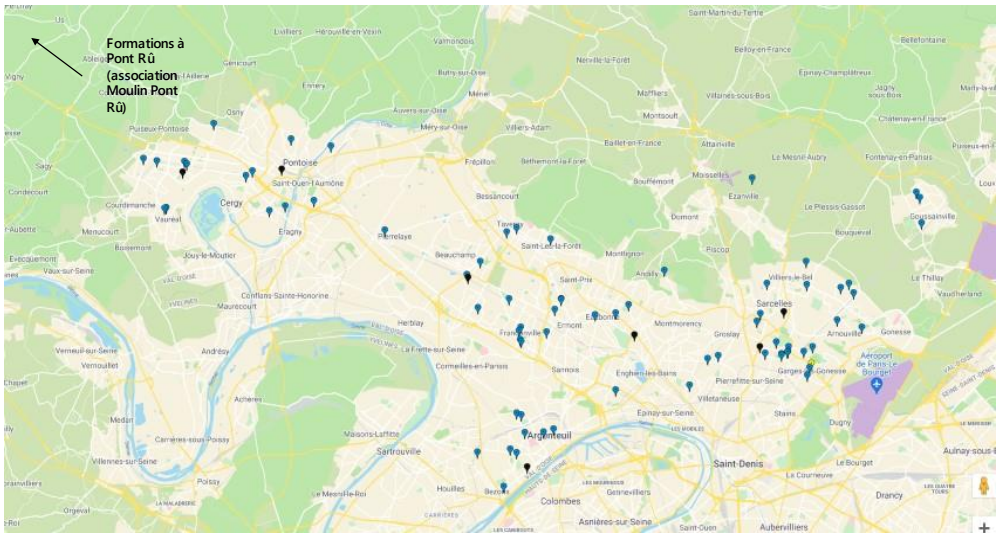
La plupart des acteurs du Val d'Oise font le constat d'un nombre croissant de réfugiés orientés vers leurs services ou leurs dispositifs mais ils **manquent en général de données quantitatives et donc de visibilité sur ces publics** : nombre, caractérisation des publics, flux, lieux de domiciliation, étape de parcours et statut.

- Les acteurs institutionnels et du SPE ne recueillent pas d'information sur le statut administratif des personnes qui ont accès à l'offre de droit commun ;
- Souvent, les demandes adressées auprès de l'OFII n'ont pas permis d'apporter des informations concernant les publics.

Par conséquent, les structures qui accompagnent les réfugiés peinent à repérer le public réfugié, à organiser, suivre et évaluer leur réponse. Il est à noter que dans le département du Val d'Oise, en raison du manque de place, un nombre de réfugiés est hébergé dans des structures autres qu'en CPH (en HUDA ou CADA) et sont donc sans accompagnement à l'insertion professionnel.
Pour pallier ce manque d'information, une structure a intégré à son système informatique un **champ lui permettant de repérer les personnes réfugiées.**

La plupart des acteurs rencontrés dans le Val d'Oise font également l**e constat d'un manque de visibilité des dispositifs à destination des réfugiés sur le territoire**. Les séminaires mis en œuvre sous l'égide de la DDCS avaient permis aux acteurs de façon large de se rencontrer mais ils ont été interrompus par la crise sanitaire. **Un travail est en cours dans la région sur l'offre linguistique**, portée par le Réseau Alpha (voir cartographie ci-dessous). De façon générale, les structures constituent leur outillage en repérant les acteurs et les dispositifs et en développant les liens avec ces ressources, parfois hors du département du Val d'Oise.

Implantation des formations linguistiques (d'après la cartographie du réseau ALPHA)



4.3 Les projets ciblant les primo-arrivants et réfugiés soutenus par le BOP 104

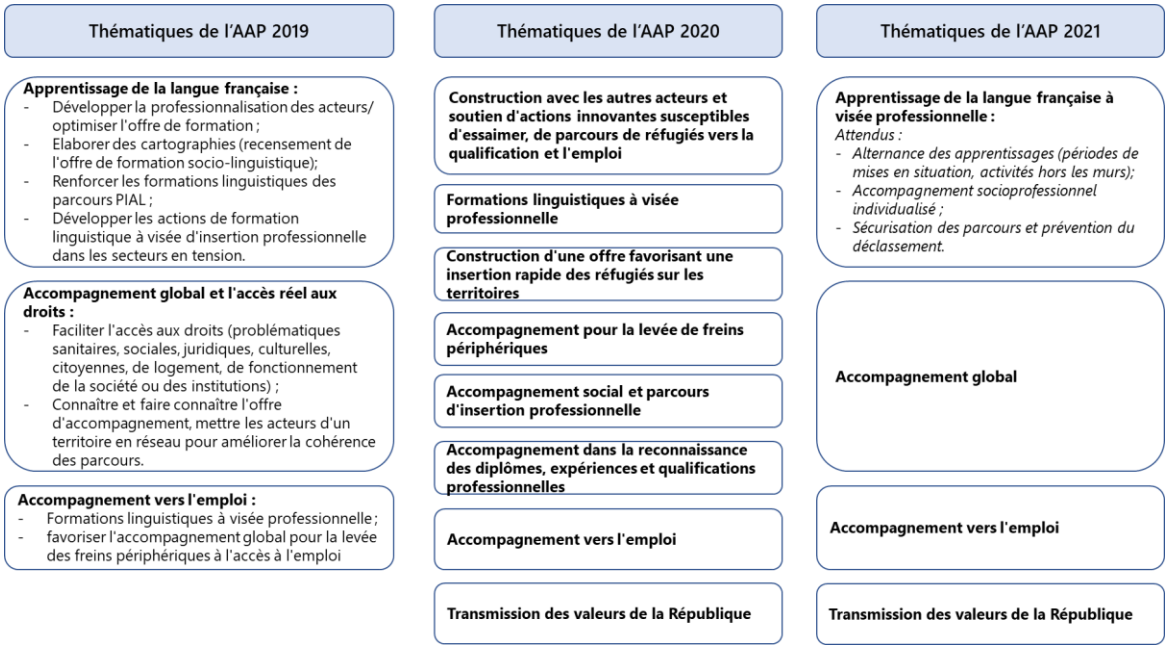
4.3.1 Le périmètre couvert par les AAP

Les AAP du BOP 104, visent à la fois **l'intégration des réfugiés** (action 15) et plus largement des **primo-arrivants** (action 12).

Comme le montre le schéma ci-dessous, les appels à projet du département (BOP 104 - actions 12) ont vu leur périmètre thématique évoluer sensiblement d'une année à l'autre. On relève néanmoins une

relative **continuité des thématiques d'action prioritaires** dans le département sur les trois années, qui portent sur l'apprentissage de la langue, la transmission des valeurs de la République, l'accompagnement global et l'accompagnement vers l'emploi.

Ces thématiques sont largement alignées sur les priorités régionales pour le programme BOP 104, à l'exception de la priorité **« d'accompagnement pour la prévention et la prise en charge en santé mentale » qui apparait dans l'AAP régional 2021** mais pas dans l'AAP départemental.



4.3.2 Des projets qui visent surtout les primo-arrivants, dans le cadre de l'action 12

En 2020, 49 projets ont été financés au titre du BOP 104 action 12, visant un nombre total de 3585 bénéficiaires (BPI, primo-arrivants) pour un budget de 1 423 375 euros.

Sur l'AAP action 12, le BOP 104 a permis de financer des actions relevant de quatre thématiques différentes (ces thématiques comprennent des actions ayant un périmètre large, par exemple des actions intégrant l'accès au droit ont pu être intégrées à la thématique « apprentissage de la langue ») :

- **Apprentissage de la langue** : ateliers sociolinguistiques
- **Accompagnement global** : mise en place d'une coordination linguistique, « renforcer l'autonomie et l'accès des primo-arrivants à leurs droits » (projet ACI), « action citoyenneté, langue et épanouissement » (projet Racines et horizon) etc.
- **Accompagnement emploi** : « favoriser l'inclusion sociale et professionnelle de primo arrivants par l'apprentissage de la langue » (projet ESPERER 95), « Accompagnement vers l'emploi » (projet Groupe SOS) etc.
- **Valeurs et usages** : « apprentissage de la langue et les valeurs de la République » (projet APEC), « action linguistique, intégration des primo-arrivants, ouverture et transmission des valeurs de la République » (Hub de la Réussite), etc.

Répartition par thématique des projets financés au titre du BOP 104 action 12 en 2020

Thématiques des projets	Nombre de projets concernés	Nombre de bénéficiaires concernés	Montant total du financement	Montant moyen par bénéficiaire
Accompagnement emploi	5	257	165 606 €	644 €
Accompagnement global	14	1 486	344 227 €*	317 €
Apprentissage de la langue	26	1 672	732 442 €	438 €
Valeurs et usages	4	170	181 100 €	1065 €
Total général	49	3 585	1 423 375 €	397 €

**Le montant d'une action visant 400 bénéficiaires n'a pas été renseigné, aussi le montant moyen a été calculé en retirant ces bénéficiaires.*
Source : tableau de bord 2020 des actions financées au titre du BOP 104-action 12 -département du Val d'Oise

Sur l'action 15, seul un projet a été financé en 2020, porté par le groupe SOS et ayant pour objet de permettre un séjour hors Ile-de-France avec les résidents des CPH de Boucle de Seine et Argenteuil. L'objectif des séjours était de présenter les atouts culturels et les opportunités professionnelles des différents territoires. 2 animateurs par séjour – Familles et personnes isolées.

En 2021, pour la première fois, **un AAP régional commun a regroupé l'action 12 (accueil et accompagnement des étrangers primo-arrivants ») et l'action 15 (« accompagnement des réfugiés)** du programme 104.

L'objectif d'accompagnement au titre du BOP 104 était de 3 538 bénéficiaires, dont une **majorité de primo arrivants**

Répartition des types de bénéficiaires visés

Publics ciblés	Nombre de projets concernés	Nombre de bénéficiaires concernés
Primo- arrivants	34	**3232**
Réfugiés	2	**36**
Primo-arrivants et réfugiés	8	**270**
Total général	44	**3538**

Source : liste des opérateurs au titre du BOP 104

Les actions soutenues au titre de l'AAP 2021 ont été financées dans la continuité des actions soutenues en 2020. Parmi les 44 projets financés en 2021 au titre du BOP 104, **42 sont des actions déjà financées en 2020** (également au titre du BOP 104). Ainsi, 6 projets financés en 2020 n'ont pas été renouvelés en 2021, et deux nouveaux projets ont en revanche été financés en 2021.

4.3.3 Une logique de co-financement d'actions ciblant les réfugiés

Le BOP 104 permet de **financer des actions portées par des structures ayant déjà l'habitude de travailler auprès des publics réfugiés**. Plusieurs d'entre elles interviennent auprès de réfugiés depuis déjà de nombreuses années, et connaissent bien leurs différentes problématiques. Le financement par le BOP leur permet essentiellement de maintenir et de renouveler leur action auprès de ces publics. A titre d'exemple, ABC Formation intervient depuis de nombreuses années auprès de réfugiés. Auparavant opérateur pour l'OFII, l'OF n'avait pas été retenu sur le dernier appel d'offre de celui-ci, et s'est tourné vers le BOP 104 pour pouvoir maintenir son offre de service.

Le BOP 104 vient également en complément d'autres financements (PRIC, FSE, FAMI) auprès de ces actions :

- **Soit en finançant le déploiement spécifique de l'action pour le public réfugié**, lorsque l'action s'adresse à des publics plus larges : certains porteurs intervenant auprès de différents publics, mobilisent des financements différents en fonction des critères sur les bénéficiaires. Par exemple, C2DI 93, qui développe la méthode IOD (Insertion par l'Offre et la Demande) déploie ainsi deux actions similaires en tout point, mais destinées à des publics différents : une action auprès d'allocataires du RSA, de jeunes NEETS, financée par le FSE, et une action auprès des « nouveaux arrivants », mobilisant le FAMI et le BOP 104.
- **Soit en complétant le financement sur un volet de l'action.** C'est le cas du projet porté par l'association Moulin de Pont Rû, financé au titre du PRIC (Pacte Régional d'Investissement dans les Compétences) qui a également reçu en 2020, un financement du BOP 104 pour le volet « formation professionnelle et hébergement ». Ce projet est présenté ci-dessous.

Focus sur l'action « Restart Refugiées » portée par Moulin Pont Rû et financée par le PRIC et le BOP 104

L'association Moulin de Pont Rû, qui existe depuis seulement 3 ans, axait initialement son action sur l'écologie et sur l'accueil « social » dans le cadre de séjours immersifs. L'ambition de départ des membres de l'association était de monter un projet mêlant ces deux axes, écologique et social. C'est lors d'une réflexion partagée avec le Préfet que le projet a été orienté vers le public réfugiés. Il s'agit de la première action de l'association auprès de ce type de public.

Dans le cadre de cette action, l'association loge des femmes réfugiées dans un premier temps lors d'un séjour immersif au sein du Moulin. Elles sont accompagnées dans leur mise à niveau (français, informatique), la définition de leur projet professionnel, et participent à des ateliers culturels.
Une deuxième phase vise à les accompagner dans leur entrée dans le monde professionnel et à favoriser leur autonomisation : à ce titre l'association met à leur disposition un logement où elles apprennent à vivre en colocation.
Une troisième phase permet de renforcer cette autonomisation en amenant les réfugiées à être locataires et prendre en charge les frais.

Outre les limites du financement des formations linguistiques qui ne couvrent pas tous les besoins d'après certains acteurs, plusieurs **limites** sont soulignées par les porteurs de projet du BOP 104 :

- Le financement **départemental** impose une limite parfois peu pertinente et contraignante ;
- Les modalités de financement ne permettent pas toujours de valoriser la **dimension « globale »** de l'accompagnement ;

- Le financement est **annuel**, souvent avec plusieurs mois d'attentes pour validation suite à la réponse à l'AAP, ce qui peut entrainer des discontinuités d'accompagnement.

4.4 Les projets dédiés aux réfugiés soutenus par l'AAP IPR du PIC

4.4.1 Un petit nombre de projets ciblent spécifiquement le Val d'Oise

Différents projets financés au titre de l'AAP IPR du PIC sont mis en œuvre sur le Val d'Oise, mais leur dénombrement exact est difficile. Pour certains projets concernant l'Ile-de-France, il est difficile d'apprécier dans quelle mesure ils couvrent effectivement le Val d'Oise.

A minima, trois projets soutenus par l'AAP IPR ciblent spécifiquement (mais pas exclusivement) le Val d'Oise (cf. tableau). Seul un projet cible exclusivement le Val d'Oise (Espérer 95) ; il est déployé par une structure bien ancrée localement.

Vague de sélection	Porteur du projet	Partenaires et/ou consortiums	Nom du projet	Budget	Cible
DEUXIEME	La Pierre Blanche	pas de consortium	Programme d'autonomisation global	Budget global : 539 000€ Montant PIC : 342 500€	432 bénéficiaires sur 3 ans (dans 2 départements)
DEUXIEME	AKTO	FAFIH, Association Refugee Food Festival, Association Envergure	Projet Sésame - intégrer la restauration traditionnelle en étant formé au métier de commis de cuisine	Budget global : 2 500 000€ Montant PIC : 1 500 000€	276 bénéficiaires sur 3 ans (dans 4 régions)
TROISIEME	Espérer 95	pas de consortium	Plate-Forme locale d'accompagnement en faveur de l'intégration de publics réfugiés	Budget global : 1 102 458€ Montant PIC : 814 449€	225 bénéficiaires sur 3 ans

4.4.2 Un AAP IPR en soutien d'actions nouvelles et ambitieuses, mais rencontrant souvent des difficultés de mise en œuvre

L'émergence d'actions nouvelles au public réfugié

Les porteurs de projets lauréats de l'AAP ont en commun d'avoir en premier lieu **un positionnement sur des publics « spécifiques » (publics précarisés, seniors, demandeurs éloignés de l'emploi, etc.), et d'avoir investi le sujet des publics réfugiés plus récemment.** Le positionnement sur ce public s'est souvent fait face au constat d'une hausse du nombre de réfugiés sur le territoire.

L'appel à projets PIC IPR a permis de structurer une action spécifique sur ce public et d'y dédier des ressources (une équipe et un espace dédié par exemple). Il a ainsi été perçu comme une opportunité de se professionnaliser dans l'accompagnement auprès des réfugiés.
« Le PIC IPR, c'est une action expérimentale. Ça n'existait pas avant. Le PIC a permis de déployer une nouvelle action sur le territoire. » (ESPERER 95)
*« On travaille avec le public réfugié depuis environ 2018. C'est une nouveauté pour nous. » (*Agroform (ex-Envergure))

Des initiatives de renforcement de l'accompagnement des parcours

L'appel à projet PIC IPR a permis de développer des **projets proposant une logique d'accompagnement renforcé et global.**

L'ensemble des projets ont ainsi proposé des parcours longs, d'au moins 5 mois visant à accompagner sur plusieurs aspects :

- Certains projets ont intégré tout un travail « **d'accompagnement humain** » : *« on a des personnes qui peuvent être fragiles psychologiquement* » (association Moulin Pont Rû)
- L'accompagnement dans des **démarches administratives** diverses a également été réalisé dans plusieurs de ces projets (bien que pas toujours anticipé)
- Les **formations linguistiques, et formations à visée professionnelle ou métier**, ont aussi été intégrées dans la majorité des parcours (La Pierre Blanche, Envergure, Espérer 95, etc.)

Focus sur l'action Sésame : un parcours complet de formation et d'accompagnement vers l'emploi

Le projet Sésame, présent dans 4 régions, poursuit un double objectif de sécurisation des parcours professionnels des bénéficiaires d'une protection internationale (BPI) et de réponse aux besoins de recrutement des professionnels de la restauration.

Il s'agit de former les bénéficiaires et de leur permettre d'obtenir tout ou une partie des blocs de compétences du CQP « commis de cuisine » (devenu titre professionnel) tout en proposant des accompagnements professionnels et collectifs visant à répondre aux freins périphériques.

Parmi les bénéficiaires d'une protection internationale ciblés par le projet « Sésame », une attention particulière est prêtée aux femmes qui représentent une part importante des publics réfugiés mais qui sont peu présentes dans les formations. Ainsi, au mois de décembre 2021, 42% des réfugiés ayant terminé leur parcours Sésame en Ile-de-France étaient des femmes.

L'action Sésame propose des parcours de 5 mois et demi comprenant des temps d'accompagnements individuels et collectifs et de formations. Les parcours comportent :

- Un positionnement individualisé, pour orienter le bénéficiaire sur l'accompagnement ;
- Des accompagnements sur les savoirs de base et les compétences comportementales ;
- Un travail sur les codes sociaux et les compétences sociales spécifiques au « mode de vie français » ;
- Une formation sur le français dans les métiers de la cuisine ;
- La préparation des modules du CQP « commis de cuisine » ;
- Un accompagnement individuel portant sur l'élaboration du projet professionnel et l'élaboration d'une stratégie (avec un coach) ;
- L'immersion en entreprise pendant deux semaines ;
- Une évaluation des acquis à l'issue du parcours.

Un suivi post-accompagnement est également prévu jusqu'à 2 mois après la fin du parcours qui se concrétise par des accompagnements individuels et collectifs permettant de travailler sur les techniques de recherche d'emploi, la réécriture et la mise à jour de CV et de lettres de motivation, la simulation d'entretiens de recrutement, etc.

Au mois de décembre 2021, 48 personnes réfugiées avaient terminé leur parcours Sésame en Ile-de-France. Parmi elles, trois seulement résidaient dans le 95. En ce qui concerne les effets à l'issue des parcours, le contexte de crise sanitaire, qui a fortement impacté le secteur de l'hôtellerie restauration, n'a pas favorisé l'atteinte des objectifs fixés en matière de sortie positive : 21% de sorties positives lors des deux premières sessions (période de fermeture ou ouverture partielle des restaurants), puis 57% de sorties positives depuis la réouverture des restaurants (cette proportion monte progressivement).

D'après les opérateurs, les AAP PIC ont permis d'engager une réflexion sur les manières d'accompagner les publics réfugiés et de répondre à leurs besoins, et de structurer leurs actions vis-à-vis du public réfugié. Par exemple, Agroform (ex-Envergure) a créé un process qui lui semble le plus adapté dans l'accompagnement de ces publics : *« Aujourd'hui, via notre retour d'expérience, on a un maintenant un process calibré : on fait du français à visée professionnelle, du français à visée technique (vocabulaire technique) et un stage. »* (Agroform (ex-Envergure))

Des besoins d'accompagnement souvent sous-estimés

La mise en œuvre a parfois été laborieuse car les porteurs ont été confrontés à la **diversité des freins que peuvent rencontrer les réfugiés et avaient souvent sous-estimé leur rôle dans l'accompagnement** sur les problématiques rencontrées :

- **Sur l'accompagnement administratif :**
  « On est une petite équipe, et avec peu de bénéficiaires. Et la charge administrative nous prend plus de temps que l'accompagnement individuel. On n'a pas le choix, si on leur trouve un travail, il y a toujours un papier administratif demandé. Et les bénéficiaires nous demandent « on fait quoi avec ça ? ». On est dans l'étape où on veut leur trouver des assistants sociaux pour ces démarches. On s'est retrouvé à faire des communications avec les services sociaux. » (Moulin de Pont Rû)

- **Sur la recherche de logement lorsque celui-ci était intégré à l'action :**
  « Nous on était payé, mais pour tout ce qui est d'organiser la recherche d'un logement et le déménagement, on a fait ça sur nos fonds propres. Il y a pleins de détails auxquels on n'avait pas pensé. » (Envergure)

- **Sur l'accompagnement individualisé et global :**
  « Pendant un an, ils s'améliorent en français, sont en appartement, s'insèrent, payent des loyers, l'eau etc. Il y a tout cet apprentissage qu'on a dû faire auquel on ne s'attendait pas non plus : les responsabiliser, leur apprendre comment on gère son budget. Ils ne connaissent rien, il fallait tout faire pour eux, c'est chercher où est le compteur d'eau, mettre son nom sur BAIL, mettre l'électricité … » (Envergure)

Des difficultés pour assurer le sourcing des actions

Plusieurs porteurs ont rencontré des **difficultés à sourcer les publics réfugiés pouvant entrer dans leurs actions.**

Les raisons évoquées :

- Le **manque de coordination** entre acteurs et de visibilité de l'offres de chacun ;
- La **concurrence** entre acteurs dans le contexte des AAP et d'un relatif foisonnement d'actions ciblant les mêmes publics, qui pose la question de la taille de la population cible et des modalités opérationnelles du sourcing : information sur les actions, incitation à se positionner, accompagnement dans les démarches…
- Un décalage entre **les profils recherchés et les caractéristiques des réfugiés** sur le territoire et en particulier leur maîtrise du français : le niveau requis pour entrer dans des parcours d'intégration professionnel (A2) n'est souvent pas celui des publics rencontrés (soit le niveau n'est pas atteint, soit le niveau est atteint mais le niveau réel est plus bas).
- Une **difficulté à toucher les publics visés lorsqu'ils sont très spécifiques** : le projet porté par Moulin de Pont Rû a rencontré des difficultés dans le sourcing : l'action visait exclusivement des femmes seules, et sans enfant, acceptant de se déplacer plusieurs semaines dans le Vexin. Le porteur a dû élargir le recrutement à l'ensemble de la région Ile-de-France : *« Pour le recrutement, on est sorti du 95, c'est plutôt un projet régional. Et paradoxalement, on a peu ou pas de personnes qui viennent du 95* ». (Moulin du Pont Rû)

Des difficultés à étayer les partenariats malgré des efforts des acteurs institutionnels pour faciliter les mises en relations

Si l'ancrage territorial et la première expérience dont disposent les porteurs de projets sur des publics réfugiés ont facilité pour certains les relations partenariales avec d'autres acteurs sur le territoire, **la mise en œuvre des projets PIC n'a que peu favorisé le développement de relations partenariales nouvelles et pérennes.**

Plusieurs porteurs de projets ont témoigné de difficultés à nouer des relations solides, pour diverses raisons :

- Pour certains, le manque d'expérience de certains opérateurs (SPE, acteurs de l'hébergement) dans l'accompagnement des réfugiés a rendu difficile la mise en place de pratiques partenariales. A ce titre, même si certains acteurs avaient donné leur accord de principe pour participer à ces actions, l'orientation de réfugiés vers ces projets est restée limitée. Accéléré par le calendrier de réponse aux AAP, le processus de préparation et de maturation des partenariats n'a ainsi pas toujours été suffisant.
- Pour d'autres, un effet de concurrence entre acteurs s'est fait ressentir sur le territoire et a joué un rôle défavorable dans l'orientation de personnes.
- Enfin, une structure (l'association Moulin Pont Rû) ayant une moindre connaissance de l'écosystème territorial (du fait de la création récente de la structure) a ressenti des difficultés à repérer les acteurs intervenant auprès des réfugiés, et s'est davantage orientée vers d'autres associations portant sur des domaines divers.
  « C'est difficile d'entrer en contact avec un interlocuteur (structure d'hébergement du Val d'Oise) : en septembre on s'est rendu compte que des dispositifs similaires existaient et étaient portés par d'autres structures. Elles ne sont pas intéressées pour orienter des publics » (ESPERER 95)

Plusieurs acteurs ont reçu **un soutien dans leur action au niveau institutionnel,** et notamment par l'OFII et le Conseil départemental. Ce soutien s'est souvent traduit par l'appui dans la réflexion et la mise en œuvre des projets, mais moins sur des aspects opérationnels (orientation de publics par exemple).

4.4.3 Des expérimentations qui posent la question de la pérennisation des moyens, et de leur adéquation à l'étendue des besoins

Le financement de projets dans le cadre du PIC IPR a permis de faire émerger de nouvelles approches et à des structures de l'insertion d'investir le sujet, mais pose plusieurs questions :

- **La capacité de ces projets à répondre quantitativement aux besoins des publics sur le territoire.** Ainsi, les effectifs visés par les différentes actions apparaissent décorrélés quantitativement de l'ampleur des besoins sur le département. La seule action qui cible spécifiquement le Val d'Oise (celle déployée par Espérer 95) ne concerne que 225 personnes sur 3 ans.
- **Le modèle économique de ces actions à la fin des financements PIC** (ou déjà en complément du financement PIC, certaines structures n'ayant pas sécurisé le cofinancement de leurs projets), en lien avec le bilan qui pourra être fait de ces expérimentations. **Certains porteurs de projets ont d'ailleurs évoqué les difficultés financières rencontrées** du fait d'une sous-estimation des moyens humains à y consacrer : *« Si on veut reproduire ce projet, on n'aura pas l'argent suffisant. Sur cette action, on est déficitaire » (Structure porteuse d'un projet) ; « C'est une action sur laquelle on a perdu de l'argent. On a sous-estimé la difficulté, le temps que ça allait nous prendre, les moyens humains nécessaires. Belle aventure mais épuisante, très difficile. Il faut vraiment les moyens en face. » (Structure porteuse d'un projet).* Les structures porteuses des projets PIC IPR ont souvent été confrontées à la lourdeur de la gestion administrative liée au programme, et qui avait été sous-estimée.

* * *

Les réponses apportées par les acteurs publics et le service public de l'emploi aux besoins des réfugiés en matière d'insertion professionnelle sont marquées par une volonté partagée d'adaptation de l'offre de droit commun, mais celle-ci se traduit diversement. Elle repose selon les cas sur la mobilisation de partenaires spécialisés jugés plus à même de traiter certaines questions rencontrées par les réfugiés (Pôle emploi), une extension des partenariats permettant d'absorber le nombre croissant de personnes recourant aux dispositifs (Département), l'adaptation de l'organisation interne des structures (Mission locale). Dans le cas de la Région, les difficultés rencontrées par les publics réfugiés ont vocation à trouver une réponse adaptée dans le cadre de dispositifs de droit commun conçus pour s'adapter finement à la diversité des publics et de leurs besoins. De leur côté, les acteurs associatifs intervenant sur les questions d'insertion sociale et professionnelle et de formation ont adapté leurs actions pour répondre aux besoins des réfugiés : souvent bien ancrées sur le territoire, spécialisées sur une thématique et ciblant les publics en précarité, les structures ont été confrontées à la présence croissante de réfugiés parmi leurs bénéficiaires, ce qui les a incitées à faire évoluer leur action et souvent à former leurs équipes. Dans ce contexte, les AAP du BOP 104 ont permis de renforcer l'accompagnement global des réfugiés et l'offre de formation linguistique, notamment « à visée professionnelle. Les projets soutenus dans le cadre du PIC IPR sont peu nombreux dans le département (seulement 3 projets ciblent explicitement le département) ; ils ciblent un nombre de réfugiés peu élevé au regard du besoin mais permettent d'expérimenter des actions nouvelles ou de soutenir l'émergence de nouveaux acteurs. Sur ces AAP, les structures porteuses ont rencontré des difficultés de plusieurs ordres : sourcing des participants, mobilisation des employeurs, développement de partenariats, intensité de l'usage des ressources à la fois dans l'accompagnement des personnes et dans la gestion administrative des projets. En arrière-plan de cette diversité d'approches, acteurs institutionnels et associatifs repèrent souvent le besoin d'une meilleure connaissance des publics réfugiés, de leurs besoins et de leurs parcours afin de mieux adapter, calibrer et coordonner leur intervention.

5. Les actions emploi-formation mises en œuvre, au prisme des parcours des réfugiés et de leurs besoins

Ce dernier chapitre décrit les actions mises en œuvre pour favoriser l'insertion professionnelle des réfugiés, en mettant en perspective leur contenu opérationnel, leur degré d'adaptation aux besoins, leur concrétisation et les effets qui peuvent être identifiés dans les témoignages des réfugiés sur leurs parcours. Il apporte ainsi un éclairage sur les besoins et les pratiques d'accompagnement des réfugiés, caractérisés par un entremêlement des enjeux relatifs à l'hébergement et à l'accès à l'emploi, tant en ce qui concerne les besoins que les dispositifs et de pratique d'accompagnement déployés pour y répondre. Il revient également sur les réponses apportées aux besoins d'apprentissage du français. Enfin, il présente les principales interventions délivrées aux réfugiés dans le cadre de leurs parcours en matière d'orientation, professionnelle, d'accès à la formation, à l'emploi ou au monde de l'entreprise.

5.1 Des parcours qui nécessiteraient un accompagnement global et coordonné

5.1.1 Les trajectoires administratives et résidentielles des réfugiés façonnent en partie les conditions de leur accompagnement et de l'accès à l'emploi

A l'arrivée en France, une orientation qui dépend des solutions d'hébergement et de la capacité des réfugiés à mobiliser un réseau

Les réfugiés du Val d'Oise sont souvent passés par Paris. A leur arrivée, certains demandeurs d'asile bénéficient d'un accompagnement par des associations spécialisées ou au sein de leurs structures d'hébergement, mais ce n'est pas le cas de tous, compte tenu du manque de places d'hébergement et de la capacité limitée des associations.

Plusieurs personnes interrogées dans le Val d'Oise relatent des périodes sans hébergement et plusieurs jours d'attente avant d'être admis dans un camp puis orienté vers une structure d'accueil. Souvent, les réseaux communautaires prennent le relais et les personnes sont orientées, aidées dans les premières démarches administratives, parfois hébergées par des connaissances.

> Le témoignage d'un des réfugiés rencontrés met en évidence la situation d'isolement à laquelle peuvent être confrontés les réfugiés lorsqu'ils arrivent en France. Sans hébergement, et sans accompagnement par une structure, un jeune homme (Guinée, 26 ans) a pu être accueilli par une association lors de petits-déjeuners ; cette structure a constitué son principal réseau de sociabilité pendant plusieurs mois.
Ce jeune homme est arrivé en France en mars 2018. Ne connaissant personnes, il a demandé de l'aide aux personnes dans la rue, et a rencontré des individus dans la même situation que lui, qui l'ont orienté à Créteil pour trouver un hébergement. Il a pu être domicilié par Coallia, mais pas hébergé. Pendant plusieurs mois, il a alors subi une période sans hébergement pérenne :
« J'appelais le 115. On dormait sous le pont de Créteil. Tantôt 115 ils prennent, tantôt ils ne prennent pas. […] Moi j'ai eu la procédure normale. Et m'ont donné adresse de Coallia, pour faire la domiciliation. [La préfecture] M'a

expliqué comment ça va se passer. Coallia m'ont dit faut appeler 115. Je partais aussi à Créteil parce qu'il y a une asso là-bas où on prenait le petit déjeuner. Dès que je sors, je me précipite pour aller à Créteil, parce que là-bas on peut se rencontrer, se parler et prendre le petit déjeuner ensemble. Et faire lessive là-bas. Et le soir j'appelais pour logement, si j'avais OK, et si je n'avais pas je dormais sous le pont. » [Entretien n°14]

Une période de demande d'asile mal articulée avec la suite du parcours

De nombreux réfugiés et acteurs qui les accompagnent **regrettent que la période de demande d'asile ne puisse pas être mieux exploitée pour préparer la suite du parcours, avec de la formation en langue par exemple**, alors que souvent les demandeurs d'asile sont désireux d'agir et d'anticiper la suite de leur parcours.

> Pour un jeune réfugié (Guinée, 26 ans), la période d'attente pour l'obtention de son statut signifiait l'impossibilité de pouvoir se former ou de pouvoir travailler. Dès sa demande d'asile il s'est orienté vers la Mission Locale qui n'a pas accepté de l'accompagner : « Ils me disaient qu'ils ne s'occupaient que de personnes qui ont titres de séjour, comme moi j'ai pas, dommage pour moi. Je voulais faire des formations, des cours, pour éviter que je m'ennuie dans les rues. » [Entretien n°14]

A l'obtention du statut de réfugié et du titre de séjour, le rythme s'accélère. De façon soudaine tous les aspects de l'intégration doivent être mis en place : hébergement, emploi, formation linguistique, ouverture des droits etc. Plusieurs témoignages recueillis soulignent que **ce changement de temporalité peut être difficile pour les réfugiés concernés.**

Le changement est d'autant plus difficile lorsque le réfugié est orienté vers un autre territoire pour la suite de son parcours. Comme les demandeurs d'asile ont pris des repères, tissé des liens sociaux, identifié des structures d'accompagnement, il lui faudra alors reprendre les choses à zéro, ce qui sera souvent d'autant plus difficile que la période de demande d'asile a été longue.

Des domiciliations administratives et des hébergements dans le Val d'Oise souvent opportunistes ou justifiés par la répartition des flux

Sur la base des entretiens réalisés avec des personnes réfugiées du département, une configuration de parcours se dessine nettement si l'on s'intéresse à la nature et à l'intensité de l'ancrage local (administratif, relationnel, résidentiel et assistanciel).

Nous faisons le **constat récurrent de parcours rattachés au Val d'Oise pour des raisons opportunistes et de répartition des flux de demande d'asile en Ile-de-France**. Les personnes ne semblent à l'origine pas destinées à s'installer dans le département. Elles sont plutôt rattachées à une procédure d'asile auprès des administrations locales. Il en va de même pour l'hébergement du DNA ou généraliste ainsi que de la domiciliation (SPADA, CCAS et autres associations).

> Le parcours d'un jeune homme (Pakistan, 22 ans) est arrivé en France en 2018. Il a été hébergé dans un premier temps, et pendant 8 mois, par un ami dans le 93. C'est cet ami qui l'a accompagné dans les démarches de demande d'asile. Il a alors appelé la Préfecture pour prendre un rendez-vous : celle-ci l'a orienté vers Cergy : « j'avais un numéro, j'ai appelé pour un rendez-vous pour demande d'asile. J'ai dit j'habite 93, ils m'ont dit on a de la place dans 95, j'ai dit aucun problème. »
[Entretien°13]

Le rattachement administratif au Val d'Oise peut ainsi être en réel **décalage avec les usages effectifs des personnes qui vivent une part plus ou moins importante de leur quotidien en dehors du département**.

Ce décalage peut être source de difficultés dans la prise en charge et l'accompagnement socio-professionnel des acteurs locaux.

Ces logiques de placements interdépartementaux, conjuguées à la précarité des situations résidentielles, conduisent à des prises en charges dispersées, difficiles à coordonner dans les différents territoires de la région.

> La prise en charge d'une jeune femme (Tibet, 22 ans), réfugiée hébergée par deux amies tibétaines dans une résidence Adoma du 13e arrondissement à Paris. Sa procédure d'asile et de domiciliation ont pour autant été réalisées à Cergy. Ainsi, après l'obtention de son statut de BPI, cette personne a été orientée par sa Mission Locale vers la Smart Académie, dans le 95, tout en étant hébergée à Paris.
[Entretien n°3]

Cette instabilité géographique, que nous observons ici au cours de la journée ou d'un jour sur l'autre, peut aussi se manifester à une échelle temporelle plus longue. En effet, **des parcours rattachés au Val d'Oise** pour la procédure d'asile, la domiciliation et le suivi socio-professionnel **peuvent s'orienter sur d'autres départements voire d'autres régions selon les opportunités de travail ou d'hébergement** qui se présentent.

> Le parcours d'un jeune homme (Sahara occidental, 24 ans), orienté vers le GUDA du 95 : Il n'a pas de relations préalables lorsqu'il arrive en France et n'a pas non plus d'hébergement proposé dans le DNA (OFII 95). Il commence par être hébergé et nourri deux mois par un homme qui le fait travailler gratuitement dans un taxi phone à Gennevilliers (92). Il trouve ensuite à se loger chez un marchand de sommeil à Mantes la Jolie (78) pour 6 mois. Il obtient entre temps son statut de BPI. A la suite de quoi, Il trouve pour 6 mois un hébergement gratuit chez une connaissance dans l'Eure, à Vernon (Normandie). Durant cette période, il s'inscrit à la Mission locale de Cergy mais n'en tire pas de réels bénéfices pendant 8 mois, après quoi il est orienté vers la Smart académie (95) où il débute une formation FLE intensive pendant 3 mois. A nouveau, il vit chez des marchands de sommeil à Val d'Argenteuil dans le Val d'Oise (2 mois et demi), à Gargenville dans les Yvelines (1 mois et demi), à Poissy (78) pendant 6 mois. Depuis 3 mois lors de notre entretien, il a trouvé une solution un peu plus confortable en sous-louant un studio avec son cousin à Asnières (92).
[Entretien n°1]

Précarité résidentielle et professionnelle : deux facettes d'une même dynamique d'insertion

Les deux dimensions emploi et logement sont très fortement liées, notamment en raison du contexte de forte pression sur le logement en région Ile-de-France, comme l'ont souvent rappelé les professionnels qui accompagnent les réfugiés.

Ce lien revêt différentes expressions :

La précarité résidentielle est présentée par plusieurs réfugiés interrogés comme un frein à la recherche d'emploi, souvent parce que **la recherche d'un logement prime par rapport à la préoccupation de rechercher un emploi**

> Le parcours de cette personne réfugiée est marqué par le besoin de trouver un logement convenable. Arrivé en France en 2016, cet homme (Soudan, 23 ans) est transféré au bout de quelques mois en Bretagne (par l'OFII d'après lui) et sans logement, il doit dormir dans sa voiture. Il décide de revenir en Ile-de-France où il pense avoir plus d'opportunités de trouver logement et emploi. Il vend sa voiture et il est alors contraint de dormir dans la rue, ou parfois en foyer.
[Entretien n°5]

> Un jeune réfugié de 22 ans, originaire de Guinée vit dans un foyer. Il a contacté la Mission locale (sur les conseils d'un ami qui avait été lui-même accompagné) dès qu'il a obtenu son statut de réfugié car il savait qu'il allait devoir quitter son logement. Il a une expérience en boulangerie dans son pays et souhaite passer un CAP Boulanger en

apprentissage. Il a trouvé une entreprise qui, il espère, va l'embaucher en contrat d'apprentissage. Aujourd'hui ses deux préoccupations principales sont le manque de ressources financières et le logement. [Entretien n°12]

L'interrogation des réfugiés met en évidence le caractère varié des formes de précarité résidentielle dans lesquelles se trouvent les réfugiés

- **Les hommes célibataires ne sont pas prioritaires** pour l'accès au logement (en foyer ou logement social)
- **Les plus jeunes** n'ont pas accès à certaines aides, notamment le RSA
  > Un jeune homme de 23 ans originaire du Soudan est arrivé en France à 18 ans. Il ne parlait pas français. Il explique qu'il n'a reçu aucune aide car il n'avait pas 25 ans (il ne pouvait pas bénéficier du RSA) et qu'étant un homme célibataire, il n'a pas reçu d'hébergement. Il a vécu 4 ans sans logement, il était dans la rue, dans un squat, à une période il dormait dans sa voiture puis il a aussi parfois appelé le 115. [Entretien n°5]
- **Les jeunes et les femmes célibataires** évoquent des situations d'insécurité en foyer
  > « Tout le monde habite dans le foyer il est fou, des personnes ont été en prison (…) » [Entretien n°5]
  > « C'est dangereux toute seule. » [Entretien n°4]
- **Les mineurs** qui accèdent à la majorité doivent apprendre l'indépendance, parfois en commettant des erreurs qui les conduisent à la perte de leur logement (impayés)
  > Un jeune arrivé mineur en France, de Guinée Conakry. Il a aujourd'hui 19 ans. « A 18 ans et 4 mois (…) j'ai commencé (…) à habiter seul, je pouvais plus payer, j'avais des arrêts maladie quand j'allais en psychiatrique de 3 mois, je prenais tellement d'arrêt maladie que j'arrivais plus à m'en sortir et mon bailleur il me dit il y a des retards qui s'accumulent, j'étais dehors avec les bagages, le 115 m'ont décroché, ils m'ont orienté ici. » [Entretien n°19]
- **Les familles qui sont parfois dans des logements trop petits**
  > Par exemple, une femme de 32 ans (République démocratique du Congo) vit seule dans un studio de 14m². Elle est enceinte et a entamé une procédure de réunification familiale (ses trois premiers enfants de 11 à 16 ans vivent en RDC). Elle doit quitter son logement car elle n'est pas autorisée à y vivre avec un enfant et elle doit trouver un logement plus grand en espérant pouvoir y réunir sa famille. [Entretien n°15]

D'un autre côté, la **précarité professionnelle est elle-même un obstacle à l'obtention d'un logement**, le fait de disposer d'un contrat de travail et d'une feuille de salaire étant une condition d'accès au logement.

> Un jeune de 23 ans originaire du Bengladesh habite en collocation. Il souhaiterait changer de logement, mais il a besoin de trouver un travail pour trouver un autre logement. [Entretien n°7]

Parfois, stabilisation professionnelle et stabilisation résidentielle peuvent s'entretenir mutuellement dans un cercle vertueux.

> Dans le cadre du programme HOPE, un homme a suivi une formation puis été recruté par une entreprise funéraire de marbrerie. Au regard des difficultés de logement et de transport rencontrées par ses salariés, alors qu'elle est soumise à d'importantes difficultés de recrutement, la direction de l'entreprise a décidé de mettre à disposition des logements dont l'entreprise dispose C'est une solution temporaire mais qui permet de sécuriser l'entrée en emploi de cette personne. [Entretien n°16]

5.1.2 L'articulation des interventions sur l'hébergement et l'insertion professionnelle des réfugiés repose sur les initiatives et les capacités d'adaptation de leur offre et de coopération des acteurs de terrain

Dans ce contexte de forte imbrication des enjeux liés au logement et à l'accès à l'emploi, l'existence de solutions d'accompagnement couvrant les deux dimensions - ou a minima favorisant leur bonne articulation – constitue un enjeu essentiel. Les réponses à ce besoin d'articulation sont diverses.

Certains acteurs du territoire portent des interventions combinées sur la dimension de l'hébergement et de l'insertion professionnelle

Certaines structures locales intervenant auprès des réfugiés combinent des interventions sur la dimension hébergement et un accompagnement emploi-formation. C'est le cas par exemple des structures suivantes :

- **Espérer 95 gère le SIAO 95 (service intégré d'accueil et d'orientation) et un HUDA (hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile)** dans le diffus. Cette structure comporte aussi un Pôle Insertion-Formation au sein duquel est mis en œuvre le projet financé par le PIC 100%, la Plateforme i-Pro.
- **LE CPCV gère un HUDA** et a ouvert ses formations (animation professionnelle comme BP JEPS et formations sanitaire et sociale comme ADVF) ainsi que ses chantiers d'insertion (espaces verts, bâtiment) aux publics réfugiés.

A la faveur d'un projet spécifique, certaines structures du champ de l'insertion ont intégré la dimension hébergement à leur offre de service, en complément de l'accompagnement emploi-formation. C'est le cas des structures suivantes :

- **Envergure dans le cadre du projet Emploi et Toit** a fourni un accompagnement au logement aux personnes quittant l'Ile-de-France pour aller en formation en province. L'accompagnement va au-delà de la sécurisation du logement, il comprend parfois l'accompagnement des personnes à la vie autonome : gestion du budget pour payer les factures, repérage des compteurs dans le logement etc.
- **Moulin Pont Rû** propose un hébergement aux femmes réfugiées qui participent à leur programme. Tout d'abord l'association prend tout en charge (nourriture et logement) pendant une période immersive de deux mois puis progressivement les personnes sont amenées à aller vers l'autonomie quand elles deviennent locataires de l'association.

Si des passerelles se créent, dans des formats divers comme décrits ci-dessus, l'accompagnement à l'hébergement est un sujet complexe qui d'après le GIP-HIS[14], relève d'une expertise spécifique. Le GIP-HIS a d'ailleurs proposé une formation à destination des professionnels qui accompagnent les réfugiés dans d'autres champs que l'hébergement afin de leur donner quelques repères.

L'articulation de la dimension de l'hébergement et de celle l'insertion professionnelle prend également appui sur des coopérations entre structures

Dans le département, quelques structures de l'hébergement et de l'emploi-formation ont commencé à travailler ensemble, sous l'impulsion des appels à projets récents :

- Par exemple, **ACINA 95 réalise des ateliers sociolinguistiques** auprès de réfugiés et demandeurs d'asile **dans des CHU du Val d'Oise** (avec un financement BOP 104).
- Cette même structure a signé une **convention d'un an avec COALLIA, qui gère un CPH et un SPADA à Cergy, et avec FTDA, qui gère un CADA à Sarcelle**. Selon cet accord, un CIP d'ACINA et un interlocuteur de la structure d'hébergement réalisent un bilan avec la personne pour confirmer la pertinence **d'un accompagnement mixte**. Des cours de français sont proposés, soit délivrés par ACINA soit par une structure externe selon les besoins. L'accompagnement à l'insertion professionnelle est réalisé à travers des entretiens individuels avec un CIP d'ACINA et des ateliers collectifs. ACINA est responsable de l'accompagnement professionnel et le centre d'hébergement est responsable de l'accompagnement social.

[14] Intervention du GIP-HIS en réunion du Copil régional de mai 2021

5.1.3 L'accompagnement des réfugiés prend des formes différentes mais peine à couvrir toutes les facettes de l'accompagnement global requis

Les exigences d'un accompagnement global

Les besoins d'accompagnement des réfugiés sont particulièrement importants et exigeants, dans la mesure où il s'agit de couvrir une globalité de problématiques (accompagnement professionnel, social, lié à l'accès aux droits, au logement, souvent à la santé…) et d'étapes du parcours, dans un contexte caractérisé par une certaine volatilité des situations.

Les acteurs qui accompagnent les réfugiés dans leur parcours font souvent le constat qu'il y a un besoin de suivi renforcé des dossiers et des parcours pour éviter des **ruptures d'accès au droit, des freins à l'accompagnement et des délais dans les parcours, avec une diversité de configurations :**

- Des réfugiés peuvent être accompagnés dans plusieurs départements en raison de lieux de domiciliation et de résidence différents ;
- Des personnes peuvent de façon soudaine se déplacer dans un autre département ou à l'étranger et mettre fin à leur accompagnement (parfois pour y revenir) ;
- Enfin, des personnes peuvent omettre de réaliser certaines démarches administratives ou ne pas réussir à le faire, et ainsi perdre leurs droits (notamment être radiées des listes de Pôle emploi).

Ces caractéristiques ne sont pas l'exclusivité des personnes réfugiées mais sont particulièrement marquées chez ce public d'après les professionnels, qui soulignent ainsi un **besoin accru de vigilance** de leur part, **de souplesse et d'accompagnement renforcé** pour éviter les ruptures de parcours et les « embûches » administratives.

Or les investigations montrent que **le public réfugié fait appel à une variété de structures et de ressources d'accompagnement, souvent de façon simultanée**.

Les capacités d'accompagnement renforcé ou global du service public de l'emploi ne suffisent pas à répondre à l'ampleur des besoins

La modalité d'accompagnement global de Pôle emploi (délivrée en partenariat avec une assistante sociale et avec un ratio de 60 personnes accompagnées par conseiller) semblerait pertinente pour répondre aux besoins des réfugiés, mais son dimensionnement n'est pas adapté à l'ampleur des besoins. Au motif que le nombre de places est très limité par rapport au besoin (une estimation du ratio offre/besoin est de 60 places pour 4000 demandeurs d'emploi qui auraient besoin de cette modalité), les personnes rencontrant des freins périphériques, ne sont pas orientées en priorité vers l'accompagnement global. Par exemple, en l'absence de logement, les solutions d'emploi envisageables (si l'emploi est précaire ou à bas revenu) seront insuffisantes pour lever les freins d'accès au logement (exigence de garanties et listes d'attente) pour une personne réfugiée comme pour tout autre demandeur d'emploi.

En pratique, **les agences orientent donc peu de réfugiés vers cette modalité d'accompagnement global** (les chiffres ne sont pas disponibles), et Pôle emploi oriente surtout vers des structures spécialisées et des travailleurs sociaux. La DT Pôle emploi souligne que le nombre de place en modalité d'**accompagnement renforcé** est si limité que seules les personnes dont les freins périphériques sont résolus peuvent y accéder. Dans le Val d'Oise, les réfugiés ayant des problématiques complexes (linguistique, logement…) peuvent donc être accompagnés essentiellement au titre de l'**accompagnement guidé** et/ou bien **orientés vers des dispositifs ou structures spécialisées**. Le suivi

du parcours est alors pris en charge par le professionnel de cette structure qui communique avec Pôle emploi à un niveau partenarial pour assurer le suivi administratif du dossier.

S'ils sont **bénéficiaires du RSA** les réfugiés peuvent avoir accès aux accompagnements dédiés à ces publics ; cependant leurs problématiques sont souvent complexes et ils sont plutôt orientés vers des dispositifs ou structures spécialisés à même notamment de les accompagner malgré une faible maitrise de la langue. Encore une fois, dans ces configurations, les réfugiés n'ont pas accès de façon systématique à un référent de parcours spécialisé sur l'emploi.

Les réfugiés qui s'orientent vers les **missions locales** sont accompagnés sur les dimensions emploi ainsi que sur les autres dimensions de leur insertion (cf. supra, section 4.1.2). Les difficultés linguistiques toutefois conduisent souvent les conseillers à orienter les réfugiés vers des dispositifs spécifiques de formation rémunérés ou des structures de l'IAE.

Un accompagnement souvent délivré par des opérateurs associatifs ou des prestataires de formation

De nombreuses structures associatives réalisent un accompagnement sur le champ de l'emploi, parfois en complément de leur offre de service principale (hébergement, formation) ou dans le cadre d'un projet d'accompagnement global financé par AAP.

Par exemple des chargés d'insertion professionnelle accompagnent les réfugiés sur la dimension « emploi » et sur les autres problématiques rencontrées dans le cadre de la Plateforme i-Pro portée par Espérer 95 et financée par le PIC ou de l'accompagnement du CVCS qui propose une offre d'hébergement (en HUDA) et une offre d'insertion par l'activité économique (en chantier d'insertion).

Ces accompagnements visant à avoir une dimension globale, ils peuvent être très tournés vers les freins périphériques.

> L'observation de deux situations d'accompagnement de réfugiés par Espérer 95 apporte des informations quant à la façon dont cet accompagnement social est inscrit dans l'accompagnement global des personnes : près de la moitié du **temps d'entretien environ peut être consacrée à la résolution ou à la discussion de problématiques de tous ordres** (hors emploi et formation). Soit le professionnel commence l'entretien par un temps d'échange sur ces problématiques pour ensuite passer à la question de l'emploi, soit ces problématiques sont abordées au fur et à mesure de l'échange.
> Les problématiques peuvent être de plusieurs ordres : besoin de modifier un forfait téléphonique ou de modifier l'adresse de résidence auprès de la CAF par exemple.
> [Entretiens n°10 et 11]

Parfois**, l'accompagnement social qui doit être assuré par la structure d'hébergement fait défaut**.

> *[A XX (structure d'hébergement), il y a beaucoup de personnes et peu de travailleurs sociaux, 2 assistantes sociales] « 100 ou 150 personnes et pas beaucoup de social (…) j'étais mieux accompagné ici, là-bas il y a personne qui travaille pour nous (…) « Carte vitale – pas demandé pour moi, 1 an je suis resté là-bas. » (…) "Ici I was happy everywhere, like home (…) and every social is working better and you demand something, she makes tout de suite" [Entretien n°17]*

Quand l'accompagnement fait défaut, les réfugiés ont recours à d'autres structures ou à leurs réseaux personnels et communautaires.

L'importance des ressources adossées aux réseaux communautaires

Les réseaux communautaires sont très souvent évoqués par les réfugiés au cours des entretiens : ils y ont eu recours à des moments clefs de leur parcours, parfois dans des situations d'urgence. **Ils constituent véritablement des appuis à l'intégration** y compris l'orientation, la recherche d'emploi et la recherche de logement.

> C'est le cas d'un jeune réfugié (Tibet, 25 ans), dont la trajectoire recoupe certainement une réalité plus systématique, la présence et ***les attaches de la communauté*** *tibétaine dans les départements du 95 et du 78. Ce monsieur a rejoint un ami tibétain (26 ans), vivant ici depuis plusieurs années avec ses parents (réfugiés aussi) à Sannois (95).* ***Il est hébergé depuis le début de son installation chez ces gens à titre gratuit, sans n'être jamais passé par les structures du DNA****. S'il continue à être logé temporairement chez cette famille depuis l'obtention de son titre de séjour****, il a l'intention de s'installer tout seul et ce dans le Val d'Oise****, où il a déposé ses quatre demandes de logement social, en plus d'une option mise sur Paris, moins probable. [Entretien n°2]*

Les entretiens avec les personnes réfugiées révèlent **l'importance des réseaux communautaires à toutes les étapes du parcours** :

- A l'arrivée pour trouver des repères et effectuer les démarches administratives
- Une aide au logement, parfois conditionnée au paiement d'un loyer
- Une aide à trouver un emploi

Pour un professionnel, les personnes accompagnées et logées en foyer, peuvent s'appuyer sur leurs réseaux pour trouver des solutions d'hébergement si nécessaire (en cas de perte du logement suite à l'obtention du titre de séjour). Ces solutions de logement sont toutefois précaires et peu adaptées comme indiqué dans une section précédente. Ce commentaire appuie toutefois l'idée que **les réseaux communautaires sont des liens forts qui permettent aux réfugiés de trouver des solutions d'urgence**. Ce sont des ressources qu'il conviendrait de mieux comprendre et de prendre en compte dans la construction des politiques en faveur de l'intégration des réfugiés.

Un accompagnement à géométrie variable, souvent incomplet, difficile à délimiter et à coordonner

Dans ces configurations, l'accompagnement vers l'emploi est souvent tourné vers des étapes et solutions intermédiaires telles que les dispositifs d'insertion plutôt que vers l'emploi durable. L'**accompagnement global** permettrait de traiter à la fois des problématiques emploi-formation et des problématiques plus large relevant de dimensions sociales, administratives, de santé… et de coordonner les interventions, mais il **n'est pas mis en place de façon systématique et harmonisée et son dimensionnement est insuffisant.**

Les acteurs du champ de l'emploi-formation expliquent souvent que leur accompagnement ne se limite pas strictement à leur périmètre d'intervention : ils aident les réfugiés sur les questions d'ouverture des droits, de contrat téléphonique, d'ouverture de compte en banque, d'obtention d'une carte de transport, etc.

Ils font parfois preuve d'un **engagement personnel extrême** en accompagnant les personnes au-delà de ce qui est attendu. Certains professionnels ont souligné le temps passé, parfois hors des temps de travail, pour pouvoir suivre les parcours et trouver des solutions pour les personnes accompagnées.

Mais cette extension du périmètre de l'accompagnement, couplée à la complexité des questions à traiter, ne permet pas de répondre au besoin : **cela prend beaucoup de temps aux professionnels, fait appel à des compétences variées et nécessite généralement de mobiliser des collègues ou d'autres structures,** et c'est sur ce terrain que peuvent se rencontrer **des situations de « double accompagnement »**.

De façon générale, les professionnels interrogent les réfugiés pour identifier si la personne est déjà accompagnée et par quelle structure, mais **souvent les réfugiés ne sont pas certains de la fonction de la personne ni du rôle de la structure qui les accompagne**. Les professionnels relèvent que souvent les réfugiés nomment, sans distinction, « assistante sociale » toute personne qu'ils rencontrent dans leur parcours, en particulier quand ils maitrisent peu le français et le système institutionnel.

5.1.3.1 *FOCUS : Les outils et pratiques de diagnostic et d'évaluation des besoins sont inégalement adaptées aux enjeux*

Souvent lors du premier échange avec les réfugiés, les structures d'accompagnement réalisent un bilan ou diagnostic afin de mettre en cohérence le parcours, le projet professionnel et les opportunités offertes par l'économie locale tout en prenant en compte les freins périphériques de la personne.

Les acteurs du SPE du Val d'Oise n'ont que très peu fait évoluer leurs pratiques d'accueil pour les adapter aux réfugiés, à l'exception des éléments suivants :

- Pour les personnes étrangères qui souhaitent s'inscrire à Pôle emploi, un premier rendez-vous est pris visant à valider les titres de séjour
- Une des deux Missions locales a formé son personnel d'accueil pour identifier les personnes qui rencontrent des difficultés de maîtrise du français et les orienter vers un bilan linguistique réalisé en interne.

Les structures associatives qui ont été interrogés réalisent de façon générale **un bilan de la situation de la personne afin de comprendre son parcours et son projet professionnel. Espérer 95 par exemple constitue un dossier par personne avec une fiche « Diagnostic de situation »** renseignée par la personne lors de l'information collective. Cette fiche est utilisée lors d'un entretien individuel pour prolonger les échanges, **comprendre la situation et recueillir les données administratives et information de parcours utiles** : identité, date d'arrivée en France, CIR, situation familiale, logement, permis et moyen de locomotion, ressources, formation, expérience professionnelle, projet professionnel, freins à l'emploi. Elle permet aussi une première évaluation du niveau de maitrise de la langue française afin d'orienter si besoin vers un bilan linguistique réalisé par la formatrice FLE de la structure.

Les bilans peuvent faire partie intégrante de l'entrée dans une action d'accompagnement ou dans certains cas, ils peuvent constituer l'action elle-même.

Les bilans et orientations réalisés au titre de l'action Go Emploi

Au titre de l'action Go Emploi, la structure Envergure réalise une centaine de bilans et d'orientation de réfugiés chaque année (orientation vers les projets portés par Envergure ou vers d'autres dispositifs).

L'action Go Emploi commence par une information collective qui a pour objectif d'informer les réfugiés des secteurs qui recrutent et de leurs donner quelques clefs de réflexion au sujet de la mobilité vers d'autres régions (opportunités d'emploi et de logement).

Suite à cette réunion, les personnes sont invitées à passer un entretien individuel et des tests : un test de français ainsi qu'un test de logique mécanique et un test de réalisation manuelle.

Ces deux derniers ne sont pas basés sur la compréhension du français et permettent de mesurer les aptitudes sans effet de distorsion que pourrait introduire une faible maitrise de la langue française.

Le temps de diagnostic et d'évaluation des besoins comprend les questions relatives au projet professionnels (qualifications, compétences, expérience, projet) mais aussi **les questions plus générales** liées à :

- **La situation administrative de la personne** - sa situation au regard de l'OFII et du CIR, de la CAF et de l'ouverture des droits…

- **La question du logement** – lieu de domiciliation administrative et lieu de résidence, caractère durable du logement ou de l'hébergement
- **Maîtrise de la langue française** – réalisation des cours de l'OFII, niveau atteint, compréhension et expression en entretien avec le conseiller (et parfois, si besoin orientation vers une évaluation)
  Certains dispositifs ont pour prérequis un niveau de maitrise de la langue (niveau A1) et les entretiens ont pour objectif d'établir que la personne a une maitrise suffisante pour intégrer le dispositif Si ce n'est pas le cas, elle est en général orientée vers une formation. Par exemple, un conseiller de la Plateforme i-Pro d'Espérer 95 oriente les personnes qui n'ont pas le niveau A1 vers Acoform ou la Maison de Quartier et conserve le dossier pour permettre à la personne de se présenter à nouveau une fois la formation en langue terminée.
- **Toute autre question** pouvant avoir un impact sur l'intégration professionnelle (situation familiale, mobilité…). Au cours des entretiens, nous avons noté en particulier deux problématiques qui peuvent affecter l'intégration professionnelle des réfugiés
  - **La santé mentale –** ces problématiques peuvent se poser à tout moment mais surtout de façon inattendue une fois la situation vis-à-vis l'intégration stabilisée. A noter, une structure d'accompagnement basée à Paris est bien repérée par les acteurs du Val d'Oise grâce à une présentation qui en avait été faite lors d'un séminaire thématique organisé par la DDCS en partenariat avec l'UD-Direccte. La situation présentée ci-dessous est liée à une transition difficile au moment du passage à l'âge adulte et du changement de prise en charge qui en découle.

    Pour un jeune homme (Guinée, 19 ans), les difficultés de santé mentale rencontrées au moment où il a dû quitter l'aide sociale à l'enfance se sont traduites par une dépression. Elles ont fortement perturbé son parcours d'insertion professionnelle. Alors qu'il avait intégré un club de foot, il a fini par « tout lâcher ». Il a consulté des médecins, mais ne se sentait pas en phase avec le diagnostic. Sa dépression a continué, il a arrêté le football et a cumulé les arrêts maladie cat il est allé à plusieurs reprises en hôpital psychiatrique. Les retards de paiement du loyer se sont accumulés et il a perdu son logement. Aujourd'hui, il est logé dans un foyer et accompagné par une association, il déclare aller mieux. [Entretien n°19]
  - **L'accès à l'outil informatique et de télécommunication** – la plupart des réfugiés accompagnés ont un téléphone cependant ils ont parfois besoin d'aide pour trouver un contrat adéquat. En ce qui concerne l'outil informatique, souvent, les démarches sont faites en direct par l'intermédiaire du conseiller au cours des entretiens. Plusieurs professionnels soulignent que **les démarches en ligne sont un frein important pour les réfugiés qui parfois maîtrisent mal le français et l'outil informatique.**

5.1.4 Des tentatives encore limitées de renforcer la coordination des parcours

Les besoins des publics réfugiés sont transverses et souvent interdépendants. Le défi d'assurer un accompagnement global fait apparaître un besoin de coordination pour éviter les situations de double accompagnement, fluidifier les parcours et lever les freins, gérer les flux de façon plus efficiente, mobiliser les ressources de façon efficiente et in fine sécuriser les parcours.

Nous n'avons pas fait le constat d'initiatives visant à suivre de façon systématique et coordonnée les parcours des réfugiés depuis l'obtention du statut de réfugié jusqu'à la prise en charge par un référent de parcours et l'intégration en emploi.

Jusqu'à présent, il semble que l'OFII n'intervienne pas de manière systématique au titre de la coordination des parcours. Dans le Département, l'OFII est associé au déploiement de différents

projets partenariaux tels que « Emploi et Toit » ou HOPE par exemple, pour lesquels il apporte une contribution dans le repérage de publics éligibles pour intégrer les actions et la promotion de actions en question auprès des réfugiés reçus (par les auditeurs en rendez-vous et par les acteurs du SPE lors des formations civiques). Mais de façon générale, les professionnels qui accompagnent les réfugiés n'ont que peu de contacts avec l'OFII et déplorent souvent de ne pas pouvoir travailler de façon plus rapprochée avec l'OFII sur les parcours des publics réfugiés. La mise en œuvre de l'accord cadre Etat / Pôle emploi / OFII constitue néanmoins une opportunité de renforcer et d'étendre une mobilisation conjointe sur la coordination des parcours, qui passe notamment par le suivi statistique et l'échange de données.

Des initiatives ont été engagées pour assurer une meilleure coordination opérationnelle à certaines étapes du parcours : c'est le cas des quatre plateformes de coordination linguistique qui ont pour objectif de rendre plus lisible l'offre de formation dans le département, faciliter l'interconnaissance des acteurs, et à terme devenir un guichet unique pour tester le niveau de maitrise du français des personnes et les orienter vers l'offre la plus pertinente et de proximité. Mais aujourd'hui ces quatre actions ne sont pas menées de façon articulée et ne font pas l'objet d'un pilotage de projet lié au financement par le BOP 104. Plusieurs acteurs regrettent le manque de coordination de l'offre linguistique territoriale et attendent un renforcement de cette coordination.

Des tentatives existent également au niveau de certaines actions, dont les porteurs entendaient se positionner comme des plateformes de coordination des parcours :

- **Espérer 95 porte la Plateforme i-Pro, un projet financé par le PIC IPR**. L'objectif était de proposer un accompagnement global à 225 personnes réfugiées (sur les trois ans du projet) en s'appuyant sur la mobilisation des partenariats, pour l'accompagnement et pour l'orientation des publics. Aujourd'hui, les acteurs locaux orientent peu les publics réfugiés vers Espérer 95 (car les acteurs sont en concurrence) et Espérer 95 s'appuie sur le bouche-à-oreille et les services d'hébergement d'Espérer pour sourcer les publics. En matière d'accompagnement, Espérer 95 mobilise des partenaires mais elle peut couvrir de nombreux aspects de l'accompagnement, y compris la provision de cours de français en complément des cours de l'OFII. La structure fait néanmoins le constat d'une multiplicité d'acteurs qui interviennent simultanément sur les parcours des réfugiés et de la difficulté pour les professionnels d'être informés et donc de coordonner les actions mises en œuvre (ex. accompagnement dans le cadre d'un PLIE).

- **La Smart Academy porte le Hub de la Réussite, financé par le BOP 104.** Ce projet a pour objectif de fonctionner comme un guichet unique pour **70 BPI par an** hébergés dans le département du Val d'Oise. Il réunit plusieurs acteurs associatifs de l'insertion professionnelle et propose un apprentissage FLE à visée professionnelle avec un accompagnement global, social et professionnel. D'après la structure, ils sont le 1er interlocuteur des réfugiés après la Préfecture ; cependant les publics ne sont pas orientés vers eux directement par la Préfecture mais par d'autres acteurs (les missions locales, les structures d'hébergement) et le bouche à oreille.

5.2 La maîtrise du français, un enjeu prioritaire dans les parcours

5.2.1 Un frein prioritaire pour accéder à l'emploi ou à l'accompagnement

Quasiment tous les professionnels interrogés insistent sur le fait que **la maîtrise de la langue constitue le frein prioritaire pour l'insertion professionnelle des réfugiés, dans un contexte où le nombre de réfugiés non-francophones augmente.**

Le manque de maitrise de la langue française constitue en effet :

- **Un frein pour l'accès à l'emploi direct -** Pour accéder à l'emploi, même des emplois peu qualifiés, la capacité à comprendre des consignes de base (y compris en termes de sécurité) est nécessaire et souvent les candidats doivent passer des tests de langue pour accéder à ces postes.
- **Un frein dans l'accès aux dispositifs de droit commun -** La part croissante de réfugiés n'ayant aucune connaissance de la langue française et des besoins en formation linguistique de base, constitue un enjeu majeur pour les professionnels de l'accompagnement qui souvent évoquent le besoin de formations complémentaires aux cours de l'OFII afin de permettre aux personnes de progresser par pallier et atteindre un niveau suffisant pour sécuriser les suites de parcours.

> La maitrise de la langue française a par exemple contraint une des personnes interrogées à revoir son projet professionnel. Cet homme (Afghanistan, 27ans) obtient son titre de séjour en 2020. Même s'il ne se souvient pas de la signature du CIR, il a toutefois passé un test et réalisé 100H de formation en français. Bien qu'il estime avoir progressé en français, son niveau n'est pas suffisant pour poursuivre son projet professionnel : intégrer une formation de coach sportif en France. En attendant de pouvoir concrétiser ce projet, il est entré dans un chantier d'insertion (dans le BTP) qui lui permet de progresser en français, via le travail. [Entretien n°17]

> Pour un autre réfugié, la barrière de la langue provoque également des difficultés dans l'accompagnement. Accompagné par la Mission Locale, ce jeune homme (Pakistan, 22 ans) estime que le manque de compréhension mutuelle ne permettait pas d'échanger véritablement avec sa conseillère : « Moi je ne parlais pas français, ils m'ont parlé avec anglais, ils se fâchaient un peu. » (…) Quand j'allais rendez-vous, j'arrivais pas expliquer ma situation, c'était compliqué. Aujourd'hui ça va mieux, aucun problème. » Aujourd'hui cette personne a arrêté l'accompagnement de la mission locale car les cours de l'OFII ont démarré (5 mois après l'obtention du statut réfugié) mais ceux-ci avaient été interrompus en raison de la crise sanitaire. [Entretien n°13]

5.2.2 Un large éventail d'interventions pour permettre l'accès des réfugiés à des formations linguistiques

L'offre de formation au français dans le département

La cartographie réalisée par le réseau Alpha et disponible sur le site de Défi métiers recense 167 formations linguistiques dans le département du Val d'Oise. Deux tiers de ces formations sont centrés dans le bassin d'emploi du Grand Roissy-Le Bourget et celui de Cergy-Pontoise.

Les 167 formations sont reliées à trois types de parcours :

- La moitié des formations sont liées à un **parcours d'intégration** ;
- Un quart des formations s'inscrivant dans un **parcours d'insertion professionnelle** ;
- Et les autres formations sont liées à un **parcours professionnel**.

Les deux premières catégories d'actions de formation sont rattachées aux programmes suivants [15]

- OEPRE : Ouvrir l'école aux parents pour la réussite des enfants
- ASL : Actions Socio-Linguistiques complémentaires au CIR
- PRFT : Programme Régional de Formations Transversales : Compétences de base professionnelles
- Programme du secteur de la réadaptation professionnelle des travailleurs en situation de handicap
- PEE : Parcours Entrée dans l'Emploi
- Actions de formation conventionnées
- Avenir Jeunes : Espaces de Dynamique d'Insertion
- PIC Réfugiés
- Programme Départemental d'Insertion du Conseil Départemental du Val d'Oise

Des initiatives pour faciliter l'accès à une offre de formation linguistique qui reste peu mobilisée

On ne dispose pas de données consolidées à l'échelle du département sur l'accès des réfugiés aux formations linguistiques, mais celui-ci semble faible au regard des besoins

Selon les chiffres de la délégation territoriale de l'OFII**, la grande majorité des signataires du CIR (3/4) se voit prescrire une formation linguistique**, la plupart du temps d'au moins 200 heures. Peu de réfugiés se saisissent en revanche de l'offre de formation complémentaire : en 2021, 69 réfugiés signataires du CIR avaient bénéficié de formation aux niveaux A2 ou B1.

De son côté la DT Pôle emploi confirme que l'offre de formation FLE est peu mobilisée par les réfugiés malgré les besoins relevés par les conseillers.

Les structures qui interviennent dans l'accompagnement ont souvent internalisé un bilan de maitrise de la langue française pour les publics qu'ils reçoivent. **Parfois les personnes n'ont pas encore suivi les cours de l'OFII quand elles sont reçues par les structures ; parfois le niveau des personnes n'est pas aligné sur le niveau attribué à la sortie des cours de l'OFII** et un test est nécessaire pour valider une orientation vers le dispositif ou vers des heures de français supplémentaires. Lorsqu'ils ont un doute, les professionnels des structures qui ont une offre FLE en interne, demandent au formateur FLE de réaliser ce test.

En complément de ce bilan, plusieurs acteurs ont entrepris de mieux **repérer l'offre linguistique et d'orienter les réfugiés vers l'offre la plus à proximité et la plus pertinente au regard de leur niveau et de leur situation**. Il s'agit d'un travail de développement partenarial que réalisent les acteurs de façon plus ou moins structurée.

Quatre structures développent des plateformes linguistiques, **financées par le BOP 104** et référencées par le réseau Alpha, en conjonction avec le CDRI (centre de ressources illettrisme et maîtrise de la langue d'Ile-de-France). Ces projets émergent et ont pour objectif de **rendre plus lisible l'offre de formation dans le département** et de renforcer l'interconnaissance des acteurs. **A terme ces structures pourront devenir un guichet unique** pour tester le niveau de maitrise du français des personnes et les orienter vers l'offre la plus pertinente et de proximité : cet objectif est toutefois affirmé de façon variable selon le niveau de maturité du projet.

[15] *Source : Défi Métiers : Cartographie des formations linguistique*
https://www.defi-metiers.fr/carto/linguistique/?&r=&d=95

Le développement d'une offre intégrée au parcours

D'autres acteurs ont intégré une offre relevant de l'apprentissage de la langue afin de combler les besoins non pourvus. Par exemple, c'est le cas d'une Mission locale qui propose **des ateliers culturels comprenant un élément de familiarisation à la langue française.**

Enfin, plusieurs actions soutenues au titre du PIC ou des AAP du BOP 104 articulent des accompagnements et des formations à visée professionnelle et au français, notamment le programme HOPE ou le Dispositif Pallier mis en œuvre par ID'Interim.
Plusieurs acteurs valorisent l'apprentissage du français en situation de travail ou lié à un projet professionnel et lié à un parcours de formation rythmé car :

- **L'ancrage au projet professionnel** est un facteur de motivation et d'appropriation de la formation par le bénéficiaire
- **Les effets des actions de formation de la langue dissociée du parcours d'intégration peuvent être amoindris** par le fait que les personnes ne sont pas immergées dans un environnement francophone et perdent certains des acquis de la formation entre la fin de la formation et le début des suites de parcours.

5.2.2.1 FOCUS : les interventions financées par le BOP 104 dans le domaine des formations linguistiques

Les actions financées par le BOP 104 concernent majoritairement des actions de formation en français, des accompagnements à visée professionnelle et des actions de coordination. Il faut cependant souligner que des thématiques transversales apparaissent telles que l'aide aux démarches ou la socialisation.

Des formations au français articulées aux parcours de formation professionnelle ou à l'intégration républicaine

Plusieurs des actions financées dans le cadre du BOP 104 ont concerné des **formations en français à visée professionnelle :** par exemple le Hub de la Réussite a reçu un financement en 2019-2020 pour accompagner 70 BPI par an en formation FLE et accompagnement global. Ce parcours était proposé à un public large dans le cadre des Ecole de la Deuxième Chance mais il a été adapté aux publics réfugiés en renforçant l'apprentissage de la lecture et de l'écriture et en format les intervenant à la spécificité socio-culturelle des réfugiés.

Les formations en langue ont le plus souvent intégré d'autres aspects que l'apprentissage du français en tant que tel : accompagnement socioprofessionnel, accompagnement à l'accès aux droits, intégration citoyenne et culturelle, apprentissage des valeurs de la République, etc.
« Si on fait un atelier professionnel, on va travailler le vocabulaire professionnel. Tout ça rentre en compte dans la phase d'apprentissage, le but c'est qu'ils comprennent. Il y a toujours une visée sociale, et un axe différent selon les ateliers, toujours dans le cadre de référence des langues. » (Ville de Garges)

Le cahier des charges de l'AAP 2021 montre une demande accentuée d'inscrire la **formation linguistique dans une visée sociale et professionnelle**. Cette tendance a été soulignée par plusieurs acteurs de l'accompagnement comme un frein au parcours des publics réfugiés qui ont souvent besoin d'une offre progressive avec différents niveaux.

Des actions de coordination linguistique territoriale

Le BOP 104 finance **quatre actions de coordination linguistique territoriale.** Plus précisément, les structures porteuses font un travail de repérage de l'offre et mettent en place un « guichet unique » en vue d'orienter les publics en fonction de leurs besoins et des places disponibles au sein des différents organismes de formation proposant des formations en langue.

Les quatre porteurs sont la Ville de Cergy pour l'agglomération de Cergy-Pontoise, la Ville de Garges pour l'agglomération de Roissy Pays-de-France, AFI à Argenteuil et la Mission locale de la vallée de Montmorency. Cette dernière est en train de véritablement structurer une action en direction des jeunes (l'offre pourrait être ouverte aux adultes dans un second temps) : une coordinatrice a été recrutée récemment. Elle développe les liens avec les organismes de formation, évalue et oriente les personnes vers l'offre la plus pertinente par rapport à leurs besoins et leur situation. Un travail a été réalisé avec les personnels d'accueil et les conseillers afin que tous identifient ce service et orientent les personnes qui en ont besoin.

Ce financement a permis d'officialiser une mission déjà instituée implicitement pour certains :
« Ça s'est fait, … mais en fait ça s'est fait un peu intuitivement parce que la maison des langues était reconnue comme une structure à part entière, parce qu'on travaille aussi avec l'agglomération et l'Etat. Notre ancienne directrice faisait beaucoup de réunions avec les partenaires. Du coup ça nous a permis de connaitre les autres structures et de faire une coordination globale. » (Maison des Langues de Garges Les Gonesse)

Dans d'autres cas il a permis de mettre en œuvre des pratiques de coordination nouvelles.
« La coordination, ça s'est formalisé assez récemment, fin 2019. Avant ça, il n'y avait pas ce type de pratique sur notre zone. […]. C'est intéressant, ça créé du lien entre tout le monde, on a de plus en plus d'orientation, on est repéré aussi par d'autres organismes. » (AFI)

5.2.3 Les limites tenant à l'offre de formation linguistique, son contenu et son accessibilité

Les formations délivrées dans le cadre du CIR sont critiquées pour leur caractère insuffisant et leur calendrier de délivrance

Les formations suivies au titre du CIR sont jugées généralement insuffisantes par les acteurs interrogés pour répondre aux besoins des réfugiés.

Non seulement de nombreux acteurs contestent l'**effectivité du niveau A1** censé être attesté à l'issue des formations OFII, mais beaucoup considèrent de surcroît qu'un niveau de maitrise A1 ou A2 n'est pas suffisant pour permettre une bonne insertion dans l'emploi, ou bien même pour s'inscrire dans des dispositifs de formation de droit commun.

D'autre part certaines formations OFII tardent à être délivrées, retardant le parcours des personnes (ou l'interrompant lorsque les personnes ont commencé un accompagnement) et dont l'effectivité du niveau A1 est contestée, ce qui nécessite de trouver une offre de formation complémentaire

L'offre de formation linguistique est parfois mobilisée de manière insuffisamment réactive

Parfois il existe ensuite des temps de latence entre la formation OFII et la suite de parcours qui peut se traduire en une perte du niveau acquis et une difficulté à s'installer dans la suite de parcours.

Certains acteurs soulignent que **sans une suite de parcours rapide après la formation OFII, le niveau de français des réfugiés peut rapidement se dégrader** s'ils ne sont pas dans un environnement mixte (en formation ou en emploi). Ils se retrouvent alors au sein de leur communauté et parlent leur langue natale.

Quatre coordinations linguistiques sont en train d'être mises en place pour faciliter le repérage des formations et l'orientation des personnes pour mieux aligner le parcours de formation sur les besoins de formation.

Le contenu et l'accessibilité de l'offre de formation linguistique ne sont pas toujours adaptés aux besoins et contraintes des publics

Le niveau des formations n'est pas toujours adapté aux besoins, qui sont variables :

- Pour des publics de très faible niveau : les personnes qui accompagnent les réfugiés soulignent que **le niveau de scolarisation dans le pays d'origine est souvent un frein déterminant sur la capacité des personnes à apprendre le français**. L'apprentissage du français aux non-lecteurs non-scripteurs est un sujet différent de l'apprentissage du français comme langue étrangère à des personnes qui ont une bonne maîtrise de la lecture et de l'écriture dans leur langue maternelle.
- Pour des publics de niveau intermédiaire : les professionnels qui accompagnent les réfugiés soulignent **une prépondérance des formations à visée professionnelle** qui ne sont pas accessibles à de nombreux réfugiés dont les besoins de formation se situent en fait à des niveaux plus intermédiaires.

D'autre part, l'organisation opérationnelle de certaines formations ne facilite pas l'accès, par exemple des formations pendant la journée qui ne sont pas accessibles aux personnes qui travaillent.

5.2.4 Des difficultés à mobiliser les réfugiés pour se former au français

On constate **un décalage entre d'une part l'expression d'une forte volonté de suivre une formation linguistique de la part des réfugiés et la lecture qui est faite par les professionnels qui les accompagnent**, qui notent des difficultés à mobiliser ces publics pour suivre des formations lorsqu'elles ne sont pas obligatoires.

Plusieurs raisons peuvent être évoquées :

- **L'urgence de trouver un emploi et d'accéder à un revenu s'impose à d'autres considérations de plus long terme**. Différents témoignages soulignent ainsi que dès l'obtention du titre de séjour, nombreux sont les réfugiés à se détourner des formations linguistiques pour favoriser la recherche d'emploi dit « alimentaire », au détriment d'un parcours potentiellement plus durable mais plus long à construire.

- **Les réfugiés s'appuient souvent sur leurs réseaux communautaires** pour « se débrouiller » dans la vie quotidienne, traduire, interpréter, expliquer. Aussi certains pensent avoir un niveau

d'autonomie supérieur à leur niveau réel. Ce décalage devient visible lorsqu'ils candidatent à une formation qualifiante ou un emploi.

- **Certains réfugiés ont des difficultés à s'approprier la formation** qui se traduit par un absentéisme élevé ou un niveau en fin de formation similaire à celui à l'entrée. Certains acteurs suggèrent que pour obtenir de meilleurs résultats des formations linguistiques, il serait nécessaire **d'établir un lien plus fort entre le projet professionnel et la formation linguistique**. Ceci permet d'une part « d'accrocher » la personne et d'assurer sa motivation tout en ancrant la formation dans la réalité professionnelle.

5.3 Les interventions délivrées aux réfugiés dans le cadre de leurs parcours d'insertion professionnelle

5.3.1 Des choix d'orientation, d'emploi ou de formation effectués dans un cadre particulièrement contraint

Des réfugiés dont le niveau de scolarisation faible restreint d'autant plus les choix

L'analyse du niveau d'études des signataires du CIR[16] montre la **faiblesse moyenne du niveau scolaire** des réfugiés

- Plus d'un signataire sur quatre n'a pas été scolarisé
- Un signataire sur quatre a suivi une scolarité de niveau primaire (sans diplôme)
- Plus de quatre signataires sur dix ont un niveau secondaire (avec ou sans diplôme)
- Et 14% ont un niveau supérieur au BAC (avec ou sans diplôme)

Ainsi une forte proportion de signataires du CIR n'ont pas été scolarisés et risquent de ce fait, s'ils ne maîtrisent pas le français, d'avoir plus de difficultés dans l'apprentissage de la langue et donc des difficultés d'insertion même dans des métiers sans prérequis de qualification.

Pour autant **il existe une part non négligeable de réfugiés ayant un niveau d'études supérieures** (dont 11% à BAC + 2 et plus) et dont la valorisation des compétences est un sujet lié à la reconnaissance des diplômes et à la réponse aux besoins des employeurs dans certains métiers qualifiés.

Des décisions d'orientation et de formation largement tributaires des métiers en tension sur le territoire

Les métiers recherchés par les entreprises du Val d'Oise sont principalement dans les secteurs du transport, de la santé et du bâtiment.

[16] Données OFII 95 (janvier 2022)

Top 6 des secteurs qui recrutent (DPAE cumul sur les 12 derniers mois et évolution par rapport à la même période précédents : Octobre 2021)

Rang	Secteur d'activité NAF 21	Nb DPAE	Evolution	
1	F_Construction	27 811	+ 9,9 %	↗
2	G_Commerce - Réparation D'Automobiles Et De Motocycles	22 729	+ 1,1 %	↗
3	N_Activités De Services Administratifs Et De Soutien	22 113	+ 5,7 %	↗
4	H_Transports Et Entreposage	15 250	+ 26,2 %	↗
5	Q_Santé Humaine Et Action Sociale	13 528	+ 12,5 %	↗
6	I_Hébergement Et Restauration	10 721	-13,7 %	↘

Source : Données Pôle emploi – Feuille de route OFII-Pôle emploi Territoire du Val d'Oise 2021-2024

Les entretiens réalisés avec les réfugiés, qui se situent à différentes étapes de parcours, illustrent le **caractère très contraint des choix d'orientation professionnelle, entre l'urgence de travailler pour avoir un revenu et la force d'attraction (parfois subie) qu'exercent les métiers en tension** (dans les métiers de l'aide à la personne, les espaces verts, le BTP, l'hôtellerie et la restauration…) où des emplois sont accessibles pour des personnes peu qualifiées et/ou parlant peu le français, et où les pratiques de recrutement peuvent comporter moins de freins (par leur caractère moins formel notamment).

Certains témoignages attestent d'**une préoccupation de la structure en charge de l'accompagnement pour que le projet professionnel puisse être ajusté aux souhaits actuels du réfugié en tenant compte de son parcours antérieur**, mais la langue constitue un frein majeur quand elle n'est pas bien maîtrisée, et les opportunités de court terme du marché du travail conduisent souvent à des prescriptions subies ou des renoncements mal acceptés.

> Un jeune réfugié (Afghanistan, 27 ans) a exercé le métier de coach sportif dans son pays mais travaille depuis presque deux ans dans le bâtiment en chantier d'insertion. Son niveau de français est un frein réel à son accès à la formation qu'il souhaite suivre pour pouvoir exercer son métier en France. La structure qui l'accompagne l'aide à trouver des étapes intermédiaires (par exemple entrer dans un chantier d'insertion dans le métier de l'entraînement sportif) afin de lui donner une autonomie financière et de lui permettre de progresser en français tout en maintenant son objectif final et sa motivation tout au long du parcours. « Avant-hier j'ai demandé pour formation coaching, mais j'ai problème avec langue, je veux travailler un peu ici après je demande »
[Entretien n° 17]

> Une dame de 32 ans originaire de la République Démocratique du Congo a un projet professionnel défini à son arrivée dans la structure Acina : elle souhaite être brancardière, dans la continuité de ses expériences dans le milieu médical puis devenir infirmière. En collaboration avec la conseillère Pôle emploi, ce projet a été revu car celle-ci estimait qu'il n'était pas propice à une mise en emploi rapide, étant un métier qui recrute peu. Elle a donc été orientée sur une formation d'agent de service en milieu hospitalier pendant 2 mois et demi, suivi d'un stage de 2 semaines.
L'objectif de cette dame reste de passer le concours d'aide-soignante.
[Entretien n°15]

> Une jeune femme (Centre Afrique, 25 ans) a arrêté ses études en terminale et n'a jamais travaillé dans son pays. Dans l'immédiat elle a commencé un PEE (parcours d'entrée en emploi) pour déterminer son projet professionnel. Pendant cette formation de 8 mois, elle sera rémunérée et elle devra trouver un logement car elle a obtenu le statut de réfugiée. Cependant son projet est de suivre une formation pour devenir secrétaire médicale. [Entretien n°8]

Près de 70% des signataires du CIR ont une expérience professionnelle à l'étranger pré-migratoire. Les domaines les plus fréquent sont : le commerce, l'agriculture, le bâtiment, la restauration et le transport[17]. Certains recoupements pourraient être envisagés entre expérience pré-migratoire et métiers en tension, notamment sur les métiers des secteurs du bâtiment et du transport mais la **transformation d'une expérience à l'étranger vers un emploi en France n'est pas automatique pour plusieurs**

[17] Données OFII 95 (janvier 2022)

raisons : maîtrise de la langue pour comprendre les règles de sécurité et pour saisir les consignes de façon rapide, nécessité de faire valoir une qualification professionnelle pour exercer certains métiers etc. Ces freins sont présentés dans les sections suivantes.

Ainsi, lorsque les réfugiés sont en emploi, les emplois occupés correspondent souvent à des opportunités très éloignées des aspirations des réfugiés, que ceux-ci ont néanmoins dû saisir pour accéder à un revenu, devant l'urgence de travailler et sans que le projet professionnel ait pu être réellement retravaillé.

> Un jeune homme (Bengladesh, 23 ans) est contraint de travailler dans la restauration mais il n'aime pas ce métier. Sa conseillère explique qu'il n'y a pas d'autre voie possible. Son souhait était d'entrer dans la police. [Entretien n°7]

> Un jeune homme (Guinée, 26 ans) a travaillé dans l'entreprise familiale dans son pays, ayant arrêté ses études en seconde. Il travaille dans un chantier d'insertion où il a commencé dans les espaces verts avant d'aller vers la pose de carrelage. Il n'aime pas ce qu'il fait et souhaite travailler dans l'électricité. [Entretien n°8]

L'intérêt de parcours professionnels de plus long terme concurrencé par l'urgence de trouver un travail

La volatilité des projets mais aussi des opportunités professionnelles semblent caractériser de nombreuses trajectoires personnelles. Les premières années, plus que la construction d'un projet professionnel personnalisé pensé sur le long terme et en fonction des aspirations et compétences de chacun, c'est avant tout l'urgence pécuniaire qui prime.

Notamment, il s'agit de faire face à un besoin urgent et très exigeant de relogement pour des personnes devant, lors de l'obtention du statut de réfugié, quitter les centres dédiés à l'asile ou s'extraire de la rue et qui, pour **les moins de 25 ans, ne bénéficient plus de l'ADA et ne touchent pas le RSA**.

Pour beaucoup, s'ajoute le poids du remboursement de dettes liées à la migration ou les transferts en direction de ceux restés au pays. **L'urgence du travail s'impose ainsi brutalement pour les BPI franciliens,** particulièrement pour les hommes et femmes seuls.

Parfois les personnes sont contraintes de vivre d'emplois précaires non déclarés ou d'emplois demandant un faible niveau de qualification alors que leur souhait serait de de suivre une formation qualifiante dans un secteur différent.

> Le parcours d'un jeune homme (Guinée, 26 ans) témoigne d'une une volonté constante de trouver un travail, ou éventuellement une formation. Pour autant, cela ne se traduit pas pour autant par des emplois durables dans le temps. Après l'obtention de son statut, il s'inscrit sur le site de Pôle Emploi, grâce auquel il a pu trouver un premier travail, duquel il a été renvoyé au bout de 3 semaines (suite à un retard). Il a ensuite intégré une formation qualifiante d'électricien avec l'appui de sa conseillère Pôle Emploi et a décidé de travailler en même temps les Week ends dans la restauration : « histoire d'être occupé les week-ends et d'avoir un peu de sous ». Renvoyé de ce travail dans la restauration, il a à l'issue de la formation trouvé un travail dans l'électricité « sans CDI sans rien ». [Entretien°14]

Les recherches d'emploi sont effectuées sur un périmètre géographique large. Les structures qui accompagnent les réfugiés les incitent souvent à élargir leurs recherches d'emploi à d'autres départements d'Ile-de-France (78, 93, 75) où les offres d'emploi sont plus nombreuses que dans le Val d'Oise.

5.3.2 Les passages en structure d'insertion

Peu de réfugiés entrent en emploi stable directement : l'enjeu pour les structures d'accompagnement est de trouver des **formations, des stages ou des contrats d'insertion** qui permettent aux réfugiés d'**acquérir une expérience professionnelle en France et de rassurer les employeurs** sur les candidats qu'ils recrutent – tout en leur permettant d'accéder à une rémunération suffisante pour répondre à leurs besoins les plus urgents.

En effet **l'absence d'expérience ou/et de diplôme reconnu en France peut être un frein majeur à l'emploi**, comme l'ont montré certains entretiens avec des personnes réfugiées :

> Une jeune femme (Syrie, 26 ans) a une expérience dans la coiffure dans son pays mais elle n'a pas de diplôme (ni acquis en France ni acquis en Syrie), aussi elle ne peut pas exercer ce métier. [Entretien n°9]

Pour beaucoup de réfugiés, la nécessité d'avoir un diplôme professionnel pour exercer certains métiers est une découverte et une notion que leurs conseillers doivent expliquer.

Quelques **structures du département délivrent des formations métier** dans le cadre d'un accompagnement global. Par exemple, **Envergure** a déployé des actions de formation métier (conducteur de ligne, assistant de vie aux familles, agent d'hygiène et de propreté, sécurité…) en mobilisant différentes lignes de financement :

- **Le projet Emploi et Toit** est soutenu par l'OFII et le conseil départemental et il a permis des formations de conducteur de ligne en lien avec deux entreprises basées dans d'autres régions ;
- **Le projet Tremplin Emploi Métier** a pour objectif d'associer apprentissage du français à visée professionnelle, formation métier (câbleur, aide électricien par exemple) et stage. Une cohorte de 12 personnes est financée dans le cadre d'une POEC avec une formation au métier de ferrailleur et devrait aboutir par une embauche de 11 participants.

Lorsqu'elles ne proposent pas ces formations intégrées, **les structures orientent les personnes vers des organismes de formations, des agences d'intérim et des chantiers d'insertion**.
Ces dispositifs d'accès à l'emploi permettent aux réfugiés de recevoir une rémunération et de stabiliser leur situation dans le court-terme pendant qu'ils recherchent d'autres opportunités et progressent dans la maîtrise du français.

Par exemple, un jeune (Ethiopie, 26 ans) accompagné par Espérer 95 (financé par le PIC) a réalisé une mission de service civique de 6 mois au sein d'une association où il a travaillé dans le cadre de l'accueil de jour (service les petits déjeuners, faire la lessive, s'occuper de la bagagerie et du courrier). Etant accompagné par Espérer 95, il reçoit la rémunération des stagiaires du PIC. Il a rencontré une agence d'intérim et espère intégrer le Programme Pallier proposé par cette structure qui comprend une découverte du métier du bâtiment (stage) et une formation linguistique et un stage. [Entretien n°10]

Les dispositifs fréquemment cités par les acteurs du Val d'Oise sont :

- **Les dispositifs régionaux Parcours d'Entrée dans l'Emploi et Espace de Dynamique d'Insertion (PEE, EDI)** – permettent d'aller de façon progressive vers une consolidation du projet professionnel et d'acquérir une première expérience en entreprise.
- **Agences d'intérim - Espérer 95** cite le Programme Pallier mis en œuvre par Idées'Interim qui comprend une formation linguistique et une formation découverte des métiers du bâtiment (moins de 6 mois) et une sortie en emploi possible. L'agence Pôle emploi de Taverny cite l'ETTI SER'INS dans le secteur du bâtiment qui permet aux réfugiés de suivre une formation de français.

- **Chantiers d'Insertion –** ils offrent une opportunité de remobilisation et de consolidation des projets professionnels mais aussi d'acquisition d'une expérience en France. Deux chantiers d'insertion ont été nommés par plusieurs interlocuteurs : AGOIE et CPCV, tous deux pour les métiers du bâtiment et des espaces verts. Ce dernier a aussi mentionné la possibilité d'orienter un des réfugiés vers un deuxième chantier d'insertion plus en lien avec le métier qu'il souhaite exercer, son niveau de français ne lui permettant pas d'intégrer une formation qualifiante.

A noter, les services de l'Etat encouragent fortement la mobilisation du secteur de l'IAE sur l'accueil des BPI et la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France a reçu le soutien de la DIAIR et du ministère de l'Intérieur par le biais de la DIAN pour mettre en œuvre et coordonner le projet **PROFAIR « Professionnalisation, Réseau, Outillage et Formation des Acteurs de l'Intégration des Réfugiés ».** En Ile-de-France, les actions mises en œuvre dans le cadre du projet reçoivent également le soutien de la DRIEETS. PROFAIR a pour objectif de renforcer la mobilisation des SIAE dans l'insertion professionnelle des étrangers primo-arrivants, dont les personnes Bénéficiaires d'une Protection Internationale. **Aucun acteur du département du Val d'Oise n'a mentionné ce dispositif qui semble encore méconnu.**

5.3.3 Des actions de formation professionnelle plus ou moins attractives et accessibles, entre l'émergence de dispositifs dédiés et la norme des formations de droit commun

Portant tantôt sur des formations préqualifiantes, qualifiantes ou certifiantes, souvent couplées à de l'accompagnement et à des formations en langue, les formations professionnalisantes accessibles aux réfugiés sont à la fois **très nombreuses et variées.**

- **L'offre de formation de droit commun, financée par la Région et Pôle emploi**, est bien sûr mobilisable. L'approche de la Région est présentée infra dans le détail.
- Au-delà, **un grand nombre de projets et actions de formation ciblant spécifiquement les publics réfugiés sont mis en œuvre par des porteurs de projet financés dans le cadre du PIC** (programme HOPE, AAP IPR) ou du BOP 104. L'approche de l'AFPA est présentée infra. Un focus spécifique est proposé dans la section suivante sur le programme HOPE
- Pour mémoire, les **formations dédiées à l'apprentissage du français** sont évoquées supra (section 5.2).

La Région promeut la mixité des publics dans ses formations

En pratique les réfugiés ont donc accès à l'offre de formation de droit commun financée par la Région, qui ne ciblent pas particulièrement les publics réfugiés et ne finance pas de dispositifs dédiés

Tous les dispositifs socle de la Région sont accessibles aux réfugiés (s'adressant à des DE jeunes ou adultes, inscrits à Pôle emploi avec titre de séjour et autorisation de travailler), sont rémunérés depuis 2020 (ce qui répond à une préoccupation très forte pour le logement notamment), et ont pour paradigme le projet professionnel. S'agissant des besoins en matière de maîtrise du français, un parcours « entrée dans l'emploi » est porté par 150 prestataires qui délivrent des formations allant jusqu'à 900 h, complété par un dispositif qui permet de prendre en compte des publics hors alpha

La Région promeut la constitution de groupes mixant les réfugiés et d'autres publics dans les formations, en prenant appui sur le bilan positif retiré de la mixité des publics jeunes et adultes quand elle est pratiquée.

Cette option est argumentée d'un **point de vue pédagogique** : il s'agit de permettre aux publics ayant des besoins de formation en langue de disposer de temps de formation dédiés tout en étant intégrés à

d'autres groupes plus mixtes en formation métier, ce qui favorise la pratique de la langue. Selon la Région, le couplage des actions langue et métier produit des effets positifs. « L'apprentissage de la langue va plus vite et l'accès aux certifications est plus performant. Cela plaide pour la mixité des publics avec possibilité de modules complémentaires selon des besoins spécifiques. »

La mixité des actions répond aussi à **des contraintes opérationnelles de remplissage des actions**, car des actions trop spécifiques en termes de public posent des difficultés de sourcing. « Autant avoir une politique intégrative et des actions qui mixent les publics. [dans le cas d'actions dédiées aux publics réfugiés] à l'inverse, on doit catégoriser et mettre les personnes dans les cases. Les AAP et projets spécifiques sur les réfugiés, ça ne couvrira pas les besoins ni qualitativement ni quantitativement. Sur Paris, pour tenir les chiffres sur ces projets, ça a été très compliqué »

L'AFPA a progressivement développé une offre de services dédiée aux publics réfugiés, notamment au travers du programme HOPE déployé à Bernes sur Oise et Gonesse

Opérateur majeur de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi, **l'AFPA** intervient en direction des publics les plus éloignés de l'emploi ou qui accèdent mal au droit commun de la formation, parmi lesquels des primo-arrivants et réfugiés. En complément à ses **interventions de droit commun**, l'AFPA a progressivement déployé des **programmes spécifiquement dédiés aux publics réfugiés ou primo-arrivants.**

En 2015, l'AFPA a proposé ses infrastructures pour l'hébergement de migrants. Puis très vite, elle a constaté qu'il aurait été intéressant que les réfugiés accèdent à la formation de droit commun. Deux expérimentations ont été conduites, en Ile de France et Hauts de France, avec le FAFTT (2015-2016). Environ 200 réfugiés ont bénéficié d'un accompagnement couplant une formation au français et à un métier. Le bilan positif qui en a été fait a débouché sur le programme **HOPE**, en 2017, qui est depuis déployé nationalement.

Le programme HOPE a fait l'objet de divers compléments par la suite, avec notamment le programme **Une voix vers l'emploi** (UVVE) ciblant les femmes primo-arrivantes et réfugiées du regroupement familial dans 8 régions, qui propose à la fois des actions visant la montée en compétences des personnes primo arrivantes et la professionnalisation des acteurs dans les champs de l'emploi et de la formation tout au long de la vie. L'AFPA délivre également une action via des ateliers Jeunes (en lien avec le **PIAL** des Missions locales), et plus récemment la **VAE des primo-arrivants** (2021). Elle intervient aussi dans le cadre de **8 projets inscrits dans des AAP liés au PIC,** dans 7 régions différentes, dont l'Ile de France (projet LOTUS).

Dans le département du Val d'Oise, des actions HOPE sont conduites sur deux sites (Bernes sur Oise pour le bâtiment, et Gonesse pour la sécurité et la logistique), mais il n'y a pas d'action UVVE. Un focus est proposé infra sur le programme HOPE.

Des formations inégalement attractives

La question de l'attractivité des formations se pose, autour de plusieurs questions. Beaucoup de formations financées préparent à des **métiers en tension** et donnent lieu à **des choix par défaut, en décalage avec les aspirations des réfugiés**

Par ailleurs la **durée d'un parcours de formation**, a fortiori quand la formation n'est pas rémunérée, est souvent une contrainte rédhibitoire alors que les réfugiés ont un besoin urgent de travailler ou ont des difficultés à se projeter dans la durée, en lien notamment avec des solutions d'hébergement précaires.

L'intérêt à suivre une formation est en outre amoindri dans des secteurs où les tensions sur le marché du travail sont si fortes que certaines entreprises réduisent leurs exigences dans le recrutement (comme la restauration par exemple) ce qui peut désinciter des réfugiés à choisir de se former ou à suivre une formation jusqu'au bout.

Il n'est pas rare ainsi que les actions de formation suivies par les réfugiés soient conformes aux conseils et « prescriptions » des interlocuteurs qui les accompagnent mais **dans des voies très éloignées du parcours commencé dans leur pays ou qu'ils souhaiteraient suivre.**

> Un jeune homme (Sahara occidental, 24 ans) vit de petits emplois non déclarés et a suivi une formation non diplômante d'électricité d'un mois et demi. Cette formation n'a débouché sur aucune offre d'emploi. Son projet immédiat est de s'inscrire dans une formation courte et diplômante en électricité. Son souhait cependant serait, à terme, de reprendre ses études universitaires en droit, commencées dans son pays et interrompues. [Entretien n°1]

> Une femme (Tibet, jeune) suit une formation ADVF (assistante de vie aux familles). Elle a été formée à l'enseignement du yoga et a pratiqué quelques mois en Inde. Son souhait est de faire des études de kinésithérapeute. Ne pouvant pas payer les études, sur les conseils de la professionnelle qui l'accompagne, elle a fait des stages en lien avec l'aide à la personne et accepté de suivre la formation ADVF. [Entretien n°6]

Des conditions d'accès à la formation parfois difficiles

La lisibilité de l'offre de formation accessible, la compréhension des conditions d'accès à la formation et le contingentement des financements, constituent souvent une difficulté pour les demandeurs d'emploi, de fait amplifiée pour des publics réfugiés qui maîtrisent mal le français et les arcanes administratives concernées.

Les réfugiés peuvent éprouver des difficultés à identifier une offre de formation en dehors des dispositifs qui leur sont dédiés ou des programmes de formation de droit commun répondant de manière évidente à leurs besoins (formation en langue), et a fortiori à y accéder.

Quand ils constatent la difficulté à trouver un emploi ou à accéder à une formation dans le secteur qu'ils visent prioritairement, certains réfugiés peuvent se trouver démunis, sans solution identifiée.

Certains témoignages soulignent également la sélectivité élevée de certaines formations.

Enfin, l'accessibilité des formations doit aussi être appréhendée en termes géographique. Par exemple le Centre AFPA de Bernes sur Oise est éloigné du centre- ville et de la gare (4 km). Les réfugiés logés à l'AFPA dans le cadre du programme HOPE ne doivent pas louper le bus quand ils sont en période en entreprise… dans le cadre de HOPE, l'OPCO finance un prêt de vélo pour les participants, ce qui donne davantage d'autonomie pour s'organiser pendant le stage, et offre aux réfugiés la possibilité de sortir du centre et d'aller en ville plus facilement.

5.3.3.1 FOCUS : la mise en œuvre du programme HOPE dans le Val d'Oise

Un dispositif original et ambitieux

Perçu comme un dispositif phare de la formation professionnelle et de l'accompagnement des réfugiés, le programme HOPE propose des formations préparant à des métiers offrant des perspectives de recrutement, permettant aux réfugiés d'apprendre le français tout en disposant d'une solution d'hébergement et d'un accompagnement.

HOPE a en effet **la particularité de combiner plusieurs dimensions dans une approche intégrée du parcours de formation**

En termes de formation, le programme repose sur une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC) de 400 heures, centrée sur l'apprentissage du Français à visée professionnelle et la découverte des métiers. Les secteurs visés sont ceux pour lesquels les entreprises ont des difficultés à recruter : l'industrie, le BTP et les services. Un partenariat national avec les OPCO permet de repérer les besoins de recrutement dans les territoires et de cibler les places de formation. Un contrat de professionnalisation ou un contrat de développement professionnel intérimaire (CDPI) sont proposés dans le prolongement de la POEC, et intègrent notamment une première brique de qualification avec un soutien en français. Dans le Val d'Oise le Centre de Bernes sur Oise délivre des formations conduisant au titre professionnel de coffreur bancheur, avec en moyenne 2 à 3 cohortes de 12 stagiaires par an. Sur ce territoire le partenariat avec le monde économique repose sur AKTO (mais pas Constructys) et des entreprises d'intérim qui signent le contrat de professionnalisation et font le lien avec des entreprises utilisatrices pendant le parcours de formation et à son issue. Les entreprises accueillent les stagiaires lors d'immersions et en contrat de professionnalisation.

Tout au long du parcours de formation, des prestations dites « associées » sont assurées. Un **accompagnement personnalisé et global est délivré,** qui comporte plus précisément

- Un accompagnement administratif et social dont l'objectif est de lever les freins périphériques à la réalisation de la formation et de sécuriser le parcours des stagiaires.
- Un accompagnement vers l'insertion et l'intégration dont l'objectif est de permettre au stagiaire de s'intégrer dans le collectif d'apprentissage et dans le centre de formation, de s'approprier son parcours vers l'emploi et de mieux appréhender les règles de vie en France (monde du travail, valeurs de la République, vivre ensemble).
- **L'hébergement et la restauration** sont pris en charge également, ce qui constitue une particularité forte du dispositif.

L'AFPA fait un bilan très positif du dispositif. Les parcours durent dans 9 mois en moyenne et débouchent pour 85 % environ sur l'obtention de certification (dans la moyenne des formations proposées selon nos interlocuteurs). A l'issue des parcours l'AFPA comptabilisait environ 73 % de bénéficiaires en emploi (voire en poursuite de formation, dans des volumes nettement plus fiables).[18] Malgré des niveaux de départ très faible en maîtrise du français (niveau A1 ou infra A1), les résultats du programme sont jugés très satisfaisants par l'AFPA, où l'on insiste sur la pertinence de coupler la formation au français et au métier, et sur le fait la plupart des bénéficiaires font preuve d'une progression remarquable en français, souvent source d'étonnement en fin de parcours.

L'accompagnement de la personne est une condition de réussite du parcours dont la délivrance renvoie à des défis particuliers pour des publics réfugiés qui rencontrent des freins périphériques

[18] Chiffres AFPA pour 2020.

particulièrement importants. « Cet accompagnement est vraiment là pour toujours expliquer et réexpliquer les obligations, comment fonctionne la vie en général [en France] … ça va par exemple jusqu'à leur dire de penser à mettre la lumière du vélo qu'on leur prête ». L'investissement dans l'accompagnement a été marquant au niveau de l'AFPA, et la relation nouée avec les stagiaires est souvent très forte. *« On a recréé une ingénierie d'accompagnement, en prenant appui sur des partenaires associatifs… c'est un enjeu majeur, qui demande un temps infini avec le volet administratif du renouvellement des titres de séjour, les problématiques de santé, le besoin de suivi psychologique à certaines étapes clés qu'on n'attendait pas (risque de craquage psychologique même quand le parcours professionnel se déroule bien)… ».* Cet accompagnement repose en pratique sur l'articulation de plusieurs intervenants, internes à l'AFPA (l'accompagnateur socio-éducatif de l'AFPA qui fait le lien avec les autres intervenants), mais aussi externes : les ETTI, des partenaires associatifs le cas échéant. « La *coordination partenariale existe, elle est réelle, sur le logement, les démarches administratives, l'emploi… mais il n'est pas sûr que ce soit toujours très fluide sur l'échange d'information [particulièrement exigeant] »*

Un sous-dimensionnement du nombre de bénéficiaires qui pose la question du sourcing

Comme l'a relevé la préfecture de Région lors du copil régional de HOPE qui s'est tenu en mai 2021 (le premier copil régional du programme), le nombre de bénéficiaires est très sous-dimensionné au regard des besoins de l'Ile-de-France : seulement 128 stagiaires dans la cohorte démarrée en 2019, 86 en 2020. Le contexte sanitaire a ralenti les sorties du dispositif et a pesé négativement sur l'expression de besoins de recrutement par les entreprises, mais il n'explique qu'une infime partie du sous-dimensionnement des cohortes de bénéficiaires.

Le sourcing des publics réfugiés vers HOPE constitue en fait une difficulté majeure, et préoccupe l'AFPA et ses partenaires de longue date. Le sourcing est réalisé en lien avec l'OFII, qui organise la détection des personnes potentiellement concernées directement dans les centres d'hébergement du DNA selon un process très cadré. Une fois que l'AFPA a communiqué les dates d'information collective, l'OFII prévient toutes ses antennes départementales de la date de la réunion, et celles-ci informent les centres d'hébergement ; les travailleurs sociaux du centre (en lien parfois avec les équipes du GIP HIS) informent alors les personnes éligibles, et si certaines sont intéressées, leurs coordonnées sont communiquées à l'OFII qui vérifie la recevabilité de la demande (notamment au regard du parcours suivi et du CIR signé) et communique leur nom à l'AFPA. L'OFII envoie alors une convocation à cette personne pour l'information collective. L'AFPA assure ensuite les informations collectives, couplées si possible à des visites de centre de formation, et assure des entretiens individuels pour valider ou pas l'intégration de l'action. Un retour est ensuite fait à l'OFII pour indiquer quels réfugiés ont assisté à l'information collective, et qui intègre le parcours et pourquoi. Il semble que les listes des personnes orientées vers HOPE sont constituées par l'OFII sans possibilité pour les agences Pôle emploi de proposer des candidats (comme cela est la pratique semble-t-il dans d'autres départements).

Cette approche ne produit pas des résultats satisfaisants, avec une difficulté structurelle à générer des flux d'entrée en quantité et en qualité suffisantes. On relève ainsi un très important écart entre le nombre de candidats positionnés et ceux qui intègrent finalement le dispositif. La responsable régionale du programme à l'AFPA citait l'exemple récent d'une information collective à laquelle 27 personnes avaient été conviées par l'OFII (sur une capacité d'accueil de la salle de 17), pour 13 présentes effectivement (50 %), pour in fine 2 candidatures retenues alors que le besoin était de 14 personnes.

Cette difficulté s'explique en partie **au niveau du choix d'orientation ou de candidature des personnes vers le dispositif, qui est souvent effectué sur la base d'informations erronées.** Beaucoup des personnes qui se positionnent pour intégrer la formation – souvent avec une grande motivation - ne sont pas éligibles, que ce soit en raison de leur statut (ils ne sont pas réfugiés) ou de leur niveau de maîtrise de la langue française (inférieur à A1).

Au-delà de la difficulté à alimenter le dispositif, cette difficulté de sourcing a des répercussions négatives pour les publics qui se positionnent mais sont recalés : le refus à l'entrée de la formation représente un échec de plus, qui peut dégrader leur confiance envers les personnes et les organismes qui les accompagnent et ont orienté vers l'action. Pôle emploi et l'AFPA essaient de trouver des solutions alternatives aux candidats recalés, mais cela ne suffit pas à répondre à l'ensemble des besoins. En miroir, cet échec est aussi celui des travailleurs sociaux qui ont orienté vers HOPE, et peuvent à l'avenir renoncer à le refaire s'ils ne comprennent pas les raisons de ce refus.

Pour progresser dans ce domaine, en 2021 l'AFPA a engagé un travail conjoint avec l'OFII, Pôle emploi et AKTO pour mieux présenter le dispositif aux structures d'accueil et aux travailleurs sociaux, rappeler les fondamentaux du dispositif et l'importance de vérifier éligibilité des publics (statut de réfugiés et niveau A1 en langue). Par ailleurs, pour introduire de la souplesse, les réfugiés qui seraient admis à intégrer le parcours sans avoir signé leur CIR peuvent bénéficier d'une procédure d'urgence de signature pour éviter que cela n'empêche l'entrée en formation.

En creux, ces difficultés interrogent à la pertinence de dédiée des parcours de formation exclusivement aux réfugiés. Sous réserve d'assurer une personnalisation des parcours adaptée aux particularités des réfugiés, des programmes de formation non dédiés exclusivement aux réfugiés pourraient présenter le double avantage de limiter les difficultés de remplissage des actions et de favoriser une immersion dans la société d'accueil qui peut être en partie freinée par le cadre communautaire qu'entretient le dispositif. « C'est vrai que dans le programme ce sont souvent des personnes qui restent en communauté ».

Une série de contraintes liées aux caractéristiques de l'offre proposée

Une autre explication au sous-dimensionnement des cohortes est à rechercher dans les contraintes inhérentes à l'offre, en lien avec le niveau de disponibilité des plateaux techniques et des solutions d'hébergement de l'AFPA, qui contraint mécaniquement les volumétries au moment où la DR AFPA estime en lien avec les responsables de centre le nombre de places ouvertes sur HOPE.

Par ailleurs, l'offre de formation n'est pas totalement adaptée à la variété des publics et des projets professionnels des réfugiés : elle est orientée exclusivement sur des métiers en tension, très marquée par le BTP en Ile-de-France

Par ailleurs le dispositif n'est pas du tout calibré pour le public féminin, qui représente à peine 5% des bénéficiaires de HOPE alors que l'AFPA n'héberge pas les familles, et que les femmes sont souvent confrontées à des difficultés de garde d'enfant. A partir de 2022, il est d'ailleurs prévu une extension de l'offre de formations proposées au secteur de la santé et du social, souvent investi par des femmes (diplôme d'aide-soignante par exemple, exercé à l'hôpital ou en EHPAD).

La réponse aux besoins de formation en langue constitue un dernier écueil. Comment répondre aux besoins des réfugiés lorsque leur niveau est très bas, infra A1, et que les formations du CIR sont perçues par l'AFPA comme parfois insuffisantes ? L'AFPA souligne l'intérêt de coupler la formation sur la langue à celle sur le projet professionnel. L'AFPA a déployé 2 MOOC sur le FLE. Au moment des investigations, l'AFPA travaillait à la création d'une certification spécifique « français pro » à destination des publics primo-arrivants.

La question de la solution d'hébergement

La solution d'hébergement, spécificité et atout du dispositif, a aussi son revers de la médaille et s'avère porteuse de difficultés.

Même lorsqu'ils y sont hébergés pendant près d'un an, leur **domiciliation administrative** n'est pas forcément à l'AFPA. Les réfugiés peuvent rester domiciliés à Paris ou dans un autre département, dans la mesure où ils préfèrent souvent éviter de changer de domiciliation, mais cela complique alors la prise en charge en termes d'accompagnement.

Mais la difficulté majeure est identifiée par l'AFPA au niveau de la continuité de prise en charge en matière d'hébergement à l'amont et l'aval du parcours HOPE.

Pendant le parcours, les réfugiés disposent d'un hébergement en contrepartie d'un loyer de 150 € environ. Réintégrer un autre logement à la sortie du programme pose une série de difficultés : ce sera en tout état de cause beaucoup plus coûteux qu'à l'AFPA et le calcul économique amène souvent les réfugiés à tout faire pour rester le plus longtemps possible hébergés à l'AFPA. Par ailleurs trouver un hébergement sans emploi est très compliqué en Ile de France et les réfugiés s'exposent au risque de se trouver sans solution.

A la sortie de l'action, les travailleurs sociaux interviennent pour trouver une solution de logement pérenne pour le réfugié, souvent dans le logement social, car cela s'avère difficile dans le parc privé (caution, exigences de bulletin de salaire, etc.). Cette recherche peut s'avérer particulièrement difficile. *« Quand une personne quitte un hébergement d'urgence et vient en formation chez nous qui ne sommes pas habilités, elle sort des circuits d'affectation des logements prioritaires, et de notre côté nous ne sommes pas en capacité de faire le lien avec les organismes chargés de l'hébergement en sortie de parcours (SIAO par exemple)* », ce qui nuit à la mise en place de solution en sortie de parcours HOPE. Ce point constitue une préoccupation de l'AFPA au niveau régional, qui regrettait le caractère trop ténu des échanges avec la DIRECCTE à ce sujet, et expliquait se préoccuper désormais de la sortie dès l'entrée dans le parcours : « a*ujourd'hui on essaie de faire le lien avec la DDCS au moment de l'entrée en parcours pour que les personnes soient identifiés » (Délégation régionale).*

Lorsque les personnes qui ont fini la formation n'ont pas de solution de logement, elles peuvent rester 3 mois dans l'hébergement AFPA à des conditions tarifaires préférentielles, mais pas indéfiniment. Cette possibilité peut alimenter la saturation de l'offre d'hébergement. Au moment des investigations, en Ile-de-France, 150 ex-bénéficiaires de HOPE étaient dans une situation de prolongation de leur hébergement en centre AFPA, refusant de quitter le centre faute de solution alternative.

Regard croisé employeur et employé bénéficiaires de HOPE

Une entreprise funéraire, dont une des activités est la conception et la réalisation de monuments funéraires, a décidé de participer au programme HOPE, afin de répondre à ses besoins de recrutement dans le métier de marbrier. Les besoins de recrutement sont récurrents dans ce métier, à la fois peu connu et peu attractif, et les tentatives de cet employeur de monter des POEC avaient déjà échoué.

« Nous on est en mal de manœuvre, la mort c'est un métier qui fait peur et on ne trouve pas beaucoup de gens. C'est comme ça qu'on nous a présenté ça, on s'est dit pourquoi pas. » (Directeur technique d'un des trois sites)

La première action a démarré en janvier 2021, et s'est clôturée en septembre 2021. Les 6 candidats qui se sont présentés ont été intégrés au parcours HOPE. Parmi eux, 4 personnes ont complété le programme et 3 ont été recrutés en CDI par l'entreprise (1 personne a été recruté par une entreprise concurrente).

Une première information collective a été réalisée à Bernes sur Oise lors de laquelle l'entreprise a présenté son activité. Aucun prérequis n'est exigé : l'employeur précise que des intégrations réussies ont pu être effectuées avec des personnes ayant un niveau de français très faible, l'apprentissage de la langue se réalisant par immersion dans le milieu professionnel.
Ensuite, plusieurs réfugiés ont réalisé une immersion de deux jours sur le site de l'entreprise. Après trois mois de formation en centre (langue et vocabulaire autour du métier), les réfugiés ont effectué une alternance entre temps en entreprise et en centre.

C'est notamment le cas d'un réfugié (Erythréen, 30 ans), orienté vers le programme HOPE par son assistante sociale. Il a apprécié cette formation et plus précisément la possibilité de pouvoir y faire des « stages ». Il a alors pu s'immerger dans cette entreprise funéraire et découvrir le métier de marbrier. Bien qu'il s'agisse d'un métier nouveau pour lui, son expérience dans le bâtiment lui a permis d'appréhender les activités assez facilement.

Ce retour positif se retrouve également du côté de l'entreprise. Bien que ce programme ait nécessité un investissement conséquent (plusieurs déplacements à Bernes sur Oise, tutorat des réfugiés et implication des équipes), elle estime que l'intégration de nouveaux candidats par ce canal constitue une véritable réussite. Elle a notamment apprécié le comportement volontariste de ce réfugié qui s'est montré dès le départ très motivé et curieux. Parmi l'ensemble des réfugiés, il n'y a ainsi pas eu de difficultés majeures, ni au niveau de la langue, ni au niveau du savoir être : « *on se comprend par les gestes, s'il va faire quelque chose de mal (on va faire des gestes), et avec le projet HOPE ils apprennent la langue française. » » (Directeur technique d'un des trois sites)*

Les modalités d'intégration de l'entreprise ont aussi pu avoir un effet favorable auprès de ces réfugiés : ayant l'habitude d'intégrer de nouvelles personnes issues de l'immigration, les salariés communiquent beaucoup entre eux par les gestes. Qui plus est, chaque réfugié a ici été accompagné en binôme par un autre salarié. En revanche, les temps de formation en centre ont peu été mis en avant par le réfugié interrogé, et la relation entre l'AFPA et l'entreprise est restée d'après les retours très limitée.

La première session a permis le recrutement de 3 personnes en CDI. L'entreprise a souhaité renouveler l'expérience et s'inscrire à nouveau dans ce programme HOPE. Du point de vue de l'employeur, recruter des personnes réfugiées nécessite un certain effort de la part du tuteur et du manager et de souplesse car pour beaucoup de personne c'est le premier emploi en France et un apprentissage des codes de l'entreprises doit se faire. Néanmoins, les besoins en recrutement sont tels que ces efforts sont justifiés.

5.3.4 Des initiatives de mise en relation avec des entreprises fléchées sur la réponse à des besoins de recrutement mais dont l'ampleur demeure réduite

Certains projets prévoient une mobilisation des entreprises

Quelques projets déployés dans le département ont une dimension entreprise affirmée.

Ces projets ciblant et impliquant des entreprises ont tous en commun de viser les **métiers en tensions :**

- Dans le Val d'Oise le programme **HOPE** propose des parcours de formations conduisant à des emplois dans différents secteurs en tension dont le BTP, la marbrerie, la sécurité et la logistique. La mise en œuvre des parcours donne lieu à des stages en entreprises, passe par des étapes en contrat de professionnalisation et débouche généralement sur des missions d'intérim (cf. supra)
- **Envergure** porte plusieurs projets dont le **Dispositif Tremplin Emploi Métier** (formations certifiantes dans les métiers en tension du BTP, restauration, métiers de la bouche) ou le dispositif **Esperento** qui consiste en une POEC dans le secteur aéroportuaire en partenariat avec l'aéroport de Roissy.
- Le projet **Emploi et Toit** cherche à favoriser le déplacement des réfugiés vers d'autres régions afin de répondre à un besoin spécifique de recrutement dans des métiers en tension. Même si le nombre de personnes ciblées était limitée, c'est un projet souvent cité par les acteurs du département comme une initiative intéressante et source d'enseignements.

Focus sur l'action « Emploi et Toit » portée par Envergure

Le projet Emploi et Toit financé porté par l'association Envergure, avait pour objectif de former des réfugiés et de leur trouver un logement hors Ile-de France. Financée par le Conseil Départemental du 95, l'action bénéficiait également de l'appui de l'OFII dans le sourcing des réfugiés.

Il s'agissait dans un premier temps de mettre en place **une préqualification** (400h de formation) auprès de réfugiés et dans un deuxième temps **un accompagnement à l'installation en province**, **en partenariat avec des employeurs ayant des besoins de recrutement**. Les candidats déménageaient en dehors de l'Ile-de-France et étaient formés en contrat de professionnalisation auprès d'une entreprise en manque de main d'œuvre. Cette formation durait un an, à raison d'une alternance de trois semaines en entreprise et une semaine en formation. Le déménagement des réfugiés et son organisation étaient appuyés par Envergure (recherche de logement, démarches administratives, organisation des déplacements, etc.).

L'ambition étant de favoriser **un changement de région durable** pour les réfugiés, les entreprises s'engageaient sur la durée du contrat de professionnalisation, et sur les perspectives d'embauche à l'issue. Elles assuraient aussi la présence d'un tuteur afin de faciliter l'intégration en entreprise et l'intégration locale de la personne.

Plusieurs entreprises ont participé à l'action et ont formé des réfugiés dans leurs usines :

- **Une entreprise de l'agroalimentaire a intégré en 2018/2019 10 réfugiés** en contrat de professionnalisation dans son usine en Mayenne, sur le poste de conducteur de ligne. Parmi eux, l'entreprise a effectué une proposition d'embauche à 8 personnes, dont 3 qui ont accepté.
- **Une entreprise de l'agroalimentaire a également accueilli 5 réfugiés en 2018/2019** en contrat de professionnalisation en 2018/2019, pour être formés au métier de conducteur de machine dans l'usine de Rennes.
- **Une entreprise de textile a formé l'année suivante 6 personnes réfugiées** sur les machines à coudre dans son usine de Troyes.

L'intermédiation entre les candidats réfugiés et les recruteurs

Les retours d'expérience sur ces projets permettent de dégager certains enseignements s'agissant des facteurs qui favorisent l'implication des entreprises et le recrutement de personnes réfugiées.

(1) L'instauration d'une relation étroite avec l'employeur est la première clé de réussite. Cela permet de comprendre ses besoins et d'obtenir une description des postes à pourvoir pour sélectionner et préparer les candidats. Certaines structures insistent sur le fait qu'elles partent du besoin de l'entreprise et mettent moins en avant le projet professionnel de la personne dans leur approche de la candidature.

Prendre en compte les contraintes des entreprises est incontournable : les employeurs expriment généralement **des besoins de recrutement immédiats** qui s'articulent difficilement avec le processus d'insertion des réfugiés qui nécessite de travailler sur plusieurs dimensions sur le temps long (maitrise de la langue et des codes de l'entreprise, logement et mobilité, questions administratives, formation métier…), mais l'existence de difficultés structurelles de recrutement constitue un argument pour envisager la préparation de candidats dans la durée.

Certains acteurs engagent d'ailleurs le dialogue avec les entreprises **pour tenter de négocier leurs attentes et peser sur leur niveau d'exigence,** quitte à rappeler à l'employeur que « beaucoup peuvent occuper ce poste » et que le niveau de rémunération proposé est bas. En l'absence d'aide spécifique pour l'embauche de réfugiés, certains font le choix de divulguer tardivement à l'entreprise l'information sur le statut de réfugié du candidat.

(2) Détecter, mobiliser et préparer les bons candidats constitue la deuxième clé du succès. Le sourcing de candidats peut être favorisé par des liens opérationnels entre les structures d'intermédiation sur le marché du travail, les centres d'hébergement et l'OFII, afin d'encourager les candidatures ou les orientations des réfugiés vers ces projets qui préparent à l'emploi. La présélection des candidats nécessite de disposer d'un vivier étendu de réfugiés pour trouver les profils adéquats. L'action Emploi et Toit mise en œuvre par Envergure a nécessité de rencontrer une centaine de réfugiés afin de sélectionner in fine 10 participants.

(3) Provoquer et favoriser la rencontre entre l'employeur et le candidat est une troisième clé. Dans le processus de recrutement, la structure C2di93 qui met en œuvre la méthode IOD ne présente pas de CV et ne mentionne pas le fait que les personnes sont réfugiées ; elle propose **des rencontres dans l'entreprises sur le poste de travail pour favoriser l'échange direct** pour permettre à l'employeur de préciser les attendus et au candidat de se présenter et de poser des questions, en évitant la sélection sur CV.

Cette mise en présence des entreprises et des réfugiés passe aussi, en dehors du recrutement, par des **périodes de stage, des missions en intérim voire des contrats à durée déterminée** qui donnent à la personne réfugiée l'opportunité de faire la preuve de son employabilité**.**
Une période d'immersion de 2 jours avait été mise en place par l'entreprise funéraire, dans le cadre du programme HOPE et avait permis aux personnes d'une part de se rendre compte des réalités du métier et d'autre part de faire connaissance avec la personne qui allait devenir le tuteur en période d'intégration. Les retours de l'employeur sur cette modalité sont positifs.
Le recours à des CDD ou des contrats saisonniers est parfois nécessaire pour assurer la transition entre deux périodes d'activité et/ou pour permettre à la personne d'acquérir une expérience professionnelle et des références en France. C'est ce qui a été proposé à un réfugié en fin d'entretien (observation Espérer 95) lorsque les options d'emploi durable (CDI ou CDD de 6 mois ou plus) ont été

explorées, le conseiller a proposé au réfugié accompagné de postuler à un emploi saisonnier dans le domaine qui l'intéresse (la restauration).

(4) Une quatrième clé repose sur la valorisation d'un atout spécifique des publics réfugiés : la motivation. Les structures interrogées insistent sur le fait qu'ils proposent aux entreprises une **pré-sélection de candidats dont le parcours personnel atteste d'une motivation particulièrement forte**. Face à des besoins de recrutement importants et souvent récurrents, dans un contexte de difficultés à recruter souvent rattachée à une motivation présumée trop faible des demandeurs d'emploi, les entreprises apprécient généralement cette perspective.

(5) Un cinquième facteur clé de succès réside dans la préparation de l'accueil et de l'intégration des réfugiés dans l'entreprise. Il s'agit d'anticiper avec réalisme les questions liés à la langue et aux éventuelles difficultés de compréhension mutuelle entre les managers ou les tuteurs et les réfugiés. Cette difficulté s'est accrue avec les récentes vagues migratoires de pays non-francophones. L'exigence d'une maitrise du français à un niveau A2 limite considérablement le nombre de candidats éligibles et de nombreux parcours de formation métier intègrent une formation au français. La sensibilisation des équipes de l'entreprises (tuteur, manager) à l'inter-culturalité constitue également une clé. La compréhension du bulletin de salaire et des notions de rémunération brute et nette peut constituer une question

> La direction d'une entreprise a souligné que le sujet a dû être abordé à plusieurs reprises avec tous les salariés réfugiés recrutés. Un des salariés explique : « Aujourd'hui, salarié, ici j'ai compris : c'est salarié, la fiche de paie c'est 1800 €, mais je touche 1200 €. On m'a expliqué, c'est le directeur qui m'a expliqué. C'est comme ça, c'est triste. » [Entretien n°16]

(6) Un dernier élément réside dans la proposition aux entreprises d'un suivi post-recrutement : une fois la personne entrée en entreprise, les structures sont présentes si nécessaire, ce qui est un facteur de réassurance apprécié par les recruteurs.

NB. L'existence de pratiques discriminatoires n'a été mentionnées que par une personne réfugiée (sur 20) et cette personne n'en avait pas été victime mais une personne amie lui en avait parlé. Les études quantitatives récentes sur le sujet montrent que les discriminations ethno-raciales sur le marché du travail existent en France, notamment dans l'accès à l'emploi. Des travaux fondés sur l'enquête Trajectoires et Origines (Ined/Insee) montrent des discriminations sur le marché du travail en France[19]. Il nous semble donc important de ne pas écarter cette question totalement puisque la méthode d'investigation par entretiens n'est pas la plus pertinente pour aborder ce sujet.

* * *

L'accompagnement des réfugiés dans leur parcours d'insertion professionnel est particulièrement exigeant du fait de l'enchevêtrement des dimensions à prendre en compte. De façon générale, les parcours sont marqués par les problématiques d'hébergement, avec une forte mobilité des publics et des prises en charge difficiles à coordonner. Précarités résidentielle et professionnelle sont particulièrement interconnectées en région Ile-de-France où la pression sur le logement est élevée. Les réfugiés font face à des problématiques multiples et complexes qui plaident en faveur d'un accompagnement global renforcé, mais les observations soulignent l'ampleur des

[19] Beauchemin, C., Hamel, C., Lesné, M., & Simon, P. (2010). Les discriminations : une question de minorités visibles. *Population & Sociétés*, (4), 1-4.
https://www.cairn.info/revue-population-et-societes-2010-4-page-1.htm
Beauchemin, C., Hamel, C., & Simon, P. (2016). *Trajectoires et origines: enquête sur la diversité des populations en France*. Ined éditions.

difficultés rencontrées : pour anticiper la suite du parcours après l'obtention du statut de réfugiés, pour assurer une continuité de l'accompagnement alors que les conditions d'hébergement sont volatiles et que les risques de ruptures sont nombreux, pour coordonner des interventions d'acteurs relevant de différentes sphères, pour mobiliser des outils et des pratiques adaptées aux caractéristiques spécifiques des publics réfugiés et de leurs parcours. Dans ce contexte, les tentatives de coordination des parcours semblent être encore limitées et manquer de portage institutionnel.

Alors que la question de la maîtrise du français est un frein majeur à l'accès à l'emploi mais aussi à l'entrée dans les dispositifs de droit commun, souvent les réfugiés peinent à se saisir de l'offre de formation, arbitrant notamment en faveur de l'accès à l'emploi immédiat. Afin d'améliorer l'adéquation entre offre et demande de formation et d'encourager la mobilisation de l'offre par les réfugiés, deux pistes ont été évoquées : d'une part la mise en place de coordinations linguistique territoriales et d'autre part une articulation plus étroite entre formation linguistique et travail sur le projet professionnel, notamment par la formation.

Les choix d'orientation des réfugiés sont souvent restreints par une faible maîtrise de la langue, un bas niveau de formation ou une inadéquation des diplômes avec le marché du travail français, mais aussi par l'urgence de trouver un emploi. L'accès à des actions de formation professionnelle constitue un axe d'investissement pour certains acteurs qui proposent des parcours de formation dédiés aux réfugiés, mais l'accès à des formation reste envisagée par la Région principalement par le biais de l'offre de droit commun et le sourcing des actions de formation pose parfois des difficultés, en raison notamment de l'existence de freins dans l'accès à la formation (niveau des prérequis) ou des arbitrages que rendent les réfugiés en privilégiant des priorités de court terme.

Souvent les réfugiés sont orientés vers des dispositifs d'insertion, des chantiers d'insertion ou des agences d'intérim afin de stabiliser leur situation dans le court-terme tout en acquérant une expérience professionnelle en France. Les initiatives impliquant les employeurs ayant des besoins de recrutement sont restées d'ampleur modeste, souvent expérimentales et ont rencontré des difficultés liées au sourcing des personnes et à la mobilisation importante de ressources partenariales pour la mise en œuvre (gestion administrative et accompagnement global renforcé des personnes). Elles ont néanmoins mis en lumière certains enseignements utiles au développement de ce type d'initiatives.

6. Conclusion

L'intégration professionnelle des réfugiés dans le Val d'Oise ne peut être appréhendée que dans le contexte de la région Ile-de-France qui accueille un grand nombre de demandeurs d'asile et de réfugiés, et de la proximité avec le pôle parisien. Les frontières administratives départementales ne sont pas pertinentes pour appréhender la réalité des parcours résidentiels, de l'accompagnement social des personnes, de l'accès à l'emploi. La dimension interdépartementale de la prise en charge et de l'accompagnement des personnes, et la coordination de cette prise en charge, constituent des enjeux majeurs.

Tant au niveau des documents d'orientations stratégiques que de l'agenda des instances de gouvernance, le sujet de l'intégration professionnelle des réfugiés a longtemps été éclipsé par la thématique de l'hébergement et la gestion des situations d'urgence, avec le besoin de désengorger les capacités d'hébergement du territoire francilien. Toutefois, à la fois sous l'impulsion des instructions nationales et des acteurs de terrain, une gouvernance départementale s'est développée à partir de 2018 avec la constitution d'un copil réfugié, l'organisation de groupes de travail thématiques traitant de l'insertion professionnelle, et la nomination d'une référente départementale intégration au sein de la DDCS. Cette dynamique, appréciée positivement par de nombreux acteurs interrogés, a toutefois été fragilisée par la crise sanitaire et les réorganisations administratives liées à la réforme de l'Etat de 2021, qui ont conduit à une mise en suspens du pilotage stratégique et de la coordination territoriale sur le sujet de l'intégration professionnelle des réfugiés. Alors que l'accord-cadre Etat / OFII /service public de l'emploi n'avait connu qu'une amorce de déclinaison à la fin 2021, les acteurs territoriaux se sont saisi des opportunités que représentent différentes instances - notamment les comités dédiés au suivi des projets de l'AAP PIC IPR ou du programme HOPE - pour renforcer l'interconnaissance et initier des partenariats opérationnels. Cette dynamique n'a qu'une dimension stratégique limitée s'agissant de disposer d'un diagnostic ou de définir des orientations partagées par le système d'acteurs pour mieux répondre aux besoins. La déclinaison de l'accord cadre Etat / OFII / Service public de l'emploi pourrait néanmoins renforcer à terme une telle dynamique.

Les réponses apportées par le service public de l'emploi et les autres acteurs publics aux besoins des réfugiés en matière d'insertion professionnelle sont marquées par une volonté partagée d'adaptation de l'offre de droit commun, qui se traduit diversement : elle repose selon les cas sur la mobilisation de partenaires spécialisés plus à même de traiter certaines questions rencontrées par les réfugiés (Pôle emploi), une extension des partenariats permettant d'absorber le nombre croissant de personnes recourant aux dispositifs (Département), parfois l'adaptation de l'organisation interne des structures (Mission locale). Dans le cas de la Région, les difficultés rencontrées par les publics réfugiés ont vocation à trouver une réponse adaptée dans le cadre de dispositifs de droit commun conçus pour s'adapter finement à la diversité des publics et de leurs besoins. De leur côté, les acteurs associatifs intervenant sur les questions d'insertion sociale et professionnelle et de formation ont adapté leurs actions pour répondre aux besoins des réfugiés : souvent bien ancrées sur le territoire, spécialisées sur une thématique et ciblant les publics en précarité, les structures ont été confrontées à la présence croissante de réfugiés parmi leurs bénéficiaires, ce qui les a incité à faire évoluer leur action et souvent à former leurs équipes. Dans ce contexte, les AAP du BOP 104 ont permis de renforcer l'accompagnement global des réfugiés et l'offre de formation linguistique, notamment « à visée professionnelle. Les projets soutenus dans le cadre du PIC IPR sont peu nombreux dans le département ; ils ciblent un nombre de réfugiés peu élevé au regard du besoin mais permettent d'expérimenter des actions nouvelles ou de soutenir l'émergence de nouveaux acteurs. Sur ces AAP, les structures porteuses ont souvent rencontré des difficultés de plusieurs ordres : sourcing des participants, mobilisation des employeurs, développement de partenariats, intensité de l'usage des ressources à la fois dans l'accompagnement

des personnes et dans la gestion administrative des projets. En arrière-plan de cette diversité d'approches du besoin, et du contenu comme du dimensionnement des réponses apportées, acteurs institutionnels et associatifs repèrent souvent le besoin d'une meilleure connaissance des publics réfugiés, de leurs besoins et de leurs parcours, afin de mieux adapter, calibrer et coordonner leur intervention.

En pratique, l'accompagnement des réfugiés dans leur parcours d'insertion professionnelle est particulièrement exigeant du fait de l'enchevêtrement des dimensions à prendre en compte. De façon générale, les parcours sont marqués par le caractère central des difficultés d'hébergement, avec une forte mobilité des publics et des prises en charge difficiles à coordonner. Précarités résidentielles et professionnelles sont particulièrement interconnectées en région Ile-de-France, où la pression sur le logement est élevée. La complexité et la multiplicité des problématiques auxquelles sont confrontés les réfugiés (logement, santé, revenu, emploi, accès aux droits de manière générale..) plaide en faveur d'un accompagnement global renforcé, qui articule bien accompagnement social et accompagnement sur le volet professionnel. Mais les investigations soulignent l'ampleur des écueils : pour anticiper la suite du parcours une fois l'obtention du statut de réfugiés, pour assurer une continuité de l'accompagnement alors que les conditions d'hébergement sont volatiles et que les risques de ruptures sont nombreux, pour coordonner des interventions d'acteurs relevant de différentes sphères, pour mobiliser des outils et des pratique adaptées aux caractéristiques spécifiques des publics réfugiés et de leurs parcours. Dans ce contexte, les tentatives de coordination des parcours semblent encore limitées, éparpillées, et manquer de portage institutionnel.

Alors que la question de la maîtrise du français est un frein majeur pour l'accès à l'emploi mais aussi à l'entrée dans les dispositifs de droit commun, souvent les réfugiés peinent à se saisir de l'offre de formation, arbitrant notamment en faveur de l'accès à l'emploi immédiat. Afin d'améliorer l'adéquation entre offre et demande de formation et d'encourager la mobilisation de l'offre par les réfugiés, deux pistes émergent des investigations : d'une part la mise en place de coordinations linguistique territoriales et d'autre part une articulation plus étroite entre formation linguistique et travail sur le projet professionnel, notamment par la formation.

Les choix d'orientation des réfugiés sont souvent restreints par leur faible maîtrise de la langue, un bas niveau de formation ou une inadéquation des diplômes avec le marché du travail français, mais aussi par l'urgence de trouver un emploi qui est souvent privilégiée à des choix d'orientation de moyen terme, notamment s'agissant de parcours de formation. L'accès des réfugiés à des parcours de formation professionnelle peut passer par des dispositif dédiés aux réfugiés ou bien par l'offre de droit commun qui leur est ouverte. Toutefois le sourcing des actions de formation pose des difficultés et la problématique du bon positionnement de cette offre dans son contenu et son accessibilité restent en partie à diagnostiquer. Souvent les réfugiés sont orientés vers des dispositifs d'insertion, des chantiers d'insertion ou des agences d'intérim afin de stabiliser leur situation financière dans le court-terme, tout en acquérant une expérience professionnelle en France. Les initiatives impliquant les employeurs sont restées d'ampleur modeste : impliquant des entreprises ayant des besoins de recrutement, souvent expérimentales, elles rencontrent fréquemment des difficultés liées au sourcing des personnes ou à la lourdeur des ressources à mobiliser (gestion administrative et accompagnement global renforcé des personnes). Elles ont néanmoins mis en lumière certains enseignements utiles au développement de ce type d'initiatives.

7. ANNEXES

7.1 Bibliographie

Textes de référence

- Accord cadre national entre l'Etat, l'OFII et les acteurs du SPE en faveur de l'insertion professionnelle des primo-arrivants 2020-2024
- Accord cadre national entre l'Etat, l'OGFII et Pôle emploi en faveur de l'insertion professionnelle des primo-arrivants 2016-2019
- Charte OFII -SPE relative à l'orientation et à l'insertion professionnelle des étrangers primo-arrivants dans le cadre du contrat d'intégration républicaines - 2019
- Foire aux Questions (FAQ) Mise en œuvre du parcours d'intégration par l'acquisition de la langue (PIAL) - DGEF/DAAEN - DGEFP - mai 2020 -
- Instruction ministérielle du 25 septembre 2018 relative à la mise en œuvre du parcours d'intégration par l'acquisition de la langue (PIAL) par les missions locales en faveur des jeunes étrangers – ministère du travail –
- Instruction du 17 janvier 2019 relative aux orientations pour l'année 2019 de la politique d'accueil et d'intégration des étrangers en France – ministère de l'Intérieur
- Instruction du 4 mars 2019 Accélération du relogement des personnes bénéficiaires d'une protection internationale – ministère de l'Intérieur- Ministère de la Cohésion sociale
- Instruction du 27 décembre 2019 relative aux orientations pour l'année 2020 de la politique d'accueil et d'intégration des étrangers en France – ministère de l'Intérieur
- Instruction du 17 février 2021 relative aux priorités 2021 de la politique d'intégration des étrangers primo-arrivants et des bénéficiaires de la protection internationale – ministère de l'Intérieur
- Instruction du 25 janvier 2022 relative aux priorités 2022 de la politique d'intégration des primo-arrivants dont les réfugiés – ministère de l'Intérieur
- SNADAR- Schéma national d'accueil des demandeurs d'asile et d'intégration des réfugiés -2021-2023

National

- Ministère de l'intérieur - Le parcours d'intégration républicaine rénové – Mars 2019
- Ministère de l'Intérieur - Politique d'intégration des étrangers primo-arrivants BOP 104 – action 12 Appel à projets 2020 Actions nationales
- Ministère du travail : Fiches de présentation des projets PIC IPR
- Ministère du travail : PIC IPR vagues 1 et 2 : présentation des projets lauréats de l'AAP
- OFII- Rapports d'activité 2019 et 2020
- OFPRA – Rapports d'activité 2019 et 2020
- Pôle emploi : AAP à destination des opérateurs de compétences dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences actions d'accompagnement, de qualification et de requalification des demandeurs d'emploi bénéficiaires de la protection internationale - 2019

Ile de France

- Cartographie des dispositifs du DNA (CAES, CADA, HUDA, PRAHDA, CPH, DPAR) en Ile-de-France –Données transmises par ESPERER 95 – 2021
- CDRIML Île-de-France et Réseau Alpha – Bilan des coordinations territoriales linguistiques – 2020
- DIRECCTE Île de France – Chiffres clés édition 2020
- DRIEETS Ile de France – Compte rendu du comité « les sessions du lab » du PIC IPR – mars 2021
- DRIEETS – DRIHL : Programme 104 -Appel à projets régional DRIEETS-DRIHL 2020 et 2021
- GIP HIS – Rapport d'activité 2020
- PIC IPR : projets développés en Île-de-France mobilisables et modalités d'accompagnement proposées - Fiches pratiques à destination des SIAE - GRAFIE -FAS – décembre 2020
- SRADAR – Schéma régional schéma régional 'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés de la région d'Ile-de-France pour 2019 et 2020

Val d'Oise

- CDRIML Île-de-France – Fiches de présentation des plateformes de coordination linguistique du Val d'Oise – 2021
- Conseil Départemental du Val d'Oise – Plan Départemental d'Insertion 2018-2022
- DDCS - BOP 104 – Action 12 Actions d'accompagnement des primo-arrivants et des réfugiés en Val d'Oise – Années 2020 et 2021
- DDCS – Compte rendu des comités de pilotage départementaux « Politique en faveur des réfugiés et des primo-arrivants » du 07/06/2018, du 12/12/2018, du 17/04/2019 et du 25/03/2020
- DDCS - Programme 104 - Action 12 – Cahier des charges AAP 2019
- DDCS - Programme 104 - Action 12 – Cahier des charges AAP 2020
- DDCS - Programme 104 - Action 12 – Cahier des charges AAP 2021
- DDCS – synthèse des travaux du comité de pilotage et de ses groupes de travail hématiques : intégration des réfugiés et des primo-arrivants – 2018
- Défi Métiers, DDCS – Cartographie des formations linguistiques
- Mission Locale Val d'Oise Est – rapport d'activité 2020 logement/ hébergement
- Mission Locale Val d'Oise Est – rapport d'activité 2020 du point d'accès au droit
- Pôle Emploi – données relatives aux demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi dans le Val-D'oise au premier trimestre 2021
- Pôle Emploi Territoire du Val d'Oise – Feuille de route OFII – 2020-2024

En complément, nous avons étudié la documentation transmise par les associations et entreprises sociales que nous avons interrogées (cf. liste des entretiens réalisés), sur les deux départements de Paris et du Val d'Oise, lorsque ces éléments étaient disponibles : derniers rapports d'activité des programmes, bilans intermédiaires, études d'impact, supports de présentation aux bénéficiaires, aux entreprises ou aux partenaires... etc.

Rapports de recherche et études

- Cris Beauchemin, Christelle Hamel, Maud Lesné, Patrick Simon – Les discriminations : une question de minorités visibles. *Population & Sociétés*, (4), 1-4. (2010)

- Cris Beauchemin, Christelle Hamel, Maud Lesné, Patrick Simon– Trajectoires et origines: enquête sur la diversité des populations en France. Ined éditions. (2016)
- C. Brutel, « La localisation géographique des immigrés. Une forte concentration dans l'aire urbaine de Paris »- INSEE première N°1591 - Rapport d'activité de l'OFPRA, 2018
- Comede (Comité médical pour la santé des exilés) - « La santé des exilés » - juillet 2014
- Comité interministériel à l'intégration -- « S'investir ensemble », Dossier de presse du Comité interministériel à l'intégration 5 juin 2018
- DIAIR -Stratégie nationale pour l'accueil et l'intégration des réfugiés - 2018
- Stéphanie Do, Pierre-Henri Dumont – Rapport d'information par le comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques sur l'évaluation des coûts et bénéfices de l'immigration en matière économique et sociale – janvier 2020
- France Stratégie – L'impact de l'immigration sur le marché du travail, les finances publiques et la croissance : Rapport pour l'Assemblée nationale – juillet 2019
- France terre d'asile - « L'intégration des bénéficiaires d'une protection internationale en France », Rapport national NIEM 2018,
- Camille Gourdeau, « LE CAI, c'est bien pour les autres », L'injonction à l'intégration du point de vue des signataires du contrat d'accueil et d'intégration (CAI) - Presses universitaires de Grenoble « Politiques de communication » - 2018/2 N° 11
- Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés - « Vers un nouveau départ : l'intégration des réfugiés en France », septembre 2013
- Virginie Jourdan, « Les premières années en France des réfugiés » – Info migrations N° 80-81 - décembre 2015
- Anne-Céline Leh, « Accueillir les réfugiés…autrement ? L'insertion professionnelle au cœur de l'intégration »- Rapport du LAB'HO - juin 2018
- Gerane Le Quentrec - Creven, « Les compétences linguistiques des réfugiés les premières années en France » - Info migrations N° 91 - - octobre 2017
- Ministère de l'Intérieur - Le Parcours d'intégration républicaine, Dossier de presse du 19 mars 2019
- OCDE - « Agir ensemble pour l'intégration locale des migrants et réfugiés », 2018
- OCDE - "Is this humanitarian migration crisis different?" Migration Policy Debates, No, 7, 2015
- OCDE - « Les indicateurs de l'intégration des immigrés 2015 », août 2015
- Mahrez Okba, « Les réfugiés en France : des travailleurs étrangers (presque) comme les autres ? » Dares analyses, août 2018
- Martin Roussel, « Le logement des réfugiés les premières années en France » - Infos migrations - Numéro 87 - octobre 2016 - ministère de l'Intérieur.
- Frédéric Salin – Mission de recherche sur l'intégration professionnelle des réfugiés– Septembre 2020
- Aurélien Taché – Rapport « Pour une politique ambitieuse d'intégration des étrangers arrivant en France » – février 2018
- Matthieu Tardis, « Une autre histoire de la « crise des réfugiés », la réinstallation dans les petites villes et zones rurales de France - Etudes de l'Ifri, Ifri, juillet 2019

7.2 Acronymes

AAP	Appel à projet
AFPA	Agence pour la Formation Professionnelle des Adultes
ARS	Agence Régionale de Santé
CADA	Centre d'accueil de demandeurs d'asile
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CAES	Centre d'Accueil et d'Examen des Situations administratives
CAZPAIR	Conférence Administrative Zonale pour l'Asile l'Immigration et la Relocalisation
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CIR	Contrat d'Intégration Républicaine
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPH	Centre Provisoire d'Hébergement
DARES	Direction de l'Animation de la recherche, des Études et des Statistiques
DIAIR	Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés
DGEFP	Délégation générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle
DGEF	Direction générale des étrangers en France
DNA	Dispositif National d'Accueil
DRJSCS	Direction Régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale
DRIHL	Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
DREETS	Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités
GIP-HIS	Groupement d'Intérêt Public – Habitat et Interventions Sociales
GUDA	Guichet Unique pour Demandeurs d'Asile
HUDA	Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile
IPR	Intégration professionnelle des réfugiés
OFII	Office Français de l'Immigration de l'Intégration
OPCO	Opérateurs de Compétences
PIAL	Parcours d'Intégration par l'Apprentissage de la Langue
PIC	Plan d'investissement dans les compétences
SPE	Service Public de l'Emploi
SRADAR	Schéma Régional d'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés

7.3 Récits de parcours de réfugiés

7.3.1 Récit n°1 - Une recherche de formation ou d'emploi à court terme qui ne parvient pas à se concrétiser

Entretien n° 1
Ce jeune réfugié de 24 ans, originaire du Sahara occidental, a recherché par divers moyens une solution lui permettant de se former rapidement, ou d'être directement employé, au détriment de formations plus longues. Son projet professionnel s'oriente plutôt vers du court terme dans un premier temps, pour pouvoir à plus long terme poursuivre ses études, commencées avant d'arriver en France. Pour autant, il est confronté à de nombreuses impasses et n'est pas parvenu (à date de l'entretien) à trouver une opportunité d'embauche.

Cet homme de 24 ans est arrivé en France en octobre 2019, à Paris. Sa demande d'asile a été orientée à Cergy 95.
Il comprenait un peu le français en arrivant, langue apprise à l'école mais pas ou peu parlée. Il a été scolarisé jusqu'au bac puis a réalisé une année et demie **d'étude de droit à Agadir** en parallèle d'une formation d'électricité afin d'assurer un travail alimentaire pendant son cursus (il a ainsi travaillé 6 mois). Il y met un terme pour entrer en France.

Il n'a pas de relations préalables lorsqu'il arrive en France. Il n'a pas non plus d'hébergement proposé dans le DNA. Il a commencé par être hébergé et nourrit deux mois par un homme qui l'a fait travailler gratuitement dans un taxi phone à Gennevilliers 92. Il a ensuite trouvé à se loger chez un marchand de sommeil à Mantes la Jolie 78 (il touche alors l'ADA) pour 6 mois.
En février 2020, il a obtenu son statut de BPI, et a pu toucher l'ADA pendant encore 2 mois. Il a trouvé un hébergement gratuit chez une connaissance rencontrée à Mantes, dans l'Eure, à Vernon, et y est resté jusqu'en juillet 2020.

Dès le mois de mars 2020, il s'est inscrit à la Mission Locale de Cergy, mais il n'y a **pas eu de véritable avancée pour son insertion,** du fait qu'il ne parlait pas suffisamment français.
Il finit par être orienté vers la Smart académie où il débute une formation FLE en septembre jusqu'en décembre 2020. Pendant cette période, il a à nouveau enchainé les hébergements précaires chez des marches de sommeil, jusqu'à avoir trouvé une sous location à Asnières avec son cousin (également réfugié, arrivé un an après lui).

Depuis qu'il n'a plus l'ADA, il se débrouille en faisant des petits boulots au noir sur lesquels il reste vague.

En sortant de la smart académie, il **ne parvient pas à trouver de formation électricité**, le timing n'est pas bon avec les entrées proposées. Il **voudrait une formation courte**. Il trouve l'accompagnement très insuffisant à la Mission Locale et ne souhaite pas entrer dans le dispositif garantie jeune qui le contraindrait trop au regard de son projet qui est de faire un CAP. C'est donc via une agence d'intérim qu'il trouve une opportunité. Il lui faut néanmoins une habilitation et un diplôme pour exercer.

Il **réalise à partir d'avril 2021 une formation non diplômante d'électricité** pour 1 mois et demi. Depuis qu'il a terminé fin mai, **aucune opportunité d'embauche** ne s'est présentée. Il sollicite l'agence (mais rien) et postule sur les annonces en ligne depuis 2 semaines (pas de retour non plus).
Son plan est de travailler au moins 4 mois pour toucher l'ARE et pouvoir entamer une formation continue courte de 6 à 8 mois ensuite. Il ne souhaite pas faire d'alternance (trop long selon lui, et il trouve que c'est difficile à trouver). Il a déjà ciblé la formation auprès d'un OF qui propose ce genre de formation continue (CAP ELEEC).

Néanmoins, l'électricité n'est pas une fin en soi dans son projet. **Il garde bien en tête une reprise d'étude**, même si c'est dans une autre discipline universitaire que le droit. Il semble toutefois peu au courant du fonctionnement du système de l'enseignement supérieur en France, des opportunités d'aide et des parcours possible pour une reprise d'étude pour les réfugiés.

7.3.2 Récit n°2 – Un accompagnement quasi-inexistant qui ne permet pas de prendre en considération la situation de handicap

Entretien n° 2
Cet homme de 25 ans est arrivé en France avec une première expérience professionnelle en boulangerie. Malheureusement, une blessure à la main ne lui permet pas de poursuivre vers ce métier, et il décide de se réorienter. Il n'a bénéficié d'aucun accompagnement lui permettant de prendre en compte cette situation, afin d'adapter son projet professionnel, et d'éventuellement bénéficier d'aides adaptées.

Originaire du Tibet, est arrivé en France, dans le 95, en septembre 2020. Arrivé seul, il a tout de même rejoint un ami tibétain (26 ans) installé ici depuis plusieurs années avec ses parents (réfugiés aussi) à Sannois dans 95. Il est hébergé depuis le début chez ces gens à titre gratuit. Il obtient rapidement son statut de réfugié, en décembre 2020.

Débutant complet en Français, il rentre dès sa demande d'asile à Smart académie où il réalise 2x3 mois de formation entre septembre 2020 et juin 2021, pour atteindre aujourd'hui le niveau B1. Il a signé le CIR mais a été dispensé de cours de Français.

Il a quitté le Tibet avec sa famille à 6 ans pour aller s'installer en Inde. Il a été scolarisé jusqu'à l'âge de 12 ans puis a réalisé **une formation boulangerie/pâtisserie durant 2 ans.** Il a travaillé en tant que boulanger pendant 3 ans puis une année en tant que vendeur dans un magasin de chaussures de New Dehli.

En France**, il tente de reprendre la boulangerie mais une blessure à la main l'empêche de porter des charge lourde** et les établissements dans lesquels il s'est présenté lui ont indiqué qu'il ne pourrait pas travailler en boulangerie avec un tel handicap.

A l'issue de sa formation FLE, il est donc entré **en stage dans un magasin de vêtement et de sport** à Argenteuil pour quelques semaines **où il pourrait potentiellement décrocher un emploi** si son stage se passe bien. Il a trouvé ce stage tout seul en se rendant sur place spontanément. En attendant il touche le RSA et est inscrit à Pôle emploi.

Il peut rester hébergé dans la famille pour le moment mais il aimerait beaucoup trouver son logement. Il en a fait la demande à la mairie de Saint Gratien où les bailleurs sont jugés plus ouverts par son entourage, mais il lui faut un emploi lui a-t-on rétorqué. Il a fait une DLS dans 4 communes du 95 et Paris.

7.3.3 Récit n°3 - Une vie en Ile-de-France rattachée à plusieurs départements

Entretien n° 3
Cette femme tibétaine de 22 ans organise sa vie entre Paris (hébergement, vie sociale), le val d'Oise (domiciliation et action sociale, formation linguistique) et la Seine-Saint-Denis (parcours d'insertion professionnelle).

Elle est arrivée en France en octobre 2019, où elle a retrouvé deux amies tibétaines, également établies en tant que réfugiées depuis 5 ans dans la capitale, où elles travaillent dans des salons d'esthétique. Elles partagent une chambre individuelle d'une résidence sociale du 13ème arrondissement.

Avant la France, elle a vécu un an en Inde. Originaire du Tibet, elle n'a jamais été scolarisée, et travaillait dans les champs avec sa famille.

Sa demande d'asile d'abord déposée à Paris est transférée à Cergy. Désormais, toutes ses démarches administratives mais aussi son inscription à un dispositif d'insertion tel que la Smart académie (Hub de la réussite) se trouvent dans le Val d'Oise, malgré ses attaches parisiennes.

Une fois le statut reconnu de BPI en juin 2020 et après 6 mois de cours intensifs de français, elle se voit tout de même prescrire 200h de FLE par l'OFII. En parallèle de ces cours qu'elle suit le samedi et dans le but de devenir caissière de supermarché, elle s'est engagée dans le dispositif régional « avenir jeune ». Celui-ci lui donne accès à un contrat de formation rémunérée pour 6 mois, encadré par une association à Montreuil (93). En plus d'une remise à niveau dans les matières générales (maths, Français, Anglais) elle expérimente des mises en situation professionnelles (préparation à l'entretien, sensibilisation aux codes professionnels français, etc.) dont deux stages qu'elle réalise auprès d'un supermarché, en vue d'une possible embauche.

7.3.4 Récit n°4 – Choix de poursuivre une formation plutôt que de se diriger vers l'emploi

Entretien n° 4
A l'inverse de nombre de réfugiés, cette femme de 25 ans, originaire de Centrafrique, ***ne souhaite pas travailler pour l'instant****. Elle préfèrerait poursuivre sa formation, pour devenir secrétaire médicale. Ce choix n'est pas sans conséquence : même si la formation qu'elle suit actuellement lui donne accès à une rémunération, ayant acquis le statut de réfugiée, elle doit à court terme quitter son hébergement, et un emploi faciliterait la recherche d'un nouveau logement.*

Cette jeune femme arrive en France en 2019. Les 5 premiers jours, elle est en salle de détention à l'aéroport, et elle a 8 jours pour faire ses démarches de demande d'asile. Elle se rend alors à la Préfecture et fait sa demande d'asile.

Pendant deux mois, elle n'a pas de logement malgré ses appels au 115. C'est lors du premier confinement (en mars 2020) que l'OFII lui a trouvé un foyer, qu'elle juge invivable. Elle est également accompagnée par une assistante sociale qui l'aide dans ses démarches et l'oriente.

Au bout d'un an, elle a un entretien à l'OFPRA, et reçoit 3 mois après une réponse positive. Elle obtient ainsi son statut de réfugiée le 1er avril 2021.

Elle ne se souvient pas avoir signé le CIR et déclare ne pas avoir été convoquée à ce sujet. Elle n'a pas non plus réalisé de formation en langue auprès de l'OFII mais elle parle français couramment.

Elle est accompagnée par la Mission Locale, qui l'oriente vers un chantier d'insertion, qu'elle n'a pas apprécié. Avant d'arriver en France, elle avait étudié jusqu'en terminale et avait arrêté ses études en 2013 à cause de la guerre. Elle rêvait de devenir assistante de direction.

En France, elle **souhaite poursuivre ses études afin de pouvoir devenir secrétaire médicale. Elle ne souhaite donc pas travailler pour immédiatement**. A la date de l'entretien, **elle est en formation de 8 mois,** dans le cadre du PEE (Parcours d'Entrée en Emploi) qui devrait lui permettre de déterminer son projet professionnel. Cette formation est rémunérée mais ne peut être cumulée avec le RSA.

Le logement constitue pour elle une préoccupation de taille. Elle vit dans un loyer qu'elle estime « dangereux toute seule » et elle doit le libérer dans trois mois car elle a obtenu le statut réfugié.

7.3.5 Récit n°5 – Un transfert vers une autre région qui n'accompagne pas sur l'hébergement

Entretien n° 5
Au regard des difficultés en matière d'hébergement, ce réfugié de 23 ans qui ***avait été transféré en Bretagne, a préféré revenir en Ile-de-France.*** *Tout au long de son parcours en France, l'absence de solutions d'hébergement l'a contraint à dormir à la rue ou dans des lieux non adaptés selon lui. Le manque d'accompagnement sur cette thématique n'a alors pas favorisé le transfert durable en Bretagne, et constitue encore aujourd'hui sa principale problématique.*

Il arrive en France en juin 2016, à l'âge de 18 ans, et obtient son statut de réfugié en janvier 2017 en Bretagne. Entre ces deux dates, il se trouve dans une situation de **précarité en matière d'hébergement** : il passe d'abord deux mois à la rue à Paris, puis dans le 77 ; il est **ensuite transféré par l'OFII vers la Bretagne.**

Au bout d'un mois en Bretagne, il obtient le statut de réfugié, puis début une formation. Pendant cette période, il **n'est toujours pas logé et dort dans sa voiture**. Il reste deux ans dans cette région puis décide de retourner en Ile-de-France.
« En France, ils logent les familles, mais pas hommes seuls ».

Il **repart donc en direction de Paris et vend sa voiture. Il se retrouve une nouvelle fois à la rue** (Porte de la Chapelle), même s'il appelle parfois le 115. Il se dirige ensuite vers un squat à Saint Denis.

En parallèle, **il trouve un travail en intérim,** en tant que manœuvre dans le bâtiment. Cette solution ne permet pas de garantir des revenus fixes : il gagne certains mois 2 400 euros, et d'autres mois 500 euros. Il ne touche rien du RSA non plus, n'ayant pas encore 25 ans.

Au démarrage de la crise sanitaire et du premier confinement, au squat de Saint Denis, il reçoit une amende de 350 euros, qu'il refuse de payer. Il s'oriente vers la Mission Locale. **Il trouve ensuite un foyer** en décembre 2020 qui est pour lui « *comme une prison » : « Tout le monde habite dans le foyer il est fou – des personnes ont été en prison puis en foyer, c'est pas la même chose ».*

En juillet 2020, il se retrouve à nouveau à la rue, à Cergy Pontoise.

7.3.6 Récit n°6 - L'ambition initiale a dû être abandonnée au profit d'un projet plus réaliste

Entretien n° 6
Cette jeune femme souhaitait initialement faire des études médicales pour devenir kinésithérapeute. Elle pensait pouvoir continuer vers cette voie en France, mais à son arrivée, et à partir de l'accompagnement qu'elle reçoit (entre autres par la Mission Locale), elle a compris que ce projet serait difficile à mettre en œuvre dans un premier temps, et s'est réorientée vers une autre formation.

Originaire du Tibet, cette jeune femme est allée à l'école du village jusqu'à ses 15 ans. Elle s'est ensuite rendue en Inde où elle a continué ses études jusqu'en terminale puis a fait une formation de yoga certifiée, à la suite de quoi elle a travaillé dans ce domaine pendant 3 mois.

Elle souhaitait faire des études de kinésithérapeute mais sa mère lui a demandé de venir en France dans le cadre d'un rapprochement familial. Elle a accepté, en pensant qu'elle pourrait faire ces études en France.

Elle est arrivée en France en mars 2020. L'obtention du statut se fait rapidement (au bout de 4 mois). La présence de sa mère en France, également réfugiée, depuis 2013 a selon elle facilité cette démarche. Sa petite sœur est aussi au lycée en France. Quant à son petit frère, en revanche, il est au Tibet avec sa grand-mère.

Les premiers temps, elle a été hébergée avec sa mère dans un foyer jugé trop petit. Sa mère avait fait la demande d'un logement depuis longtemps. Elles ont finalement obtenu un logement : un studio de 29 m2 pour trois personnes (elle, sa mère et sa sœur).

En France, elle s'est rapprochée de la Mission Locale : sa conseillère lui a donné des informations sur les études en kinésithérapie, et **elle a compris que les études médicales étaient chères, et difficilement envisageables à court term**e. Elle a fait une formation de 6 mois pour découvrir son projet professionnel, ainsi que des stages (avec l'appui de sa conseillère Mission Locale). Elle s'est rendu compte qu'elle travaillait bien auprès des personnes âgées, et **s'est orientée vers le métier d'assistante de vie aux familles**. A date de l'entretien, elle s'était inscrite et était entrée en formation d'ADVF- Assistante de Vie aux Familles.

7.3.7 Récit n°7 – Des choix restreints en matière d'insertion professionnelle

Entretien n° 7
***Les possibilités en matière d'emploi sont limitées** pour ce réfugié de 23 ans. Ayant une maîtrise du français faible, et des problèmes de santé, les options qui lui sont proposées par la Mission Locale sont très restreintes, et ne correspondent pas à ce qu'il souhaiterait faire. Pour autant, il n'a pas d'autres choix que de trouver un travail s'il veut pouvoir déménager de son logement actuel.*

Ce jeune homme arrive en France, seul, en juin 2018. Fils unique, sa mère est restée au Bangladesh et son père est décédé. Il a étudié au Bangladesh jusqu'à ses 12 ans, et n'a jamais travaillé là-bas : il souhaitait étudier pour entrer dans la police.

Il obtient le statut de réfugié au bout d'un an et 6 mois, soit en novembre 2020. Il passe ensuite la formation civique (de 4 jours) de l'OFII, mais ne se souvient pas avoir signé le CIR.

Il suit également les cours de langue de l'OFII, ainsi qu'une formation FLE auprès d'un organisme de formation du Val d'Oise.

Pendant environ 2 ans, il habite dans un foyer, mais doit finalement partir. Il habite ensuite en Seine-Saint-Denis en colocation avec une autre personne. Pour lui, cette colocation est difficile.

Il a été à Pôle Emploi pour trouver du travail, qui l'a ensuite orienté vers la Mission Locale. **La recherche d'un emploi s'avère compliqué** : sa conseillère lui propose des emplois en restauration mais **il ne souhaite pas travailler dans ce secteur. Pourtant, selon sa conseillère, les options sont limitées** : son niveau de langue n'est pas suffisant (il ne comprend « pas très bien » le français) et a des problèmes de santé.

Le besoin de travailler se fait de plus en plus urgent pour lui d'autant que cela lui faciliterait ensuite **la recherche d'un autre logement**. Il voudrait également poursuivre des cours de français et passer un test de français.

7.3.8 Récit n°8 – Désaccord entre le conseiller emploi et le réfugié sur l'orientation professionnelle

Entretien n° 8
L'orientation effectuée par la Mission Locale pour ce jeune réfugié ne correspond pas à ses souhaits. Son retour témoigne d'une incompréhension entre le réfugié et ses ambitions professionnelles d'un côté ; et les choix de la Mission Locale d'un autre côté, qui répondent souvent à la prise en compte de diverses variables, parfois invisibles aux yeux du réfugié.

Réfugié de 25 ans, il vient de Guinée. Il a quitté l'école en seconde, puis a ensuite travaillé pendant deux ou trois années auprès de sa mère, dans leur entreprise familiale (un supermarché).

Il arrive en France en 2018, seul. Il parle déjà très bien le français à ce moment-là. Il est logé dans un centre d'hébergement. Il obtient son statut de réfugié en novembre 2020.

Il est accompagné par la Mission Locale, qui l'oriente vers un chantier d'insertion. Il intègre ce chantier d'insertion, sur les métiers de l'espace vert, dans le cadre d'un contrat de 6 mois.

Il est **déçu de cette orientation qui ne correspond pas à son souhait**. Il souhaite faire de l'électricité, d'autant qu'il dispose déjà d'une expérience dans ce domaine. Mais le chantier d'insertion ne propose pas ce métier. Il reste dans le même chantier d'insertion et est orienté vers les métiers du bâtiment mais il fait du carrelage. Le jeune homme ne comprend pas pourquoi il ne peut pas s'orienter vers le métier d'électricien.

7.3.9 Récit n°9 – La situation familiale affecte le parcours professionnel

Entretien n° 9
Le parcours de cette femme réfugiée de 26 ans, mariée et mère de famille, est fortement lié à sa situation familiale. Elle fait des stages et cherche du travail mais elle est contrainte de mettre ces projets professionnels en pause pendant sa grossesse (elle attend son quatrième enfant). Elle souhaite désormais rechercher du travail, à condition de trouver une solution de garde pour ses enfants.

Elle est arrivée en France en mai 2018, avec son mari et ses deux enfants. Elle est originaire de Syrie, où elle a eu son brevet, puis a dû arrêter les études lorsque la guerre a commencé.

A son arrivée, elle ne parle pas français. Elle obtient le statut de réfugié politique après 4 ou 5 mois et signe le CIR.

Elle et sa famille sont accompagnés par un groupe protestant, qui les aide dans leurs démarches : administratives, carte vitale, etc. Grâce à cette structure, ils ont obtenu un logement, plus précisément une maison dans le Val d'Oise (propriété du CPCV). Ils sont à la date de l'entretien toujours dans ce logement où ils payent loyer et factures.

Son mari a suivi des formations en français puis a trouvé du travail dans une entreprise pour installer des caméras de sécurité. N'étant pas d'accord sur le sujet des heures supplémentaires non payées, il a décidé de partir au bout d'un an, et se retrouve au chômage.

De son côté, elle apprend également le français en formation. Elle a notamment suivi les cours en langue de l'OFII à Sarcelles (100h) qui lui ont permis de progresser et d'obtenir le niveau A1 pour parler. Désormais elle estime « plutôt bien » parler le français, et tout comprendre.

Une de ses amies lui a ensuite conseillé d'aller à la Mission Locale. **Elle a construit son projet professionnel avec sa conseillère Mission Locale et l'a validé à partir de plusieurs stages**, pour devenir ATSEM (Agent territorial spécialisé des écoles maternelles). Elle avait aussi envisagé de devenir coiffeuse, métier qu'elle exerçait avant de venir en France, mais ce projet s'est avéré peu envisageable pour diverses raisons : elle a exercé ce métier en Syrie il y a longtemps, elle n'a pas de diplôme et de plus une amie lui explique que portant le voile elle ne trouvera pas de travail dans un salon de coiffure.

Cette orientation vers le métier d'ATSEM est interrompue car elle est enceinte et le trajet jusqu'au centre de formation à Paris est trop difficile. Elle souhaiterait poursuivre ce projet professionnel mais elle doit aussi concilier sa vie familiale : ce couple a quatre enfants dont un nouveau-né et trois enfants scolarisés en maternelle. A la date de l'entretien, elle travaille à la maison.

Elle aurait besoin d'une place en crèche, et a effectué une demande auprès de la mairie dans ce sens. Pour elle, il est important de travailler et monter en compétences. Elle estime avoir beaucoup appris dans le cadre de ses stages *« apprendre plus la langue français, tous les jours on parle français dans la classe »*.
Elle souhaite donc trouver un travail et recherche un emploi pour le métier d'ATSEM. Si elle ne trouve pas, elle envisage de passer le diplôme d'auxiliaire de vie pour les personnes âgées.

7.3.10 Récit n°10 – Vers une intégration durable

Entretien n° 10
Homme réfugié de 29 ans, il souhaite à tout prix travailler. Pour autant, son conseiller en insertion professionnelle l'accompagne dans une démarche d'insertion plus durable.

Arrivé en décembre 2017 en France, il attend plusieurs années avant d'obtenir le statut de réfugié, en novembre 2020. Il vit deux années à Paris au cours desquelles il prend des cours de français auprès d'une association. L'OFII lui fait ensuite passer un test, et il est dispensé de cours. Il a également signé le CIR. En Ethiopie, dans son pays d'origine, il a été au lycée.

Par le biais de son assistante sociale, il est envoyé à ESPERER 95, et est logé dans un HUDA de l'association, à Cergy. Il démarre ensuite une **mission de service civique de 6 mois auprès** d'une association et a été logé pendant cette période à Bezons, à Aurore.

A l'issue de ce service civique, il est à nouveau accompagné par la plateforme ESPERER 95, qui lui donne par ailleurs droit à la rémunération des stagiaires du PIC de moins de 30 ans. Il est suivi par un conseiller en insertion professionnelle qui l'accompagne dans l'ensemble de ses démarches.
A titre d'exemple, ce conseiller est intervenu en appui pour lui trouver un nouveau forfait de téléphone, pour renouveler son pass navigo, etc.

Ce qui est certain, c'est qu**'il souhaite trouver un emploi :** *« Je préfère travailler, pas rester chez moi ».*
Il a notamment fait part de différentes offres d'emploi repérées sur le site de Pôle Emploi à son conseiller : conseiller relation client à distance, un travail dans un magasin à Cergy.
Le rôle de son conseiller a alors été de lui faire comprendre qu'il est **encore trop tôt pour envisager ce type d'emploi (**dans lesquels il faut communiquer et avoir une certaine aisance à l'oral en français).

C'est pour cette raison qu'il **devrait intégrer prochainement le dispositif « formation pallier » qui va lui permettre de découvrir les métiers du bâtiment et poursuivre sa formation linguistique au sein d'une agence d'intérim**. Cette formation devrait durer moins de 6 mois avec une possibilité d'embauche à la sortie.

7.3.11 Récit n°11 – Le suivi à une maille territoriale a créé plusieurs ruptures dans l'accompagnement

Entretien n° 11
En France depuis 5 ans, ce réfugié a déménagé à plusieurs reprises et changé de régions. Pour autant, l'accompagnement et le suivi administratif n'ont pas suivi ces changements.

Homme réfugié de 35 ans, et ayant vécu en Iran, il a d'abord vécu à Marseille 5 ans à son arrivée en France.

A Marseille, il a suivi une formation dans le bâtiment. Il était inscrit à Pôle emploi. Il a quitté Marseille car il a rencontré un problème dans son logement et il est venu à Paris où il a été suivi par un conseiller Pôle emploi qu'il a rencontré deux fois et à qui il a parlé au téléphone une fois (en raison de la crise sanitaire).

A Paris, il a été domicilié par Aurore et accompagné dans ses démarches d'aide au logement. Il a été logé au CAES « La Patinoire » (Espérer 95) à Cergy.
En avril 2021 il a commencé l'accompagnement avec la plateforme i-Pro.
En parallèle, il continue à être accompagné par un travailleur social de Aurore sur les questions de logement. Cette personne lui permet d'obtenir un logement à Lille.

Arrivé **à Lille, il n'a pas trouvé de travail et n'a pas été accompagné**. Il a choisi de revenir en Ile-de-France : il rendra son logement à Lille le 2 août et il est en ce moment logé chez un ami.

Il ne souhaite pas suivre des cours de français car « dans le travail, je peux apprendre ». Il souhaite travailler soit dans le bâtiment car il a une expérience acquise en Iran, et il a suivi une formation à Marseille (pose de revêtement, carrelage), soit dans la restauration qui est un domaine qu'il apprécie et pour lequel il a de l'expérience (restauration rapide).

Sayed a rencontré des **difficultés administratives en raison de ses changements d'adresse** : par exemple il avait deux dossiers à Pôle emploi et ses aides ont été bloquées lors de son changement d'adresse de Marseille à Paris jusqu'à ce qu'il puisse fournir des preuves de son identité, entrainant un retard de paiement de 2100 euros.

Son projet aujourd'hui est de travailler, soit dans le bâtiment soit dans la restauration (il considère aussi les espaces verts) afin d'avoir un contrat de travail et pouvoir trouver un logement en région parisienne.

7.3.12 Récit n°12 - L'accompagnement de la Mission Locale a permis de trouver un contrat d'apprentissage

Entretien n°12
La Mission Locale qui accompagne un jeune homme réfugié a joué un rôle essentiel dans son parcours, et devrait lui permettre de se former en apprentissage au CAP Boulanger.

A date de l'entretien, le jeune homme de 22 ans vit dans un logement du CPCV. Il est heureux de sa situation : il a un logement, et devrait intégrer en septembre une formation en tant qu'apprenti boulanger. Il a tout de même une difficulté en matière de ressources financières : *« pour l'instant mon*

problème, allocations. Je ne reçois rien. Là où je vis il y a des Guinéens et des Maliens, ils me donnent un peu de temps en temps. » les seules autres ressources mentionnées sont les tickets « chèque mobilité » donnés par la ML et la réduction sur sa carte Navigo.

Il est arrivé en France, à la gare de Bercy, en février 2020 par avion, en provenance de Guinée. Il a rencontré une personne originaire du même pays qui l'a hébergé plusieurs jours et l'a aidé dans ses démarches : « *c'est comme mon tuteur aujourd'hui. Il m'a donné le numéro pour appeler la préfecture pour demande d'asile. J'ai appelé et ils m'ont donné un rendez-vous.* ». Il a réalisé sa demande d'asile le en février 2020.

Il a rencontré des difficultés pour trouver un hébergement : « *j'ai dit à l'OFII que pas d'hébergement, ils m'ont dit d'appeler 115. Compliqué de trouver un logement, j'appelais 115 tous les jours vers 6H du matin à Châtelet, jamais de place.* ». Un mois et demi après son arrivée, il a entendu parler de places disponibles à la Cité et s'y est rendu. Là-bas, il a été transféré et hébergé à Porte de la Chapelle par France Terre d'Asile. Il a ensuite été hébergé à Simply, puis dans son logement actuel à Sarcelles.

La procédure de demande d'asile s'est passée normalement selon lui. Cependant, en octobre 2020, sa demande a été rejetée. France Terre d'Asile l'a aidé dans sa démarche, et il a alors fait un recours à la CNDA. En février, il a obtenu son statut de réfugié.
Pendant cette période, il déclare ne pas avoir travaillé *(« parce que pas autorisé* »).

Dès l'obtention de son statut, il s'est inscrit à la Mission Locale, sur les conseils d'un ami qui a été lui-même accompagné par un conseiller ML. Son accompagnement a réellement débuté en mai (du fait de papiers manquants). Il a réalisé une formation sur la mise en forme d'un CV, des exercices sur des entretiens d'embauche.
La Mission Locale l'a accompagné dans son projet professionnel de Boulanger (pour lequel il avait déjà une expérience). Elle l'a notamment aidé à trouver une formation de CAP Boulanger en apprentissage à proximité et à postuler sur internet. Il a cherché une entreprise, bien que cela ait été compliqué selon lui : « *je sortais de 7H à 10h dans toutes les boulangeries. L'école m'a donné des adresses*. »

Il a trouvé une entreprise qui a accepté de l'embaucher en apprentissage, et devrait prochainement signer le contrat.

A ce jour, il est en attente vis-à-vis de ses démarches administratives *(« demande de RSA, mais pas encore*. ») et d'hébergement : « *j'ai parlé avec Mission locale, on va prendre un temps pour voir comment elle peut m'aide à avoir un logement à mon nom. Pour être quelqu'un de responsable, chez soi. Dans centre, on est contrôlé pour vérifier qu'on héberge pas quelqu'un.* »
La question des ressources financières et du logement sont aujourd'hui ses principales inquiétudes.

7.3.13 Récit n°13 - Difficultés liées à la maîtrise de la langue, l'hébergement et les ressources financières

Entretien n° 13
Ce jeune homme a un parcours qui témoigne des difficultés que peuvent rencontrer les réfugiés : difficultés à trouver un hébergement, manque de ressources financières, barrière de la langue. Il a cependant réussi à trouver une entreprise dans le secteur du bâtiment, et passe actuellement le permis.

Ce jeune homme de 22 ans, originaire du Pakistan, est arrivé en France en 2018. Il a été hébergé par un ami dans le 93, originaire comme lui du Pakistan, pendant 8 mois. Cette personne l'a accompagné dans les démarches de demande d'asile.

Il a fait sa demande d'asile à Cergy Préfecture : « *j'avais un numéro, j'ai appelé pour un rendez-vous pour demande d'asile. J'ai dit j'habite 93, ils m'ont dit on a de la place dans 95, j'ai dit aucun problème.* »

La demande d'asile a duré un an et 2 mois. Les débuts en France étaient difficiles pour lui, qui maitrisait peu le français. Il a travaillé au noir sur plusieurs chantiers durant cette période.

Au bout de plusieurs mois, il a par ailleurs fait une demande pour être hébergé. Bien qu'il fût hébergé par son ami, il devait tout de même payer un loyer, et les ressources financières qu'il touchait ne lui permettaient pas de vivre : « *C'est moi qui est allé à l'OFII. Au départ j'ai dit j'habite avec mon ami, après ils me donnaient 200 euros chaque mois. Et moi parce que chez un ami, 200, alors que si je vais là-bas, 400 euros.* ». Il a été hébergé en foyer demandeur d'asile à Montmorency.

Il a obtenu son statut de réfugié en octobre 2019, puis a été rapidement orienté vers la Mission Locale et Pôle Emploi par l'assistante sociale de son foyer. Son premier entretien avec la Mission Locale a été l'occasion de faire un point sur son projet professionnel.

La langue a constitué selon lui un frein dans son accompagnement : « *moi je ne parlais pas français, ils m'ont parlé avec anglais, ils se fâchaient un peu.* » ; « *Quand j'allais rdv, j'arrivais pas expliquer ma situation, c'était compliqué. Aujourd'hui ça va mieux, aucun problème*. »

Il a stoppé son accompagnement du fait du démarrage des cours de l'OFII (5 mois après l'obtention de son statut). Une fois les cours de l'OFII terminés, il a repris contact avec sa conseillère Mission Locale, qui lui a trouvé une entreprise de bâtiment dans laquelle il a fait 2 semaines de stage, et qui va prochainement lui faire signer un contrat.
Il a également changé de foyer jeune travailleur en décembre 2020, avec l'aide de son assistante sociale.

Les ressources financières ont été, et sont encore, sources de difficulté pour ALI, qui estime n'avoir touché que 200 euros par mois lorsqu'il a obtenu son statut. La Mission Locale lui a également versé 2 fois 300 euros en un an. Il a aussi fait une demande auprès de la CAF, et touche actuellement une aide.

Le jeune homme est également en train de passer le permis de conduire. Il y a une école de conduite à proximité de chez lui. Il a payé plusieurs heures dès qu'il avait suffisamment d'argent. Il a décidé de passer son permis car il s'agit d'un prérequis important dans le secteur du bâtiment.

Il s'estime optimiste pour l'avenir, et souhaite pouvoir monter sa propre entreprise dans le bâtiment.

7.3.14 Récit n°14 - Des difficultés d'hébergement rencontrées lors de la demande d'asile et plusieurs expériences professionnelles après l'obtention du statut

Entretien n°14
Le parcours de ce jeune homme est marqué par une période longue d'attente avant que sa demande d'asile n'aboutisse. Durant cette période, il a été confronté à de fortes difficultés pour trouver un logement, et à l'impossibilité de se former ou de travailler. Une fois le statut de réfugié obtenu, il a eu plusieurs expériences professionnelles et a pu intégrer une formation qualifiante.

Ce jeune réfugié de 26 ans et originaire de Guinée Conakry est arrivé en France en mars 2018. Il ne connaissait personne, mais parlait déjà un peu français. Il a demandé de l'aide aux personnes dans la gare, et a rencontré des personnes dans la même situation que lui qui l'ont orienté à Créteil pour trouver un hébergement. La structure qui l'a accueilli à Créteil l'a orienté vers la préfecture de Cergy. A la préfecture, il a pu faire sa demande d'asile.

Concernant l'hébergement, il est allé à Coallia (sur les conseils de la préfecture) où il a pu être domicilié, mais n'a pas été hébergé. Ousman a subi une période de plusieurs mois sans hébergement pérenne :
« J'appelais le 115. On dormait sous le pont de Créteil. Tantôt 115 ils prennent, tantôt ils ne prennent pas. […] Moi j'ai eu la procédure normale. Et m'ont donné adresse de Coallia, pour faire la domiciliation. [La préfecture] M'a expliqué comment ça va se passer. Coallia m'ont dit faut appeler 115. Je partais aussi à Créteil parce qu'il y a une asso là-bas où on prenait le petit déjeuner. Dès que je sors, je me précipite pour aller à Créteil, parce que là-bas on peut se rencontrer, se parler et prendre le petit déjeuner ensemble. Et faire lessive là-bas. Et le soir j'appelais pour logement, si j'avais OK, et si je n'avais pas je dormais sous le pont. »
A force d'appeler le 115, il a été hébergé dans plusieurs hôtels. Il continuait parallèlement à contacter l'OFII, qui a fini par lui proposer le logement dans lequel il est toujours : « *Quand 115 m'hébergeait à l'hôtel, j'allais à l'OFII me plaindre que j'ai pas de logement, et que les ressources de l'ADA ça suffisait pas. Entre temps j'ai insisté, et après ils m'ont donné le logement de là où je suis actuellement.* »

Pendant sa procédure de demande d'asile, il s'est rendu à la Mission Locale, sur les conseils d'un ami à lui. Il a rencontré une conseillère à laquelle il a expliqué son parcours, mais n'a pu être accompagné du fait de sa demande d'asile en cours : *« J'ai un ami qui m'a parlé de la Mission Locale. Je suis parti, je leur expliqué mon parcours. J'avais 23 ou 24 ans. J'ai rencontré la dame qui m'a demandé mon parcours. Ils me disaient qu'ils s'occupaient que de personnes qui ont titres de séjour, comme moi j'ai pas, dommage pour moi. Je voulais faire des formations, des cours, pour éviter que je m'ennuie dans les rues.* »

L'impossibilité de se former ou de travailler était compliquée à vivre pour lui, qui souhaitait avant tout améliorer son français. « *Parfois, y a plusieurs personnes qui arrivent et parlent pas français, et parlent qu'avec des personnes comme elles. A un moment, quand elles vont avoir le statut, elles savent pas parler, lire et écrire.* »

La Mission Locale l'a par la suite recontacté, pour lui proposer d'intégrer la Garantie Jeunes. Ce dispositif a été l'opportunité pour lui de réaliser plusieurs stages, dans des métiers différents. Il ressort beaucoup de positif de ces stages qui lui ont permis de « *s'occuper et pas ne rien faire* » et de se « *faire un bon CV avec des expériences* ». Il a reçu à l'issue de l'un de ces stages une promesse d'embauche que l'a préfecture aurait refusé.

Au bout de près de deux ans, Ousman obtient le statut de réfugié, le 24 février 2020.

Il s'est inscrit sur le site de Pôle Emploi, grâce auquel il a pu trouver son premier travail en France. Malheureusement, il a été renvoyé au bout de 3 semaines : *« j'étais inscrit sur site de Pôle Emploi, je postulais et un jour m'ont [l'entreprise] convoqué pour un entretien. Ils m'ont pris. Y a un jour, je suis arrivé en retard, j'ai cru qu'on m'a pas vu, et j'ai dit j'étais là depuis matin. Quelques jours après, j'ai reçu la lettre [de renvoi] ».*

Il a ensuite intégré une formation qualifiante d'électricien avec l'appui de sa conseillère Pôle Emploi, qui l'a inscrit. Cette dernière l'a dans un premier temps inscrit à une formation prépa compétences de l'AFPA : « *Là bas j'ai montré ma volonté d'assister à tout. On a fait le truc [formation prépa compétences]*

pendant un mois, et après m'ont envoyé à Berne Sur Oise. J'ai posé ma candidature [pour la formation en électricité] et m'ont accepté. »

En formation la semaine, il a également décidé de travailler dans la restauration le week-end : il avait obtenu un CDI dans la restauration « *histoire d'être occupé les week-ends et d'avoir un peu de sous* », mais a été renvoyé suite à un conflit avec une collègue. Il a ensuite trouvé un travail en électricité « sans CDI sans rien ». Un entretien avec une entreprise est également prévu quelques semaines après notre échange.

A ce jour, il a plusieurs préoccupations :
- Trouver un travail auprès d'une entreprise (au sujet de l'entreprise actuelle : « je fais ça en attendant »)
- Faire venir sa famille (sa femme et sa fille) en France : *« là je suis en réunification familiale, et j'attends la réponse de l'ambassade pour faire venir ma femme. Pour l'instant, je suis pas bien, parce que ma famille elle est pas en sécurité. Comme les procédures il faut les suivre, j'attends les résultats. »*
- Trouver un logement plus grand dans l'optique de la réunification familiale.

7.3.15 Récit n°15 – Un temps d'attente long avant d'être véritablement accompagnée, et le rôle majeur d'une accompagnante

Entretien n° 15
Arrivée en avril 2018, et obtenant la protection subsidiaire en juillet 2020, cette femme de 32 ans, n'est véritablement accompagnée dans sa démarche d'insertion professionnelle qu'en novembre 2020. Avant cette date, elle estime avoir eu des difficultés à joindre des interlocuteurs pouvant l'aider. En parallèle, cette personne est enceinte, et se retrouve dans une situation d'urgence, dans laquelle elle doit quitter au plus vite son hébergement, n'étant pas autorisée à y vivre avec un bébé.

Originaire de République Démocratique du Congo, elle est arrivée en France en avril 2018. Elle dépose rapidement sa demande d'asile. Ne connaissant personne en arrivant, c'est une dame congolaise rencontrée à Paris qui l'héberge une nuit à Melun puis l'oriente vers la SPADA du 77, qui l'oriente ensuite vers le 95.

Pendant presque 1 an, elle va de place d'urgence en place d'urgence, *« c'est là qu'a commencé ma vie de 115* ». Puis en février 2019 elle est orientée vers un CADA FTDA à Sarcelles. Elle obtient la protection subsidiaire en juillet 2020 et quitte le CADA 5 mois plus tard pour un foyer Adoma, petit studio de 14m² à Saint-Ouen l'Aumône.

Elle a **trois enfants au pays** (un enfant de 16 ans et deux jumeaux de 11 ans) pour lesquels elle **a commencé une procédure de réunification**. Elle a donc la pression de devoir trouver à terme un logement adapté. **Actuellement enceinte** (bien qu'elle ne cohabite pas avec le père et ne le fera pas à termes a priori) et amenée à accoucher dans le mois, **elle doit quitter au plus vite son hébergement** car il n'est pas autorisé d'y vivre avec un bébé. Cette situation la préoccupe évidemment beaucoup, n'ayant pas de solutions pour le moment.

En RDC, elle a travaillé un an à l'accueil d'un centre de santé avant de tenter la formation d'infirmière. En raison de problèmes personnels (l'ayant conduite à se réfugier en France), elle n'a pu suivre convenablement la formation et n'a pas obtenu le diplôme.

Elle n'a **été accompagnée sur aucune véritable démarche d'insertion professionnelle** avant d'être orientée par FTDA vers ACINA et son dispositif « franchir les frontières de l'accès à l'emploi » (en

novembre 2020). Elle bénéficie d'un accompagnement socio professionnel renforcé et de cours d'informatique.
Elle explique **qu'avant ACINA elle ne pouvait pas avoir de contact avec son conseiller Pôle Emploi** à Sarcelle, qu'elle estime injoignable (difficulté à prendre des rendez-vous, etc.) **Acina a permis de débloquer la situation en prenant le relais** de la communication avec le conseiller Pôle Emploi, elle n'a plus rien à gérer de ce côté-là. Facilité pour avoir les prescriptions et dossiers à jour, et **Acina assure la partie de suivi personnalisé.**

De son côté, son accompagnante au sein d'Acina considère qu'à son arrivée dans le dispositif, ***elle avait déjà bien défini son projet professionnel, à*** *la différence de nombreuses autres personnes. Elle voulait faire brancardière, dans la continuité des expériences dans le milieu médical et sa tentative pour devenir infirmière. En collaboration avec la conseillère Pôle emploi, elles ont revu ce projet car celle-ci le trouvait peu favorable à une mise en emploi rapide (c'est un métier qui recrute peu).*

Elle a donc été orientée ainsi sur une **formation d'agent de service en milieu hospitalier** en février 2020, pendant 2 mois et demi. Elle a fait un stage de 2 semaines mais n'a pas encore commencé à travailler du fait de sa grossesse. Elle a **pour objectif à termes de passer le concours d'aide-soignante**. Préoccupée par l'arrivée potentielle de ses 3 enfants adolescents et la naissance de son bébé, elle accepterait de quitter l'IDF pour faciliter son insertion.

Pour le logement, son accompagnante au sein d'Acina a fait récemment remonter à son assistant de secteur sa problématique. Elle espère qu'elle aura une orientation rapide du fait qu'elle sera bientôt avec enfant et qu'elle est diplômée d'un secteur en tension, des critères favorables dans le SIAO.

En effet, elle a **désormais un accompagnement avec trois parties prenantes que sont Acina pour l'insertion professionnelle, l'assistant de secteur pour l'accès aux droits sociaux, et Adoma pour le relogement**. L'accompagnante Acina se retrouve à faire de l'accompagnement socio-administratif, ce qui n'est pas dans ses missions mais qui n'est pas toujours bien suivi par les partenaires.

7.3.16 Récit n°16 - Insertion dans l'emploi via le programme HOPE

Entretien n° 16
Actuellement en emploi, ce réfugié de 30 ans, venu d'Erythrée, a connu une période de précarité marquée par les difficultés de logement et le manque de ressources financières. Avec le programme HOPE qu'il intègre, il finit par trouver un emploi de marbrier en CDI, qui lui permet de toucher une rémunération et d'être logé par son entreprise.

Il est arrivé en France en 2019, à Paris. Il a rapidement effectué les démarches de demande d'asile, en autonomie, auprès de la Préfecture.
A son arrivée, il s'est rendu à Porte de la Chapelle et est resté là-bas 3 mois, sans être hébergé. Pendant cette période d'attente (pour l'obtention du statut), il déclare n'avoir pas été aidé, ni accompagné. Pour se nourrir en revanche, « *c'était quelqu'un qui nous donnait pour manger. Pas d'argent, l'OFII il était pas là.* »
Il obtient son statut de réfugié au bout de 3 mois et passe rapidement sont CIR qu'il juge peu intéressant : « *c'est passé, c'est pas intéressant, je voulais juste travailler* ». Pendant ce temps, il n'est toujours pas logé et se retrouve dans un camp. L'OFII finit par lui trouver une chambre d'hôtel à Val d'Europe.

Il est accompagné parallèlement par une assistante sociale à partir du moment où il obtient son statut de réfugié. C'est cette assistante sociale qui l'oriente vers le programme HOPE. En revanche, selon lui, dès qu'il est entré dans le programme HOPE, cet accompagnement s'est arrêté.

Il apprécie cette formation longue qui lui permet notamment de faire des stages. Il est amené à faire un stage de marbrier dans une entreprise funéraire. Selon lui ce n'est pas difficile, étant donné qu'il a déjà travaillé dans le bâtiment avant d'arriver en France. Ce stage s'est bien passé selon lui.

En revanche, pendant cette formation, le trajet du centre de formation à son logement lui prend beaucoup de temps : 4H aller/ 4H retour.

A ce jour, Il a été embauché dans l'entreprise au sein de laquelle il a réalisé son stage. Il apprécie de pouvoir travailler et toucher un salaire, bien qu'il ait des difficultés à comprendre les normes en matière de rémunération en France : « *aujourd'hui, salarié, ici j'ai compris : c'est salarié, la fiche de paie c'est 1800 €, mais je touche 1200 €. On m'a expliqué, c'est le directeur qui m'a expliqué. C'est comme ça, c'est triste.* »
Au regard des difficultés en matière de logement et de transport, l'entreprise a mis à disposition des logements auprès de certains de ses salariés. Ainsi, Il a pu bénéficier d'un de ces logements, pour un loyer de 90€ par mois. Cela lui permet d'être logé à proximité de son lieu de travail, et avec sa femme et sa fille, qui l'ont également rejoint.

A ce jour, il ne sait pas véritablement comment il voit l'avenir. Il a surtout plusieurs préoccupations :
Comment effectuer le changement d'adresse : *« tous les jours la préfecture accepte pas changement d'adresse. Carte de séjour n'est pas changée ici, c'est Val d'Europe. Tous les jours, demander à internet à Préfecture, et tous les jours la Préfecture n'est pas OK. »*
Sa femme n'a pas encore obtenu le statut de réfugié.

7.3.17 Récit n°17 - Malgré une expérience professionnelle pré-migratoire, un niveau de français insuffisant pour poursuivre vers le projet ciblé

Entretien n° 17
Le niveau en français de ce réfugié constitue un obstacle majeur pour la poursuite de son projet professionnel. Malgré une formation en français, son niveau reste insuffisant pour s'inscrire dans la formation souhaitée.

Il est arrivé en France en 2018 à Paris, et ne parlait pas français. Il a plusieurs années d'expérience en tant qu'entraîneur sportif en Afghanistan mais il a perdu son dossier professionnel en Turquie.

A son arrivée, il est resté un mois avec un ami qui l'a aidé en l'hébergeant puis en l'orientant pour réaliser les formalités administratives : « *He helped me everywhere, j'étais nouveau, il m'a aidé… finger print à OFII puis métro 4 porte de la chapelle* ». Il a ensuite été au camp Porte de la Chapelle où les choses se sont passées par étape car 20 personnes étaient reçues par jour : *« I stay 20 days in the street, I was always cold »*. Ensuite il est resté environ 30 jours dans le camp puis il a été orienté vers le CPCV.

En janvier 2020, il a obtenu son titre de séjour. Il ne se souvient pas si le sujet de l'emploi ou de la formation en français ont été abordés au cours de ses échanges avec l'OFII. Il ne se souvient pas de la signature du CIR. Il a toutefois passé un test et réalisé 100h de formation en français, lorsqu'il était au CPCV. **Il a beaucoup progressé mais il n'est pas sûr que son niveau de français soit suffisant pour poursuivre son projet professionnel** c'est-à-dire intégrer une formation de coach sportif en France.

Il a été accompagné pendant une période par France Horizon. Pour autant, le manque de travailleurs sociaux n'a pas favorisé un accompagnement social de qualité : *«100 ou 150 personnes et pas beaucoup de social » ; « j'étais mieux accompagné ici [au CPCV], là-bas il y a personne qui travaille pour nous ».*

Il est ensuite entré dans un chantier d'insertion (BTP) du CPCV en septembre 2020, lors duquel il a suivi 350h de formation en français. Il est satisfait de cet emploi qui lui permet de progresser en français de poursuivre son projet professionnel. Il reçoit un accompagnement socio-professionnel de qualité au CPCV : aides avec les formalités, recherche de formation etc.
Pour autant, **la lanque reste une de ses principales difficultés** *: « je parle « 4 languages » mais français c'est très dur ».* Cette barrière constitue un des freins majeurs à la poursuite de son projet professionnel : *« Avant-hier j'ai demandé pour formation coaching, mais j'ai problème avec langue, je veux travailler un peu ici après je demande »*

L'hébergement constitue également une préoccupation majeure. Hébergé pendant un temps au CPCV, il a ensuite été hébergé à Villiers le Bel dans le 95 (en logement collectif). A ce jour, il ne sait pas comment s'y prendre pour trouver un logement : « *Je connais pas, how can I find ? In Germany we have apps, we can find directly, without any social, we send contrat de travail. J'ai demandé logement social mais pas donné encore"*

7.3.18 Récit n°18 – Rôle prépondérant d'une structure dans l'insertion et l'hébergement d'un réfugié

Entretien n° 18
Réfugié afghan, étant passé par une procédure Dublin, cet homme de 29 ans a été rapidement accompagné par une structure, qui lui a apporté des solutions en matière d'hébergement et d'insertion professionnelle. En parallèle, il a peu été accompagné sur l'apprentissage du français, malgré son souhait de s'améliorer sur ce sujet.

Cette personne, en procédure Dublin (demande d'asile en Bulgarie), est arrivée à Paris en 2018. Au départ, et pendant deux mois, il ne sait pas où dormir et se retrouve à la rue.
« Arrivé à Paris, dormir 2 mois dans tente à Jaures, arrivé neige, arrivé police nous posé dans le camp porte de la chapelle nous resté un mois nous ramené dans CPCV ».

Dès février 2018, il rentre dans une structure qui lui propose un hébergement et un travail en chantier d'insertion. Il est alors logé à Saint Prix dans une chambre avec trois personnes. Il intègre également un chantier d'insertion en bâtiment pendant 2 ans.

En parallèle, il obtient un titre de séjour en 2019, qui est renouvelé en 2020 par l'OFPRA. Il rentre alors en contact avec l'OFII de Pontoise et fait la formation civique. L'OFII l'envoie ensuite suivre la formation en français à Argenteuil. Ne pouvant pas suivre la formation du fait de son travail (en chantier d'insertion), l'OFII devait lui proposer une autre formation d'un jour par semaine. Selon lui, l'OFII n'a toujours pas envoyé un papier, et il ne peut donc suivre cette formation malgré son envie.

Le directeur adjoint de la structure qui accompagne et héberge cette personne a également précisé que celui-ci, après ses deux ans au sein du chantier d'insertion est rentré en Afghanistan *« du jour au lendemain, avant la fin du chantier ».*

A son retour en France, il souhaite retourner en chantier d'insertion auprès de cette même structure. Celle-ci lui propose alors un CDD de 3 mois (renouvelé). Il apprécie ce qu'il fait et souhaiterait se former au métier de plombier, tout en améliorant son français : « *prendre des stages une semaine travail, une semaine français ».*

Il est désormais logé, toujours par cette structure, dans un studio, seul, à Enghien les Bains. Il n'est pas satisfait de ce logement et en recherche un autre.
« Je suis pas content dans le studio, c'est trop petit, j'ai pas un lit ; pour ça je travaille ».
La structure l'accompagne également sur cet aspect pour trouver un logement HLM.

7.3.19 Récit n°19 – Rupture dans l'accompagnement à partir de 18 ans

Entretien n° 19
Mineur non accompagné, ce jeune réfugié a été accompagné et hébergé jusqu'à ses 18 ans. La majorité marque une rupture dans son accompagnement et il finit peu à peu à perdre pied (au niveau financier, et psychologique), avant d'être à nouveau accompagné par une structure.

A 16 ans, ce réfugié a quitté la Guinée, est venu vers l'Espagne, puis en France. Il est arrivé à Paris en 2018, en tant que mineur non accompagné. Avec un ami, ils se sont retrouvés à la rue pendant environ un mois : ils ne connaissaient personne et ne savaient pas vers qui se tourner.
« On peut pas savoir si il y a des structures telle pontoise, on était dehors, la situation était critique, on mangeait dans des associations, on arrive pas à gérer mentalement ».

Ils ont entendu parler de structures d'accueil dans le 95, et ont décidé ensemble de venir à Cergy, dans le service d'accueil à l'enfance. Ce jour-là, ils ont été interrogés par ce service sur leur parcours et ont été hébergés dans un hôtel à Persan pendant 6 mois. En parallèle, ils étaient accompagnés par l'aide sociale à l'enfance : « *ça s'est très bien passé, nous ont logé, nos ont aidé dans nos parcours scolaires et d'insertion et autres (objectifs) à Persan.* ». Pour autant, la période d'attente (6 mois environ) a été difficile psychologiquement, du fait de l'incertitude sur sa prise en charge, et sur la possibilité d'entrer en formation.

Ce jeune réfugié est ainsi resté 1 ou 2 ans à Cergy et est entré au lycée horticole à Persan où il a commencé une alternance en jardinier paysagiste. En parallèle, il a pu intégrer un club de foot dans lequel il a pu évoluer.

L'atteinte de la majorité constitue une rupture dans son parcours. A ses 18 ans, ne pouvant plus rester dans cet hôtel via le service d'accueil à l'enfance, il a pris un studio. Il gagnait 700 euros et devait se débrouiller seul pour payer son loyer. La pression pour parvenir à payer le loyer, et à continuer son alternance et le football, a conduit à une dépression. Il a « tout lâché » et n'arrivait plus à gérer sa situation. Il a été accompagné par des psychologues mais il ne partageait pas leurs retours. Il est entré en hôpital psychiatrique. Avec ses arrêts maladie, il a accumulé les retards de paiement, puis a fini par se retrouver à la rue.

« A XX j'ai eu la chance d'intégrer un club de foot, le président m'a dit de venir le lendemain assister à un entrainement, j'ai commencé d'évoluer avec eux plus d'une année, au final on m'a même proposé de m'entrainer avec les pro, à un certain moment, ça m'a freiné je pouvais plus partir à l'entrainement, j'ai pas trop compris, … (tout lâché, un matin) je vais mieux je refoule la négativité »

« A 18 ans et 4 mois j'ai commencé [d'être payé], à habiter seul, je pouvais plus payer, j'avais des arrêts maladie quand j'allais en psychiatrique de 3 mois, je prenais tellement d'arrêts maladie que j'arrivais plus à m'en sortir et mon bailleur il me dit il y a des retards qui s'accumulent, j'étais dehors avec les bagages, le 115 m'ont décroché, ils m'ont orienté ici. »

Il a appelé le 115 et a été redirigé vers une structure. Celle-ci a pu le loger et l'a aidé à signer un contrat d'un an en alternance pour pouvoir reprendre et terminer ses études.
Actuellement, il poursuit sa troisième année, après avoir redoublé sa première année, pour le diplôme de jardinier paysagiste.
La solution actuelle d'hébergement est temporaire : la structure d'hébergement n'a pas vocation à garder ces logements. Il sait qu'à partir de mars 2022, il devra trouver un autre hébergement.

7.3.20 Récit n°20 - Une expérience pré-migration non reconnue

Entretien n°20
La Mission Locale qui accompagne un jeune homme réfugié a joué un rôle essentiel dans son parcours, et devrait lui permettre de se former en apprentissage au CAP Boulanger.

Cet homme de 29 ans originaire du Soudan est arrivé en France en 2018. **Il est médecin généraliste de profession et avait débuté une formation en orthopédie dans son pays.**
En France pour une participer à une conférence, il dépose sa demande d'asile. Des connaissances soudanaises lui suggèrent de déposes sa demande à Cergy où ils pensent que les démarches sont plus faciles et moins longues.
Depuis son arrivée il alterne entre logement chez des personnes de sa communauté, location Air bnb, hôtel et squat**. Il n'a jamais bénéficié de structures d'hébergement**. *« J'ai appelé plusieurs fois le 115, j'ai donné mon nom mais pas de réponse. »*
Il a obtenu son récépissé en février 2020. Il a trouvé de petits emplois non déclarés dans le déménagement et le bâtiment mais il aimerait trouver un emploi légal *« tous les jours c'est les contacts ici, On n'a pas le choix. C'est pour manger, c'est pour le logement »*. Il est bénéficiaire du RSA, ce qui ne suffit pas pour trouver un logement.
Il a suivi les cours de français de l'OFII (en juin 2021) **puis des cours complémentaires** à partir de septembre 2021.
Le suivi social est quasi-inexistant : il a été domicilié à la SPADA de Cergy mais n'a pas reçu d'accompagnement : *« c'était juste pour donner le courrier mais pour accompagner non »*. Il a fait ses démarches seul ou aidé par son réseau personnel. Il a frappé à plusieurs portes mais n'a jamais été accompagné ; **il a effectué toutes les démarches seul**, avec parfois les conseils de personnes originaires du Soudan. Plusieurs freins se sont posés : d'abord son adresse de domiciliation, ensuite une erreur dans l'orthographe de son nom sur son titre de séjour, enfin sa faible maîtrise du français : *« Mais jusqu'en juin, je ne parlais pas français. Je demandais si en anglais c'était possible, la réponse c'était non »*.

Cet homme espère pouvoir reprendre sa formation médicale mais afin de pouvoir financer ses études, il doit trouver un emploi. Ses projets immédiats sont de réaliser une POEC de 3 mois dans un magasin, en espérant obtenir ensuite un contrat d'alternance. Une autre option est le déplacement *« Peut-être je vais déménager d'Ile-de-France mais là aussi je ne comprends pas la situation dans les villes, pour déménager, je ne comprends pas les possibilités pour déménager. »*