ACCUEIL - ÉCOUTE - ACCOMPAGNEMENT

POUR LES ÉQUIPES LOCALES DE MEUSE-MOSELLE

Secours Catholique Caritas France Meuse-Moselle

Révolution fraternelle depuis 80 ans

A. PRINCIPES GÉNÉRAUX

I. LA RENCONTRE ET L'ESPRIT DE L'ACCOMPAGNEMENT p.2
1.1 L'entretien : une rencontre fraternelle avant tout
1.2 La proximité en mouvement : rompre l'isolement
II. L'AIDE D'URGENCE ET L'AIDE ALIMENTAIRE p.2
2.1 Gérer l'urgence avec discernement
2.2 Des repères financiers : les différents montants d'aides
III. LA FINALITÉ DE L'AIDE p.3
3.1 Le sens de l'aide financière
3.2 Fixer les limites et la temporalité
IV. GOUVERNANCE, COMMISSION DE TERRITOIRE ET RELATIONS AVEC LE RESEAU LOCAL p.4
4.1 La commission de territoire : un espace de discernement collectif
4.2 Pas de restriction à priori sur certaines aides
4.3 Coopération et réseau local
V. ANNEXES p.4

B. SPÉCIFICITÉS POUR LES PERSONNES EXILÉES

I. POSTURE INSTITUTIONNELLE p.4

II. ANALYSE PRÉALABLE : STATUT ADMINISTRATIF ET SITUATION RÉELLE p.5

III. CADRE D'ATTRIBUTION DES AIDES : NATURE ET RESTRICTIONS p.5

IV. ACCÈS AUX DROITS ET HÉBERGEMENT : ARTICULATION ET PARTENARIATS p.6

V. CONTACTS ET ENVOIS STRATÉGIQUES p.6



A. PRINCIPES GÉNÉRAUX

I. LA RENCONTRE ET L'ESPRIT DE L'ACCOMPAGNEMENT

1.1 L'entretien : une rencontre fraternelle avant tout

Au Secours Catholique, l'essentiel réside d'abord et avant tout dans la manière dont nous établissons des relations fraternelles avec les personnes qui nous sollicitent.

- **Allumer des soleils** : en accord avec le guide national « Accueil, Ecoute, Accompagnement » (février 2024), l'accueil ne commence pas par la dimension budgétaire mais s'articule autour de la rencontre humaine. Il s'agit de changer de prisme, de veiller activement à ne pas centrer la discussion sur les seuls manques matériels ou financiers. L'entretien doit s'ouvrir et embrasser tout ce qui compose l'existence de la personne : ses joies, ses peines, ses compétences et ses talents, ses expériences vécues et ses difficultés, sa famille, ses amis, ses perspectives de vie professionnelles et citoyennes...

- **Créer la confiance dès le premier contact** : dès l'échange téléphonique initial, nous expliquons comment la rencontre va se dérouler (le nombre de bénévoles présents, le sens des questions que nous posons pour remplir le dossier d'accueil et les documents à fournir qui nous aiderons à accompagner le mieux possible). Donner dans l'entretien une place aux compétences, aux talents, aux expériences des personnes.

- **Invitation aux espaces collectifs** : prendre le temps du dialogue permet de présenter l'ensemble de la vie associative et d'inviter chaleureusement les personnes à rejoindre nos espaces collectifs, afin de passer d'une simple demande de secours à une démarche d'intégration et de partage.

1.2 La proximité en mouvement : rompre l'isolement

Les bénévoles du Secours Catholique sont invités à aller vers les personnes qui font face à des difficultés de déplacement et qui se trouvent éloignées de nos équipes locales.

- **Mobilité et suivi téléphonique** : pour rejoindre les personnes qui font face à de grandes difficultés de déplacement ou qui sont éloignées de nos structures fixes, la mobilité est indispensable. Nous encourageons le déploiement d'équipes volantes et de suivis téléphoniques réguliers.

- **Se repérer sur le territoire** : afin d'agir efficacement, la liste des communes rattachées à chaque équipe de proximité doit être clarifiée, mise à jour et largement diffusée. Toute création d'équipe nouvelle nécessite un redécoupage du territoire d'intervention des équipes limitrophes.

II. L'AIDE D'URGENCE ET L'AIDE ALIMENTAIRE

2.1 Gérer l'urgence avec discernement

Parfois, la peur de s'engager dans une relation durable ou la crainte de décevoir peuvent nous faire oublier le sens de notre action. L'urgence appelle une attention particulière, guidée par des repères partagés :

- **L'urgence mérite une vraie rencontre** : elle ne doit pas effacer le temps de l'écoute et l'évaluation de la demande. Même si l'urgence se manifeste au dernier moment, l'ouverture d'un dossier d'accueil et une évaluation restent indispensables.

- **Un soutien ponctuel** : l'aide d'urgence est par définition une aide temporaire destinée à traverser un moment difficile et ne peut être régulière ou récurrente. Elle doit couvrir les besoins fondamentaux pour une durée de 2 à 3 jours maximum.

- **Le lien avec les partenaires** : lorsqu'il s'agit d'aide alimentaire, orienter vers les associations partenaires spécialisées dans l'aide alimentaire, en s'étant rassuré que la personne pourra recevoir une réponse rapide. Cela suppose une connaissance fine du fonctionnement des structures partenaires. S'il n'y a pas de solution avec un partenaire, il est possible d'accorder une aide alimentaire.

2.2 Des repères financiers : les différents montants d'aides

La fraternité ne doit jamais se substituer à la justice. L'association se donne pour règle absolue de ne jamais accorder sous forme de secours financier ce qui est légitimement dû en justice par l'État, les collectivités ou les organismes sociaux.

Aides d'urgence :
Montant de base (personne seule) : **50 €** maximum (considéré comme adapté pour l'urgence immédiate pour un dépannage de court terme 2-3 jours).

Majoration pour personne à charge : **+ 10 €** par personne supplémentaire à charge. Exemple : pour une mère seule avec trois enfants, le repère se situe autour de **80 €**.

Aides supérieures :
Commission de proximité : aides jusqu'à **150 €** maximum (aide accordée avec au moins trois bénévoles de l'équipe locale). Dans le cadre d'un **accompagnement**, cette aide pourrait être reconduite plusieurs fois exceptionnellement.

Commission de Territoire : aides jusqu'à **300 €** maximum (aide accordée en présence de bénévoles de toutes les équipes locales du territoire selon un rythme défini par chaque territoire).

Décision de Bureau : aides au-delà de **300 €** avec avis de l'équipe locale, de celle de la commission de territoire et décision du Bureau qui peut être prise en urgence si nécessaire par trois membres du Bureau en dehors des réunions bimensuelles.

Coup de pouce MESSAGE : aides pour des montants supérieurs à **2.000 €** sur dossier complet (avec tous les justificatifs) et argumenté, constitué par l'équipe locale avec avis favorable de la commission de territoire puis du Bureau. La décision est prise à Paris par une commission nationale mensuelle.

L'exigence de la connaissance des droits : pour appliquer ce principe de subsidiarité, les bénévoles doivent impérativement connaître les droits réels et ouverts des personnes en fonction de leur situation propre (aides de la CAF, minima sociaux, dispositifs liés au logement ou à la santé).

Avant d'envisager un soutien financier, l'équipe s'assure auprès des partenaires (travailleurs sociaux, CCAS) que l'ensemble des leviers du droit commun a bien été activé.

III. LA FINALITÉ DE L'AIDE

Notre action s'inscrit dans un devoir de responsabilité et de transparence vis-à-vis de ceux qui nous soutiennent. Les donateurs attendent légitimement de l'association que nous leur disions ce que produisent réellement leurs dons (traçabilité des aides).

3.1 Le sens de l'aide financière

L'aide financière au Secours Catholique répond à une vision précise de l'accompagnement social. 11 repères ont été définis par le Secours Catholique national et peuvent être retrouvés en annexe.

Accompagner plutôt que de simplement compléter : lorsqu'une aide financière est répétée sans lien avec une démarche concrète, elle risque de perdre son sens. Nous privilégions une aide qui permette à une personne ou à une famille de sortir d'une situation temporairement difficile.

Viser la transformation de la situation : il est préférable de mobiliser une aide financière significative pour débloquer durablement une situation plutôt que de multiplier de petits montants qui ne permettent pas de débloquer une situation.

Expérimentation des avances remboursables : les bénévoles peuvent expérimenter un système d'avances financières à gérer au sein de l'équipe locale seulement dans le cadre d'un accompagnement. Sur le plan comptable, l'avance est enregistrée comme un secours et son remboursement ultérieur est qualifié de don anonyme. Pour sa mise en œuvre, l'équipe s'appuie sur l'animateur du territoire.

3.2 Fixer les limites et la temporalité

Chaque équipe locale doit être souveraine pour définir ses propres limites et la temporalité de son action. Après chaque premier rendez-vous, un temps de discernement de l'équipe est indispensable pour évaluer s'il est opportun et pertinent de proposer un accompagnement social au long cours ou si la réponse doit s'arrêter à l'aide ponctuelle.

IV. GOUVERNANCE, COMMISSION DE TERRITOIRE ET RELATIONS AVEC LE RESEAU LOCAL

4.1 La commission de territoire : un espace de discernement collectif

- **Un lieu d'entraide** : la commission de territoire est un espace de réflexion partagée et de soutien pour les bénévoles face aux situations financières complexes. La décision est prise collégialement après un temps de discussion où chacun doit avoir une liberté totale d'expression et en cas de désaccord, un vote peut permettre de trancher.

- **Gestion du budget** : les enveloppes budgétaires doivent être respectées, cependant une solidarité de territoire et de délégation peut permettre des ajustements de budget en cours d'année (système de vases communicants). En cas de doute ou d'impasse, la situation doit être arbitrée par le Bureau.

- **Suivi des secours** : la transmission des décisions de la Commission aux équipes locales est systématique via l'envoi **d'un compte-rendu** de décision par un secrétaire de séance.

4.2 Pas de restriction à priori sur certaines aides

Il n'existe pas de restriction à priori sur la nature d'une demande d'aide. Il est certain que des demandes peuvent interroger, d'autres peuvent faire l'objet d'un refus (ex : refus de payer une amende pour donner suite à un délit lié à des faits de violence). L'équipe doit faire preuve de discernement.

4.3 Coopération et réseau local

- **Clarification sur notre rôle d'accompagnement :** les partenaires institutionnels méconnaissent souvent la capacité d'accompagnement global du Secours Catholique dans la durée. Un dialogue permanent doit être instauré entre les bénévoles et les travailleurs sociaux.

- **Demandes plurimensuelles :** si un travailleur social prévoit de solliciter l'association sur plusieurs mois pour un dossier, cela n'est envisageable qu'à la condition d'une relation de confiance préexistante et d'une logique d'accompagnement partagée et dialoguée avec lui et la personne accompagnée.

- **Ancrage dans les réseaux :** les équipes locales s'impliquent activement dans les projets communs (ex : épiceries solidaires) et participent aux collectifs associatifs territoriaux. Elles connaissent la cartographie à jour des acteurs de l'aide alimentaire (**ALISOL**), en prenant soin d'appeler l'association par téléphone pour vérifier ses disponibilités avant toute réorientation.

V. ANNEXES *(sur demande à l'animateur ou à la délégation ou sur Isidor)*

- *Schéma du circuit interne et territorial*
- *Comprendre les dispositifs sociaux*
- *Dispositifs sociaux et sigles*
- *Institutions sociales 2026*
- *Guide pratique : Activité Accueil, Écoute, Accompagnement 2024*
- *Aide financière : 11 repères de l'action au Secours Catholique*

B. SPÉCIFICITÉS POUR LES PERSONNES EXILÉES

I. POSTURE INSTITUTIONNELLE

L'action du Secours Catholique-Caritas France s'inscrit fondamentalement dans un accueil inconditionnel et un accompagnement dans la durée. Face à la précarisation des personnes exilées, et dans un contexte de complexité grandissante et de restrictions progressives des droits au fil des années, nos équipes locales sont invitées à articuler leur accueil autour de la rencontre humaine avant d'aborder la dimension financière de l'aide. Les injustices et les dysfonctionnements repérés doivent être remontés au service migrants de la Délégation, en vue d'éventuelles actions de plaidoyer.

- **Priorité à la relation** : la priorité est de pouvoir nouer avec la personne une relation de confiance, d'évaluer ses compétences, de l'orienter vers des espaces collectifs ou de l'apprentissage du français en vue de contribuer à son intégration.

- **Dépannage d'urgence** : l'aide matérielle d'urgence (couvrant 2 à 3 jours de subsistance) est accordée de manière ponctuelle. Toute aide plus régulière doit s'inscrire dans une démarche active d'intégration qui est à vérifier (participation à un espace collectif, apprentissage du français, implication dans une association…) et octroyée dans le cadre d'un parcours d'accompagnement.

- **Le discernement de l'équipe** : c'est l'équipe qui peut discerner si elle est en capacité de proposer un accompagnement à long terme. Ce discernement se base sur des critères réalistes : disponibilité de l'équipe (être au moins 2 bénévoles), connaissances de base du droit des étrangers (cf. item 2), engagement de la personne dans son parcours d'intégration, lien avec des partenaires spécialisés. Si ces critères ne sont pas présents, l'équipe ne dépasse pas une aide d'urgence et oriente directement vers des partenaires compétents pour le suivi de la personne.

II. ANALYSE PRÉALABLE : STATUT ADMINISTRATIF ET SITUATION RÉELLE

Avant toute entrée dans un accompagnement, un diagnostic rigoureux de la situation administrative réelle et des conditions de vie concrètes est nécessaire pour veiller à ne pas substituer l'aide associative à ce qui est dû en droit.

- **Examen des documents et des droits ouverts** : pour comprendre sa situation administrative il est indispensable de demander à la personne les documents officiels en sa possession (attestation de demande d'asile, convocation au guichet unique ou OFII, décision de l'OFPRA ou de la CNDA, ordonnance d'OQTF …). Cela doit permettre de lui proposer le soutien le plus adapté. L'équipe vérifie systématiquement si la personne bénéficie des dispositifs de droit liés à son statut : versement de l'ADA (Allocation pour Demandeur d'Asile), domiciliation administrative effective, accès à la santé via la PUMa (Protection universelle maladie) ou l'AME (aide médicale d'Etat) et scolarisation des enfants…).

- **Langage de vérité** : les situations auxquelles les personnes exilées se trouvent confrontées sont toujours complexes, évolutives, et incertaines. L'équipe doit avoir conscience qu'elle ne pourra répondre à toutes les demandes. Il faut avoir l'humilité de le préciser aux personnes pour ne pas leur donner de faux espoirs, et ne pas leur cacher la difficulté du parcours à venir. Le langage de vérité, c'est aussi rappeler les critères (niveau de français, apprentissage des codes culturels, implication dans la vie locale…) sans lesquels aucune intégration n'est possible. Si la situation est vraiment bloquée, c'est après avoir consulté le Service Migrants de la Délégation que l'équipe peut orienter les personnes, si elles le souhaitent, vers le DPAR (Dispositif d'Aide au Retour Volontaire) mis en place par le gouvernement.

III. CADRE D'ATTRIBUTION DES AIDES : NATURE ET RESTRICTIONS

La condition de migrant engendre des barrières spécifiques (culturelles, de langue, administratives…), des frais supplémentaires majeurs pour les associations accompagnantes, des tensions psychologiques pour les bénévoles, de la disponibilité. Là aussi, le travail en partenariat est indispensable pour partager et assumer ces contraintes.

- **Aides matérielles**

Alimentaire : si des partenaires spécialisés opèrent sur le territoire (Restos du Cœur, Croix Rouge, Secours Populaire…) l'équipe doit y orienter en priorité la personne. Lors du premier rendez-vous un dépannage d'urgence peut être consenti, mais ne doit pas devenir régulier et systématique.

Autres aides matérielles (transports et mobilité, santé, scolarité,...) : ces aides ne peuvent être octroyées que pour des personnes ou des familles suivies et accompagnées (entretien individuel, espace collectif, cours de français, activités, bénévolat...) par l'équipe locale. L'association ne doit pas entrer dans une logique de guichet. L' aide aux transports doit être exceptionnelle, strictement liée à des démarches administratives indispensables (convocations en préfecture, OFPRA, rendez-vous juridiques ou médicaux...) et faire l'objet d'une vérification préalable en impliquant les partenaires.

Régulation stricte du financement des timbres fiscaux et des frais de justice
Le paiement des frais liés aux démarches de régularisation (timbres fiscaux, frais d'avocat, déplacements) ne peut être systématique mais ne concerne que les personnes accompagnées par le Secours Catholique dans le cadre de ses activités.

Condition d'antériorité : cette aide financière ne peut être octroyée que pour des personnes ou des familles suivies et accompagnées (à travers les espaces collectifs, le bénévolat...) par l'équipe locale. L'association ne doit pas entrer dans une logique de guichet.

Condition d'efficacité juridique : l'aide est strictement conditionnée à un diagnostic positif préalable (chance de régularisation), en lien avec le Service Migrants de la Délégation ou des interlocuteurs juridiques compétents, validant les démarches à engager. Priorité est donnée à la participation financière au 1er titre de séjour (le paiement des suivants pouvant s'anticiper). La réactivité dans les démarches est importante car les délais de recours ont été raccourcis.

IV. ACCÉS AUX DROITS ET HÉBERGEMENT : ARTICULATION ET PARTENARIATS

Le principe d'inconditionnalité théorique : l'accès à l'hébergement d'urgence (CHU, CHRS,115) est juridiquement ouvert aux personnes sans papiers. L'accès y est difficile. Même si la réponse est négative, il est important de solliciter le dispositif, en notant jours et heures d'appel (appui à une démarche de plaidoyer).

La subsidiarité comme règle d'or : le Secours Catholique n'a pas vocation à assurer de manière autonome des solutions d'hébergement privées (nuits d'hôtel, loyer...). L'association intervient exclusivement en dernier recours, au cas par cas et impérativement en partenariat avec les structures locales spécialisées, pour un dépannage :

- *En Meuse* : le COMADA
- *En Moselle* : le CASAM, JRS Welcome, la LDH, MIGR'ACTION.

Validation politique obligatoire : pour toute aide relative au logement concernant une personne accompagnée de longue date, un accord formel et une validation politique du Bureau, sont obligatoires avant tout engagement financier de l'équipe locale dépassant la nuit de dépannage.

V. CONTACTS ET ENVOIS STRATÉGIQUES

Cas complexes ou blocages : en cas de situation administrative manifestement injuste ou bloquée, le contact avec la préfecture est assuré exclusivement par le Délégué. Les équipes locales ne sont pas habilitées à contacter directement la Préfecture.

Document de référence complet : pour toute analyse approfondie des dispositifs juridiques et sociaux se référer aux **annexes suivantes** :
- Schémas parcours migrants
- Plaidoyer
- Lexique des mots en lien avec la migration
- Droits sociaux et étrangers - titres de séjour
- Tableau récapitulatif des droits
- Accueillir, orienter et accompagner les personnes exilées
- Le Kit «Accompagnement et accès aux droits des personnes sans papiers»

FACE AUX ENJEUX ET À LA COMPLÉXITÉ DU DROIT DES ÉTRANGERS L'ÉQUIPE DOIT SOLLICITER LES PARTENAIRES ET LE SERVICE MIGRANTS DE LA DÉLÉGATION