

L'hébergement citoyen des personnes déplacées d'Ukraine en France

Projet Safe Homes



Financé par
l'Union européenne



CROIX-ROUGE
FRANÇAISE

Table des matières

Introduction	6
Partie I : l'hébergement citoyen au cœur d'un dispositif inédit.....	10
I. Le modèle d'hébergement Ukraine : des sas d'urgence à l'hébergement chez l'habitant-e	11
II. Les nouveaux paramètres de l'hébergement citoyen dans le cadre de l'Ukraine : ses acteur-ric-e-s et ses moyens	12
A. Face à l'ampleur de la mobilisation, un besoin de redimensionner et de renforcer le pilotage des dispositifs historiques	12
B. Les enjeux de coordination d'un accueil déconcentré.....	14
C. Les acteurs associatifs de l'hébergement citoyen Ukraine : les enjeux d'une intervention nouvelle, marquée par l'urgence.....	18
D. Une "nouvelle sociologie" des hébergeur-euse-s	20
Partie II : Les enjeux et les besoins spécifiques d'une expérience d'hébergement citoyen ; le cas de l'Ukraine.....	24
I. Une mise en lien dans l'urgence des hébergeur-euse-s citoyen-ne-s et des déplacé-e-s d'Ukraine.....	25
A. Pour les hébergeuses et hébergeurs : un désir d'engagement rapide, et des attentes plus ou moins conscientes.....	25
B. Pour les hébergé-e-s : une entrée dans l'hébergement marquée par l'urgence	26
C. La rencontre et l'installation.....	26
II. Répartir les rôles, définir les responsabilités et les postures	27
A. Des relations entre hébergeur-euse-s et professionnel-le-s de l'intervention sociale à construire	27
B. Dans l'accès aux droits, un fort sentiment de responsabilité des hébergeur-euse-s	28
C. La participation financière : qui paye quoi ?	31
III. Les spécificités d'un hébergement à la maison	33
A. Des relations humaines au centre de la modalité d'hébergement.....	33
B. Les besoins de protection des personnes déplacées d'Ukraine dans l'hébergement citoyen	35
Partie III : Les enjeux d'une sortie d'hébergement citoyen à anticiper	40
I. Les limites de l'hébergement citoyen comme vecteur d'intégration	41
A. L'apprentissage du français	41
B. Le lien avec la communauté locale.....	42
C. L'accès à l'emploi	42
II. La sortie de l'hébergement citoyen et l'accès au logement	44
A. Les motifs de sortie de l'hébergement citoyen	44
B. Des options de sortie diverses, entre politiques publiques et solutions <i>ad hoc</i>	45
C. L'accès provisoire au logement par l'intermédiation locative	47
III. Après l'hébergement citoyen ; le bilan d'un engagement.....	48
Conclusion	52
Annexes	54
Annexe n°1 : Modèle de convention tripartite	55
Annexe n°2 : Schémas d'accueil départementaux.....	77
Annexe n°3 : Actes de la Journée nationale de la Croix-Rouge française sur l'hébergement citoyen - Ukraine.....	86

Glossaire

ADA : allocation pour demandeur d'asile

AHI : dispositif d'accueil, hébergement, insertion

APL : aide personnalisée au logement

APS : autorisation provisoire de séjour

ASP : agence de services et paiements

BPI : bénéficiaire de la protection internationale

CAF : caisse d'allocations familiales

CAP : chèques d'accompagnement personnalisés

CCAS : centre communal d'action sociale

CHU : centre d'hébergement d'urgence

CIC : cellule interministérielle de crise

CPAM : caisse primaire d'assurance maladie

CRIP : cellule de recueil des informations préoccupantes

CSS : complémentaire santé solidaire

DDETS : direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités

DDETSPP : Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations

DG : Direction Générale

DGCS : direction générale de la cohésion sociale

DGEF : direction générale des étrangers en France

DIAIR : délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés

DIHAL : délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement

DNA : dispositif national d'accueil

DRIHL : direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement

EHPAD : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

ETP : équivalent temps plein

EUAA : bureau européen de l'asile

FAMI : Fonds européen de l'Asile Migration Intégration

FEP : Fédération d'entraide protestante

FICR : Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge

FLE : français langue étrangère

HCR : Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés

IML : intermédiation locative

JRS : Service jésuite des réfugiés

MDPH : Maison départementale des personnes handicapées

MIPROF : Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains

MNA : mineur non accompagné

OFII : office français de l'immigration et de l'intégration

OSCE : organisation pour la sécurité et la coopération en Europe

PMI : Protection maternelle et infantile

PMR : personne à mobilité réduite

PUMa : protection universelle maladie

RGPD : règlement général sur la protection des données

SIAO : service intégré de l'accueil et de l'orientation

SPADA : structure de premier accueil des demandeurs d'asile

UE : Union européenne

UNICEF : Fonds des Nations unies pour l'enfance



Introduction

Modalité d'hébergement ancienne et principalement déployée jusqu'alors à une échelle locale par des acteurs spécialisés, l'hébergement citoyen fait l'objet d'une attention particulière de la part des pouvoirs publics depuis le début de l'année 2022. Dès les premières semaines suivant l'éclatement du conflit en Ukraine, des milliers de citoyennes et de citoyens se sont engagé-e-s, souvent pour la première fois, à accueillir les personnes déplacées du conflit. Au sein de la société civile, de nouveaux acteurs associatifs ont émergé pour soutenir l'accueil de ces familles déplacées. Des associations du secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI) ont également pris part à la mise en œuvre de cette modalité d'hébergement.

La multitude d'offres d'hébergement solidaire qui ont été formulées dans toute la France dès les premières semaines du conflit a appelé une réaction rapide de la part des pouvoirs publics pour organiser et coordonner ces initiatives citoyennes, adossées à un dispositif national d'accueil ad hoc.

Cette mobilisation inédite de la société civile a donné lieu à des concertations organisées par les pouvoirs publics et des positionnements divers de la part des acteurs associatifs du secteur.

Rapidement mobilisée dès les premières arrivées de personnes déplacées d'Ukraine, la Croix-Rouge française a déployé de nombreux dispositifs de premier accueil, d'information, d'orientation et d'hébergement d'urgence sur l'ensemble du territoire. Toutefois, s'agissant de la mise en œuvre de l'hébergement citoyen, l'association a formulé des réserves quant à cette modalité d'accueil, appelant à circonscrire son usage, en dernier ressort, en cas d'insuffisance des dispositifs d'hébergement d'urgence déployés par les pouvoirs publics et les opérateurs associatifs. Conjointement au déploiement de ses bénévoles et salarié-e-s sur le terrain, l'association s'est engagée dans un travail d'étude et de documentation sur l'hébergement citoyen via le projet européen Safe Homes.

Le projet Safe Homes en Europe

Le projet européen "Safe Homes" a été lancé par la Commission européenne au milieu de l'année 2022. Il vient compléter les orientations et recommandations émises par la Commission à destination des Etats membres de l'Union européenne, des autorités régionales et locales ainsi qu'aux acteurs de la société civile pour l'accompagnement des initiatives citoyennes d'accueil des personnes déplacées du conflit. Ces recommandations sont appuyées et illustrées par des bonnes pratiques déployées en Europe¹. De manière concomitante, le Bureau européen de l'asile (EUAA) a rassemblé, dans un guide pratique, des recommandations sur sept principes de l'hébergement citoyen : la récolte de données et la coordination, la vérification et la validation des offres, l'appariement, l'information, la contractualisation, la supervision, l'extension ou la fin de l'accueil².

Confié à la Fédération Internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR) par la Direction générale de la migration et des affaires intérieures (DG Home) de la Commission européenne et financé par le fonds européen Asile Migration Intégration (FAMI), le projet Safe Homes a pour objectif de renforcer ces bonnes pratiques. Il a été déployé, avec l'aide du Bureau européen de la Croix-Rouge, dans neuf Etats-membres de l'UE, par le biais des sociétés nationales de la Croix-Rouge française, de Belgique, irlandaise, luxembourgeoise, polonaise, hongroise, slovaque, roumaine et néerlandaise³.

Ce projet prévoit deux volets : d'une part, un volet opérationnel d'accompagnement à la mise en œuvre de l'hébergement citoyen à l'échelle nationale ; d'autre part, un volet



de recherche comprenant un état des lieux des dispositifs existants en matière d'hébergement chez les particuliers, une analyse des besoins et des points de vigilance et un partage de bonnes pratiques et de recommandations.

La mise en œuvre et l'étude de cette modalité d'accueil font l'objet de plusieurs livrables européens, à destination des gouvernements des Etats-membres : un rapport sur les enseignements tirés de l'expérience de l'hébergement citoyen, un guide pratique à destination des gouvernements et acteurs locaux pour la mise en œuvre de dispositifs d'accueil chez des particuliers, une étude de cas pour chacun des Etats participant au projet. Le programme Safe Homes a également été jalonné de rencontres et d'ateliers de partage de pratiques entre les sociétés nationales et organisés par la FICR, afin d'identifier et de mettre en commun les besoins et situations locales, les méthodologies d'analyse des résultats et les enseignements tirés.



1. Commission européenne, "Solidarity and housing: supporting Safe Homes. Considerations, key principles and practices", 14 juillet 2022

2. Bureau européen pour l'asile, "Private accommodation for displaced persons from Ukraine", Mai 2022

3. Red Cross EU Office

Safe Homes en France mise en œuvre, périmètre et méthodologie

C'est en déclinaison du volet de recherche que la Croix-Rouge française s'est engagée dans ce projet afin de mener une analyse, partager les constats à l'échelle européenne et nationale, et participer à la réflexion de la Croix-Rouge française sur cette modalité d'hébergement, qui lui était jusqu'alors peu connue.

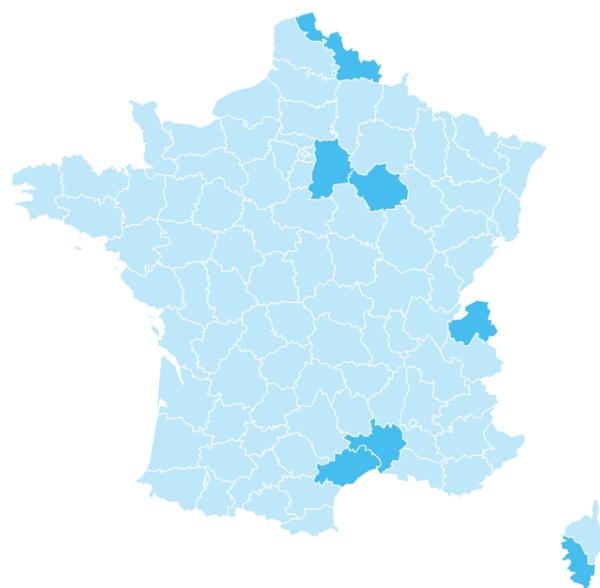
Après une revue de littérature grise, une première revue des besoins et forces en présence, une analyse plus poussée a été menée sur huit départements, correspondant aux territoires sur lesquels la Croix-Rouge française a été nommée association référente par les pouvoirs publics pour coordonner l'accueil des personnes déplacées d'Ukraine. Les départements étudiés apparaissent en bleu foncé sur la carte ci-contre. Ces informations ont été croisées avec les données collectées au niveau de l'administration centrale.

Ainsi, plus de trente entretiens semi-directifs ont été menés avec la Dihal, les services déconcentrés de l'Etat (DDETS) par la voix des responsables des pôles et unités accueil, hébergement, insertion ainsi que les fonctionnaires détachés sur les dispositifs Ukraine départementaux. Ces échanges se sont centrés sur les enjeux de coordination des politiques publiques d'accueil et de leur déclinaison.

Les associations historiquement engagées dans l'hébergement citoyen ont également été interrogées afin de compléter les informations partagées par les opérateurs associatifs des huit départements précités, en particulier sur leurs missions et sur les points de vigilance et les bonnes pratiques identifiés. Une municipalité a été interrogée sur son dispositif d'accueil, ainsi que les représentant-e-s d'une initiative citoyenne pour l'accueil et l'hébergement citoyen de familles déplacées d'Ukraine dans le Dunkerquois. Un sas d'Île-de-France et trois centres d'hébergement d'urgence de la Croix-Rouge en région ont été visités.

Par ailleurs, vingt entretiens semi-directifs ont été réalisés avec les ménages répartis dans les départements d'étude : quatorze avec des familles hébergeuses, six avec des familles hébergées. Enfin, la Croix-Rouge a interrogé plusieurs chercheur-euse-s universitaires qui travaillent également à examiner et sonder les composantes et expériences de cet accueil particulier à la crise Ukraine.

Forte de ces récoltes de témoignages, la Croix-Rouge a participé à plusieurs rencontres nationales et européennes afin de partager les leçons tirées de cette étude. Une journée nationale sur l'hébergement citoyen Ukraine a été organisée au siège de la Croix-Rouge le 1er décembre 2023, réunissant les acteur-ice-s institutionnel-les et de la société civile afin de présenter ces premiers résultats et de renforcer une communauté de pratiques.



Définition des termes

Ce rapport a pour objet l'hébergement citoyen des personnes déplacées d'Ukraine dans l'Hexagone.

Comme d'autres personnes sur le territoire, elles sont en situation de migration. Dans le cadre de l'activation de la directive 2001/55/CE par le Conseil européen, les personnes déplacées d'Ukraine peuvent bénéficier de la **protection temporaire** sur le territoire de l'Union européenne, si elles sont ressortissantes ukrainiennes et y résidaient avant le 24 février 2022, ressortissantes de pays tiers et bénéficiaient d'une protection, d'un titre de séjour en cours de validité en Ukraine et ne peuvent rentrer dans leur pays de nationalité au regard du principe de non refoulement de la Convention de Genève de 1951. Les membres de leur famille (conjoint-e, enfants mineurs célibataires et parents à charge) peuvent également bénéficier de cette protection. Parmi les personnes déplacées d'Ukraine, des ressortissant-e-s de pays européens et non-européens ont ainsi été accueillies en France (personnes déplacées de la communauté Rrom, étudiant-e-s, travailleur-euse-s originaires d'Afrique, du Caucase).

Les hébergeur.euse.s citoyen.ne.s sont des particulier-ère-s résidant en France, qui ont hébergé une ou plusieurs personnes déplacées du conflit, sur des temporalités variées. L'hébergement a pu être réalisé selon diverses modalités : par la mise à disposition d'une chambre (impliquant une cohabitation sous le même toit), d'un logement entier ou d'une partie de logement. Les hébergeur-euse-s citoyen-ne-s sont principalement des personnes inconnues des accueilli-e-s au moment de leur rencontre. Certain-e-s peuvent faire partie de leur entourage, notamment de leur cercle familial et amical. Parmi ces hébergeur-euse-s, un grand nombre n'a pas fait l'objet d'un accompagnement ou d'un suivi de la part d'un opérateur associatif.

La Croix-Rouge française, comme d'autres acteurs associatifs, a été **opératrice** sur différents départements du territoire. Sur la base d'un conventionnement avec les services déconcentrés de l'État, les opérateurs ont assuré des missions d'encadrement et/ou d'accompagnement des hébergements citoyens, de gestion des dispositifs d'hébergement d'urgence collectifs ou diffus ("sas", centres temporaires d'hébergement d'urgence), l'accompagnement des personnes hébergées. Enfin, les opérateurs ont conventionné sur des missions d'intermédiation locative, impliquant la captation de logements, la signature de baux et l'accompagnement social des personnes bénéficiaires de ce programme.

Afin de coordonner l'orientation, l'encadrement et l'accompagnement des ménages en hébergement citoyen, les services déconcentrés de l'État ont conventionné avec des associations référentes sur chaque département. La Croix-Rouge a été nommée référente sur huit départements.



Partie I

L'hébergement citoyen au coeur d'un dispositif inédit

Pratique hétérogène caractérisée par l'engagement de la société civile dans l'accueil des personnes en situation de migration, l'hébergement citoyen a déjà fait l'objet de politiques publiques par le passé. Toutefois, en 2022, l'engagement des particuliers s'est produit à une échelle inégalée, amenant les pouvoirs publics à se mobiliser dans un contexte d'urgence afin de coordonner et mettre en œuvre cette offre d'hébergement.

À l'échelle locale, cette mise en œuvre s'est heurtée aux spécificités territoriales et a mis en exergue le besoin d'établir des conditions minimales d'accueil et d'outiller les opérateurs associatifs nouvellement engagés.

Les services déconcentrés de l'État, les associations, les initiatives citoyennes et les ménages hébergeurs et hébergés ont dû s'adapter à ces enjeux, faisant apparaître les forces et les difficultés de la coordination nationale d'une modalité d'hébergement profondément ancrée à l'échelle locale.



I. Le modèle d'hébergement Ukraine : des sas d'urgence à l'hébergement chez l'habitant-e

Le 9 mars 2022, une cellule interministérielle de crise ("CIC-Ukraine") est ouverte sous l'égide du préfet Joseph ZIMET pour piloter l'accueil des personnes déplacées d'Ukraine. La cellule a pour missions d'assurer la coordination des acteurs à l'échelon national, de partager les arbitrages et orientations avec les services déconcentrés et d'anticiper les événements qui auraient un impact sur le dispositif d'accueil. A cet effet, les acteurs associatifs, notamment de l'hébergement citoyen, y ont été conviés afin de partager bonnes pratiques et recommandations.

Cet accueil est défini par les instructions gouvernementales des 10⁴ et 22 mars 2022⁵, demandant dans un premier temps aux préfetures d'identifier des sites d'accueil, puis fixant un schéma indicatif national et des objectifs en termes d'accès au logement. Ainsi, la circulaire du 22 mars adressée aux préfets par les Ministres déléguées chargées du logement et de la citoyenneté établit les trois phases d'un accueil centré sur une prise en charge continue dans l'hébergement et une priorité dans l'accès au logement, en dehors du dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile et réfugiés (DNA) comme de celui de l'hébergement généraliste, afin de ne pas les "surcharger"⁶. Ce schéma initial se décline comme il suit :

- **Un hébergement d'urgence sous forme de "SAS"**, à proximité des principaux points d'arrivée, offre une première étape d'information, de repos pour quelques nuits, d'accès aux droits et aux soins. Gérés par des opérateurs associatifs, ces lieux d'hébergement peuvent également accueillir des agents préfectoraux et de l'OFII. Le point d'information Ukraine installé à Paris Porte de Versailles et transféré par la suite Porte de la Villette, en est l'une des principales illustrations en termes de volume d'accueil.

En parallèle, des hubs régionaux ont été ouverts dans les principaux points d'arrivée sur le territoire (Paris, Strasbourg, Nice) alliant un hébergement de courte durée et une première étape d'information. Ces hubs ont été jumelés avec différentes régions, afin de faciliter la répartition de l'accueil sur le territoire national via des opérations de desserrement. À titre d'exemple, le hub de Strasbourg a été jumelé avec les régions Grand-Est et Bourgogne Franche-Comté, le hub parisien avec la Normandie, la Bretagne, les Pays de la Loire et le Centre-Val de Loire et le hub de Nice avec l'Occitanie.

En préfecture, l'approche du guichet unique a permis de faciliter l'ouverture des droits des bénéficiaires de la protection temporaire : délivrance de l'autorisation provisoire de séjour (APS) simultanée à l'ouverture des droits à l'allocation pour demandeur d'asile (ADA), de la couverture maladie (PUMa) et de la complémentaire santé solidaire (CSS).

- **Un hébergement diffus ou collectif ad hoc**, matérialisé par l'ouverture de plus de 87 000 places à destination des bénéficiaires de la protection temporaire⁷. Pour déployer cette offre, des structures à grande capacité d'accueil - hôtels, centres de vacances, EHPAD - ont été réquisitionnées et mises à disposition des opérateurs associatifs. La Croix-Rouge française s'est ainsi portée gestionnaire de 22 centres d'hébergement de cette nature. Ces dispositifs proposent un suivi social et administratif, une orientation vers un dispositif d'hébergement pérenne ou de logement autonome.
- **L'accès au logement (principalement par le biais de l'intermédiation locative) et à l'hébergement citoyen** ont été pensés comme un troisième niveau d'accueil. Ainsi, bien que les acteurs associatifs consultés par la CIC-Ukraine sur l'usage de l'hébergement citoyen aient souligné son aspect temporaire, nécessitant de prévoir une option de sortie, c'est sur une même ligne qu'ont été envisagées des offres de cohabitation, la mise à disposition de lieux d'habitation par des particuliers et la captation de logements sur divers contingents. Une association référente, nommée au niveau départemental, coordonne l'ensemble et est en charge de proposer un accompagnement social de proximité des ménages en hébergement citoyen ou un accompagnement à l'accès et au maintien dans le logement dans le cadre de l'intermédiation locative (IML). En dérogation à l'instruction du 4 juin 2018 relative au cadrage général de l'IML, l'instruction du 22 mars étend la captation des logements et la location ou sous-location au parc social. Cette captation doit cibler en priorité le contingent des collectivités ou du patrimoine propre du bailleur social ou d'Action Logement et, à titre subsidiaire, le contingent préfectoral. L'instruction insiste également sur la mobilisation du parc social vacant. A titre complémentaire, l'instruction du 23 mai 2022⁸ établit les objectifs du "plan villes moyennes", encourageant la captation et l'orientation dans le logement en dehors des zones tendues.

4. [Instruction NOR : INTV22088085J](#) du 10 mars 2022

5. [Instruction NOR LOGI2209326C](#) du 22 mars 2022

6. Extrait d'entretien avec la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement, 2023

7. Cour des comptes, Audit Flash, "[L'accueil et la prise en charge par l'État des réfugiés d'Ukraine en France en 2022](#)", Février 2023, page 6

8. [Instruction NOR TREI2215578C](#) du 23 mai 2022

II. Les nouveaux paramètres de l'hébergement citoyen dans le cadre de l'Ukraine : ses acteur-ric-e-s et ses moyens

Dans la semaine qui suit le début du conflit, 40 000 offres d'hébergement citoyen sont formulées auprès de la Direction interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal)⁹.

Ces propositions sont principalement recensées sur la plateforme gouvernementale [JeVeuxAider.gouv.fr](https://www.jeveuxaider.gouv.fr)¹⁰, qui opère dans les premiers temps un renvoi vers le site du

programme Cohabitations solidaires de la Dihal, témoignant d'une période de flottement dans les consignes émises par l'exécutif.

Une permanence est ouverte afin de répondre aux appels et de réaliser les premiers appariements mais ses moyens se trouvent rapidement dépassés¹¹ tant l'échelle est inédite.

A. Face à l'ampleur de la mobilisation, un besoin de redimensionner et de renforcer le pilotage des dispositifs historiques

En Europe et en France, les associations témoignent d'un riche historique d'engagement citoyen en faveur de l'accueil de personnes en situation de migration. Cet engagement est en partie fondé sur une vive réponse de la société civile aux catastrophes humanitaires, notamment depuis la guerre en Syrie et la crise de l'accueil de 2015¹², et plus largement face à la multiplication des situations de sans-abrisme et d'habitat précaire touchant les personnes exilées.

Diverses pratiques ont été façonnées au fil du temps. Certains s'organisent en autonomie et en communauté pour accueillir à moyen ou long terme, avec un système de rotation des ménages hébergeurs¹³. D'autres hébergent des personnes pour quelques nuits, ou se cotisent pour aider un ménage à s'acquitter d'un loyer¹⁴.

Des associations telles que JRS France, SINGA, Solinum ou Réfugiés Bienvenue ont développé des programmes spécifiques autour de l'hébergement citoyen et disposent ainsi d'une expertise autour de cette modalité d'accueil. Cette expertise se concentre sur les particularités de cet hébergement dans un espace intime - le foyer - soumis aux enjeux des relations interpersonnelles et interculturelles, et s'inscrivant en dehors de tout cadre juridique. Ces relations et l'expérience de cohabitation font l'objet d'une préparation des attentes, d'une méthodologie de mise en lien, d'un suivi administratif et d'un accompagnement social des personnes accueillies - parfois par des organisations tierces.

Le bon déroulement de l'expérience fait également l'objet d'un suivi régulier, avec une attention portée à la protection des parties prenantes. Enfin, les acteurs s'attachent à préparer tant que possible une sortie positive, dans une optique d'intégration des personnes accueillies.

Leurs rapports d'activité¹⁵ mettent en exergue la richesse et l'exigence de ces hébergements qui favorisent l'apprentissage de la langue, la familiarisation avec les systèmes administratifs et politiques et encouragent plus largement la construction d'une société plus accueillante.

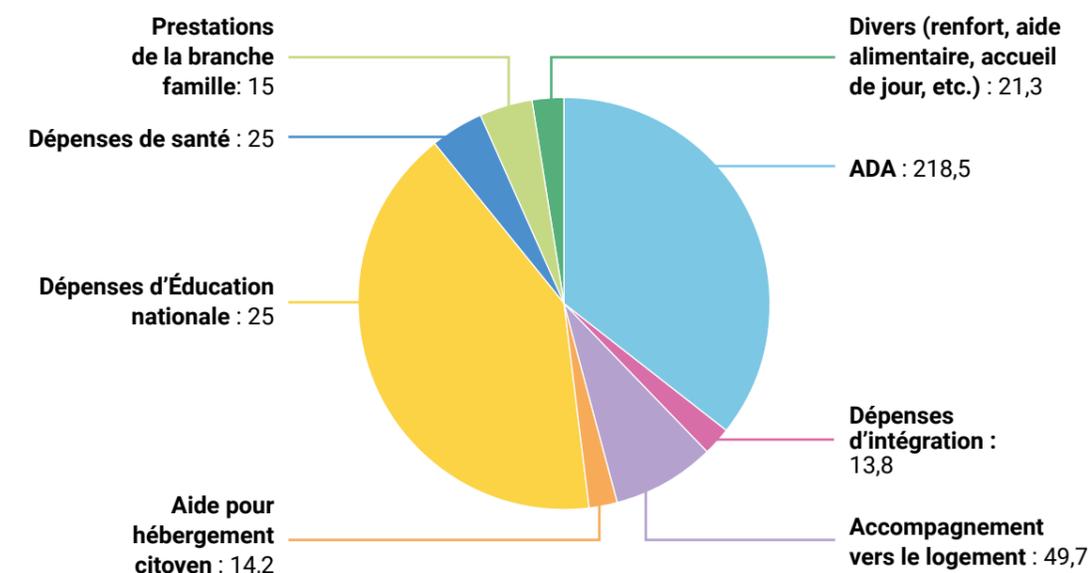
Face au constat de ces initiatives, les services de l'État ont lancé un premier appel à projets en 2016, avec un objectif initial d'hébergement et d'accompagnement de 1300 bénéficiaires de la protection internationale (BPI) entre 2017 et 2019. Au total, ce sont 480 personnes qui ont été accueillies chez des particuliers et accompagnées par douze associations réparties sur le territoire national¹⁶. Suite à cette expérimentation, la Dihal, la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (Diair) lancent en 2019 un programme Cohabitations Solidaires auquel la Croix-Rouge française répondra dans le département de la Vienne. Au plus fort de son activité, ce programme a permis la prise en charge de 300 personnes¹⁷. Avec la guerre en Ukraine, l'ampleur inédite de la mobilisation citoyenne a rapidement conduit les pouvoirs publics à identifier le besoin de "muscler"¹⁸ ces programmes préexistants et d'assurer un encadrement resserré des cohabitations.

Parmi les risques inhérents aux nombreuses manifestations de solidarité émanant de particuliers, les problématiques d'abus et de traite des êtres humains ont rapidement été identifiées.

De là, une nécessité d'encadrer - sans l'encourager - l'offre d'hébergement via un maillage associatif local¹⁹.

Les services déconcentrés de l'État, et en particulier les directions départementales de l'emploi du travail et des solidarités (DDETS), ont été chargés de piloter la déclinaison de ces orientations à l'échelle départementale. Pour ce faire, 14,2 millions d'euros ont été engagés sur le budget opérationnel du Programme 177 "pour l'hébergement, le parcours vers le logement et l'insertion des personnes vulnérables"²⁰.

Répartition des dépenses de l'accueil et de la prise en charge des bénéficiaires de la protection temporaire (en M€)



Source: Cour des comptes à partir des données CIC, DGEF, Dihal, Cnaf, Cnamts Nota : les chiffres relatifs aux dépenses de l'éducation nationale, de la branche famille, de la branche maladie ne constituent que des approximations.

9. Entretien avec la Dihal, 21 juin 2023

10. <https://www.jeveuxaider.gouv.fr/>

11. Entretien avec la Dihal, 21 juin 2023

12. Échanges issus de la Journée nationale sur l'hébergement citoyen des personnes déplacées d'Ukraine de la Croix-Rouge française, 1er décembre 2023, annexe n°3

13. Élise Roche, « L'hébergement citoyen des exilé-es, une zone grise, informalité et territoires solidaires. Le cas de la vallée de la Drôme et de la métropole lyonnaise », Espace populations sociétés [En ligne], 2021/2-3 | 2021, mis en ligne le 19 octobre 2021, consulté le 20 février 2024.

14. [Initiative Cent pour un toit](#)

15. Dihal, "Hébergement citoyen : pourquoi et comment ça marche ? Retour d'expérience et bonnes pratiques", octobre 2018

16. idem, p. 37

17. Échanges issus de la Journée nationale sur l'hébergement citoyen des personnes déplacées d'Ukraine de la Croix-Rouge française, 1er décembre 2023, annexe n°3

18. idem

19. Entretien avec la DIHAL, 21 juin 2023

20. Cour des comptes, Audit Flash, "L'accueil et la prise en charge par l'État des réfugiés d'Ukraine en France en 2022", Février 2023, page 28,

B. Les enjeux de coordination d'un accueil déconcentré

1. Un pilotage opérationnel confié aux Directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)

Sur la base de ces instructions, les préfetures ont confié le relais aux services départementaux chargés de la mise en œuvre des politiques publiques prioritaires. Selon les départements étudiés, ces acteurs sont la Direction régionale et interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) pour Paris et petite couronne, la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) pour le Nord, la Seine et Marne, la Haute-Savoie, l'Hérault et le Gard ou la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETSPP) dans l'Aube et en Corse du Sud. Selon plusieurs fonctionnaires interrogé-e-s, la mobilisation des DDETS et des opérateurs associatifs a été proche de la gestion de la crise sanitaire de 2020, avec des arbitrages budgétaires conséquents.

Plusieurs grandes priorités se dégagent de l'action des DDETS :

- Sur le modèle de la CIC-Ukraine, le pilotage et la coordination de l'action des acteurs locaux. Des réunions hebdomadaires puis mensuelles réunissant les opérateurs de services publics (CPAM, CAF, OFII, ARS, rectorats, Pôle emploi, ...) et les acteurs associatifs mobilisés ont permis de partager les instructions nationales et d'organiser leur déclinaison locale, de coordonner les efforts et de faciliter l'identification des partenaires. Ces espaces ont également permis des échanges autour de situations individuelles, impulsant parfois de nouvelles dynamiques de travail. Ainsi, dans le département du Nord, les réunions mensuelles pilotées par la DDETS ont mis en relation des travailleur-euse-s sociaux-ales et introduit la possibilité de déployer un nouvel espace de concertation visant à faciliter les suivis individuels et la recherche mutualisée de solutions²¹.
- Le conventionnement avec des opérateurs associatifs, requis par l'instruction du 22 mars 2022, dont le rôle principal est d'assurer une veille sur les hébergements citoyens, une intervention rapide face aux problèmes remontés, ainsi qu'un accompagnement social.
- Le pilotage des orientations des personnes d'un dispositif à un autre (sauf en cas de délégation au Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) du territoire). Les services déconcentrés sont informés des situations par les opérateurs et arbitrent sur les demandes d'orientation - ou émettent ces orientations par eux-mêmes.

Concrètement, l'opérateur chargé du suivi des ménages en hébergement citoyen communique à la DDETS les situations individuelles, notamment les décohabitations imminentes, afin de prioriser les sorties vers le logement ou à défaut, vers les dispositifs d'hébergement collectif. En Île-de-France, la DRIHL demande ainsi régulièrement des remontées d'informations aux opérateurs afin d'organiser les desserments vers d'autres régions.

2. Des déclinaisons territoriales disparates

Cet accueil piloté par les services déconcentrés a mis en exergue une diversité des schémas départementaux, corrélée à la diversité des pratiques préexistantes.

Selon les dynamiques d'accueil locales, la mobilisation des collectivités, les liens ou ruptures entre ces collectivités et les DDETS, le maillage associatif, les liens historiques entre territoires français et ukrainiens ainsi que les forces et ressources en présence, l'approche de l'hébergement citoyen a été variable. La mission de coordination des hébergements citoyens s'est également adaptée aux initiatives locales.

Si la DIHAL a émis des recommandations, cadres et réserves vis-à-vis de cette modalité d'accueil, les positionnements des DDETS n'ont pas été uniformes. Certaines ont rapidement émis des réserves similaires à celles formulées par l'administration centrale - notamment au regard des risques d'abus. D'autres ont lancé dès mars 2022 des "appels à volontariat" auprès des citoyen-ne-s tout en prévoyant des dispositifs d'hébergement collectif aux capacités limitées, faisant reposer de facto une partie significative de l'accueil sur l'engagement de la population.

Enfin, certains services départementaux ont confié avoir été submergés d'offres dont la variété s'est avérée inexploitable dans une situation d'urgence. En annexe, huit schémas d'accueil départemental illustrent cette pluralité de déclinaisons²².

Le rôle des collectivités dans l'hébergement citoyen : l'exemple lillois

Le département du Nord et sa métropole représentent un riche exemple de l'enjeu de coordination d'initiatives multiples.

La ville de Lille est jumelée avec la commune ukrainienne de Kharkiv et à la ville polonaise Wrocław, devenue lieu d'accueil et de transit dès les premiers moments du conflit ukrainien. Par le biais de ces jumelages, la commune s'est rapidement engagée dans l'organisation de convois depuis la Pologne, tout en appelant ses administré-e-s à ouvrir leur foyer aux arrivant-e-s.

Élu-e-s et cabinets municipaux ont tenu des assemblées et permanences pour vérifier et valider les offres d'accueil, accueillir les personnes déplacées, effectuer les appariements et les suivis.

À Lille et dans ses alentours, les initiatives citoyennes comme "Portail de l'Ukraine", "Ukraine en Nord" ou

"Lille aide Ukraine" ont pris une part importante dans cet accueil et dans l'organisation de convois, ainsi que dans la recherche de familles hébergeantes et la médiation interculturelle.

En parallèle, la DDETS du Nord a adopté une position plus retenue vis-à-vis de l'hébergement citoyen, en choisissant de ne pas l'administrer et de ne pas réaliser les appariements²³.

Au total, entre février 2022 et février 2023, 655 ressortissant-e-s ukrainien-ne-s ont été accueilli-e-s dans 216 familles de la Métropole européenne de Lille (MEL)²⁴. La mairie situe cette mobilisation dans un historique d'engagement en faveur des personnes réfugiées, comme à l'occasion de la crise en Syrie ou suite à la prise du pouvoir par les Talibans en Afghanistan en 2021²⁵.

3. Un regard partiel sur les situations d'hébergement citoyen et leur accompagnement

En mai 2022, l'État estimait à 50 000 le nombre de personnes déplacées d'Ukraine hébergées de manière informelle et non encadrée chez des citoyen-ne-s, contre 15 000 suivies par le dispositif²⁶.

La mise en œuvre des instructions de l'administration centrale s'est trouvée fortement limitée par le manque de visibilité des services déconcentrés sur les hébergements citoyens établis sur leur territoire.

Parmi les services interrogés, très peu ont pu communiquer le nombre de personnes accueillies dans leur département, ou le nombre de ménages hébergeurs et hébergés.

“ Nous n'avons aucun suivi ni de la masse ni de la nature des typologies des familles et de leurs conditions de séjour. Ça n'a pas été organisé, on se demande déjà si ça pouvait l'être dans ce contexte d'urgence et de rapidité. On a encore à l'heure actuelle une certaine partie de la population sur le territoire, mais on ne sait pas où elle, car elle ne s'est pas manifestée au départ et ne se manifeste toujours pas²⁷. ”

De cet enjeu de visibilité découle celui de la capacité à assurer un suivi des situations - dont certaines potentiellement à risques, comme signalé dès le début du conflit à l'échelle européenne²⁸ et nationale²⁹.

21. Entretien avec la DDETS du Nord, juin 2023

22. Voir annexe n°2

23. Entretien avec la DDETS du Nord, juin 2023

24. Ville de Lille, "Vendredi 24 février, 1 an après, toujours mobilisés pour les Ukrainiens", Dossier de presse, 17 février 2023

25. Entretien avec une représentante de la Métropole européenne de Lille, août 2023

26. Cour des comptes, Audit Flash, "L'accueil et la prise en charge par l'État des réfugiés d'Ukraine en France en 2022", Février 2023, p. 17

27. Extrait d'entretien avec une DDETS, juillet 2023

28. Commission européenne, "An Anti-Trafficking Plan to protect people fleeing the war in Ukraine", 11 mai 2022

29. "La Dihal et ses partenaires se mobilisent pour prévenir les risques de traite à l'égard des personnes déplacées d'Ukraine", 08 juillet 2022

L'enjeu de visibilité des arrangements informels d'hébergement citoyen des mineur-e-s non accompagné-e-s

Dès le mois de mars 2022, les organisations internationales alertent sur les risques de traite des êtres humains et d'exploitation auxquels sont confrontés les enfants fuyant la guerre en Ukraine³⁰. L'année suivante, l'UNICEF publie un rapport³¹ faisant état des difficultés de prise en charge des mineur-es ayant recours à des voies d'arrangement ad hoc pour fuir le conflit. Si certain-e-s ne sont pas accompagné-e-s, d'autres le sont d'un "adulte de confiance" qui n'est ni parent, ni représentant légal. Ainsi, leur repérage et l'évaluation de leur situation par les services de protection de l'enfance - et donc leur protection effective - sont par endroits limités. Les entretiens menés avec différents acteurs associatifs dans le cadre de cette étude ont mis en exergue l'urgence d'identifier ces mineur-es arrivés sur le territoire.

C'est dans ce contexte que deux circulaires du Garde des Sceaux ont été transmises début avril 2022 aux conseils départementaux³². En parallèle, la MIPROF, le HCR et l'UNICEF ont publié des outils de sensibilisation sur la traite des êtres humains directement à destination des mineur-es déplacé-e-s³³.

Certains cas rapportés au cours de cette étude ont illustré la mobilisation rapide des conseils départementaux face aux interpellations du réseau associatif (suspensions de situations à risques, hébergements dépourvus de tout suivi), notamment via la transmission d'informations préoccupantes aux cellules de recueil des informations préoccupantes (CRIP). Mais face aux défis d'identification, notamment au sein des convois organisés par la société civile, le sort de ces mineur-es a parfois reposé sur la volonté et les intentions de leurs hébergeur-euse-s, comme en témoigne cet extrait d'entretien avec une famille d'accueil :

“ J'ai appelé l'association car on hébergeait une mineure de 14 ans et on n'avait aucune assurance ou couverture en cas d'accident ou autre. Elle était sous notre responsabilité avec l'accord de sa mère, restée en Ukraine. [...]”

“ On avait une gamine de 14 ans chez nous et ça n'a fait bouger personne”

Préfectures comme opérateurs associatifs admettent qu'une certaine logique du « pas vu, pas su » s'est installée de fait, ne répondant pas aux besoins de protection et d'accompagnement des personnes hébergées par des particuliers.



@Martin Varret

30. UNICEF, "Ukraine : les enfants fuyant le conflit exposés à la traite et l'exploitation"

31. UNICEF, "Fulfilling the rights of children without parental care displaced from Ukraine, an analysis of international and European law", juillet 2023

32. Instruction N° NOR : JUSF2210333N du 1er avril 2022

https://www.infomie.net/IMG/pdf/instruction_du_1er_avril_sur_la_situation_des_mineurs_en_provenance_d_ukraine.pdf

https://www.infomie.net/IMG/pdf/instruction_mineurs_isoles_ukraine.pdf

33. UNICEF, "L'UNICEF agit aussi en France auprès des enfants ayant fui l'Ukraine"

34. Extrait d'entretien avec une famille hébergeuse, août 2023

4. L'organisation et l'accompagnement de l'offre

Les listes d'offres d'hébergement citoyen ont été remontées par plusieurs voies : formulaires remplis sur le site démarches simplifiées, formulaires dématérialisés de type google forms proposés par les DDETS, situations repérées par les centres communaux d'action sociale (CCAS), propositions formulées par courriel ou téléphone directement auprès des collectivités ou des préfetures. Sur cette base, une minorité des DDETS a déployé des effectifs pour la vérification et la sélection des offres, la majorité ayant délégué ou accompagné les opérateurs associatifs dans ce processus.

Questionnées sur la sélection des offres et des profils, les DDETS disent s'être basées sur des critères de "cohérence" ou "d'honorabilité", suite à des échanges téléphoniques ou des rencontres physiques avec les citoyen-ne-s³⁵. Dans la majorité des cas, les éléments analysés ont été la gratuité de l'offre, sa durée (la Dihal recommandant un accueil minimum de trois mois³⁶), la typologie du logement mis à disposition (au moins une chambre), la sécurité des personnes (avec une attention à ne pas mettre en lien des femmes seules avec des hébergeurs seuls) et les intentions formulées par les hébergeur-euse-s. Les offres à teneur xénophobe et/ou ciblant un profil précis de publics (femmes seules, mineur-es non accompagné-e-s, personnes caucasiennes) ont été écartées.

Les critères de sélection se sont ensuite affinés selon les caractéristiques du territoire. Dans les départements franciliens, une attention particulière a été portée à la proximité avec les transports en commun. Dans les départements ruraux et moins bien desservis, cette modalité de sélection était moins prévalente.

Ces disparités mettent en lumière le besoin de formalisation d'une grille et de critères communs pour la vérification des offres d'hébergement et des profils. Leur application par les opérateurs associatifs doit être soutenue à l'échelle locale par les services déconcentrés.

Les typologies d'hébergement proposées ont également varié : ainsi, la Seine et Marne a sélectionné uniquement les offres de logements entiers mis à disposition, critère moins applicable dans des zones urbaines tendues.

Les démarches de vérification des logements ont, quant à elles, été plus ou moins approfondies selon les territoires, pouvant aller d'un simple échange téléphonique à une visite au domicile. Une DDETS a vérifié les bulletins n°2 des casiers judiciaires des hébergeur-euse-s. D'autres, interrogées sur les méthodes utilisées par l'opérateur associatif dans la vérification des logements, n'étaient pas en capacité de les décrire.

Enfin, la répartition de ces missions entre DDETS et opérateurs a soulevé la question du partage des données des personnes bénéficiant d'une autorisation provisoire de séjour et des particuliers. Questionnées sur les précautions prises, les DDETS ont unanimement répondu que l'observation des règles RGPD a été difficilement applicable dans ce contexte de crise.

“ Ce sujet est un point mort. On a travaillé comme on le pouvait mais si c'était à refaire, il ne faudrait pas le refaire. Le RGPD est un vrai sujet en gestion de crise”

Certains opérateurs associatifs ont reçu des listes tronquées, compliquant le travail d'identification et d'intervention auprès des ménages en hébergement citoyen.

35. Extraits d'entretien avec les DDETS, juin 2023

36. Dihal, "Hébergement citoyen des déplacés ukrainiens. Éléments de cadrage, retour d'expériences et bonnes pratiques"

38. Extrait d'entretien avec une DDETS, juin 2023

C. Les acteurs associatifs de l'hébergement citoyen Ukraine : les enjeux d'une intervention nouvelle, marquée par l'urgence

1. Les associations conventionnées

Le conventionnement avec les associations figure au cœur de la stratégie d'accompagnement de proximité des ménages accueillants et accueillis. Dans cette mission, les autorités locales se sont confrontées aux enjeux d'un maillage territorial hétérogène.

Deux associations sur les huit territoires étudiés avaient eu une expérience préalable d'accompagnement d'hébergements citoyens. Questionnés sur cette particularité, les pouvoirs publics ont souligné la difficulté du recours à un réseau spécialisé sur l'ensemble du territoire national. Les DDETS ont alors privilégié des acteurs associatifs implantés localement, capables de se déployer dans l'urgence et expérimentés dans l'accueil et l'hébergement des personnes déplacées, notamment en tant qu'acteurs du secteur Accueil Hébergement Insertion (AHI) ou du Dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile et réfugiés (DNA)³⁸. La DDETS a par endroit refusé de conventionner avec des collectifs nouveaux ou préalablement inconnus, qui ont pourtant assumé des rôles et missions semblables à celles déléguées aux opérateurs comme les vérifications des offres, les appariements, l'accès aux droits³⁹.

La temporalité d'intervention des associations a été un enjeu supplémentaire dans l'identification et l'accompagnement des ménages. Avec un éventail de conventions allant de mi-mars à octobre 2022, les opérateurs sont parfois intervenus après des appariements réalisés de manière autonome. Sur ces "patchworks" locaux, les DDETS ont parfois conventionné avec plusieurs opérateurs, à diverses étapes de l'accueil. Des associations ont répondu aux premiers appels de citoyen-ne-s et effectué les appariements sans en assurer le suivi a posteriori. D'autres opérateurs sont intervenus plusieurs semaines voire mois plus tard pour le suivi des cohabitations, avec des difficultés dans la transmission des files actives.

Ces temporalités croisées, entre urgence des arrivées et formalisme des conventionnements, ont fortement compromis la mise en œuvre de la formation, de la préparation des accueillant-e-s et accueilli-e-s et leur rencontre préalable, tels que recommandées par la Dihal⁴⁰.

Principales missions des cahiers des charges des associations référentes :

• Vérification des hébergements et des profils en amont et/ou en aval des appariements :

Pour ce faire, les équipes sociales se sont appuyées sur leur expertise (droits des étrangers, protection de l'enfance, veille sociale) pour élaborer et déployer dans l'urgence des outils de suivi et des grilles d'évaluation.

Pour effectuer un diagnostic des offres d'hébergement, les éléments examinés par les associations ont été ; le type de logement et d'hébergement proposé (cohabitation, mise à disposition), sa superficie et sa salubrité, son ameublement, son adaptabilité à l'accueil d'une personne à mobilité réduite, la composition familiale, la présence d'animaux de compagnie, le réseau et l'accessibilité des transports en commun, la proximité avec les services publics (notamment avec les établissements scolaires pour les familles avec enfants). Il est à noter que toutes les associations n'ont pas réalisé de visites à domicile ; certaines ont échangé uniquement par téléphone ou par visioconférence, d'autres ont laissé aux ménages accueillis la responsabilité de la validation du logement.

La vérification des profils et motivations des hébergeur-euse-s s'est parfois faite sur le fondement d'une rencontre et d'un entretien préalable (physique ou téléphonique) utilisant des questions-type : durée et motifs d'engagement, gratuité de l'hébergement, composition familiale souhaitée, présence d'animaux de compagnie, langues parlées, projection dans l'accueil (possibilité de laisser le logement à disposition des personnes hébergées pendant les vacances, etc ...), habitudes de vie (travail à domicile, horaires). Ces entretiens ont été plus ou moins détaillés, mais ont rarement permis d'aborder les aspects culturels et la gestion des attentes plus ou moins conscientes, retrouvées par la suite au cœur des expériences de cohabitation. Malgré la préconisation de la Dihal de demander un extrait du bulletin n°2 du casier judiciaire des accueillant-e-s, aucune association interrogée ne l'a mise en œuvre. Un coordinateur d'équipe sociale interrogé sur le sujet l'explique par un enjeu de posture et de légitimité auprès des ménages, faute d'un cadre posé par la préfecture.

L'analyse révèle ainsi nettement que cette phase de vérification préalable n'a pas été réalisée de manière homogène. Face à des appariements ad hoc effectués très tôt, les équipes ont réalisé un travail d'approche et de prise de contact a posteriori. Le travail de sensibilisation et d'approche est parfois passé par la bouche à oreille, s'ap-

puyant sur la diaspora et le partage d'informations sur les réseaux sociaux. S'ensuit la réalisation d'un diagnostic social sur la base des informations récoltées, et la proposition d'un suivi. Certaines familles hébergeuses l'ont refusé, par crainte de contractualiser et de contraindre leur engagement :

“ Il manquerait plus que ça que j'héberge quelqu'un chez moi et qu'on vienne vérifier les conditions d'hébergement ! On fait ce que l'on peut, à titre gracieux ⁴¹. ”

L'intervention des associations référentes s'est également faite sur sollicitation ou remontée d'informations par divers canaux ; police, CCAS, riverain-e-s ou personnes concernées. Ce sont principalement les décohabitations imminentes ou les difficultés rencontrées qui ont déclenché la première prise de contact. Des opérateurs ont pris connaissance à cette occasion de situations dangereuses – bien qu'à la marge - comme des séquestrations, des cas avérés de traite des êtres humains, de violences sexuelles, de chantage ou de violences psychologiques (sur les accueillant-e-s comme sur les accueilli-e-s). Des situations d'hébergement inadaptés sont alors également remontées, comme l'absence d'une prise en charge médicale satisfaisante, l'inadéquation du logement aux besoins des personnes accueillies (PMR, enfants en bas âge), l'inaccessibilité des services publics, des logements insalubres ou ne respectant pas l'intimité des personnes et de leur vie de famille.

• Assurer un suivi : protection, médiation, accès aux droits

Face à ces situations préoccupantes, l'intervention des associations est passée par des notes sociales, des visites à domicile et levées de doute parfois accompagnées de la gendarmerie, voire la remontée d'informations préoccupantes.

Le schéma le plus répandu pour le suivi et l'accompagnement social est celui d'un-e travailleur-euse social-e nommé-e référent-e pour chaque ménage. Un accompagnement en préfecture a pu être réalisé pour la première obtention de l'autorisation provisoire de séjour. L'objectif formulé a été l'accompagnement des ménages vers le droit commun, qu'ils soient en hébergement collectif ou citoyen. L'intervention sociale est très souvent intervenue en relais des hébergeur-euse-s, largement mobilisé-e-s.

Une fois le suivi engagé, les opérateurs proposent la signature d'une convention tripartite dont le modèle a été partagé par la Dihal aux services déconcentrés. Dès le premier semestre 2022, cette convention a été proposée en vue de faciliter les futures demandes d'indemnisation aux hébergeur-euse-s. Ce document a fait l'objet d'un travail d'adaptation aux situations individuelles. Il mentionne entre autres la date d'entrée et de sortie du logement, le type d'hébergement (cohabitation ou mise à disposition d'une partie de logement ou du logement entier), l'état des lieux et l'inventaire de ce qui est mis à disposition, la répartition des rôles, les règles de vie commune (repas ou temps partagés, répartition des tâches quotidiennes), la participation financière de la personne/famille hébergée⁴². Dans les cas de logements entiers mis à disposition, le commodat a pu être proposé à la signature.

S'il s'agit d'un document non contraignant, les équipes sociales ont apprécié son usage comme outil de médiation, pour anticiper et désamorcer des incompréhensions et tensions dans la cohabitation.

• Accompagner vers l'intégration et proposer des solutions de sortie

"Notre mission, ça a été d'assurer le lien avec les services de droit commun" résume la coordinatrice d'une association référente.

L'inscription à des cours de langue, à la formation ou pour la recherche d'emploi, la scolarisation des enfants et les démarches en vue de l'accès à un logement autonome sont les prérogatives des opérateurs. Ces rôles ont été répartis au gré des spécificités locales entre familles hébergeuses et travailleur-euse-s sociaux-ales, avec un rôle des associations qui demeure central dans l'accès au logement.

Dans la mise en œuvre de ces missions, les associations ont rencontré des difficultés multiples, notamment en termes de gestion des ressources humaines. Les difficultés de recrutement, l'absence de visibilité induite par une contractualisation à court terme avec les pouvoirs publics, reconduite très souvent au dernier moment, et un important turn over dans les équipes ont inexorablement impacté le travail de suivi et d'accompagnement des hébergements citoyens. Une coordinatrice sociale interrogée sur ses missions d'accompagnement a ainsi confié :

“ Je suis arrivée en décembre 2022, j'ai pris la marche en route. Mon rôle est d'encadrer les équipes sociales, en faisant du support technique, éducatif : intervenir en cas de difficulté. Mais concrètement sur l'Ukraine, on a eu pas mal de difficultés au niveau humain, notamment sur le recrutement. ”

38. idem

39. Échanges issus de la Journée nationale sur l'hébergement citoyen des personnes déplacées d'Ukraine de la Croix-Rouge française, vendredi 1er décembre 2023, annexe n°3

40. Dihal, "Hébergement citoyen des déplacés ukrainiens. Éléments de cadrage, retour d'expériences et bonnes pratiques"

41. Extrait d'entretien téléphonique réalisé avec M. K. hébergeur dans le Nord, 2023

42. Modèle de convention tripartite de la DIHAL, annexe n°1

Par ailleurs, le cahier des charges déroulé ci-dessus s'avère dans les faits insuffisamment précis, et difficilement réalisable. Interrogée sur la mise en œuvre des missions confiées par la préfecture, la même coordinatrice déclare :

“ On n'a pas pu réaliser toutes les missions, justement parce qu'on est censés recevoir les familles qui veulent être hébergeurs citoyens, faire le point avec eux, leur expliquer la démarche, ce que ça implique et ensuite, effectivement, faire matcher les familles. Pour l'instant, on n'a pas du tout pu le mettre en place. Sur l'accompagnement, on est souvent arrivés à la fin, quand ça commençait à ne plus très bien se passer. On est un peu toujours intervenus dans l'urgence, on ne faisait pas d'accompagnement de fond. On arrivait pour trouver une solution de repli, de sortie⁴³. ”

Enfin, il est à noter que contrairement aux autres dispositifs du secteur, l'hébergement citoyen ne garantit pas de conditions minimales d'accueil. Celles-ci ont donc été établies de manière ad hoc par les équipes sociales, sollicitant par endroit les outils préalables déployés dans les missions d'accompagnement et de protection de l'enfance.

Certaines associations déclarent avoir eu des difficultés à comprendre leur rôle et se “marcher un peu sur les pieds”⁴⁴. Dans un contexte multi-acteurs, elles ont dû articuler leur intervention avec celles des initiatives citoyennes.

D. Une “nouvelle sociologie” des hébergeur-euse-s

Pour beaucoup d'hébergeur-euse-s engagé-e-s pour l'Ukraine, il s'agit d'une première initiative de ce type. Les 14 ménages hébergeurs interrogés dans le cadre de ce projet ont raconté leur première expérience d'accueil de personnes en situation de migration dans leur foyer. Quelques-uns s'étaient déjà questionnés sur un possible engagement au début de la guerre en Syrie, en 2011. Cet engagement semble répondre à une forte émotion et un besoin d'agir. Plusieurs familles invoquent les images relayées par les médias de familles fuyant la guerre dans le processus de prise de décision.

Beaucoup évoquent un sentiment d'empathie à l'égard des déplacé-e-s d'Ukraine.

“ Ma fille m'a dit 'si on avait été dans la même situation, on aurait été bien contentes de trouver un lieu d'accueil'⁴⁸. ”

2. Le rôle des associations spécialisées dans l'hébergement citoyen

Parmi les associations déjà engagées sur l'hébergement citoyen, un travail de conseil et d'outillage auprès des pouvoirs publics, des partenaires associatifs et des ménages hébergeurs a été déployé. Plusieurs guides pratiques et recommandations ont été émis par le groupe interassociatif - composé, entre autres, de JRS France et du Secours Catholique - pour faciliter l'orientation et le suivi des personnes accueillies chez les citoyen-ne-s⁴⁵. L'association Solinum a conclu des partenariats pour accompagner l'assurance des logements citoyens⁴⁶. Une boîte à outils numérique⁴⁷ a été diffusée, ainsi que des outils de sensibilisation auprès des nouveaux collectifs formés autour de l'Ukraine.

Face à un constat de doubles standards, d'autres acteurs de l'hébergement citoyen comme Utopia 56 ont décidé de ne pas s'engager, tout en saluant l'efficacité de la prise en charge et de l'hébergement de ces primo-arrivant-e-s. Un appel de l'organisation, jointe par le Droit Au Logement ou encore Médecins du Monde, a appelé les pouvoirs publics à étendre cet accueil à toutes les personnes en situation d'exil, réclamant l'ouverture des places vacantes du sas de Porte de la Villette à d'autres personnes en situation de rue⁴⁸.

Des personnes interrogées ont trouvé dans la situation de l'Ukraine un écho avec l'histoire de leur propre famille, parfois déplacée par les conflits du début du XX^e siècle. Enfin, l'idée d'une proximité culturelle avec l'Ukraine, sa position géographique en Europe continentale sont autant d'éléments soulignés par certain-e-s hébergeur-euse-s pour expliquer leur souhait d'ouvrir leur porte.

Engagée dans l'étude des réseaux de solidarité dans la région grenobloise depuis plusieurs années, la chercheuse universitaire Karine Gatelier note une différence entre ces nouveaux-elles accueillant-e-s et les réseaux plus anciens, principalement dans leur rapport à l'État.

“ Pour certains réseaux plus anciens à la guerre en Ukraine, leur engagement s'inscrit en résistance aux politiques de rejet [des personnes en situation de migration]. Ils ne veulent pas pallier aux défaillances de l'État, tout en assurant une visibilité des besoins auxquels les institutions ne veulent pas répondre [...] Eux sont militants, ils ne recherchent pas l'aide de l'État. Ils recherchent des moyens autrement. ”

Ainsi, l'expérience du déploiement du dispositif d'hébergement citoyen dans le contexte de l'Ukraine a permis de mettre en évidence le besoin non seulement d'élaboration de conditions minimales d'accueil, d'un cadre commun et d'outils de vérification des offres et des profils, mais aussi d'adaptation aux spécificités locales. La situation de crise et l'engagement nouveau d'un certain nombre d'acteurs-clé pour la mise en œuvre de cette modalité d'accueil renforcent d'autant plus ces besoins. Ils montrent que le recours à l'hébergement citoyen se doit d'être défini, circonscrit et limité, dans le temps comme en volume, afin d'assurer des conditions d'intervention satisfaisantes pour les opérateurs.

Bonnes pratiques identifiées :

- La consultation et concertation des acteurs associatifs dans l'élaboration des politiques publiques par la CIC-Ukraine. L'expertise des acteurs associatifs de l'hébergement citoyen a été reconnue et sollicitée dans les concertations de la CIC-Ukraine, afin de construire le dispositif. Des associations comme JRS France soulignent la force d'un “environnement institutionnel ouvert” et d'un “dialogue direct”. JRS France a ainsi alerté les pouvoirs publics sur la manière de “positionner l'hébergement citoyen au bon endroit” ; loin de la première urgence, garantissant une sortie en cas de besoin et assurant un accompagnement social de grande proximité.
- Le déploiement par l'administration centrale et les services déconcentrés de l'État d'outils de contractualisation de l'hébergement citoyen et de l'accueil en logements mis à disposition via la convention tripartite ou le commodat.
- Le déploiement d'un système de guichet unique en préfecture, facilitant le parcours d'accès aux droits par le regroupement des administrations, est une bonne pratique à étendre au-delà du contexte de la protection temporaire.
- Dans le cadre du pilotage du schéma d'accueil local, un dialogue renforcé entre la DDETS, services publics et opérateurs associatifs a permis de favoriser l'échange d'informations et de bonnes pratiques. En parallèle, cette initiative a impulsé de nouveaux espaces de travail interassociatifs pour lisser les pratiques des suivis individuels.



43. Extrait d'entretien avec une coordinatrice d'équipe référente sur l'hébergement citoyen, Île-de-France, 2023

44. Extrait d'entretien avec un coordinateur d'une équipe sociale sur l'hébergement citoyen Ukraine, 2023

45. Ensemble pour l'accueil des exilés, Plateforme d'appui à la mobilisation citoyenne. Mise à disposition de logement dans le cadre de l'hébergement citoyen : quelques repères et points d'attention, Interasso, mars 2022

46. Extrait d'entretien avec chargée de projets transversaux et expérimentations, Solinum, avril 2023

47. Solinum, “La boîte à outils de l'hébergement citoyen”

48. Manifeste interassociatif signé par le DAL, La Vie là solidaire, Médecins du Monde, Pantin Solidaire, Paris d'Exil, Utopia 56, “Hébergement pour tous.tes, quelle que soit leur nationalité”, juillet 2022

49. Extrait d'entretien avec Mme K., hébergeuse dans le Nord, août 2023

50. Échanges issus de la Journée nationale sur l'hébergement citoyen des personnes déplacées d'Ukraine de la Croix-Rouge française, 1er décembre 2023. Résumés consultables dans les actes de la Journée nationale, en annexe n°3.

51. idem

Points de vigilance :

- Le dispositif élaboré par l'État n'établit pas de socle commun prévoyant des conditions minimales d'accueil, de procédures de vérification des offres et des profils et les outils corollaires. Ce fonctionnement soumet l'hébergement citoyen aux aléas des déclinaisons et des difficultés de chaque territoire.
- Malgré les préconisations formulées par les acteurs associatifs spécialisés, le schéma initial d'accueil a pensé l'hébergement citoyen et l'accès au logement sur le même troisième pilier, contrevenant à la nécessité de penser l'hébergement citoyen comme une option d'hébergement temporaire, avec des perspectives de sorties claires.
- Les services déconcentrés de l'État et les opérateurs associatifs n'ont eu qu'une vision partielle des hébergements citoyens réellement mis en œuvre, limitant fortement leur action préventive face aux risques d'abus et leur mise en place d'un accompagnement qualifié dès les premières étapes. Cette vision limitée a pu engendrer une logique du "pas vu, pas su".
- L'invisibilisation de nombreuses situations d'hébergement citoyen soulève le risque d'une rupture du principe de la continuité de la prise en charge, les personnes et ménages restant inconnues des services tels que le 115, le SIAO et les dispositifs d'hébergement d'urgence. Le cadre de l'hébergement citoyen ici étudié ne permet pas d'assurer à la personne hébergée un continuum de droits.
- Le déploiement, le recours et l'administration de l'hébergement citoyen Ukraine s'est inscrit dans un narratif d'urgence, avec des ressources de gestion de crise. Cette urgence a cristallisé les difficultés et vigilances citées ci-dessus.
- Par endroit, la proposition d'accompagnement de l'hébergement citoyen s'est confondue avec l'accompagnement social et administratif des personnes hébergées. Les hébergeur-euse-s ont pu refuser l'accompagnement global, jugeant être assez compétent-e-s pour assumer les démarches.
- Accentués par le contexte d'urgence, la gestion, le stockage et le partage des données personnelles des ménages hébergeurs et hébergés dans le respect du RGPD ont pâti d'un manque d'outillage pour les pouvoirs publics et les opérateurs associatifs.



@Martin Varret

Recommandations :

- Des clauses obligatoires doivent être observées et respectées par les parties prenantes à un hébergement chez des particuliers, parmi lesquelles la signature d'une convention tripartite formulant droits et obligations.
- Des conditions minimales d'accueil doivent être établies afin de procéder à la vérification des logements et des profils. La mise en œuvre des missions nécessaires à ces vérifications (visites, échanges physiques ou téléphoniques, questionnement des attentes, sollicitation d'un extrait de casier judiciaire et appréciation de la qualité des offres) doit bénéficier d'un appui affiché des pouvoirs publics, par exemple par une lettre de mission des services déconcentrés.
- Le déploiement d'un tel accueil à une échelle nationale et dans une situation de crise tronque les étapes essentielles de l'hébergement citoyen - l'identification et la formation des futur-e-s hébergeur-e-s et hébergé-e-s, le respect d'un temps de réflexion et d'information, la gestion des attentes, la rencontre préalable en amont de la cohabitation, des échanges et points d'étapes réguliers jusqu'à la sortie effective de l'hébergement, pensée en amont. L'hébergement citoyen est donc à construire sur le temps long, à déployer sur une durée limitée et à échelle réduite afin de garantir la qualité de ces étapes.
- Face au constat des difficultés de gestion de bases de données et de partage d'informations en accord avec le règlement général de protection des données, les programmes d'hébergement citoyen doivent être outillés d'un système de gestion des données standardisé. À titre d'exemple, la Croix-Rouge néerlandaise, opératrice nationale de l'hébergement citoyen pour l'Ukraine, a élaboré un système d'information articulé autour de cinq fonctionnalités. Ces dernières vont de la collecte d'informations, leur stockage afin de faciliter les appariements à la systématisation des informations relatives au suivi social et au suivi de l'hébergement citoyen. Les éléments communiqués avec les familles sont également stockés, afin de faciliter leur information.
- L'établissement de ces recommandations doit se faire en concertation et en partage de ressources avec les acteurs associatifs historiquement engagés dans la mise en œuvre de cette modalité d'hébergement.



Partie 2

Les enjeux et les besoins spécifiques d'une expérience d'hébergement citoyen ; le cas de l'Ukraine

Partant des conséquences tirées de la mise en œuvre du dispositif d'accueil Ukraine, cette deuxième partie dresse un état des lieux de la mise en lien des hébergeur-euse-s et des hébergé-e-s et de leurs expériences de cohabitation.

La répartition des responsabilités et la construction des liens entre associations, hébergeur-euse-s et hébergé-e-s sont au cœur des enjeux d'un hébergement citoyen à encadrer et préparer en dehors d'une situation de crise.

Il apparaît que la préparation aux spécificités de cet hébergement - l'interculturalité, les relations du quotidien, des rapports parfois déséquilibrés - ne peut être éludée, au risque de faire apparaître des situations d'abus, d'épuisement, de rupture d'hébergement et d'accompagnement pour les personnes déplacées.

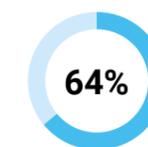


I. Une mise en lien dans l'urgence des hébergeur-euse-s citoyen-ne-s et des déplacé-e-s d'Ukraine

L'hébergement citoyen dans le contexte du conflit en Ukraine s'est inscrit au croisement de deux temporalités : celle du déploiement du dispositif analysé en première partie, et celle de l'engagement individuel des future-s accueillant-e-s, intervenu plus tôt.

Face à l'urgence de mettre à l'abri les personnes déplacées du conflit, les initiatives citoyennes se sont multipliées avant qu'un cadre formalisé ne soit établi.

A. Pour les hébergeuses et hébergeurs : un désir d'engagement rapide, et des attentes plus ou moins conscientes



des familles hébergeuses interrogées se sont d'abord tournées vers leur mairie, préfecture ou sous-préfecture pour manifester leur souhait d'accueillir dès le début du conflit

Le désir de s'engager s'est couplé à une attente vis-à-vis des pouvoirs publics pour une mise en lien rapide avec des personnes déplacées. Cinq des quatorze familles hébergeuses interrogées ont été mises en lien par une association conventionnée. Les autres, faute de réponse ou face à une réponse qu'elles ont considérée comme tardive, se sont tournées vers les réseaux sociaux ou leur réseau personnel.

Certain-e-s citoyen-ne-s ont ressenti un mécontentement dans cette attente pouvant entrer en contradiction avec leur désir d'agir face à l'urgence.

Interrogés sur leurs représentations en amont de l'accueil, peu ont exprimé des souhaits ou attentes quant à l'expérience de cohabitation en elle-même. Face à l'urgence et à une situation inédite, beaucoup ne savaient pas à quoi s'attendre. Les entretiens ont néanmoins révélé que certaines attentes n'avaient pas été identifiées dès le début, voire restaient encore inconscientes. Quant aux craintes, ce sont celles de l'inconnu, d'assumer une charge et un engagement émotionnel lourds, d'écarts culturels et linguistiques et d'une incapacité à répondre à d'éventuels besoins en santé mentale qui ont traversé les familles interrogées en amont de l'expérience d'hébergement.

Concernant le cadre de l'hébergement, la plupart des ménages hébergeurs n'avait pas posé de limite temporelle, avec l'idée d'une guerre éclair et d'un retour rapide des hébergé-e-s en Ukraine. D'autres s'attendaient à héberger sur une durée plus ou moins longue, et surtout indéterminée. Si certaines familles s'étaient vues annoncer une période initiale de trois mois par l'opérateur associatif ou la commune, toutes ont hébergé plus longtemps, la moyenne ayant été de 10 mois pour les répondant-e-s à l'étude Safe Homes et d'un peu plus de 9 mois (280 jours) selon les données communiquées par les pouvoirs publics⁵².

Plusieurs familles ont émis des critères précis en vue de l'appariement, comme le souhait de ne pas accueillir d'hommes, d'enfants ou d'adolescent-e-s. D'autres ont refusé d'accueillir des familles avec animaux de compagnie. Tous ces critères ont été pris en compte par les associations référentes.



10 mois est la moyenne d'hébergement par les familles hébergeuses interrogées

À rebours de la préconisation formulée par les associations historiques de l'hébergement citoyen d'un recours limité et temporaire à l'hébergement citoyen, ces durées moyennes d'hébergement mettent en exergue le manque de perspectives de sortie des ménages hébergés, ainsi que la lourde responsabilité endossée par les ménages hébergeurs.

52. Extrait d'entretien avec la Dihal, mai 2023

B. Pour les hébergé-e-s : une entrée dans l'hébergement marquée par l'urgence

Du côté des personnes déplacées, c'est en grande partie le bouche à oreille qui mène à l'hébergement citoyen, depuis l'Ukraine ou directement en France. Aucune des six familles rencontrées n'identifiait d'autre option satisfaisante d'hébergement au moment de son entrée chez des particuliers, ce pour trois raisons principales :

- L'hébergement citoyen est l'option qui leur est apparue le plus rapidement. Dans l'urgence, elles se sont tournées vers les réseaux sociaux, où ces offres ont été nombreuses (pour les raisons citées plus haut).
- L'hébergement chez une connaissance du conjoint resté en Ukraine a parfois été la condition préalable au départ des femmes seules ou accompagnées de leur(s) enfant(s). Un certain nombre de ces hébergements de première urgence se sont interrompus de manière brutale, les conduisant parfois à se tourner vers d'autres particuliers.
- Enfin, l'option de l'hébergement chez l'habitant-e a parfois été jugée plus sûre et plus adaptée que l'hébergement collectif. Ainsi, une famille interrogée a privilégié la recherche d'un logement privé après avoir été alertée par la diaspora de cas de proxénétisme autour d'un centre d'hébergement. Une autre a décrit des conditions d'accueil inadaptées à sa typologie familiale.

Les trois raisons invoquées ont pu s'entremêler dans plusieurs témoignages.

L'urgence et l'apparente absence d'autres solutions d'hébergement "satisfaisantes" pour ces familles remettent en question le caractère pleinement éclairé et librement consenti du choix de recourir à l'hébergement citoyen.

À l'unanimité, les familles ukrainiennes interrogées disent ne pas avoir eu le temps de (se) poser des questions, d'étudier cette modalité et ses caractéristiques, le besoin immédiat d'une mise à l'abri ayant primé dans la prise de décision.

La recherche d'un hébergement citoyen sur les réseaux sociaux, face au risque de situation de rue pour les familles, renforce les risques d'abus, de traite des êtres humains et particulièrement d'exploitations sexuelles⁵³.

Dans certains départements, la pression sur les sas et centres collectifs - notamment face aux décohabitations - a eu pour conséquence de presser les prises de décision des déplacé-e-s, à l'entrée comme à la sortie des logements des particuliers. M. Z., arrivé d'Ukraine avec son épouse et ses enfants, témoigne :

Les travailleurs sociaux [du centre d'hébergement] nous ont laissé une journée de réflexion avant de prendre une décision. Si on n'avait pas accepté, on aurait dû attendre des mois et des mois avant d'avoir autre chose.

Dans ce contexte, l'explicitation des rôles, des responsabilités et de la posture de chaque partie prenante a souvent été éclipsée.

C. La rencontre et l'installation

La famille est arrivée en mini-van avec les affaires dans des sacs de supermarché. Les sacs ont été posés dans la salle à manger, leurs enfants pleuraient. La personne qui les a conduits a à peine eu le temps de nous dire quels étaient leur prénom qu'elle était déjà repartie. C'est comme ça qu'on est passé de deux à six à la maison⁵⁴.

Les hébergeur-euse-s ont souvent été pris-e-s de cours par la demande formulée par les associations d'héberger du jour au lendemain, d'autant plus quand leur offre avait été formulée plusieurs semaines voire mois auparavant. Mme K. avoue avoir oublié qu'elle s'était inscrite, le jour où un agent de sa commune l'a appelée pour lui demander d'héberger une famille avec deux enfants dès le lendemain.

Dans l'urgence de ces accueils, les hébergeur-euse-s ont ressenti une grande responsabilité, en particulier lorsque leur étaient exposées les conséquences d'un potentiel refus de leur part ; une (re)mise à la rue, un transfert vers un sas ou un centre d'hébergement collectif. C'est souvent ce qui les a poussés à accepter, malgré l'impréparation et la prise au dépourvu.

53. Expérience de recherche sur Facebook réalisée par la Croix-Rouge française en avril 2023

54. Extrait d'entretien avec Mme P., hébergeuse citoyen en Île-de-France, 2023



@CR_ukrainienne

II. Répartir les rôles, définir les responsabilités et les postures

Au départ, j'avais des attentes envers l'association. J'attendais un accompagnement, un numéro de téléphone à appeler en cas de besoin pour obtenir de vraies réponses. Mais tout le monde tâonnait, appelait partout⁵⁵.

A. Des relations entre hébergeur-euse-s et professionnel-le-s de l'intervention sociale à construire

Au centre de cette répartition des rôles et des responsabilités se trouvent les relations entre la famille hébergeuse et l'association référente.

Selon les orientations et directives établies par les DDETS, les démarches des opérateurs pour recenser et initier un premier contact avec les hébergements déjà formés afin de proposer un suivi ont essuyé quelques refus. Une méfiance a pu être exprimée à leur encontre, notamment lorsque les hébergeur-euse-s avaient assumé seul-e-s les démarches d'ouverture de droits pendant plusieurs semaines ou mois. Mme P. hébergeuse en Île-de-France, confie avoir ressenti l'intervention de l'association référente comme une intrusion dans une cohabitation qui s'est construite de manière autonome, au fil des semaines. Comme d'autres familles, elle a trouvé une modalité d'intervention et un soutien qui lui convenaient davantage auprès de sa commune.

Le plus grand soutien a été le CCAS de ma ville. Je savais que j'avais un numéro de téléphone à composer pour envisager des hypothèses, pour trouver une personne ressource. Ils ont immédiatement mis en place le bon d'achat alimentaire, la ressourcerie pour les habits, les jouets pour les enfants, nous ont fourni les coordonnées pour l'inscription des enfants à l'école. La commune a été au top !

Dans d'autres cas remontés par les équipes sociales, ces refus pouvaient s'expliquer par un sentiment d'appropriation de quelques hébergeur-euse-s vis-à-vis des personnes accueillies et de leur situation administrative et sociale.

La rencontre physique entre familles hébergeuses et équipes sociales a principalement eu lieu à l'entrée et à la sortie avec, dans l'intervalle, des échanges téléphoniques ou par mail au fil de l'eau.

À rebours des méfiances exprimées dans les situations précédentes, d'autres ménages hébergeurs ont ressenti l'arrivée et l'intervention des associations comme un soulagement. Rompre l'isolement, proposer un soutien et cadrer l'hébergement citoyen via une convention a permis de les rassurer. Interrogé sur les ressorts de l'accompagnement des cohabitations au cours de la journée nationale de la Croix-Rouge française sur l'hébergement citoyen, le directeur de JRS France affirme qu'"un hébergeur isolé est un hébergeur en danger"⁵⁶. Pour l'Ukraine, les opérateurs associatifs ont assumé la responsabilité d'une présence protectrice, avec une intervention rapide, comme pour la famille U. :

J'échangeais par email avec la travailleuse sociale. Elle était très présente. Lorsque je l'ai prévenue des difficultés rencontrées, elle est intervenue très rapidement [...] La situation s'est fortement dégradée, l'association est intervenue à plusieurs reprises pour faire de la médiation. Un jour, la coordinatrice m'a appelée et la travailleuse sociale a appelé les Ukrainiens pour les informer de leur transfert au CHU. Ça n'était pas une proposition. De mon côté, je l'ai très mal vécu, ce n'était pas ce que j'avais imaginé. On s'était dit que l'on continuerait à se voir, qu'on irait les voir un jour en Ukraine. Avec le recul, je sais que c'était la meilleure chose à faire.

55. Extrait d'entretien avec Mme P., hébergeuse citoyen en Île-de-France, 2023

56. Échanges issus de la Journée nationale sur l'hébergement citoyen des personnes déplacées d'Ukraine de la Croix-Rouge française, vendredi 1^{er} décembre 2023, annexe n°3

Afin de prévenir ces situations de crise et de décohérences non préparées, le conventionnement avec les opérateurs prévoit leur rôle de médiateur entre hébergeur-euse-s et hébergé-e-s sur des points de malentendus, d'incompréhensions voire de tension dans l'hébergement. Une équipe sociale interrogée a qualifié ce travail par la recherche de "compromis" entre les parties, avec un effort de (re)questionnement des codes culturels centré sur les hébergeur-euse-s, afin de faciliter cette médiation. La position extérieure de l'association est centrale pour assurer la médiation, permettant d'ouvrir ou de ré-ouvrir la communication entre les parties prenantes à l'expérience d'hébergement, en assurant une parole et une écoute égales.

Toutefois, il est à souligner que le suivi des cohabitations ou autres formes d'accueil ne s'est pas résumé aux échanges entre associations et hébergeur-euse-s.

Afin d'assurer un suivi plus direct, et potentiellement déceler des problèmes dans la cohabitation et dans les démarches administratives, sociales, les associations ont porté une attention particulière à l'ouverture d'un canal de communication dédié avec les personnes hébergées.

L'intervention d'un tiers associatif doit s'ancrer dès le début de la cohabitation ou de la mise à disposition d'un logement :

pour préparer les futur-e-s cohabitant-e-s à l'expérience d'hébergement citoyen

pour fluidifier la communication entre les parties prenantes

pour assurer une médiation (parfois interculturelle) sur des points spécifiques de l'hébergement

pour assurer les missions d'ouverture des droits et d'accompagnement global de la personne hébergée. Ces missions ne sauraient incomber à l'hébergeur-euse, car, malgré une possible connaissance des démarches et des enjeux de l'accompagnement social, la configuration de l'hébergement citoyen n'est pas propice au respect d'une posture professionnelle, avec une prise de distance nécessaire à l'accompagnement.

L'outil privilégié de cette intervention est la convention tripartite, permettant de répondre aux risques d'isolement et d'épuisement des familles hébergeuses, l'usage de la convention tripartite doit être consolidé et systématisé. Sa signature doit intervenir en amont de l'installation, afin de poser le cadre de l'hébergement via les éléments-clé suivants : la date d'installation et la date de sortie (entraînant son anticipation), l'explicitation des rôles et postures de l'hébergé-e, de l'hébergeur-euse, de la ou les associations référentes sur l'accompagnement social et administratif et/ou l'accompagnement de l'hébergement. Elle doit également énoncer les droits et devoirs de chaque partie ainsi que les conséquences de leurs manquements, sur le modèle des dispositifs d'accueil du DNA ou du droit commun.

Ainsi, la convention tripartite peut poser un cadre protecteur, se voulant intelligible pour toutes les parties prenantes à l'hébergement citoyen.

B. Dans l'accès aux droits, un fort sentiment de responsabilité des hébergeur-euse-s

L'autonomie des personnes exilées dans l'identification des services et ressources à solliciter pour trouver de l'aide et des informations est unanimement soulignée. Dans le cas des déplacé-e-s d'Ukraine, les hébergeur-euse-s notent volontiers leur autonomie pour se déplacer au moyen des transports en commun, vers les administrations ou pour rendre visite à leurs proches. Cette analyse se concentre donc sur une partie des démarches que les personnes déplacées n'ont pas réalisées seules.

Une grande partie du soutien à ces démarches est fourni par la diaspora, les pair-e-s, notamment à travers les réseaux sociaux et les associations ukrainiennes locales. De plus, les services publics ont veillé à simplifier les démarches pour les personnes déplacées d'Ukraine ; l'OFII a détaché des agent-e-s d'accueil russophones et ukrainophones et facilité les conditions de renouvellement de l'allocation (ADA). Le déploiement des guichets uniques s'est vu complété par une facilitation des procédures renouvellement des autorisations provisoires de séjour (APS) sur demande adressée par email à la préfecture.

L'engagement des particulier-ère-s a joué un rôle central en appui à ces démarches. L'éventail de cet engagement est large, pouvant aller d'un accompagnement physique unique, ponctuel ou systématique aux guichets (CAF, Pôle emploi, OFII, préfecture, etc...) jusqu'à la grève de la faim d'un hébergeur pour dénoncer la situation de blocage administrative de la personne accueillie chez lui.

Les ménages hébergeurs ont rapidement fait état de la responsabilité dont ils se sont sentis investis. Ce sentiment de responsabilité s'est parfois développé en amont de l'hébergement, en aidant voire en finançant le départ d'Ukraine ou d'une partie du trajet.

“ C'est le frère [de la jeune fille accueillie] qui m'a sollicité. Je l'ai connu en Ukraine, au début de la guerre. Après mon retour en France, il m'a demandé si je pouvais accueillir sa petite sœur, qui s'était retrouvée sans domicile en Bulgarie, où elle étudiait. Je lui devais la vie, je ne pouvais pas faire autrement que de l'accueillir. Je lui avais envoyé un peu d'argent, il en a utilisé une partie pour lui payer le billet d'avion depuis Sofia. À son arrivée, je suis allé la chercher à l'aéroport”⁵⁷.

“ Elle cherchait un hébergement à Bruxelles au départ. Elle avait déjà quitté l'Ukraine et se trouvait en Pologne au moment où on a commencé à échanger sur les réseaux. Je lui ai trouvé un Flixbus de Pologne jusqu'en Belgique, puis je suis allée la chercher en voiture à Bruxelles”⁵⁸.

Une fois les personnes sur place, un grand nombre d'hébergeur-euse-s ont joué un rôle d'intermédiaires entre les personnes déplacées et l'administration et, plus globalement, avec l'environnement extérieur. Ce rôle est principalement lié à la barrière de la langue, aux différences de cultures administratives et à la complexité des procédures d'accès au séjour et d'ouverture des droits.

Ce rôle d'intermédiaire peut également s'expliquer par un manque et un besoin de définition et d'explicitation de la posture idoine de l'hébergeur-euse dès le début. De nombreux cas de surinvestissement, malgré une absence de préparation ou de formation adéquate ont été observés par les opérateurs associatifs.

À la quasi-unanimité, les familles interrogées ont assumé un rôle qualifié "d'assistant-e social-e" à la maison, y compris en présence d'un-e travailleur-euse social-e qualifié-e et référent-e.

“ En quinze jours, on a ouvert les droits sécu, la complémentaire. On a inscrit les enfants à l'école, souscrit aux assurances pour l'école. On a ouvert les comptes bancaires, la responsabilité civile. Tout ce que nous avons à faire pour nous-mêmes, dans notre quotidien, nous avons eu à le faire pour une autre famille en quinze jours, et sans aucune aide. Au bout d'un mois et demi, l'association est venue mais il y avait beaucoup de turn over dans l'équipe. Tous les quinze jours, il fallait que je leur fasse un compte-rendu des démarches que j'avais entamées et de leurs avancées”⁵⁹.

Une certaine expression du syndrome du "sauveur" a pu être retrouvée chez les hébergeur-euse-s particulièrement investi-e-s, ajoutée à un désir de faire "vite et bien". Cette intervention a parfois été poussée jusqu'à des situations d'épuisement, comme dans le cas de la famille U, qui a accueilli de manière continue trois familles durant plus d'un an :

“ J'étais en arrêt maladie au moment de l'éclatement de la guerre, j'étais donc en permanence avec eux. Nos enfants étaient en permanence avec les enfants ukrainiens. [...] Ils partageaient leur chambre et l'une des dames accueillies suivait ses cours du soir en ligne dans la pièce attenante, elle parlait très fort et ça réveillait les enfants. [...] Les relations se sont dégradées pour nous et nos enfants, qui n'ont rien dit. L'impact sur notre famille ? On a failli se séparer, avec mon conjoint.”

Pourtant, beaucoup ne s'attendaient pas à s'engager de la sorte et ne se représentaient pas les besoins d'accompagnement des personnes hébergées.

Dans des situations moins extrêmes, la vie quotidienne a dû être adaptée ; Mme A. a aménagé son emploi du temps en télétravail pour se dégager du temps. Basée sur son expérience d'accueil, Mme P. soumet l'idée d'un congé spécifique pour les hébergeur-euse-s, reconnaissant leur engagement et ses impacts sur leur vie personnelle et professionnelle⁶⁰.

57. Extrait d'entretien téléphonique réalisé avec M. K. hébergeur dans le Nord, 2023

58. Extrait d'entretien avec Mme J, hébergeuse dans le Nord, 2023

59. Extrait d'entretien avec Mme P., hébergeuse citoyen en Île-de-France, 2023

60. Échanges de la Journée nationale de l'hébergement citoyen des personnes déplacées d'Ukraine par la Croix-Rouge française, vendredi 1er décembre 2023.

Le rôle central des hébergeur-euse-s citoyen-ne.s dans l'accès aux soins

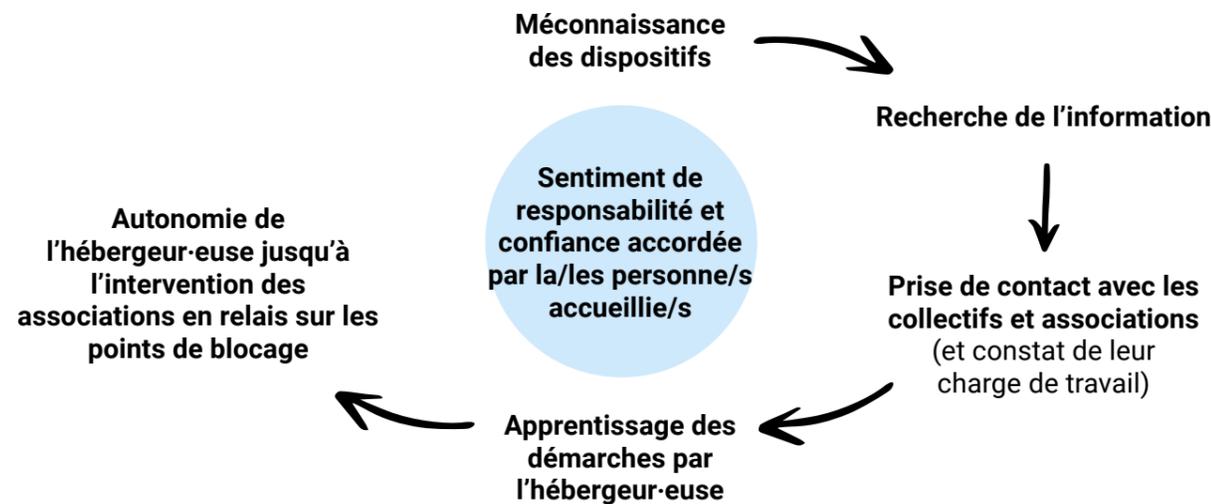
Besoins de suivi en lien avec un handicap, en traumatologie, en pédiatrie ou gériatrie, en santé mentale ou en médecine générale, l'accès aux soins a été un espace particulièrement investi par les hébergeur-euse-s.

En ville ou dans les espaces ruraux - marqués par les déserts médicaux - leur entremise a permis d'obtenir un premier rendez-vous avec un médecin généraliste ou auprès de spécialistes. Les hébergeur-euse-s ont souvent accompagné les accueilli-e-s aux consultations et assuré l'interprétariat. Il est à souligner que plusieurs familles d'accueil travaillent ou ont travaillé dans le secteur médical en tant qu'infirmier-ère libérale, infirmier en psychiatrie, ou médecins hospitaliers.

Dans l'attente d'une place dans des dispositifs adaptés aux personnes en situation de handicap, la prise en charge a parfois reposé sur la bonne volonté des citoyens et des médecins de ville.

En santé mentale, l'accès aux soins a été tout aussi nécessaire, mais davantage complexe. La crainte initialement formulée par les familles d'accueil de ne pouvoir répondre à ces besoins s'est avérée réelle dans plusieurs foyers : décompensations, psycho-traumatismes, repli sur soi, isolement, mutisme. Une attention particulière a été portée dans les espaces partagés comme le salon, avec le soin d'éviter les images de la guerre à la télévision. Hébergeur-euse-s et associations ont envisagé des solutions alternatives comme la sollicitation d'amie-s médecins, l'organisation de consultations en visioconférence avec des psychologues bénévoles. Ces options ont rapidement trouvé leurs limites dans la barrière de la langue, leur caractère ponctuel et les spécificités culturelles de la psychothérapie.

Basé sur les échanges avec les travailleur-euse-s sociaux-ales et les hébergeur-euse-s, le schéma suivant et non exhaustif propose une représentation du parcours réalisé par ces dernier-ère-s dans le soutien aux démarches.



L'amalgame d'un sentiment de responsabilité, voire d'un certain "syndrome du sauveur", et d'un désir de bien faire, ajouté au besoin d'explicitation de la posture et du rôle de l'hébergeur citoyen comme du travailleur social, à la charge importante portée par les opérateurs associatifs mobilisés sur l'accompagnement administratif et social, le tout dans un contexte d'urgence, expliquent cette répartition inégale des responsabilités dans de nombreux hébergements citoyens.

C. La participation financière : qui paye quoi ?

Si les ménages interrogés disposaient de ressources leur permettant de couvrir, dans une certaine mesure, les coûts liés à l'hébergement d'une ou plusieurs personnes, le contexte de forte inflation les a parfois amenés à porter une attention particulière aux dépenses du quotidien. L'usage de l'électricité a fait l'objet de tensions dans plus d'un foyer.

La participation des personnes aux frais liés à leur accueil et à leur hébergement - tels que les fluides, les frais alimentaires - est un sujet - parfois brûlant - d'interculturalité, d'attentes, de (dés)équilibre dans les relations.

Elle nécessite une médiation par une tierce partie. Pour ce faire, la convention tripartite est l'outil de référence, prévoyant la mention de la gratuité ou d'une participation du ménage, ainsi que son montant.

Les conventions tripartites ont parfois mentionné des participations financières.

Un point de vigilance sur l'accord et le consentement réels ou supposés des parties prenantes doit être soulevé, au regard des circonstances particulières dans lesquelles les familles déplacées sont entrées dans les logements de particuliers.

Si la règle initiale de l'hébergement citoyen était un accueil à titre gracieux, des exceptions et adaptations ont été prévues au cas par cas. Voici les principaux cas de figure identifiés au cours des entretiens :

- Le ménage ou la personne hébergée propose spontanément de participer aux frais communs, ou de verser une part de loyer. Cette proposition n'est ni formalisée, ni l'objet d'une médiation par une partie tierce.

Scénario n°1 : les accueillant-e-s acceptent. Le succès de cette formule est aléatoire, car il repose sur les bonnes relations entre les parties à un instant T, et sur le degré d'ouverture du dialogue. Un accord peut être trouvé naturellement, sans être remis en question par la suite. Néanmoins, il ne prévoit pas les éventualités d'un désaccord ou d'incompréhension futurs.

Scénario n°2 : les accueillant-e-s refusent, considèrent qu'il est de leur responsabilité que d'assumer l'aspect financier de l'hébergement, ou suggèrent d'économiser l'ADA perçue pour le futur (le versement d'un loyer ou l'ameublement d'un logement).

Ce second scénario, derrière une bonne volonté et une générosité de l'accueillant-e, relève d'une question de posture. Il peut révéler une représentation biaisée - voire infantilisante - selon laquelle les hébergeur-euse-s auraient un droit de regard sur l'utilisation des ressources des personnes accueillies, ou que les personnes accueillies n'utiliseraient pas leurs ressources à bon escient.

Or, la proposition de participation financière peut être l'opportunité pour les accueilli-e-s d'un rééquilibrage des relations dans le schéma d'hospitalité, d'un pouvoir d'agir retrouvé ou plus simplement, l'expression d'un remerciement.

Comme le confie M. C., accueilli dans le Nord de la France par un couple avec son épouse et sa fille, l'hébergement à titre gratuit peut provoquer un sentiment de gratitude autant que de gêne.

“ Je me sentais gêné. En étant un adulte, et ayant une famille et demander de l'aide du jour au lendemain à quelqu'un d'inconnu, c'est gênant. Pour ma femme, c'est pareil. En Ukraine, on vivait bien et on avait tout. ”

- Un accord initial et formalisé par la convention tripartite prévoit une participation symbolique – ou plus importante – du ménage. Par la suite, ce montant est adapté par l'hébergeur-euse à la consommation et aux factures d'eau, de gaz ou d'électricité.

Cette adaptation a parfois été faite sur la base de calcul de l'ADA perçue, impliquant un regard de l'hébergeur-euse sur les ressources du ménage accueilli. Cette fois encore, un point de vigilance doit être soulevé.

- La convention tripartite mentionne un hébergement à titre gracieux, ou aucune convention n'est signée entre les parties, mais un accord tacite initial garantit cette gratuité. Basé sur les factures, le ménage accueillant requiert néanmoins une participation au cours de la cohabitation, sans tierce partie pour en assurer la médiation.

Face aux difficultés financières rencontrées par un ménage hébergeur interrogé, il lui est apparu naturel de mettre l'allocation perçue par les accueilli-e-s au pot commun. Mais en l'absence de médiation, le dialogue n'a pu être ouvert, cristallisant les attentions et précipitant la sortie de l'hébergement citoyen.

Parmi les scénarios exposés ci-dessus, le premier semble être celui ayant évité le plus de tensions entre les hébergeur-euse-s et les hébergé-e-s. Pour autant, il ne permet pas de poser les conditions claires de la participation financière.

Tous les cas de figure témoignent de la nécessité de prévoir l'intervention d'une association extérieure en cas de dérogation à la règle de gratuité de l'hébergement citoyen. La participation financière doit faire l'objet d'une médiation, afin de déceler voire de désamorcer en premier lieu les attendus et représentations, avant de formaliser toute participation par le recours à la convention tripartite.

L'indemnisation exceptionnelle de novembre 2022

En novembre 2022, un décret de la Première ministre Elisabeth Borne prévoit une indemnisation exceptionnelle pour les personnes qui ont accueilli un ou plusieurs bénéficiaires de la protection temporaire pendant au moins trois mois, au cours de l'année 2022⁶¹.

Les objectifs de l'ouverture d'une mesure exceptionnelle ont été multiples ; soutenir financièrement les ménages hébergeurs dans un fort contexte d'inflation, créer une nouvelle opportunité d'identifier les personnes en hébergement citoyen non conventionné et inconnues des pouvoirs publics et prévenir les risques de décohabitation à l'approche des fêtes de fin d'année.

Un montant de 150€ par mois est ainsi versé, à terme échu, pour ces trois mois, auxquels s'ajoutent 5€ par jour au-delà du troisième mois. Pour en faire la demande auprès de l'Agence de services et paiements (ASP), une attestation doit être signée par un organisme agréé (opérateur associatif référent ou institutionnel) et rassembler les informations relatives au titre de séjour des personnes accueillies.

Dans son rapport publié en février 2023, la Cour des comptes souligne la nécessité d'encadrer cette disposition, constatant le risque de financer des cohabi-

tations dans des logements non vérifiés, sans s'assurer de la qualité de l'accompagnement prodigué aux accueillis et accueillants. Le fait que le versement de cette indemnité soit conditionné au statut administratif des personnes hébergées, nécessairement bénéficiaires de la protection temporaire, constitue une "rupture d'égalité avec les hébergeurs de demandeurs d'asile"⁶².

Sur le panel des hébergeurs interrogés, 57% déclarent ne pas avoir attendu cette indemnité, car elle n'était pas l'objectif de leur engagement. Le même pourcentage de répondants a néanmoins demandé cette indemnité, après proposition des associations conventionnées. Parmi celles et ceux qui ne l'ont pas demandée, certaines et certains auraient souhaité pouvoir en bénéficier mais ne correspondaient pas aux critères d'indemnisation cités plus haut (hébergement de moins de trois mois, non conservation des numéros d'APS après la sortie de la famille hébergée par exemple). Plusieurs répondants ont trouvé la démarche fastidieuse et compliquée à réaliser. D'autres ont ressenti une gêne vis-à-vis de la forme que prenait cette indemnité, et déclarent qu'ils auraient préféré un abattement fiscal après déclaration d'une ou de plusieurs personnes à charge dans le foyer.

Ainsi, les expériences ici exposées par les différent-e-s acteur-ices de l'hébergement citoyen des déplacé-e-s d'Ukraine mettent en évidence le besoin de penser et de sécuriser un cadre en dehors du contexte de crise. Ce cadre prend racine dans l'identification immédiate des principales parties prenantes de cette modalité, soutenu par l'usage d'outils-clés comme la convention tripartite afin d'anticiper aux mieux les situations et questionnements propres à l'hébergement citoyen.

61. Décret n°2022-1441 du 17 novembre 2022 instituant [une mesure exceptionnelle de soutien aux personnes physiques ayant mis à l'abri dans un hébergement ou dans un logement, une ou plusieurs personnes physiques bénéficiaires de la protection temporaire au titre des articles L. 581-1 et suivants du CESEDA](#)

62. Cour des comptes, Audit Flash, "L'accueil et la prise en charge par l'État des réfugiés d'Ukraine en France en 2022", Février 2023, page 27



@Pavlo Pavlov

III. Les spécificités d'un hébergement à la maison

Le plus difficile pour nous a été d'essayer de coordonner une chose basée sur de l'affect. Si l'hébergement citoyen s'est mis en place, c'est parce que les citoyens se sont sentis proches des Ukrainiens d'une manière ou d'une autre⁶³.

A. Des relations humaines au centre de la modalité d'hébergement

1. Le rôle des relations dans la bonne mise en œuvre de l'hébergement citoyen

Outre l'intimité du lieu où il s'exerce, l'hébergement citoyen est une expérience singulière qui met en jeu des relations interpersonnelles au cœur du foyer, impliquant tout l'entourage des hébergeur-euse-s (famille, proches et amis). La contingence de ces relations rend nécessaire la présence d'une tierce partie pour encadrer l'expérience et assurer une stabilité de l'hébergement.

Au-delà des difficultés invariablement rencontrées, accueillant-e-s et accueilli-e-s retiennent surtout la richesse de ces relations nouvelles. Des moments forts tels que la célébration d'anniversaires, de fêtes religieuses (la Pâques, Noël) ont scellé des relations durables dans le temps, bien au-delà du cadre de l'hébergement.

On s'est vite retrouvés sur la même longueur d'onde. On était très proches, par pur hasard. On a découvert qu'on aimait faire les mêmes activités, comme les randonnées⁶⁴.

Depuis que nous avons notre propre logement, on va dîner chez eux, ils viennent dîner chez nous, c'est quasiment de la famille⁶⁵.

Avec un certain espoir, hébergeur-euse-s et hébergé-e-s ont confié au cours des entretiens leur projet commun de se retrouver un jour en Ukraine pour, en quelque sorte, échanger les rôles.

Des relations fortes entre hébergeuses et hébergées

Les interactions entre les familles interrogées sont beaucoup passées par les femmes. Les entretiens réalisés ont mis en exergue le nombre important de répondantes féminines, qui ont été particulièrement investies dans les démarches et la construction du lien avec les personnes accueillies. Ces liens se sont notamment tissés autour d'activités communes comme le tri des dons ou d'autres activités bénévoles en soutien aux déplacé-e-s d'Ukraine. Les échanges du quotidien, l'apprentissage de notions de français ont été grandement endossés par les femmes des ménages ukrainiens interrogés.

Toutefois, le principe d'une garantie et d'une continuité de l'accueil n'est pas assuré dans ce contexte.

Comme souligné par le témoignage de la travailleuse sociale d'une association référente, l'intervention et la coordination de cette modalité sont intrinsèquement liées à l'affect des hébergeur-euse-s, marqueur du choix d'engagement comme de désengagement de cette expérience d'hébergement à la maison.

63. Extrait d'entretien avec une association référente sur l'accompagnement de l'hébergement citoyen Ukraine, 2023

64. Extrait d'entretien avec Mme et M. D, couple à la retraite dans le Nord de la France, qui ont accueilli un couple, septembre 2023

65. Extrait d'entretien avec M. C., accueilli dans le Nord, septembre 2023

2. L'enjeu de la préparation à l'interculturalité

L'urgence de l'appariement a souvent amputé la préparation à l'interculturalité telle qu'elle est exercée par les programmes comme "J'accueille" de Singa. Plusieurs étapes d'échanges, une réunion d'information avec les animateur-ices des communautés "J'accueille" permettent aux bénéficiaires du programme d'avoir une idée plus claire des implications quotidiennes et concrètes qu'aura cette expérience.

À l'inverse, les entretiens menés par la Croix-Rouge révèlent qu'en l'absence de ces étapes, les futur-e-s accueillant-e-s n'ont pas eu le temps ni l'opportunité d'identifier, avec l'aide de professionnel-le-s qualifié-e-s, les habitudes culturelles des personnes accueillies, ni de questionner les implications concrètes de leur propre mise en relation avec une autre culture. L'apprentissage s'est fait de manière brute, au fil de ces expériences interculturelles sur des sujets tels que l'alimentation, les repas, les rythmes de vie, la parentalité, les relations intrafamiliales.



L'hébergement citoyen des familles avec enfant(s), cristallisation des frictions interculturelles

“ En Ukraine, les enfants ne sont pas obligés d'aller à l'école avant l'âge de six ans, et n'y vont pas s'ils sont malades. Y compris pour un simple rhume. La petite avait quatre ans et allait une demi-journée, tous les quinze jours à l'école. Donc elle n'y allait quasiment pas. Et quand elle avait un rhume, elle n'y allait pas du tout. J'ai été très surprise, et j'ai essayé de convaincre sa mère de la mettre à l'école, ça aurait mieux pour elle que de rester à la maison⁶⁶. ”

“ Quand quelque chose ne me plaisait pas, je faisais comme pour mes enfants, car c'est chez moi. On ne pouvait pas non plus bousculer l'éducation qu'on avait donnée à nos enfants pour les Ukrainiens, et instaurer un traitement différencié. Chez nous, tout le monde était logé à la même enseigne. Mais on a remarqué de gros écarts dans l'éducation. En Ukraine, les enfants sont rois⁶⁷. ”

“ Il y a des différences culturelles dans l'éducation des enfants, ça a été surprenant. On ne s'en est pas trop mêlé au début. Une fois qu'on les connaissait, après des mois et des mois, je me permettais d'intervenir. Le petit n'utilisait jamais le mot magique quand il demandait des choses à sa mère⁶⁸. ”

Avec des rôles et des postures peu ou pas définis, l'intervention - souvent guidée par de bonnes intentions - des hébergeur-euse-s dans les relations intrafamiliales a pu porter préjudice, remettant en question l'autorité des parent-e-s, leur éducation et la structure familiale pour les enfants.

Ayant appris de ces expériences, le programme d'hébergement citoyen de JRS France a ainsi mis fin aux cohabitations de familles. Dans le contexte de l'Ukraine, l'association a privilégié l'accueil de cellules familiales au sein de logements autonomes ou semi-autonomes.

“ On a eu la chance que les deux jeunes couples accueillis au début parlent bien l'anglais. On a été rapprochés de la guerre au niveau information, on a beaucoup échangé avec eux sur la situation sur place [...] Avec leurs parents, c'est différent. Déjà, les jeunes avaient déjà quitté les territoires occupés depuis 2015 pour la capitale. Mais les parents, ils ont vécu pendant tout ce temps dans un territoire occupé. Pour eux, la guerre dure depuis 2014. L'autre problème, c'est qu'ils ne parlent ni le français, ni l'anglais. On ne peut communiquer qu'avec les traducteurs par téléphone. On ne peut pas avoir de vraies conversations. On ne parle que de choses du quotidien. Je ne sais pas comment ils vont, et ça m'inquiète⁶⁹. ”

Le principal enjeu en matière d'interculturalité est celui de la barrière de la langue, à de rares exceptions près d'hébergé-e-s francophones ou anglophones. L'outil communément utilisé a alors été le téléphone, avec les traducteurs simultanés, dont l'efficacité est approximative. Plusieurs familles ont fait état d'importants quiproquos ou de contresens. Pour Mme D., "ça a été une gymnastique de l'esprit". Cette barrière a parfois fortement limité les échanges dans le quotidien. Mme W. a eu des expériences différentes en hébergeant enfants et petits-enfants puis grands-parents d'une même famille.

66. Extrait d'entretien avec Mme A., hébergeuse dans le Nord, août 2023

67. Extrait d'entretien avec M. U, hébergeur dans le Nord, août 2023

68. Extrait d'entretien avec Mme et M. S, hébergeur-euse-s dans le Val de Marne, septembre 2023

69. Extrait d'entretien avec Mme W, hébergeuse en Haute-Savoie, août 2023

Au-delà de ces barrières, des rapprochements forts et un apprentissage mutuel ont été partagés dans les foyers rencontrés. Mme A. considère que ces expériences d'accueil vécues ont enrichi sa connaissance de la culture et de l'histoire de l'Ukraine. Elle raconte que les jeunes femmes accueillies ont réalisé un support de présentation sur la culture de leur pays. Elle se souvient également des discussions autour de la destruction du barrage de Kakohvka, dans la nuit du 6 juin 2023.

Forte de cet enrichissement, son engagement pour l'Ukraine s'est renforcé dans l'espace public. Elle a eu à cœur d'accompagner les personnes accueillies aux manifestations sur la place centrale de leur ville du Nord, et raconte, émue, leur "attitude digne" lorsque le carillonneur du beffroi a joué l'hymne ukrainien⁷⁰.

B. Les besoins de protection des personnes déplacées d'Ukraine dans l'hébergement citoyen

Des suspicions et des cas avérés de violences sexuelles, physiques et psychologiques ont été rencontrés par plusieurs associations interrogées. Chantage de remise à la rue en échange de faveurs sexuelles, séquestration, pressions psychologiques, violences ou contraintes exercées par des personnes accueillies sur des accueillant-e-s vulnérables, ont été remontés dans plusieurs départements.

L'étude met en évidence des enjeux de protection favorisés par une asymétrie dans les relations, ainsi que par la situation de vulnérabilité des personnes accueillies. Celle-ci peut en partie s'expliquer par leur méconnaissance de la langue française, leur isolement (physique, psychologique), les traumatismes et violences vécus depuis le pays de départ, une certaine difficulté à accéder aux informations concernant leurs droits et l'absence de perspectives de sortie de l'hébergement citoyen. De plus, la bonne compréhension de leurs droits peut être rendue plus difficile par un écart entre les législations des pays d'origine et d'accueil.

Plusieurs hébergeur-euse-s interrogé-e-s ont confié avoir demandé et/ou requis des services non rémunérés, de manière isolée ou répétée, aux personnes accueillies. Les plus fréquents sont des demandes de services de ménage adressées aux femmes hébergées (notamment au domicile de l'hébergeur-euse, distinct du logement mis à disposition des personnes accueillies), et la participation des hommes hébergés aux travaux manuels (entretien du domicile, jardinage). Si la contrainte physique ne semble pas avoir été utilisée, une certaine forme de contrainte psychologique peut apparaître, même involontairement.

Lorsque l'accueil s'étend sur plusieurs mois et que peu de perspectives de sortie s'offrent aux personnes accueillies, les hébergeur-euse-s ont parfois encouragé leur recherche d'emploi. Face à des recherches infructueuses (essentiellement en raison de la non maîtrise du français), les accueillant-e-s ont demandé à minima de leur "rendre" des "services". La gratuité d'un hébergement citoyen qui

s'étend sur une longue période, ajoutée au sentiment de gratitude voire de redevabilité des accueilli-e-s peut favoriser cette demande de contrepartie en nature. Le consentement libre et éclairé des personnes concernées ne semble pas avoir été questionné ou pris en compte dans ces situations.

Au regard du caractère aléatoire des rencontres et des situations du quotidien en hébergement citoyen, y compris en présence d'un suivi resserré et d'équipes professionnelles formées, les risques de violences et d'abus nécessitent une vigilance de la part des associations et des pouvoirs publics. Selon le directeur de l'association JRS France, l'hébergement citoyen comporte toujours une part de risques, que les équipes de l'association s'attèlent à circonscrire au maximum et à neutraliser par un travail constant de relecture des situations passées, à l'appui d'une charte et d'une politique de protection des personnes⁷¹.

Les spécificités induites par ce type d'hébergement chez l'habitant-e, bien connues des associations historiques, sont pleinement apparues dans le contexte de l'Ukraine. D'abord, parce que l'intervention des associations accompagnatrices et sa temporalité ont été différentes de celle de la mobilisation des hébergeur-euses, et des besoins immédiats en termes de préparation, de cadrage et d'accompagnement des personnes accueillies et de la cohabitation. Ensuite, il a fallu construire de nouvelles relations entre ces parties, en dehors d'un contexte idoine, qui requiert un temps plus long. Reste que des liens forts ont été tissés entre les opérateurs et les personnes accompagnées, et plus particulièrement entre les ménages hébergeurs et hébergés. Afin d'assurer les conditions d'un hébergement digne, sécurisé et d'accompagnement qualifié, l'hébergement citoyen ne saurait reposer uniquement sur ces liens et cette bonne volonté, au risque de cristalliser des situations de dépendance, d'abus et de grande vulnérabilité des ménages déplacés chez les particulier-ère-s.

70. Entretien avec Mme A., hébergeuse dans le Nord, août 2023

71. JRS France, "Notre politique de protection des acteurs", mars 2019



@Martin Varret

Bonnes pratiques identifiées :

- Le rôle de la diaspora et des associations ukrainiennes a été central dans l'accueil, l'orientation et l'information des personnes arrivées. La reconnaissance de leur rôle a permis de faciliter les missions d'accompagnement social et la médiation interculturelle.
- Les liens au sein de la cohabitation se sont tissés autour des temps quotidiens comme des activités bénévoles en dehors du lieu d'accueil. Ils permettent d'établir une autre nature de rapports entre les deux parties, et de diversifier les relations.
- L'ouverture et le renouvellement du droit au séjour et des droits afférents ont été facilités par les services publics, notamment via la mise en place de "guichets Ukraine" et le déploiement de "réfèrent-e-s Ukraine" en préfecture. La possibilité de renouvellement de l'APS par courriel adressé à la préfecture, la présence d'agents parlant la langue du/de la bénéficiaire sont des pratiques pouvant être élargies à d'autres publics.
- L'efficacité et la rapidité des interventions des opérateurs face aux difficultés rencontrées en cohabitations suivies a permis de garantir la protection des parties.
- Plus généralement, l'intervention d'un acteur extérieur à l'hébergement (principalement associatif) a permis de faciliter la communication et d'alléger la charge portée par les hébergeur-euse-s en termes d'accompagnement des hébergé-e-s dans leurs démarches administratives et sociales.



Points de vigilance :

- Les hébergeur-euse-s qui ne reçoivent pas de réponse à leur offre d'accueil peuvent se tourner vers d'autres modalités de mise en lien. Il devient alors particulièrement difficile de les identifier et de les accompagner.
- Dans l'urgence d'une situation d'exil et d'une recherche de mise à l'abri, les personnes déplacées ont eu tendance à chercher une solution d'hébergement sur les réseaux sociaux, où les risques de violences et de traite des êtres humains sont multiples.
- L'entrée dans l'hébergement citoyen s'est faite dans l'urgence, empêchant les personnes accueillies de bénéficier d'un temps de réflexion afin d'étudier les implications de cette modalité d'accueil, de (se) poser des questions et de consentir pleinement, de manière libre et éclairée. Les décisions prises au cours de la cohabitation doivent également être regardées à cette lumière, notamment concernant la participation financière aux frais de l'accueil.
- Les offres d'accueil portent des intentions diverses, parfois formulées par le biais d'un vocabulaire d'appropriation des personnes potentiellement hébergées. Ces offres comportent un risque certain de rapports asymétriques entre hébergé-e-s et hébergeur-euse-s, voire d'abus.
- Les installations en hébergement citoyen ont principalement été réalisées dans l'urgence, annihilant tout temps de préparation et de questionnement avec les associations accompagnatrices.
- Aucune durée d'accueil officielle n'a été communiquée aux parties prenantes, faute de visibilité. Certain-e-s hébergeur-euse-s ont reçu une première information mentionnant trois mois d'accueil, qui n'ont jamais été respectés, favorisant ainsi une perte de confiance dans l'action des associations et des services de l'État et dans leur capacité à fournir un accompagnement effectif.
- Le maintien en hébergement citoyen s'est souvent prolongé jusqu'à l'accès à un logement autonome ou une sortie en urgence, allongeant de fait la durée d'hébergement et favorisant les situations de fatigue voire d'épuisement des hébergeur-euse-s.
- Basé en partie sur les émotions et l'affect, l'hébergement citoyen ne peut garantir une continuité de l'accueil des personnes hébergées.
- En l'absence d'une formation à l'hébergement à la maison, les familles d'accueil n'ont pu se préparer aux enjeux de l'interculturalité pour le questionner sereinement dans un contexte neutre. Cette impréparation a mené à des prises de position indues, des cas d'ingérence dans la vie privée des personnes hébergées, creusant des relations déséquilibrées (l'immixtion dans l'éducation des enfants, les dépenses, les modes de vie).
- Accueillant-e-s et accueilli-e-s ont eu à faire face à des besoins importants en matière de santé mentale sans toujours bénéficier du concours des services compétents.
- Des rapports asymétriques existent entre accueillant-e-s et accueilli-e-s. Ces inégalités sont creusées en l'absence de cadre contractuel organisant l'intervention d'une ressource extérieure. Le sentiment de gratitude ressenti par les accueilli-e-s favorise l'ascendant et les potentielles violences que l'accueillant-e peut exercer, de manière consciente ou inconsciente.
- Les hébergeur-euse-s ne se sont pas vus expliquer leur posture, leur rôle et les attendus ; cette impréparation a fait place à des interventions en dehors de leur périmètre, des incompréhensions, des frustrations au sein du foyer et dans les relations avec les opérateurs associatifs.

Recommandations :

- Dans le cadre d'un risque plus ou moins important de violences et abus en hébergement citoyen, un cadre de protection doit être fixé et adapté au fil des expériences.
- L'hébergeur citoyen ne doit pas être en mesure de 'choisir' la ou les personne(s) accueillie(s), au risque d'une forme de 'shopping de l'exilé-e'⁷². Il doit néanmoins avoir la possibilité de formuler un certain nombre de critères, tout comme le ou la futur-e hébergé-e, qui devront être pris en compte lors de l'appariement.
- Une formation et plusieurs rencontres entre l'hébergeur-euse et la partie tierce (associative, pouvoirs publics) permet de préparer l'expérience interculturelle, repérer des attentes conscientes ou inconscientes et de les travailler en amont de l'accueil.
- L'usage de la convention tripartite (ou autres outils contractualisant l'accueil, ses parties, caractéristiques et engagements) doit être systématique. Elle fixe des dates d'entrée et de sortie de l'hébergement qui font foi, modifiables à la marge et en présence des trois parties. Elle doit prévoir les effets de sa violation par toutes les parties, auxquelles ces conséquences doivent être exposées en amont.
- Les institutions compétentes telles que l'ARS doivent faire partie du panel institutionnel encadrant ces accueils, afin de mieux repérer et garantir la prise en charge des besoins en santé des personnes hébergées, dont la charge ne saurait en aucun cas incomber à l'hébergeur-euse.
- Un engagement personnel de l'hébergeur-euse dans le soutien aux démarches peut être précieux s'il est ponctuel. Le-a travailleur-euse social-e doit rester référent-e et responsable des démarches d'accès aux droits et de suivi social.
- Toute participation financière des personnes accueillies doit être prévue par la convention et faire l'objet d'une médiation par une partie tierce. Cette contractualisation doit prévenir le caractère aléatoire voire instable de l'arrangement informel et protéger l'intimité financière de chaque partie.
- Le recours à l'indemnisation financière doit assurer un versement aux ménages bénéficiant d'un accompagnement adapté. Cette indemnisation ne peut en aucun cas intervenir afin de sécuriser des hébergements face à un risque de décohabitation imminente ; ce risque doit faire l'objet de médiation qui, si elle est infructueuse, doit mener à la sortie de l'hébergement.
- L'association référente en charge de l'accompagnement administratif et social des personnes accueillies est chargée de ces démarches. L'hébergeur-euse ne doit s'y substituer.



72. Constat issu de l'atelier sur les enjeux de protection dans l'appariement des familles en hébergement citoyen, Journée nationale sur l'hébergement citoyen des personnes déplacées d'Ukraine de la Croix-Rouge française, 1^{er} décembre 2023, annexe n°3



Partie 3

Les enjeux d'une sortie d'hébergement citoyen à anticiper

Dans le temps de cette étude et pour les personnes déplacées interrogées, un double constat s'impose : les perspectives d'une fin de conflit à moyen terme s'amenuisent, mais la projection d'un retour en Ukraine perdure. Si l'engagement des ménages hébergeurs et hébergés a été essentiel dans la construction d'un parcours d'intégration, les limites rencontrées dans l'apprentissage du français, l'accès à l'emploi et au logement autonome soulignent la nécessité que l'hébergement soit entouré de politiques volontaristes autour de l'accès au logement.

Les expériences personnelles ici étudiées montrent qu'un hébergement citoyen impréparé a des conséquences sur un potentiel réengagement futur des ménages accueillants, malgré la richesse de l'expérience.

Parmi les six familles déplacées du conflit, une seule affirme vouloir s'établir définitivement en France.



I. Les limites de l'hébergement citoyen comme vecteur d'intégration

Les programmes associatifs ont démontré la valeur ajoutée de l'hébergement citoyen des personnes en migration dans leur processus d'intégration, en particulier dans l'apprentissage de la langue, des us et coutumes. Le programme "Comme à la maison" (devenu "J'accueille") de Singa base ainsi la mise en lien sur des intérêts communs, afin de faciliter l'appréhension culturelle des sphères professionnelles dans lesquelles les personnes accueillies souhaitent évoluer.

L'idée selon laquelle l'hébergement citoyen, bien cadré et accompagné, créerait les conditions de sortie et donc de sa propre fin, est néanmoins à nuancer.

A. L'apprentissage du français

L'apprentissage du français s'est fait de manière très peu instituée selon les personnes interrogées. Certain-e-s hébergeur-euse-s ont proposé de l'enseigner puis se sont ravisé-e-s pour ne pas "multiplier les interventions et les casquettes"⁷³ - et donc ne pas ajouter un poids supplémentaire sur la redevabilité des hébergé-e-s - d'autres n'ont pas souhaité le faire. Globalement, l'apprentissage du français pour les personnes adultes s'est davantage joué à l'échelle des mairies ou des services publics, principalement via les cours de FLE proposés par l'OFII, Pôle emploi, ou les associations.

Malgré la durée relativement longue de l'hébergement, une seule famille interrogée non-francophone à son arrivée avait atteint un niveau de français lui permettant une certaine autonomie dans ses démarches à sa sortie. Pour les enfants de ces ménages, l'apprentissage s'est fait plus facilement à l'école et à la maison, en discutant avec les accueillant-e-s. Certain-e-s adolescent-e-s parlaient déjà plusieurs langues - dont l'anglais - à leur arrivée en France. Les couples dont l'un-e des partenaires parlait déjà français ont été également nettement moins en difficulté pour communiquer avec les hébergeur-euse-s, les institutions et la communauté locale.

De manière globale, et au-delà de facteurs linguistiques éloignant les langues slaves et latines, la difficulté d'apprentissage de la langue s'explique par plusieurs facteurs exogènes. Tout d'abord, les cours de FLE proposés par les communes et associations de bénévoles ne sont pas toujours adaptés au niveau des apprenant-e-s, avec des groupes hétérogènes. Une variation des sujets traités et des méthodologies utilisées sont autant de difficultés supplémentaires dans le processus d'apprentissage.

Dans le contexte de l'Ukraine et à partir des entretiens réalisés sur les territoires étudiés, l'hébergement citoyen comme vecteur d'intégration est une réalité à géométrie variable.

D'abord parce que les relations entre hébergeur-euse-s et hébergé-e-s sont de nature très différentes. Ensuite, parce que les familles hébergeuses n'ont pas toutes la même disponibilité, ni les mêmes ressources à proposer aux personnes qu'elles hébergent. Enfin, parce que l'accès à l'emploi et au logement sont conditionnés par des difficultés systémiques auxquelles les accueillant-e-s ne peuvent pas toujours répondre.

Ensuite, hébergé-e-s et hébergeur-euse-s partagent le constat d'horaires de cours non adaptés, coïncidant avec des horaires de travail (comme le mercredi matin), notamment ceux proposés par l'OFII. Les personnes hébergées se sont retrouvées placées devant l'alternative suivante : exercer une activité professionnelle - requérant peu de compétences linguistiques, notamment à l'oral - ou apprendre le français.

Les situations individuelles et familiales se mêlent également à ces facteurs. Les problématiques telles que la garde d'enfants, les problèmes de santé, ou encore l'âge avancé des personnes déplacées sont autant de facteurs bloquants.

Selon les équipes sociales rencontrées dans les centres d'hébergement collectifs, d'autres ne parviennent pas à s'engager dans ce processus d'apprentissage, n'en voient pas l'utilité ou sont dans l'impossibilité de se projeter au long cours, restant en France pour le temps de la guerre. Dans ce contexte, comme pour Mme et M. B., sexagénaires rencontrés dans un village isolé de montagne, l'hébergement citoyen n'est pas un choix d'intégration mais une modalité d'hébergement comme une autre.

73. Extrait d'entretien avec Mme et M. D., hébergeur-euse-s dans le Nord, août 2023

B. Le lien avec la communauté locale

Les hébergeur-euse-s ont sollicité de multiples réseaux autour d'elles et eux (réseaux sociaux, les associations locales, riverain-e-s) de façon ponctuelle pour des services variés : obtenir un ordinateur pour une jeune en reprise d'études, faire réparer un vélo, rassembler des meubles pour un nouveau logement, collecter des vêtements, des outils, etc.

Le premier lien avec la communauté locale des personnes accueillies se fait souvent par le biais des hébergeur-euse-s citoyen-ne-s, leur famille, leurs ami-e-s, leur voisinage. Cette première prise de contact s'est souvent faite à l'occasion d'invitations aux repas au domicile des hébergeur-euse-s

Mme A. a été très active dans la vie de la commune savoyarde, où elle a été accueillie. Elle y a trouvé un emploi dans une auberge, a participé à la collecte des déchets, a rencontré les voisin-e-s, qu'elle continue de croiser depuis son déménagement dans la commune voisine. Comme elle, plusieurs familles ukrainiennes rencontrées ont trouvé un fort soutien de la communauté locale au moment de leur emménagement, notamment pour se meubler.

Toutefois, le lien avec la communauté locale ne passe pas uniquement par les hébergeur-euse-s, mais aussi par les proches présent-e-s sur place, par les associations de solidarité à l'Ukraine, par la diaspora. Le couple hébergé par Mme et M. D. dans le Nord de la France était alors à quelques kilomètres de leur fille et de leur petit-fils, installés dans la métropole voisine.

S'occupant de leur petit-fils, ils l'emmènent aux entraînements de football et voir des matchs, où ils sont régulièrement reconnus par la communauté locale et par les joueurs de l'équipe. M. C., bilingue en ukrainien et en français, a proposé son aide et sa médiation auprès du collectif citoyen engagé sur son département d'accueil. Sa connaissance des réseaux associatifs franco-ukrainiens lui a permis d'engager le dialogue au niveau départemental, tout en assurant la traduction auprès des personnes accompagnées par l'association.

Mme et M. B. voient leur isolement relativement atténué par leurs liens ponctuels avec des ressortissant-e-s letton-ne-s et bélarusse, russophones comme eux, résidant dans la vallée. Ces liens offrent un espace de respiration où ils peuvent parler leur langue maternelle.

L'hébergement citoyen favorise l'intégration à la communauté locale, renforçant la nécessité de penser et d'inscrire cette modalité d'hébergement à l'échelle des communes et des départements. Les expériences d'hébergement citoyen sont directement impactées par le tissu associatif et l'engagement citoyen environnant.

C. L'accès à l'emploi

50%

des familles ukrainiennes rencontrées ont trouvé un emploi à un moment de leur hébergement chez des particuliers.

33%

étaient toujours en poste au moment de notre rencontre.

Les personnes interrogées ont accédé à des postes plus ou moins qualifiés, dans les secteurs de la grande distribution, de l'hôtellerie, du bâtiment et travaux publics, sur des contrats ponctuels d'intérim, saisonniers ou plus longs.

- Mme A., hébergée en Haute-Savoie avec ses deux filles, exerçait le métier de représentante commerciale en Ukraine. Lorsqu'elle a emménagé chez Mme et M. H., l'hébergeuse l'a informée d'une première opportunité d'emploi comme agent d'entretien à l'auberge de la ville, puis dans la mise en rayon en grande distribution. Elle l'a aidée à rédiger ses candidatures et a assuré l'interprétariat (par le biais de son téléphone) au cours des entretiens, que Mme A. a décrochés. A la date de notre rencontre, Mme A. résidait dans un logement autonome en intermédiation locative et continuait de travailler dans le magasin.

- M. C., hébergé dans le Nord avec son épouse, sa fille puis son fils, était conducteur technicien d'équipements industriels en Ukraine. Enfant de Tchernobyl, il avait été accueilli en France pendant son adolescence dans une famille de la région. Il y avait appris la langue, suivi une formation et obtenu un diplôme avant de repartir en Ukraine. Suite au déclenchement de la guerre, il est retourné s'établir avec sa famille dans son département d'adoption, où il a pu retrouver du travail dans son secteur d'activité. Son épouse a trouvé un emploi comme agent d'entretien dans un hôtel de la ville voisine.

Ces deux situations mettent en exergue l'enjeu de reconnaissance des diplômes et qualifications acquis à l'étranger, celui de la barrière de la langue et du réseau établi autour de la personne à la recherche d'un emploi. En hébergement citoyen, le rôle joué par les accueillant-e-s dans la recherche d'emploi a souvent varié en fonction de la maîtrise de la langue et de l'autonomie des personnes dans leurs démarches.

D'autres témoignages obtenus corroborent la difficulté d'exercer un emploi pour des personnes allophones, irrémédiablement confrontées à la barrière de la langue et à des enjeux d'interculturalité.

L'hébergement citoyen comme vecteur d'accès à l'emploi ; le programme "J'accueille" de SINGA

Le programme J'accueille se concentre sur les dynamiques d'appariement entre les personnes et profils, recherchant les points d'intérêts communs notamment dans le monde professionnel.

L'exercice d'un emploi dans un pays étranger mêlant apprentissage de la langue et des codes culturels, le programme "J'accueille" voit dans l'hébergement à la maison l'opportunité d'un partage de ces éléments tant impalpables qu'essentiels dans l'intégration de la personne hébergée.

Cette méthode permet également de remettre les envies et les aspirations personnelles au centre du projet d'accueil et d'accompagnement. Interrogé au cours de cette étude, le co-responsable du programme de SINGA, apporte un exemple concret :

“ Au-delà d'un matching sur la recherche d'un accueillant et d'un accueilli, ce qui serait déjà en soi une mise en relation utile, on essaie de rajouter un élément qui retarde un peu mais enrichit cette mise en relation. Par exemple, une personne qui aurait exercé en tant qu'infirmier au Soudan, on essaiera de la mettre en relation avec quelqu'un qui travaille de près ou de loin dans le secteur médical en France, car ça pourra l'aider à appréhender les codes socioculturels et l'aider à se sentir légitime à reformuler un projet professionnel, en phase avec ses envies. Le but est également de ne pas tomber dans les stéréotypes tels que "je suis grand, noir, et je ne me verrai proposer que des postes dans la sécurité", ce qui est la réalité pour beaucoup de personnes qui arrivent⁷⁴. ”

D'autres freins à l'emploi ont été identifiés par les équipes sociales ou les personnes en hébergement citoyen. Selon les territoires, les bassins d'emploi et les possibilités de mobilité en l'absence d'un véhicule personnel sont inégales. La situation familiale peut également s'avérer être un frein en l'absence de soutien approprié, comme la garde d'enfants pour les familles monoparentales. Parmi les personnes déplacées d'Ukraine se retrouvent des personnes âgées et vieillissantes, avec des problèmes de santé ; autant de vulnérabilités qui rendent plus difficile l'autonomisation des personnes, notamment financière, et donc leur sortie vers le logement.

“ Nous sommes arrivés en France sans projet. On a la soixantaine, des problèmes de santé. En France, on nous a diagnostiqué des maladies dont on n'avait pas connaissance. [...] Le travail, ça n'est pas d'actualité⁷⁵. ”

Ces constats illustrent l'importance de l'hébergement citoyen dans l'intégration, notamment dans l'accès de la personne hébergée au réseau interpersonnel du ménage qui l'héberge, la découverte de l'environnement immédiat, la construction de liens avec le voisinage, la familiarisation avec les us et coutumes, la connaissance des procédures et des institutions.

Toutefois, ces éléments restent à la marge du parcours d'intégration, dont les enjeux tels que l'apprentissage du français, l'accès à l'emploi et à un logement autonome et, plus largement, l'autonomisation, dépendent de facteurs dont les ménages hébergeurs n'ont pas la maîtrise. Une nouvelle fois, cette limite souligne la nécessité de l'intervention de professionnel-le-s qualifié-e-s du secteur d'intervention sociale.



74. Extrait d'entretien avec David Robert, co-directeur du programme J'accueille, 13 avril 2023

75. Extrait d'entretien avec Mme et M. B., hébergés en Haute-Savoie, août 2023

II. La sortie de l'hébergement citoyen et l'accès au logement

Interrogés sur leurs projections dans le futur,

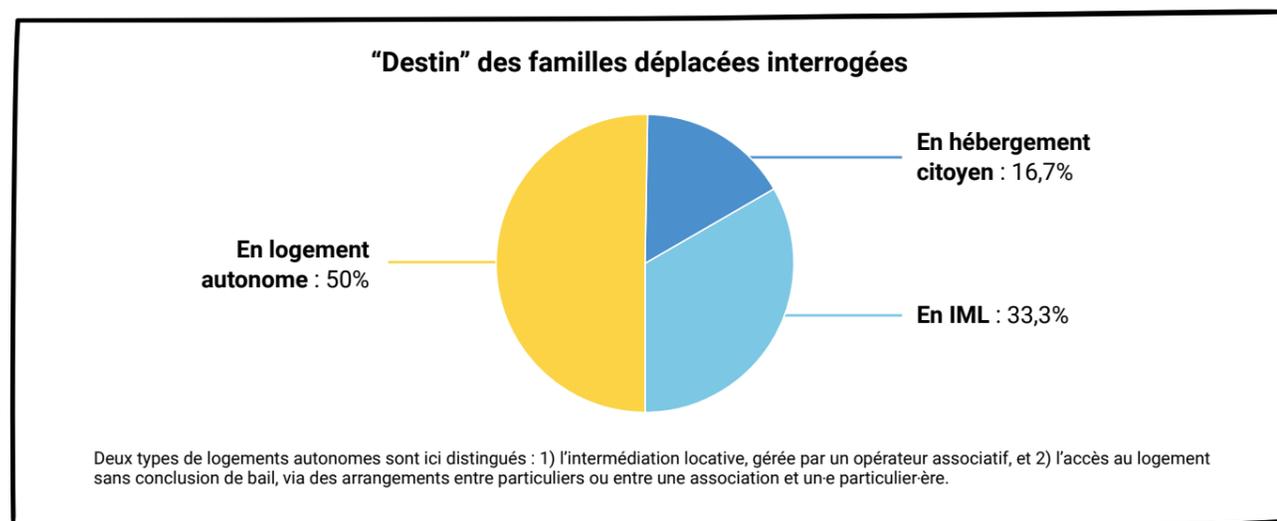


des ménages ukrainiens rencontrés disent "attendre la fin de la guerre" pour pouvoir rentrer chez eux.

Les équipes rencontrées dans les centres d'hébergement collectif notent que nombre des personnes "bloquées" dans cet entre-deux y demeurent, parfois depuis leur arrivée sur le territoire.

L'apprentissage du français, la projection dans la recherche d'un emploi ou d'un logement sont des étapes pouvant devenir aussi pressantes que bloquantes pour les déplacé-e-s du conflit.

Avec des perspectives de fin du conflit et donc de retour qui s'amenuisent, plusieurs questions se posent sur des choix de moyen terme impliquant une prolongation du séjour en France.



A. Les motifs de sortie de l'hébergement citoyen

Ce sont autant d'éléments endogènes qu'exogènes à la cohabitation qui ont suscité la sortie de l'hébergement citoyen.

Pour une majorité des ménages ukrainiens interrogés, c'est avant tout le souhait d'avoir son propre logement, de retrouver une autonomie et une vie de famille qui a mené à une sortie positive, principalement par le biais de l'IML. Face à un hébergement citoyen qui dure et des perspectives de sortie restreintes, l'accès au logement a été une source d'inquiétude davantage pour ces ménages que pour leurs hébergeur-euse-s. Beaucoup ont craint de ne pouvoir rester le temps de trouver une solution.

L'hébergement d'une amie à la maison

Depuis la fin du mois de mars 2022, M. E. héberge dans son appartement de l'agglomération troyenne sa proche amie ukrainienne et son fils. Tous deux ont fui la guerre et se sont naturellement tournés vers lui pour trouver refuge. Madame parle français, elle a vécu en France auparavant. Après plusieurs mois de cohabitation, elle a voulu obtenir un logement avec son fils, pour retrouver son autonomie. M. E. confie avoir été surpris et ne pas avoir compris cette démarche.

“C'est idiot, ça va lui coûter de l'argent”⁷⁶.

Depuis sa posture d'accueillant, l'élément déterminant leur sortie de son logement serait la fin du conflit. Pour elle, c'est le désir et le besoin d'autonomie.

76. Extrait d'entretien avec M. E., hébergeur dans l'Aube, août 2023

Dans d'autres situations, la famille hébergeuse est à l'initiative de la sortie. Les familles hébergeuses ont ressenti une fatigue - plusieurs la datent à partir de six mois d'hébergement - qui n'a fait que grandir au fil des mois.

Cette fatigue est couplée à plusieurs besoins, comme celui de "se retrouver en famille" et de "se reposer"⁷⁷. Questionnées sur les démarches entreprises en vue de la sortie, une partie importante des familles accueillantes affirme avoir effectué elle-même les dépôts de demande de logement social (souvent pour la première fois) ou exploré plusieurs pistes et sollicité diverses associations et collectifs pour l'aide au logement.

C'est un véritable engagement moral au long cours qui s'est retrouvé dans leurs témoignages, maintenant l'hébergement le temps qu'une solution de sortie jugée acceptable soit trouvée.

D'autres personnes ont eu besoin de récupérer leur logement, partie de logement ou pièce mis à disposition dans le cadre d'un départ en vacances, du retour d'un membre de la famille ou de l'hébergement d'autres personnes.

Dans d'autres cas enfin, ce sont des conflits entre accueillant-e-s et accueilli-e-s ou entre accueilli-e-s qui ont occasionné la fin de l'hébergement.

B. Des options de sortie diverses, entre politiques publiques et solutions ad hoc

Les solutions listées et décrites ci-dessous ne sont pas exhaustives. Il s'agit des grandes tendances issues des échanges avec les DDETS, opérateurs associatifs (notamment en charge des mesures d'IML) et les premier-ère-s concerné-e-s. Selon les départements, ces orientations de sortie sont réalisées par les opérateurs après arbitrage de la DDETS ou par le SIAO.

• SOLUTION N°1 : la sortie vers un sas ou un CHU

Devenue de facto la solution d'urgence, la sortie vers l'hébergement collectif s'est imposée dans de rares cas comme une solution de sortie de dernier ressort, sur arbitrage des associations ou des services déconcentrés de l'État. Pourtant, l'hébergement collectif cristallise des inquiétudes et des représentations négatives de la part des hébergeur-euse-s. En effet, un certain nombre d'entre elles et eux ont accepté d'héberger du jour au lendemain avec l'objectif d'éviter aux familles de passer par les haltes humanitaires ou les centres d'hébergement.

“Les mettre en sas, ce n'était pas une optique envisageable pour une mère de famille, deux enfants de quatre et cinq ans. Je me suis projetée pour les bouts de chou traumatisés”⁷⁸.

La famille U témoigne encore de son incompréhension face au choix fait par les Ukrainien-ne-s d'accepter un transfert vers l'un des deux centres d'hébergement départementaux, pourtant adapté à l'accueil des familles, plutôt que vers le logement autonome trouvé avec l'aide de leur association.

À l'occasion d'un groupe de travail sur la prévention des risques en hébergement citoyen, l'équipe d'une association référente a indiqué avoir identifié une retenue chez des hébergeur-euse-s à faire part de leurs difficultés du quotidien, de crainte que la cohabitation ne s'arrête et que les accueilli-e-s soient transféré-e-s vers les dispositifs d'hébergement collectif.

• SOLUTION N°2 : l'entrée dans un nouvel hébergement citoyen

Plusieurs familles hébergeuses rencontrées interviennent en seconde position après un premier hébergement chez des particuliers. Un réseau d'hébergeur-euse-s citoyen-ne-s s'est formé pour certaines familles déplacées, accueillies au sein d'une même communauté ou au gré de leurs déplacements sur le territoire. Dans plusieurs départements où elle était référente sur le volet de l'accompagnement des cohabitations, l'association Singa a pu proposer des solutions de sortie au sein de la communauté "J'accueille", s'engageant à accueillir la personne ou le ménage sur une durée maximale d'un an au sein de cette communauté.

Hébergeant en dehors de tout cadre officiel, M. K., hébergeur dans le Nord, a décidé de mettre fin à l'hébergement de la jeune femme ukrainienne hébergée et de trouver une nouvelle famille, validant lui-même son profil et les conditions d'accueil.

Un point de vigilance est à soulever dans le cas où l'hébergement citoyen venait à se présenter comme solution d'hébergement par défaut, a fortiori après le déclenchement de violences ou d'abus.

“Un jour, des personnes sont venues à la préfecture en disant "on a été victimes d'attouchements". On a demandé au responsable associatif d'aller faire une visite chez l'hébergeur en question. On a trouvé un faux prétexte et on a fait changer les Ukrainiennes de foyer vers un autre hébergement citoyen qui était, de notre point de vue "safe”⁷⁹.

• SOLUTION N°3 : l'orientation vers un autre département

Sur les territoires franciliens, au regard des tensions particulièrement fortes sur le marché du logement et des mécanismes de desserrement vers la province mis en œuvre dès le mois d'avril 2022, les DRIHL ont défini des critères stricts pour autoriser le maintien des personnes déplacées d'Ukraine en Ile-de-France : un emploi stable (un CDI ou CDD de plus de six mois), la prise en charge d'une personne à mobilité réduite, en situation de handicap ou bénéficiant d'un suivi hospitalier dans le département, évitant ainsi les ruptures dans les parcours de soins. Si un premier refus d'orientation était toléré, un second emportait automatiquement la notification d'une fin de prise en charge.

Les agents des services publics comme les équipes sociales soulignent un véritable "travail de conviction"⁸⁰ à réaliser auprès des familles déplacées. De plus, les familles (anciennement) hébergeuses se sont parfois opposées à cette proposition d'orientation en région.

🗨️ Les orientations en province devraient se faire dans le mois qui suit l'arrivée et doivent être préparées sur un temps plus long. Nous sommes prévenus - et nous prévenons donc la famille - 48 heures à l'avance. Si nous pouvions faire un travail au long cours, nous pourrions proposer des solutions plus acceptées car nous aurions le temps de préparer les familles, elles seraient rassurées⁸¹. 🗨️

🗨️ Quand la famille a été transférée au camping [centre d'hébergement], l'ancien travailleur social avait dit à la mère qu'au vu de son absence d'activité professionnelle, ils allaient être transférés en Normandie. J'ai tout de suite refusé et je leur ai dit "vous revenez à la maison !" Les enfants commençaient à avoir leurs repères, nous sommes devenus leur famille de substitution. Ils viennent chez nous comme s'ils allaient chez leurs grands-parents, leur mère commence à se familiariser avec la région. On ne pouvait pas les envoyer comme ça au loin ! En un an et demi en France, les enfants ont changé trois fois d'école⁸². 🗨️

À certains endroits, comme dans le cas de M. Z., qui a fui l'Ukraine avec sa conjointe et leur enfant en situation de handicap, la solution a été de déménager dans une autre région. D'abord hébergés dans la capitale chez un particulier rencontré dans le cadre professionnel, ils ont dû trouver une solution d'hébergement en urgence face aux tensions avec l'hébergeur. C'est ainsi que M. Z. a trouvé le contact d'un collectif de soutien aux déplacé-e-s d'Ukraine dans le Nord de la France.

• SOLUTION N°4 : le retour en Ukraine

Une part certaine des personnes bénéficiaires de la protection temporaire en France est retournée en Ukraine depuis le début du conflit. La projection d'un retour sur le temps de la guerre, soit-il temporaire ou définitif, est présente dans les récits de cohabitation. Cette projection temporaire est rendue possible par la nature de la protection accordée aux déplacés d'Ukraine qui, à l'inverse des du statut de réfugié ou de la protection subsidiaire, permet le retour du bénéficiaire dans son pays d'origine, sans entraîner la révocation de son statut.

Le retour définitif en Ukraine a été une surprise pour plusieurs familles hébergeuses car il n'entre pas en adéquation avec la représentation courante - parfois stéréotypée - des personnes déplacées en raison d'un conflit armé et de leurs parcours d'exil.

🗨️ Pour la sortie de la première famille que nous avons accueillie, j'ai trouvé une nouvelle famille d'accueil dans la ville voisine via le réseau de notre association. Ils voulaient repartir en Ukraine, mais il était hors de question pour moi de les accueillir après avoir fui un pays en guerre et de les laisser y retourner⁸³ [...] Il y en a quand même qui partent en Ukraine pour les vacances scolaires ! 🗨️

• SOLUTION N°5 : l'accès à un logement autonome

En dehors de l'intermédiation locative, l'accès au logement autonome de certaines personnes passées par des hébergements citoyens a été conditionné par l'engagement de particulier-ère-s propriétaires. Les ménages hébergeurs ou les collectifs citoyens ont joué un rôle d'identification de ces options de logement, et de leur sécurisation sur des périodes plus ou moins aléatoires. Néanmoins, cet accès au logement reste fragile, toutes les entrées n'ayant pas été formalisées par la signature d'un bail.

La disparité de ces options de sorties - trouvées par les acteurs de terrain ou encadrées par les politiques publiques - illustre la nécessité de travailler les stratégies de sortie en amont, de les anticiper dès la signature d'une convention tripartite. Il est également essentiel que les services de l'État s'impliquent dans l'identification et la facilitation des orientations de sortie, dans le cadre d'une politique volontariste en matière de construction de logement social, et dans le souci d'une non-mise en concurrence entre les publics.

80. Entretien avec une DRIHL, juin 2023

81. Entretien avec une coordinatrice sociale sur le service IML Ukraine, Île-de-France, avril 2023

82. Extrait d'entretien avec Mme P., hébergeuse citoyen en Île-de-France, 2023

83. Extrait d'entretien avec la famille U, hébergeur-euse-s dans le Nord, août 2023

C. L'accès provisoire au logement par l'intermédiation locative

L'accès au logement a pu se faire de manière autonome pour les ménages déplacés bénéficiant de ressources suffisantes. Parmi les interrogé-e-s en hébergement citoyen, cet accès a été principalement assuré via le dispositif d'intermédiation locative financé par l'État.

Afin de faciliter leur entrée dans le logement, le gouvernement a pris plusieurs mesures. En avril 2022, un communiqué interministériel annonçait l'ouverture du bénéfice des aides personnalisées au logement (APL) majorées et des prestations familiales d'entretien aux bénéficiaires de la protection temporaire⁸⁴. L'instruction ministérielle "Accès à l'hébergement et au logement des personnes déplacées d'Ukraine bénéficiaires de la protection temporaire" du 22 mars 2022 permet également de capter de manière dérogatoire des logements dans le parc social ; entendu que le cadre général de l'intermédiation locative vise à capter des logements auprès de bailleurs privés afin de les faire bénéficier à des personnes sous conditions de ressources. Afin d'éviter l'effet de mise en concurrence entre les publics reconnus par l'État comme prioritaire dans l'accès à un logement social, cette même instruction a souhaité que la captation des logements sociaux soit priorisée sur le contingent des collectivités, et non sur le contingent État mobilisé pour les publics prioritaires, qui a été complétée par la priorisation de la captation de logements dans les villes de moins de 100 000 habitants, suivant le plan "villes moyennes"⁸⁵.

Par ce plan, la Dihal a voulu accélérer l'orientation des personnes vers le logement en réponse aux situations de décohabitations massives et des ruptures d'hébergement, en prévision notamment des périodes de vacances estivales et hivernales. À l'échelle départementale, ce plan s'est traduit par une sélection des propositions de logement formulées uniquement hors zone tendue par certaines préfectures. Sur les premiers mois, une hausse significative des propositions faites par les bailleurs privés, ainsi qu'une mobilisation importante du contingent de certaines collectivités ont été déployées.

L'attribution des logements captés par les opérateurs associatifs s'est faite selon une priorisation des ménages, suivant leur vulnérabilité et la criticité du risque de décohabitation.

🗨️ Sur conseil de l'association, nous avons appelé l'opérateur pour l'IML. Comme ça se passait bien chez nous, elles [les ukrainiennes hébergées] n'étaient pas prioritaires. Il n'y a avait pas de situation d'urgence⁸⁶. 🗨️

L'exemple rencontré par Mme J. met en lumière les enjeux d'un hébergement dont la durée repose sur le caractère aléatoire et imprévisible de la captation de ces logements.

Si dans son cas la cohabitation "se passait bien", l'hébergement citoyen peut se transformer en piège pour les parties prenantes. Ainsi, un accueil choisi peut rapidement se convertir en un accueil subi.

Dans des cas similaires d'orientations intra régionales, la proposition de logements en dehors des zones tendues a parfois dû faire l'objet d'un travail de conviction auprès des personnes déplacées et de leurs accueillant-e-s. Quelques propositions de logement en zone rurale, éloignées du logement des hébergeur-euse-s ou des réseaux diasporiques, ont été refusées par crainte de l'isolement, d'une nouvelle perte de repères et donc d'une mise en péril du processus d'intégration.

Dans ce processus de recherche de logement, les hébergeur-euse-s ont multiplié les interlocuteur-ices, déposé des demandes de logement social, sans parfois réaliser le temps d'attente et les difficultés d'accès. Nombre d'entre elles et eux ont ressenti un véritable soulagement lorsque des associations ont été conventionnées avec l'État pour mettre en œuvre des mesures d'IML, d'autant que l'entrée dans le logement a souvent coïncidé avec une reprise du suivi social par ces mêmes opérateurs.

Parmi les ménages ukrainiens interrogés, l'un d'entre eux était dans un logement via un dispositif d'intermédiation locative, avec un bail arrivant à expiration dans les mois suivants. Très inquiet pour la suite, ne disposant pas de ressources permettant de s'acquitter du loyer et donc d'envisager un glissement de bail, ce couple de divorcés d'un soixantaine d'années voyait se cristalliser dans sa situation les interrogations liées au renouvellement des arbitrages budgétaires nationaux. L'opérateur associatif leur a confié que le dispositif de l'IML allait prendre fin dans le département et qu'il rencontrait de réelles difficultés pour la pérennisation des baux.

À l'occasion d'un Audit Flash en février 2023, la Cour des comptes publiait les chiffres de l'accès au logement pour les personnes déplacées d'Ukraine au cours de l'année 2022⁸⁷.

Au 31 décembre 2022, 27 000 personnes bénéficiaires de l'APS se trouvaient réparties dans 8 500 logements. Parmi ces logements, 4250 logements venaient du parc social, 4280 du parc privé. Au total, ce sont 13 000 personnes déplacées du conflit qui ont bénéficié d'un logement autonome en 2022.

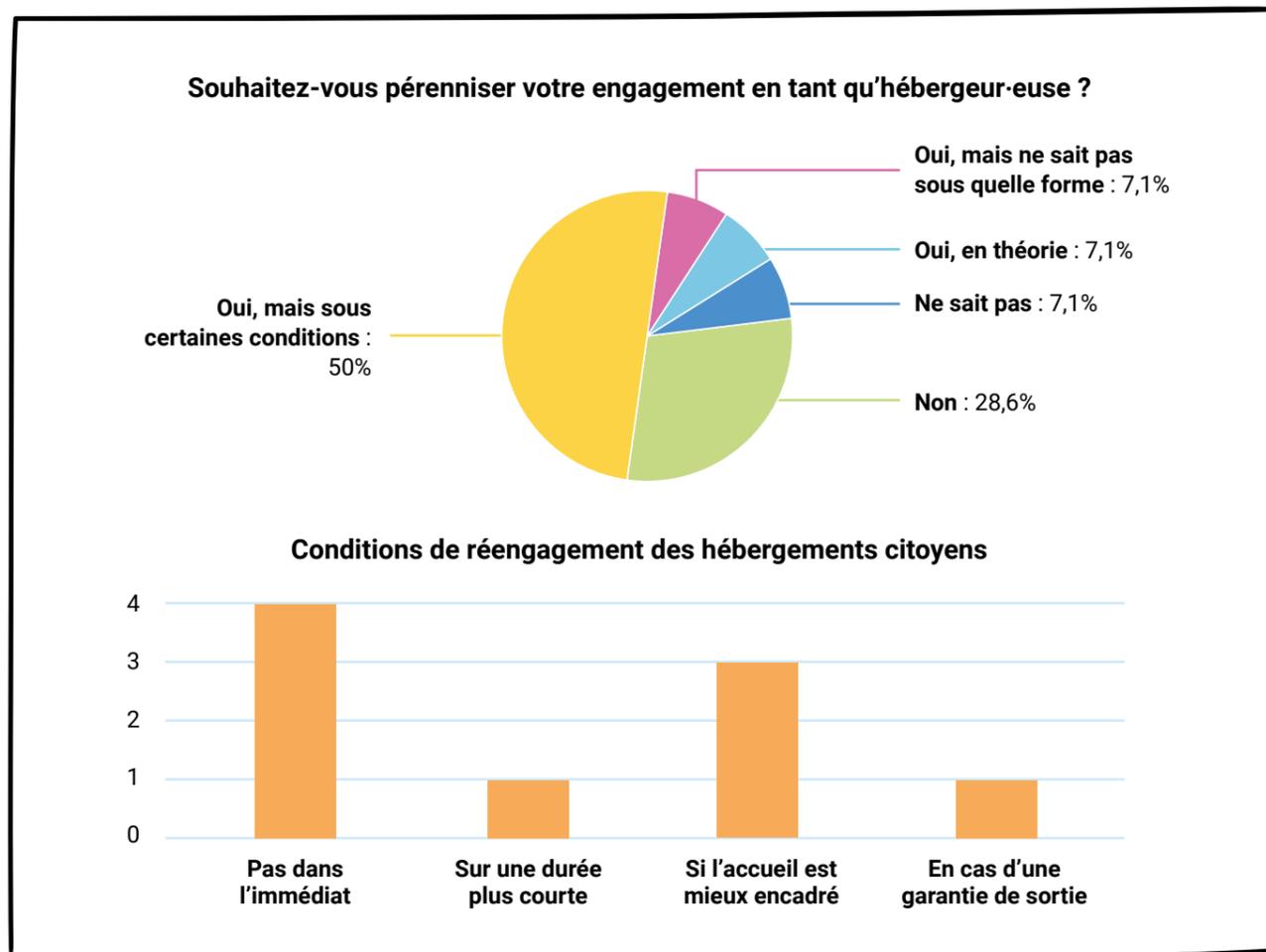
84. Communiqué de presse du gouvernement, "Ouverture aux déplacés d'Ukraine des aides personnelles au logement avec complément familial et des prestations familiales d'entretien", 15 avril 2023

85. Cour des comptes, Audit Flash, "L'accueil et la prise en charge par l'État des réfugiés d'Ukraine en France en 2022", Février 2023, page 6

86. Extrait d'entretien avec Mme J., hébergeuse dans le Nord, août 2023

87. Cour des comptes, Audit Flash, "L'accueil et la prise en charge par l'État des réfugiés d'Ukraine en France en 2022", Février 2023, page 18

III. Après l'hébergement citoyen ; le bilan d'un engagement



Deux ans après le début du conflit, les personnes engagées dans l'hébergement citoyen confient ressentir une fatigue certaine, un besoin de faire une pause pour "se reposer", "se retrouver", avant d'héberger à nouveau. Malgré tout, tous les retours formulés par les familles hébergeuses rencontrées sont positifs vis-à-vis de l'expérience vécue, perçue comme une source d'enrichissement personnel, familial et culturel.

“ J'en garde une certaine fierté, mais aussi un énorme sentiment d'abandon qui est favorisé par les barrières administratives. Si quelqu'un me disait qu'il allait héberger, je lui dirais de faire attention, c'est lourd. Je ne le conseillerais pas, il faut être soudé dans le couple, dans l'entourage familial et amical⁸⁸. ”

“ C'est une expérience positive, on apprend à se connaître, à connaître nos limites et à les dépasser quand c'est possible et souhaitable. Humainement, on s'attache aux gens⁸⁹. ”

“ S'il y avait eu d'autres options d'hébergement, j'aurais peut-être changé. Mais je ne regrette pas cette expérience, elle m'a permis d'apprendre beaucoup de choses sur la vie en France⁹⁰. ”

88. Extrait d'entretien téléphonique avec M. K, hébergeur dans le Nord, août 2023

89. Extrait d'entretien avec Mme R, hébergeuse dans l'Aube, septembre 2023

90. Extrait d'entretien avec Mme A., hébergée en Haute-Savoie, août 2023

Parmi les familles d'accueil qui ne souhaitent plus revivre l'expérience, d'autres perspectives d'engagement en faveur des personnes déplacées d'Ukraine sont évoquées, telles que des actions de bénévolat. Reste néanmoins un point de vigilance sur les effets d'un hébergement citoyen mal vécu. Ce point a été soulevé à de nombreuses reprises par l'association JRS, pour qui "un hébergement mal vécu, c'est un hébergeur en moins à jamais et tous ceux qui l'entourent : il faut donc que l'expérience soit réussie"⁹¹.

Dans quelques témoignages transparissent une certaine colère, un sentiment d'abandon, une vie personnelle et familiale heurtée par un accueil mal préparé, qui risquent d'alimenter une vision négative de l'hébergement citoyen et, plus largement, de l'accueil des personnes exilées.

Enfin, si les personnes interrogées se sont engagées dans cette expérience d'accueil à la maison dans le contexte de l'Ukraine, la pérennité de cet engagement envers d'autres publics ne va pas de soi.

Dans le cadre du programme Safe Homes, le bureau Europe et la Fédération Internationale de la Croix-Rouge ont tiré des enseignements de la mise en œuvre de l'hébergement citoyen comme modalité d'accueil des personnes déplacées d'Ukraine en Europe. Le premier enseignement retenu est le suivant : il est essentiel de préparer la sortie de l'hébergement citoyen dès l'entrée⁹².

Les stratégies de sorties - c'est-à-dire les options et supports nécessaires à la sortie d'un hébergement - doivent être pleinement intégrées à la mise en place des cohabitations et, plus largement, des programmes à échelle nationale et locale. A défaut, il existe un véritable risque de rupture de confiance du côté des ménages hébergeurs, en plus d'une fatigue voire de leur épuisement, les dissuadant de se réengager dans le futur. L'absence de solutions de sortie favorise également l'instauration de relations asymétriques, déséquilibrées, et amplifie les risques d'abus. Enfin, il "rate la cible" de l'hébergement citoyen : favoriser l'autonomie des personnes hébergées ainsi que la construction d'une société plus accueillante pour les personnes en situation de migration.

Bonnes pratiques identifiées :

- Des accueillant-e-s s'attachent à proposer plutôt qu'imposer des temps partagés. Une grande attention a pu être portée à la nécessité de ne pas "multiplier les casquettes" auprès des personnes accueillies, mettant en exergue la nécessité d'un relais extérieur en matière d'apprentissage du français et d'accompagnement vers l'emploi ou le logement.
- Les liens doivent se faire au rythme des hébergé-e-s et selon leurs intérêts à participer ou non à la vie locale ; certain-e-s accueilli-e-s ne souhaitent pas participer à la vie familiale ou locale élargie, ou ont besoin d'un temps pour s'habituer à ce nouvel environnement et aux pratiques sociales locales.
- De multiples réseaux de solidarité se sont tissés autour des personnes déplacées ; les ménages en hébergement citoyen ont ainsi pu trouver un relais de solidarité sur les réseaux sociaux, dans la commune, dans les collectifs et associations.



91. Échanges issus de la Journée nationale sur l'hébergement citoyen des personnes déplacées d'Ukraine de la Croix-Rouge française, 1^{er} décembre 2023, annexe n°3

92. Rapport de la Fédération Internationale du Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et du Bureau Europe de la Croix-Rouge sur les enseignements tirés de la mise en œuvre de l'hébergement citoyen dans le contexte de l'accueil des personnes déplacées d'Ukraine, à paraître



Points de vigilance :

- En partie parce qu'ils ont eu à assumer un nombre très important de responsabilités, les ménages hébergeurs peuvent se sentir décisionnaires des solutions de sortie.
- L'hébergeur-euse a une voix particulièrement forte dans la cohabitation ; une attention particulière doit être portée à ce qu'elle ne téléscopie pas les envies et besoins de l'accueilli-e, ainsi que le travail d'accompagnement des équipes sociales, notamment dans l'orientation à la sortie.
- Un certain nombre de déplacé-e-s d'Ukraine n'est pas entré en hébergement citoyen avec un projet d'intégration, d'apprentissage du français ou de recherche d'emploi en tête. Le recours à cette modalité d'hébergement dans ces cas précis est alors à questionner, d'autant lorsque les personnes ne bénéficient pas d'un accompagnement extérieur.
- Au regard de l'insuffisance de ressources extérieures permettant de répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de vulnérabilité particulière (parents isolés, personnes en situation de handicap, âgées, ou avec des problèmes de santé), l'hébergement citoyen n'apparaît pas être une modalité d'accueil adaptée à toutes et tous et devant être généralisée.
- Face à des violences vécues en hébergement citoyen, un transfert dans un autre type d'accueil doit être envisagé.
- La sortie vers des dispositifs d'intermédiation locative s'est opérée par priorisation des urgences en hébergement citoyen. La sortie doit être prévue et rester effective indépendamment de toute situation de crise. Un accueil qui s'allonge dans le temps, car non prioritaire dans le positionnement des ménages pour l'accès au logement, peut ainsi rapidement passer d'une expérience choisie à une expérience subie.
- La mobilisation citoyenne en faveur de l'Ukraine y reste circonscrite ; peu d'hébergeur-euse-s interrogé-e-s se projettent dans l'accueil d'autres personnes en migration.

Recommandations :

- La formation des hébergeur-euse-s doit comprendre un volet de préparation à l'écoute et au respect des choix et limites posés par les personnes accueillies.
- Au-delà du ménage d'accueil, ce sont aussi les autorités locales qui doivent être actives dans l'accompagnement au processus d'intégration ; apprentissage de la langue, accès à la formation ou à l'emploi, accès au logement.
- Tant que possible, la sortie de l'hébergement citoyen doit s'attacher à ne pas constituer une rupture dans le parcours d'intégration de la personne accueillie.
- Dans un contexte de crise de l'hébergement d'urgence et du logement, la sortie de l'hébergement citoyen ne peut être conditionnée à l'accès au logement ou à toute autre solution jugée acceptable. La famille d'accueil ne peut ni ne doit porter la responsabilité des insuffisances du DNA ou des dispositifs d'accueil de droit commun.



@Martin Varret

Conclusion

Cette étude met en exergue le recours à une pratique ancienne et plurielle dans le cadre d'un dispositif public déployé à une échelle inédite. C'est d'abord dans l'élaboration de ce dispositif d'accueil à l'échelle nationale et dans sa déclinaison locale par les services déconcentrés de l'État que se logent les premiers enjeux de l'hébergement citoyen : penser sa place au sein des politiques d'accueil et identifier les acteurs chargés de son encadrement et de sa mise en œuvre. Les difficultés liées au manque de visibilité des ménages hébergeurs et hébergés pour les pouvoirs publics et à la protection effective des personnes concernées par ce dispositif pose le constat d'une première recommandation : l'hébergement citoyen doit s'ancrer en dehors des dispositifs de crise.

La préparation de l'hébergement citoyen passe d'abord par la préparation des acteurs premiers concernés - les futurs ménages hébergeurs et hébergés - par les associations référentes et les initiatives citoyennes. Forte des données récoltées et des méthodologies développées par les acteurs historiques, cette étude identifie le besoin de travailler l'hébergement citoyen sur le temps long, avec l'ensemble de ces acteurs locaux. L'identification des futurs hébergeurs et hébergés, la vérification des logements et des profils, la mise en lien, la préparation des attentes, la formation à l'interculturalité, la contractualisation dès l'entrée, l'identification des ressources tierces à la cohabitation sont autant d'étapes essentielles à l'élaboration de cette expérience. L'engagement et le sentiment de responsabilité dans un grand nombre de démarches des ménages hébergeurs en sont l'illustration. La posture, les rôles et les responsabilités de chaque partie prenante doivent être définis en amont et rappelés tout au long de l'expérience.

Enfin, l'hébergement citoyen se pense avant tout par la préparation en amont de la sortie du ménage hébergé. L'expérience ne peut être que temporaire, requérant de la part des pouvoirs publics un engagement significatif non seulement dans l'accompagnement des personnes vers l'accès au logement, mais aussi dans la mise en œuvre de leurs droits et leur autonomisation. Cet enjeu de la sortie de l'hébergement citoyen a été identifié et partagé par l'ensemble des acteurs nationaux rencontrés au cours de cette étude, des hébergeurs citoyens aux représentants de l'administration centrale. Il est également largement partagé par l'ensemble des sociétés nationales du Mouvement de la Croix-Rouge qui, au niveau européen, ont pris part au projet Safe Homes.

Les leçons tirées de cette expérience restent toutefois circonscrites à la particularité de l'engagement des pouvoirs publics et des citoyens pour l'accueil des déplacés d'Ukraine. La question de la répliquabilité de ce modèle se doit de prendre en compte le caractère exceptionnel des moyens juridiques, politiques, matériels et financiers mobilisés à l'échelle européenne, nationale et locale. En outre, si le recours à l'hébergement citoyen apparaît incontestablement comme une opportunité pour construire une société plus accueillante envers les personnes en situation de migration, il ne peut toutefois se substituer aux dispositifs nationaux financés et coordonnés par les pouvoirs publics, qui traduisent la responsabilité de l'État envers ces mêmes populations et consacrent des principes fondamentaux tels que l'inconditionnalité de l'accueil ou la continuité de la prise en charge.

Annexes

**Modèle de
convention
tripartite**

ell

Annexe n°1 : Modèle de convention tripartite

Modèle de Contrat d'accueil tripartite

Entre

Mme / M. ... désigné sous le terme "ménage accueillant",
En sa / leur qualité de **propriétaire des locaux, sis au (adresse : n°, rue, étage, code postal, commune)** qui font l'objet de la présente convention

Et

Mme / M. ... désigné sous le terme "ménage hébergé",
Déclarant et garantissant avoir été **reconnu(e)s bénéficiaire de la protection temporaire**

Et

la personne morale (préciser la nature juridique), dont le siège social est situé..., représenté par (préciser le nom et la fonction), et désigné sous le terme "structure d'accompagnement".
N°SIRET

Il est convenu ce qui suit:

Préambule

Depuis le début de la crise ukrainienne, le gouvernement a recensé plus de 45 000 propositions d'hébergement citoyen, ce qui témoigne d'un très fort élan de solidarité jusqu'ici inédit. Conformément à l'instruction du 22 mars 2022 relative à l'hébergement et à l'accès au logement des déplacés d'Ukraine, il est rappelé que ce dispositif doit être systématiquement structuré par une association chargée du suivi et de l'accompagnement à la fois des citoyens et des bénéficiaires. Une attention particulière devra être portée sur la sélection des accueillis et des accueillants, et à leur mise en relation, conditions indispensables à la réussite des cohabitations.

Article 1er

Objet du contrat

Au titre du présent contrat d'accueil (ci-après désignée « le **Contrat**»), le ménage accueillant met gratuitement à la disposition du ménage hébergé les locaux désignés en annexe 1 (ci-après désignés « **les Locaux** »), en vue de participer au projet d'insertion du ménage hébergé. Le ménage hébergé s'engage de son côté à respecter les règles de cohabitation telles que définies dans le présent contrat et à mettre tout en œuvre pour garantir le succès de son parcours d'intégration. Enfin, la structure accompagnatrice assure l'accompagnement global du ménage hébergé, visant à faciliter l'insertion sociale de celui-ci au sein de la société française. Elle met également en place un suivi de la cohabitation entre ménage accueillant et ménage hébergé, en assurant le cas échéant un rôle de médiation.

Le présent contrat doit permettre :

- de définir les critères d'habitabilité proposés par le ménage volontaire au ménage hébergé;
- de définir les modalités de cohabitation entre le ménage volontaire et le ménage hébergé;
- de formaliser l'intervention de la structure coordonnatrice auprès du ménage volontaire et du ménage hébergé;

Le contrat d'accueil constitue un titre d'occupation précaire et les parties acceptent que leurs rapports ne pourront en aucun cas être régis par les dispositions de la loi n° 89-462 du 6 Juillet 1989.

Article 2

Engagements du ménage accueillant

Le ménage accueillant s'engage à :

- 1.1. mettre à disposition du ménage hébergé les locaux définis en annexe 1, respectant les normes de décence tels que définies en Annexe 1 (Les Locaux)
- 1.2. certifier disposer de tous les droits nécessaires pour signer et exécuter le contrat d'accueil
- 1.3. domicilier le ménage hébergé à l'adresse fixée en annexe 1 (les *Locaux*),
- 1.4. respecter les modalités de cohabitations telles que définies en Annexe 3 (*Règlement de vie commune*)
 - 2.1 signaler à la structure accompagnatrice tout manquement ou tout litige qui pourrait survenir pendant la cohabitation
- 1.5. s'investir dans le projet d'accueil en étant pleinement informé des besoins du ménage réfugié et en connaissance des risques associés, en particulier ceux découlant de l'hébergement d'un public particulièrement fragile et de son cadre juridique.

- 1.6. faciliter les actions menées par la structure d'accompagnement définies à l'article 4, et visant à appuyer le ménage hébergé dans son parcours d'intégration

Article 3

Engagements du ménage hébergé

Le ménage hébergé s'engage à:

- 3.1 maintenir en bon état l'hébergement qui lui est proposé
- 3.2 respecter l'usage de l'hébergement qui lui est proposé, à ne pas causer de troubles à l'usage, l'occupation et la jouissance du ménage accueillant de son logement.
- 3.3 signaler à la structure accompagnatrice tout manquement ou tout litige qui pourrait survenir pendant la cohabitation
- 3.4 libérer l'hébergement proposé par le particulier à l'issue de la période fixée dans le contrat d'hébergement ;
- 3.5 mettre tout en œuvre pour assurer le plein succès de son parcours d'intégration, et en particulier, effectuer les démarches :
 - liées à sa situation administrative ;
 - liées à l'accès et à l'ouverture des droits : ADA, PUMA ... ;
 - liées à son insertion (professionnelle, santé, etc.) ;
 - d'accès au logement, notamment en recherchant des alternatives à un hébergement chez un particulier (accès au logement de droit commun, de droit privé, etc.).

Article 4

Missions et engagements de la structure accompagnatrice

La structure accompagnatrice s'engage à:

- 4.1 nommer un travailleur social référent (ci-après dénommé le « **Référent** »), afin d'accompagner le ménage hébergé pendant toute la durée de l'Engagement.
- 4.2 évaluer la situation du ménage hébergé, le conseiller et l'accompagner dans ses démarches afin de favoriser son insertion sociale et professionnelle. A cette fin, il assure un suivi social très régulier en lien avec tout autre service permettant l'aboutissement de ses démarches.
- 4.3 contacter les services de droit commun et tout autre service lié à la situation du ménage hébergé afin de favoriser son insertion et ce, dans le respect du secret professionnel.

- 4.4 Assurer des fonctions de médiation entre le ménage accueillant et le ménage hébergé en vue de prévenir et de résoudre les éventuelles difficultés liées à la cohabitation.

- 4.5 Dans le cas où la cohabitation devienne impossible entre le ménage accueillant et le ménage hébergé, trouver en lien avec le ménage hébergé des solutions d'hébergement ou de relogement alternatives et ce, sur le territoire le plus pertinent. En cas d'accès à un logement ou à un hébergement d'un autre type, il fera le lien avec les acteurs sociaux concernés.

- 4.6 Travailler avec le ménage hébergé à un projet de sortie vers un logement pérenne et autonome

- 4.7 Tenir informé les services de l'Etat des conditions de mise en œuvre du projet d'accueil et des difficultés qui pourraient survenir le cas échéant.

- 4.8 Informer les services de l'Etat s'agissant de la fin du projet d'accueil, qu'elle survienne de façon anticipée – et dans ce cas des solutions identifiées pour proposer un nouvel hébergement au ménage hébergé - ou du fait de la sortie du ménage hébergé vers un logement pérenne et autonome.

Article 5

Moyens

L'accompagnement social assuré par la structure accompagnatrice bénéficiera du soutien financier de l'Etat à hauteur d'un forfait défini par l'instruction NOR LOGI2209326C du 22 mars 2022 relative à l'accès à l'hébergement et au logement des personnes déplacées d'Ukraine et bénéficiaires de la protection temporaire.

Les modalités dans lesquelles le ménage hébergé contribue aux frais communs (charges, restauration) sont fixées conjointement par le ménage accueillant et le ménage hébergé, et précisées en Annexe 2 (Participation aux frais)

Article 6

Modalités de suivi du contrat

Un suivi du présent contrat sera organisé par la structure coordonnatrice en présence du ménage accueillant et du ménage hébergé au minimum 1 fois par mois.

Article 7

Durée du contrat et reconduction

La Convention entre en vigueur à compter du _____ pour une durée initiale de XX.

Sauf dénonciation de la Convention par une Partie par lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre remise en main propre contre signature, dans le respect d'un préavis de vingt (20) jours, la Convention est prolongée tacitement lorsque les Parties poursuivent son exécution au-delà du terme susvisé et ce pour la même durée qu'initialement, dans la limite maximale d'un an, aux termes des prolongations successives.

Le présent contrat pourra être dénoncée par l'une des parties signataires avec un préavis de deux (2) semaines.

Article 8 *Résiliation*

En cas de manquement d'une Partie à l'une de ses obligations au titre du contrat d'accueil et notamment le respect du Règlement de vie commune (**Annexe 3**), l'autre Partie est en droit de résilier la Convention, de plein droit, sans formalités judiciaires, et sans pénalités, quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure de remédier au manquement, restée sans effet à l'issue de ce délai.

En cas de manquement d'une Partie à l'une de ses obligations au titre de la Convention, la Partie victime du manquement doit en informer la structure accompagnatrice dans les huit (8) jours suivant celui-ci.

Celle-ci est tenue d'en informer sans délai le coordonnateur départemental.

Article 9 *Fin de convention et sortie des lieux*

Le ménage accueilli s'engage à remettre à au ménage accueillant l'ensemble des clés qui lui ont été remises et à libérer entièrement les Locaux en les vidant de tout effet lui appartenant et à les restituer comme il les a trouvés à son entrée en jouissance, au plus tard à la fin du contrat d'accueil.

À défaut d'avoir totalement libéré les Locaux, le ménage accueillant se réserve le droit de faire ce que bon lui semble des affaires laissés dans les locaux ou les parties communes après le départ du ménage hébergé.

A la fin de la Convention, le ménage hébergé sera sans droit ni titre et pourra faire l'objet de toute mesure juridique destinée à obtenir son expulsion des locaux.

Article 10

Responsabilité et assurances

Le ménage accueillant déclare et garantit disposer de tous les droits nécessaires pour signer et exécuter la Convention, pendant toute sa durée.

Le ménage accueilli s'engage à informer le ménage accueillant sans délai de tout dommage qui surviendrait au cours de la Convention soit aux locaux mis à disposition, soit aux meubles, installations ou équipements qui s'y trouvent, et à remplacer ou dédommager le ménage accueillant pour ce dommage.

Le ménage accueilli est seul responsable de ses effets personnels, de ses actes et de toute personne dont il doit répondre.

Le ménage accueillant déclare avoir souscrit toutes les assurances obligatoires et s'engage à maintenir en vigueur ces assurances pendant toute la durée de la Convention.

Le ménage accueilli déclare avoir souscrit une assurance en responsabilité civile, soit par l'extension de la garantie du ménage, soit via sa responsabilité personnelle, et s'engage à maintenir en vigueur cette assurance pendant toute la durée de la Convention. Dans l'éventualité où le ménage dispose de sa propre police d'assurance, il la fournira au moment de la signature de la Convention et peut être demandé à tout moment.

Article 11

Loi applicable

La Convention est soumise au droit français.

Article 12

Avenant

Le présent contrat ne pourra être modifiée que par avenant signé par les parties signataires. Les avenants ultérieurs seront annexés à la présente convention.

Fait à

Le

En trois (3) exemplaires originaux,

Pour le ménage accueillant

Pour le ménage accueilli

Pour la structure
d'accompagnement

Madame/Monsieur _____ Madame/Monsieur _____ Madame/Monsieur _____
_____, _____, _____
Signature Signature Signature

Annexe 1 Les locaux

Le ménage accueillant déclare avoir rempli lui-même les informations figurant au présent article et en atteste la sincérité.

Article 1 – Locaux mis à disposition

Les Locaux sont composés d'une ou plusieurs pièces dont une chambre. Ils sont à usage privatif pour la ou les personnes accueillies. A ces Locaux peuvent s'ajouter d'autres pièces communes à usage partagé entre ménage accueillant et ménage hébergé.

1.1.- Adresse des Locaux

Les Locaux se situent à (*adresse : n°, rue, étage, code postal, commune*) :

.....
.....
.....
.....

1.2.- Locaux décents

Les Locaux font partie d'un logement répondant aux normes de décence prévues par le décret du 30 janvier 2002.

Les Locaux mis à disposition de manière privative doivent contenir au minimum une pièce servant de chambre d'une superficie d'au moins 7 m² pour une personne et 14 m² pour deux personnes. Cette pièce doit bénéficier d'une fenêtre permettant un éclairage suffisant et d'un dispositif de chauffage aux normes.

Un accès à une cuisine et à une salle d'eau est garanti au ménage hébergé, soit dans les Locaux mis à disposition de manière privative, soit dans le reste du logement avec un usage partagé.

1.3.- Etat des lieux

Préalablement à l'arrivée dans les Locaux du ménage accueilli, un état des lieux d'entrée sera contradictoirement établi entre le ménage accueillant et le ménage accueilli.

Article 2 – Règles d'usage

Ménage accueillant et ménage hébergé s'engagent à respecter l'ensemble des règles d'usage prévues dans le contrat d'accueil et dans le Règlement de vie commune prévu en **Annexe 3**.

Ménage accueillant et ménage hébergé font tout ce qu'il est en leur pouvoir pour faciliter l'application de ces règles et une cohabitation paisible.

Article 3 – Accès aux Locaux par les professionnels en charge du suivi social et médical

Afin de favoriser le suivi social du ménage hébergé, le ménage accueillant autorise expressément les personnes en charge de ce suivi social à rendre visite à l'Accueilli au sein des Locaux.

Sauf urgence médicale ou nécessité impérieuse, le ménage hébergé s'engage à informer le ménage accueillant au moins 48 heures à l'avance d'une visite.

Article 4 – Locaux privatifs

- **Chambre n° 1 :**
Surface : _____ (m²) située _____
(emplacement dans l'appartement), équipée de la façon suivante (merci de décrire le mobilier et les équipements présents dans la chambre) : _____

_____.

- **Chambre n° 2 :**
Surface : _____ (m²) située _____
(emplacement dans l'appartement), équipée de la façon suivante (merci de décrire le mobilier et les équipements présents dans la chambre) : _____

_____.

_____.

- **Chambre n° 3 :**
Surface : _____ (m²) située _____
(emplacement dans l'appartement), équipée de la façon suivante (merci de décrire le mobilier et les équipements présents dans la chambre) : _____

_____.

- **Autre(s) pièce(s) :**
(type de pièce(s), usage, emplacement dans l'appartement, mobilier et équipements, etc.) : _____

_____.

Annexe 2 Participation aux frais

La présente annexe vise à fixer les modalités de la participation du ménage hébergé aux frais découlant de son accueil dans les locaux du ménage accueillant.

Cette participation n'a en aucun cas pour objet de faire bénéficier le ménage accueillant d'un quelconque avantage ou gain financier lié à l'accueil d'un réfugié.

Le montant et les modalités de cette participation sont déterminés sur la base du forfait suivant :

1.1 Forfait énergie/ eau

Le ménage accueillant souhaite, pendant la durée de la Convention, bénéficier d'une participation du ménage hébergé aux frais découlant de son accueil :

2. oui* ;
3. non*.

* A l'attention du ménage accueillant : merci de cocher la case correspondante et d'apposer un paraphe.

Nombre de personne (par chambre privative)	Coût par personne par mois
1	30 € ¹
2	30 € pour la première personne et 10 € de plus par personne ²

1.2 Forfait repas

Le ménage accueillant souhaite, pendant la durée de la Convention, bénéficier d'une participation des frais engagés pour l'accueil d'un réfugié dans le cadre du Projet :

4. oui* ;
5. non*.

* A l'attention du ménage accueillant: merci de cocher la case correspondante et d'apposer un paraphe.

Coût par personne et par repas
2 € ³

Annexe 3 Règlement de vie commune

Préambule

Le présent document vous est proposé afin de convenir ensemble des règles de vie communes et des conditions nécessaires à votre future cohabitation. Ces conditions présupposent néanmoins, des valeurs communes de tolérance, de respect, de bienveillance, de reconnaissance de l'autre dans sa dignité, sa différence et sa singularité.

¹ Montant donné à titre indicatif qui peut-être modifié avec l'accord des parties

² Montant donné à titre indicatif qui peut-être modifié avec l'accord des parties

³ Montant donné à titre indicatif qui peut-être modifié avec l'accord des parties

Ce cadre commun d'organisation peut paraître factuel. Il soutient pourtant une première étape essentielle : Comment souhaitez-vous cohabiter ? quelles règles établir ensemble dans cette réorganisation du quotidien ? Quels principes soutenez-vous afin de favoriser au mieux le vivre ensemble ?

Ce règlement de vie commune non exhaustif et non limitatif, va ainsi vous permettre d'avoir un premier temps d'échange afin de fixer ensemble les points essentiels pour vivre harmonieusement votre cohabitation.

1. Principes généraux

L'Accueilli doit utiliser le logement dans lequel il vit de façon prudente, diligente et soigneuse. L'Accueilli et l'Accueillant s'assurent ensemble du bon entretien des parties communes et chaque partie assure l'entretien de ses parties privatives.

L'Accueilli et l'Accueillant doivent être de bonne foi et tout mettre en œuvre pour permettre le bon déroulement de la cohabitation. Ils s'engagent mutuellement à un comportement respectueux des besoins et des coutumes de l'autre (tenues vestimentaires, rythme de vie, langage, etc.).

L'Accueilli et l'Accueillant doivent réciproquement veiller à respecter l'intimité des personnes vivant dans le même logement.

2. Remise des clés

A l'arrivée de l'Accueilli, l'Accueillant lui remet en main propre des clés du logement.

Détail des clés remises (*Exemples : nombre de clés, de trousseaux, pour quelles portes, etc.*) :

L'Accueilli ne peut en aucun cas faire un double des clés fournies par l'Accueillant sans l'autorisation expresse et écrite de celui-ci. Si l'Accueilli obtient l'autorisation expresse et écrite de l'Accueillant pour faire un ou plusieurs doubles des clés, l'autorisation doit mentionner le nombre exact autorisé et pour quelles clés il est fait autorisation.

3. Réception du courrier

Ce point est à définir ensemble afin de déterminer si l'accueillant accepte que l'accueilli se domicilie chez lui, et si oui, dans quelles conditions (*Exemples : Réception de courriers de tiers uniquement, domiciliation administrative, etc.*)

4. Repas

La question de la fourniture des repas est essentielle. Vous devez discuter ensemble des modalités concernant la fourniture des repas et fixer des règles stables (*Exemples : l'accueillant s'engage à faire des courses pour que l'accueilli puisse s'alimenter quotidiennement, l'accueilli souhaite se débrouiller seul pour se nourrir, etc.*)

Il s'agit dans cette partie, de définir ensemble les technologies qui peuvent être accessibles à l'accueilli (*utilisation interdite, autorisée ou réglementée, préciser les modalités, les horaires, les codes de connexion, etc.*). Il convient également de préciser si l'accueilli est habilité à utiliser ses propres technologies (*Exemples : téléviseur et ordinateur personnels*)

a. Utilisation de la télévision appartenant à l'Accueillant

b. Accès au réseau Wifi de l'accueillant

c. Utilisation de l'ordinateur de l'accueillant

d. Utilisation du téléphone fixe de l'Accueillant

e. Autre

8. Utilisation de l'énergie

L'Accueilli s'engage à faire une utilisation raisonnable de l'énergie et de l'eau. Indiquer dans cette partie si le logement bénéficie d'un dispositif d'heures creuses et pleines et précisez les horaires préférentiels pour utiliser certains équipements qui consomment beaucoup d'électricité :

9. Utilisation des infrastructures et aménagements

a. Installations électriques et travaux

L'Accueilli s'interdit toute intervention sur l'infrastructure électrique de l'appartement. Tout problème de fonctionnement devra être rapporté au plus vite à l'accueillant

Aucune installation et travaux ne pourront être fait dans le logement sans l'accord préalable de l'Accueillant.

b. Détérioration du matériel mis à disposition

L'Accueilli s'engage à remplacer toute chose qu'il endommagerait et à en informer l'accueillant sans délai.

c. Réaménagement des parties privatives mises à disposition

Il s'agit de définir ensemble si l'Accueilli peut réorganiser l'agencement des parties privatives mises à sa disposition (*Exemples : changement de place du mobilier, équipement personnel ajouté, etc.*)

d. Exercice d'une activité professionnelle au domicile de l'accueillant

Toute activité professionnelle réalisée à domicile ne pourra s'exercer qu'avec l'accord exprès et écrit de l'accueillant.

Afin de prévenir toute difficultés relatives à ces différents points, l'Accueillant peut, occasionnellement s'assurer de l'état des installations. Pour cela il peut entrer dans la ou les parties privatives mises à la disposition de l'Accueilli après avoir préalablement averti l'Accueilli de cette visite, et ce, dans le respect de son intimité.

10. Visites

Il s'agit de vous organiser ensemble afin de fixer des règles concernant les visites de tiers à domicile (*Exemples : Aucune organisation spécifique, visites autorisées dans certains espaces, à certains horaires, certains jours, nombre de personnes en même temps, prévenir en amont, délai de prévenance, hébergement temporaire et exceptionnel de tiers, si oui selon quelles modalités, etc.*)

11. Tranquillité sécurité

Dans un but de garantir la sécurité des personnes vivant dans le logement, vous devez communiquer concernant toutes situations à risques dans le logement. L'objectif de cette partie est donc de définir les règles préalables favorisant la tranquillité et la sécurité de chacun.

a. Accès aux parties privatives pendant l'absence de l'accueilli

Vous devez définir ensemble si les pièces privatives qui sont mises à disposition doivent rester ouvertes pendant son absence

b. Interdiction de substances ou d'objets illicites

c. Tabac (Exemples : autorisé, si oui, règlementé dans certains espaces, etc.)

d. Animaux (Exemples : autorisé, si oui, lesquels, dans quels espaces, etc.)

e. Tranquillité et repos nocturne

L'Accueilli et l'Accueillant s'engagent à respecter et à ne pas perturber la tranquillité de l'autre. De plus ils s'engagent à respecter des horaires de repos nocturne entre _____ et _____.

Vous pouvez également préciser des exceptions, des journées spécifiques

12. Restitution des parties privatives mises à disposition

A l'issue de la période contractuelle, l'Accueilli devra restituer les locaux qui lui sont mis à disposition conformément à la description qui en est faite dans l'état des lieux d'entrée qui est annexé à la convention d'occupation à titre précaire.

L'Accueilli devra restituer toutes les clefs du logement qu'il a en sa possession, que celles-ci soient des originaux fournis par l'Accueillant ou des doubles.

13. Autres règles de vie commune

Fait à

Le

En trois (3) exemplaires originaux

Pour l'Accueillant

Madame/Monsieur :

Signature :

Pour l'Accueilli

Madame/Monsieur :

Signature :

Annexe 4 – Charte de la cohabitation

(information en appui la rédaction du règlement de vie commune)

La liste des points abordés n'est qu'une proposition. Elle n'est pas exhaustive. Il vous appartient d'en discuter, de la modifier et de la compléter ensemble (accueilli et accueillant).

Clefs et présence :

- Prêt d'une clef ou pas ? En cas de perte par la personne accueillie, il est de sa responsabilité de la remplacer et éventuellement de faire remplacer la serrure (dans la mesure du possible)
- Présence autorisée dans l'habitation de l'accueilli en journée en cas d'absence de l'accueillant ? Et pendant les vacances ou week-end si absence de l'accueillant ?
- Possibilité (ou pas) pour l'accueilli de recevoir des invités chez l'accueillant, avec / sans la présence de l'accueillant ?
- Devoir (ou pas) de prévenir de ses absences ?

Respect des horaires :

- Accord sur les horaires du foyer pour utiliser la cuisine, écouter de la musique, etc.
- Horaires et modalités de l'utilisation de la salle de bains, du chauffage (durée des douches etc.)

Parties communes et équipements :

- Modalités d'entretien (ménage, à quelle fréquence etc.... tout le monde n'ayant pas la même conception de la propreté d'un lieu, n'hésitez pas à partager la vôtre) des parties communes et des lieux privatifs de l'accueilli
- Règles éventuelles à suivre sur l'ouverture et la fermeture des portes, fenêtres, volets, portail, chauffage, gaz, éclairages, etc.
- La consommation du tabac : acceptée ou non, et si oui, à quels endroits (dans l'habitat, sur le balcon, ...) ?
- Présence et acceptation d'un animal de compagnie ?
- Port de chaussures ou non dans la maison/appartement ?
- L'accueilli veillera à la bonne entente avec les voisins....

L'accueillant souhaite-t-il laisser l'accès, et si oui, selon quelles modalités :

- aux parties communes :
 - la cuisine

- le salon
- autres parties du logement ?

• aux équipements et aménagements :

- frigo, placards et ustensiles de cuisine
- machine à laver le linge
- TV, chaîne stéréo, instruments de musique (ex. piano), livres, CD, DVD...
- ordinateur, accès wifi, accès téléphone fixe
- réception du courrier, boîte aux lettres
- stationnement et/ou utilisation du garage ou de la cave pour entreposer des affaires
- Autres :

Repas et nourriture :

Nous vous conseillons de prendre un repas en commun au moins une fois par semaine, jour/heure à fixer, afin de favoriser les échanges.

- Autres repas pris en commun, lesquels ? au frais de qui, horaires?
- Responsabilité des tâches liées aux repas en commun (cuisine, vaisselle etc.)
- Autorisation ou non de manger dans sa chambre/espace personnel ?
- Traitement des déchets (la poubelle, le recyclage ou le compostage etc.)
- Notification des cas d'allergie, régime alimentaire spécial, interdiction de consommer certains aliments, de l'alcool, etc.

Activités au sein de la cohabitation :

- Participation aux tâches de la vie quotidienne concernant l'entretien des lieux communs, ex. salle de bains, toilettes et la cuisine (Qui, quand ?)
- Services rendus ponctuellement (ou pas) : laver ou étendre le linge de l'autre, arroser les plantes, monter les courses, donner des cours de langues etc. ?
- Moments de loisir à partager : regarder un film, jouer aux cartes, aller courir etc. ?
- Temps de débriefing convivial régulier ? À quelle fréquence ?

Participation aux frais ?

- L'accueilli participe-t-il aux frais d'hébergement (charges supplémentaires occasionnées par l'hébergement ex. : produits d'entretien, facture d'eau) et aux frais de nourriture pour les repas pris en commun ?

Attention, il ne s'agit en aucun cas du paiement d'un loyer !

- Quelle participation? A quelle fréquence?

Autre :

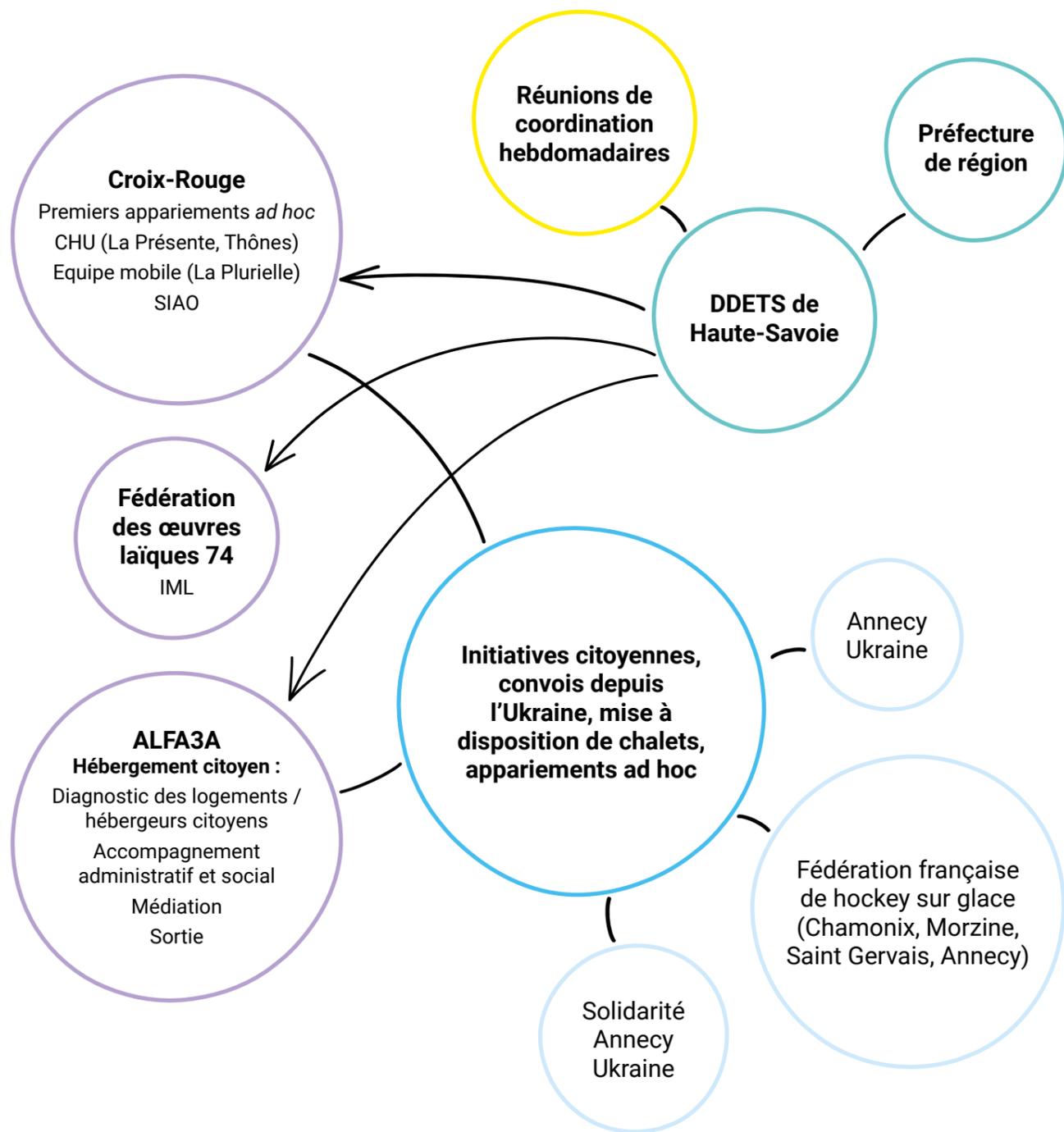
- Les deux parties s'informent de tout état de santé qui peut avoir une incidence sur la cohabitation.
- Les deux parties s'engagent à respecter l'intimité et la vie privée de l'autre, ses espaces personnels (placards, chambre), ses biens, le temps de sommeil et les moments de calme.
- Les parties complètent la présente charte avec tous les points qui leur semblent nécessaires

Schémas d'accueil départementaux

Ukraine

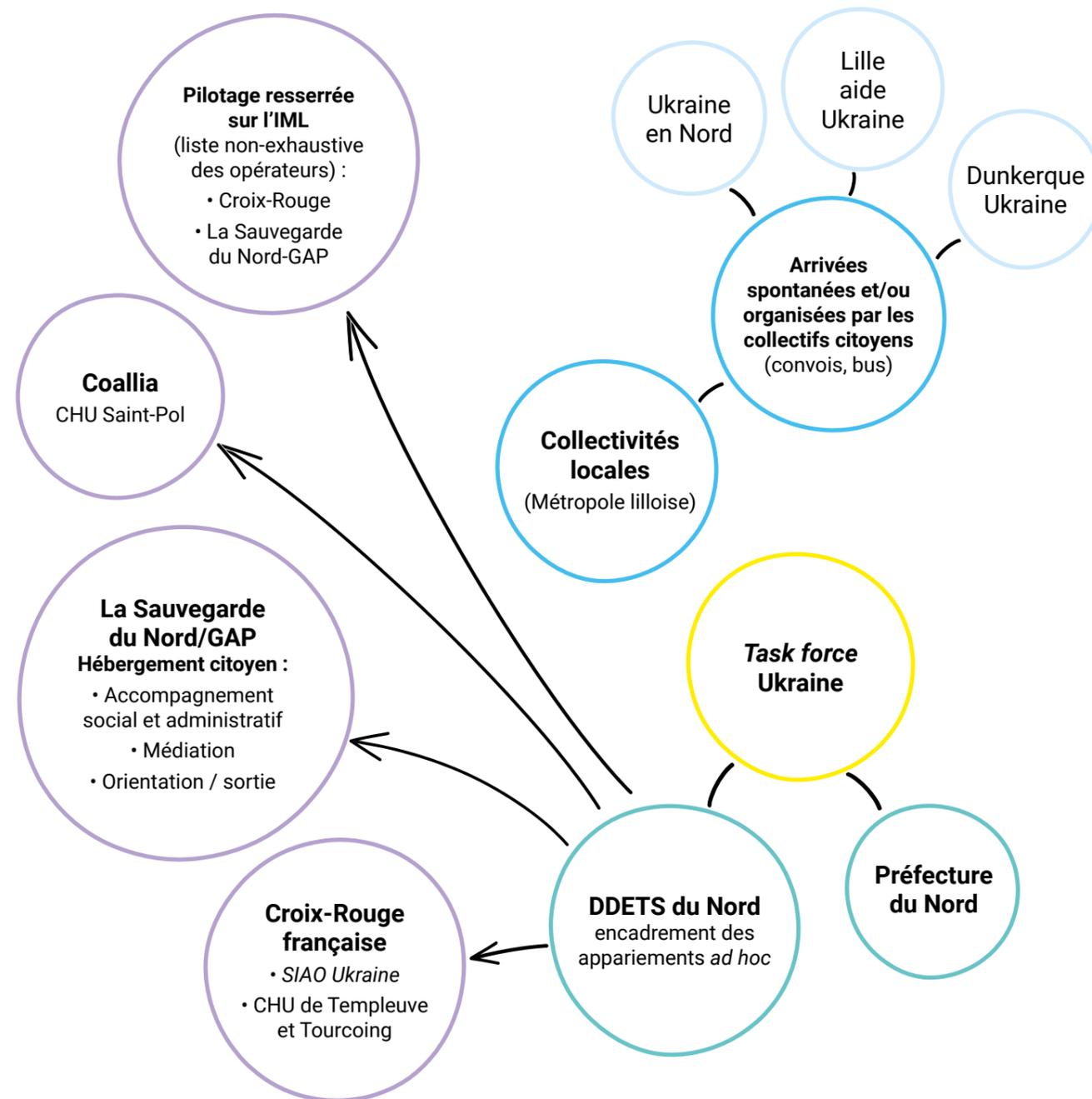
Les huit schémas d'accueil départementaux développés sont issus des informations récoltées au cours des entretiens avec les acteurs locaux de l'accueil Ukraine (services déconcentrés de l'État, opérateurs associatifs, initiatives citoyennes). Ils ne sont en aucun cas exhaustif, et proposent un panorama des principaux enjeux et dynamiques à échelle départementale.

Schéma d'accueil Haute-Savoie



- Services déconcentrés de l'État, chargé du pilotage du dispositif d'accueil
- Espaces de concertation locale organisée par les services déconcentrés
- Opérateurs associatifs conventionnés
- Initiatives locales (des citoyens, des collectivités)
- Déclinaisons des initiatives locales

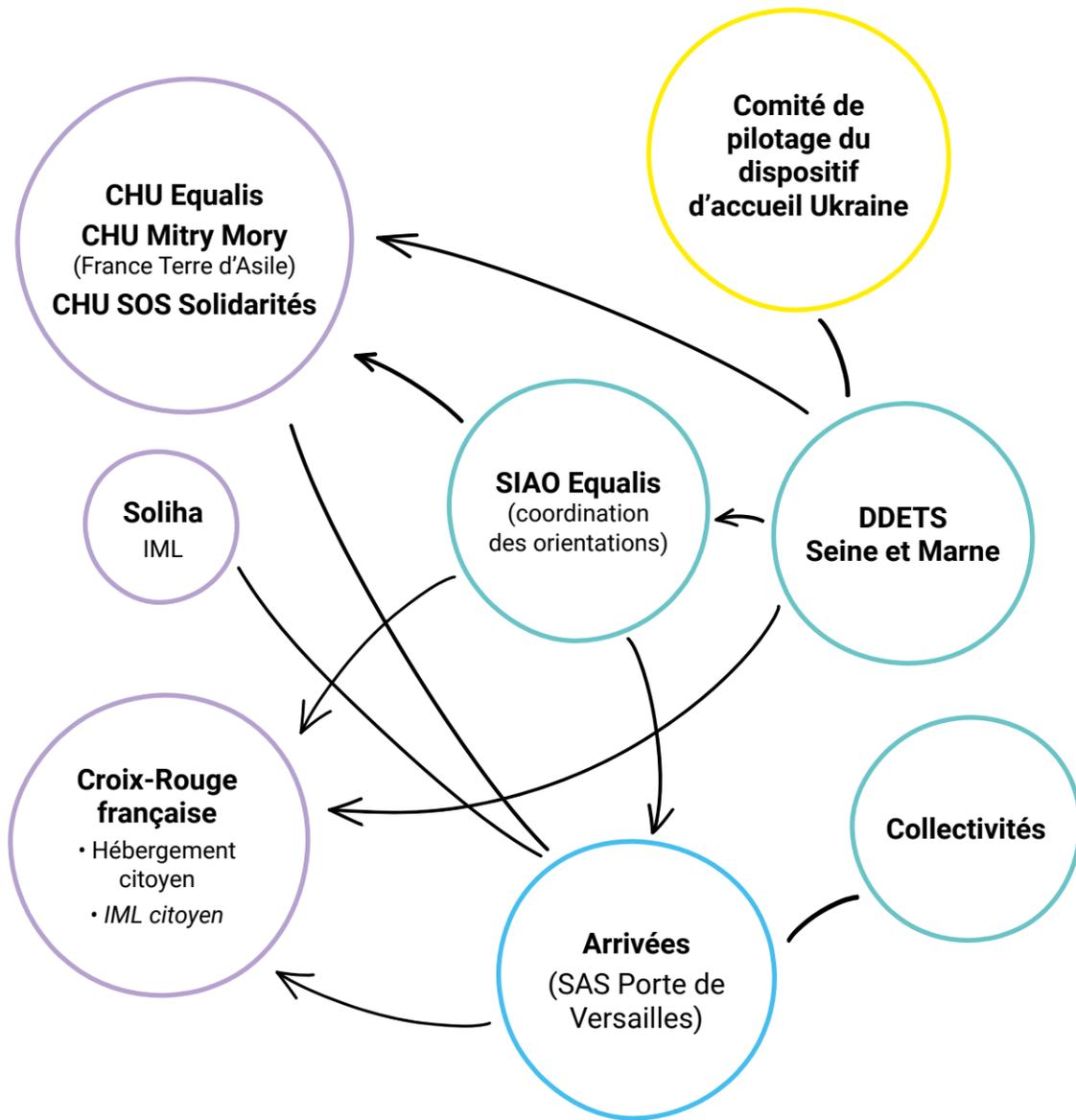
Schéma d'accueil Nord



- Services déconcentrés de l'État, chargé du pilotage du dispositif d'accueil
- Espaces de concertation locale organisée par les services déconcentrés
- Opérateurs associatifs conventionnés
- Initiatives locales (des citoyens, des collectivités)
- Déclinaisons des initiatives locales

Schéma d'accueil

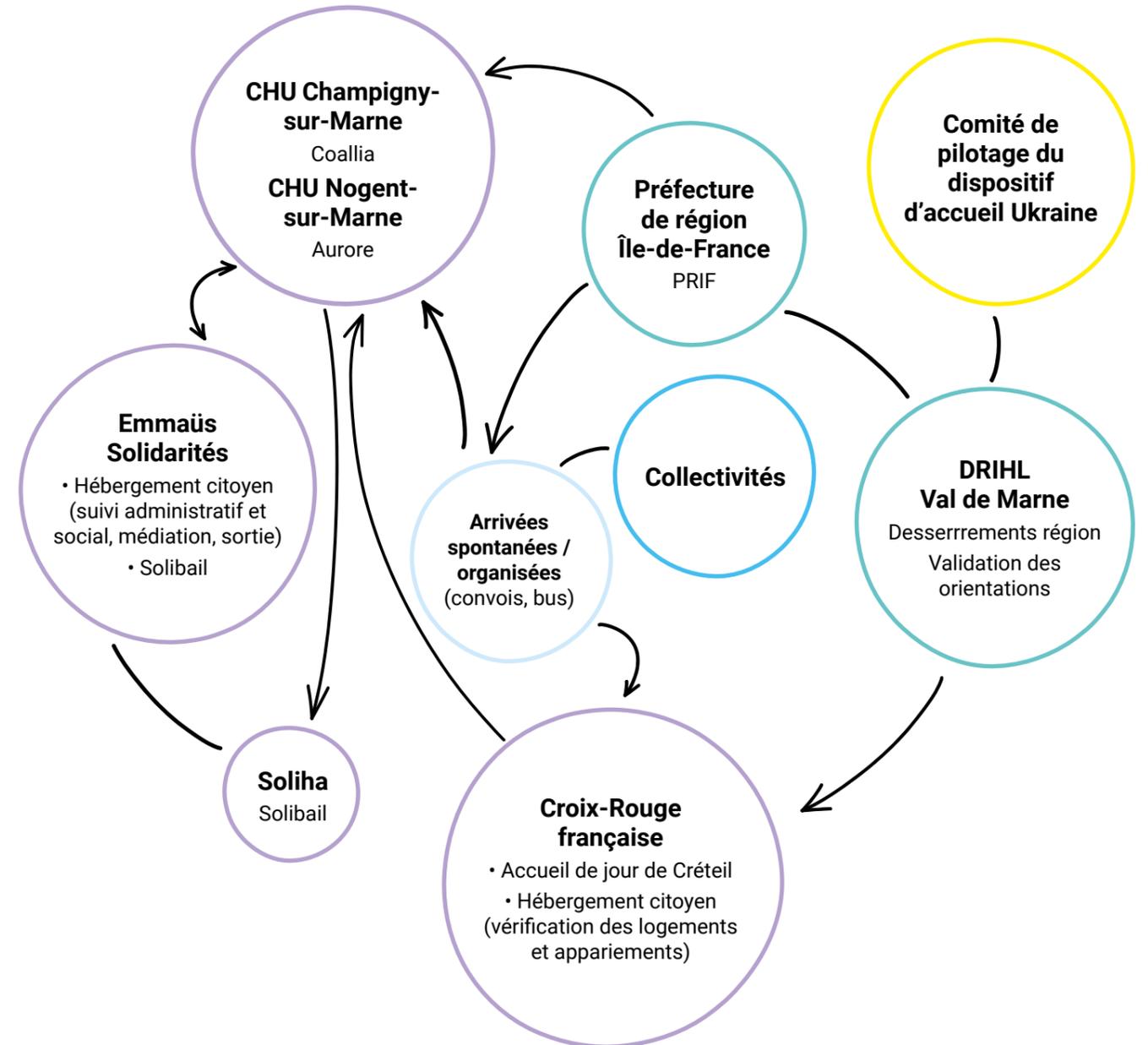
Seine et Marne



- Services déconcentrés de l'État, chargé du pilotage du dispositif d'accueil
- Espaces de concertation locale organisée par les services déconcentrés
- Opérateurs associatifs conventionnés
- Initiatives locales (des citoyens, des collectivités)
- Déclinaisons des initiatives locales

Schéma d'accueil

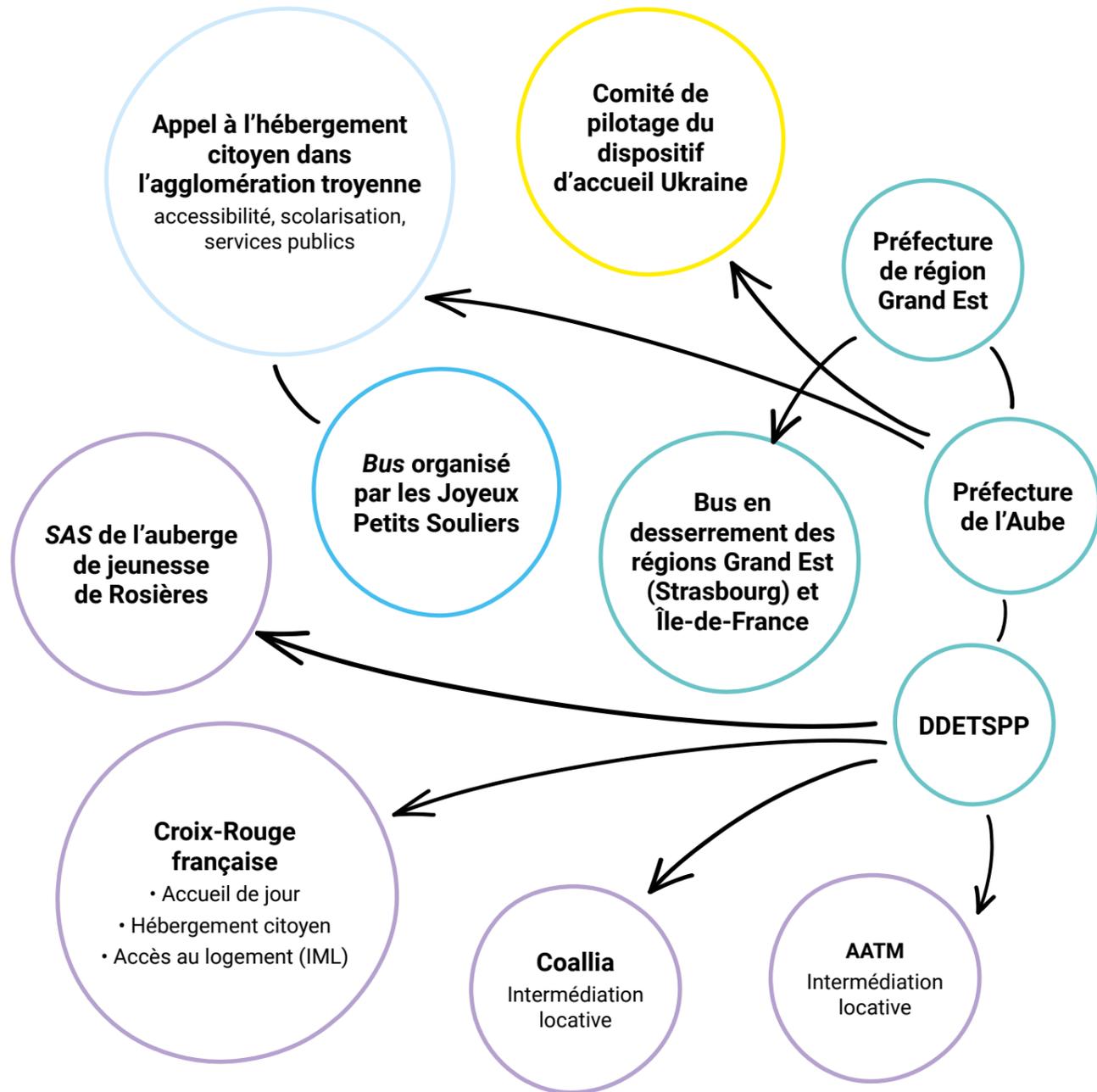
Val de Marne



- Services déconcentrés de l'État, chargé du pilotage du dispositif d'accueil
- Espaces de concertation locale organisée par les services déconcentrés
- Opérateurs associatifs conventionnés
- Initiatives locales (des citoyens, des collectivités)
- Déclinaisons des initiatives locales

Schéma d'accueil

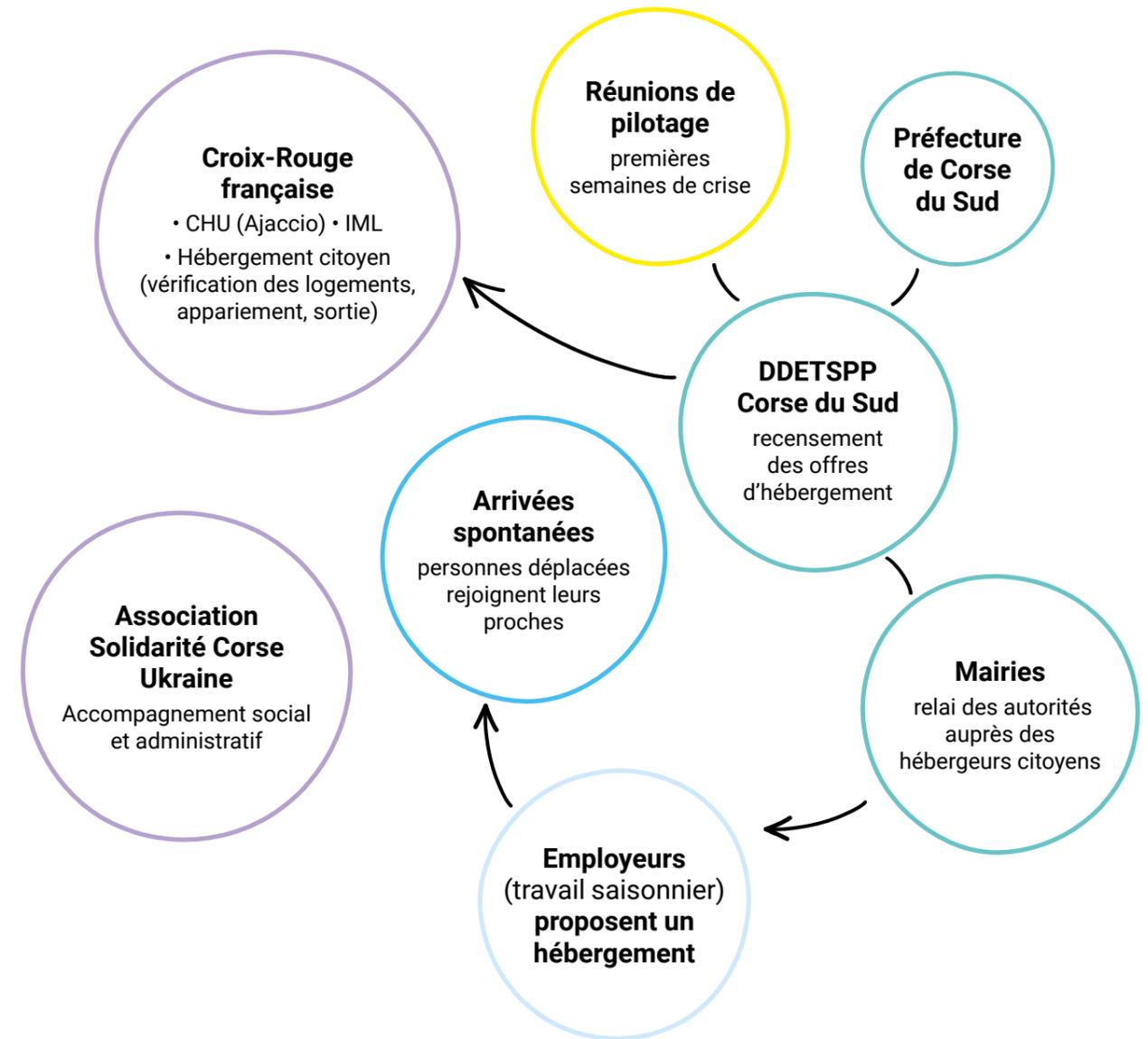
Aube



- Services déconcentrés de l'État, chargé du pilotage du dispositif d'accueil
- Espaces de concertation locale organisée par les services déconcentrés
- Opérateurs associatifs conventionnés
- Initiatives locales (des citoyens, des collectivités)
- Déclinaisons des initiatives locales

Schéma d'accueil

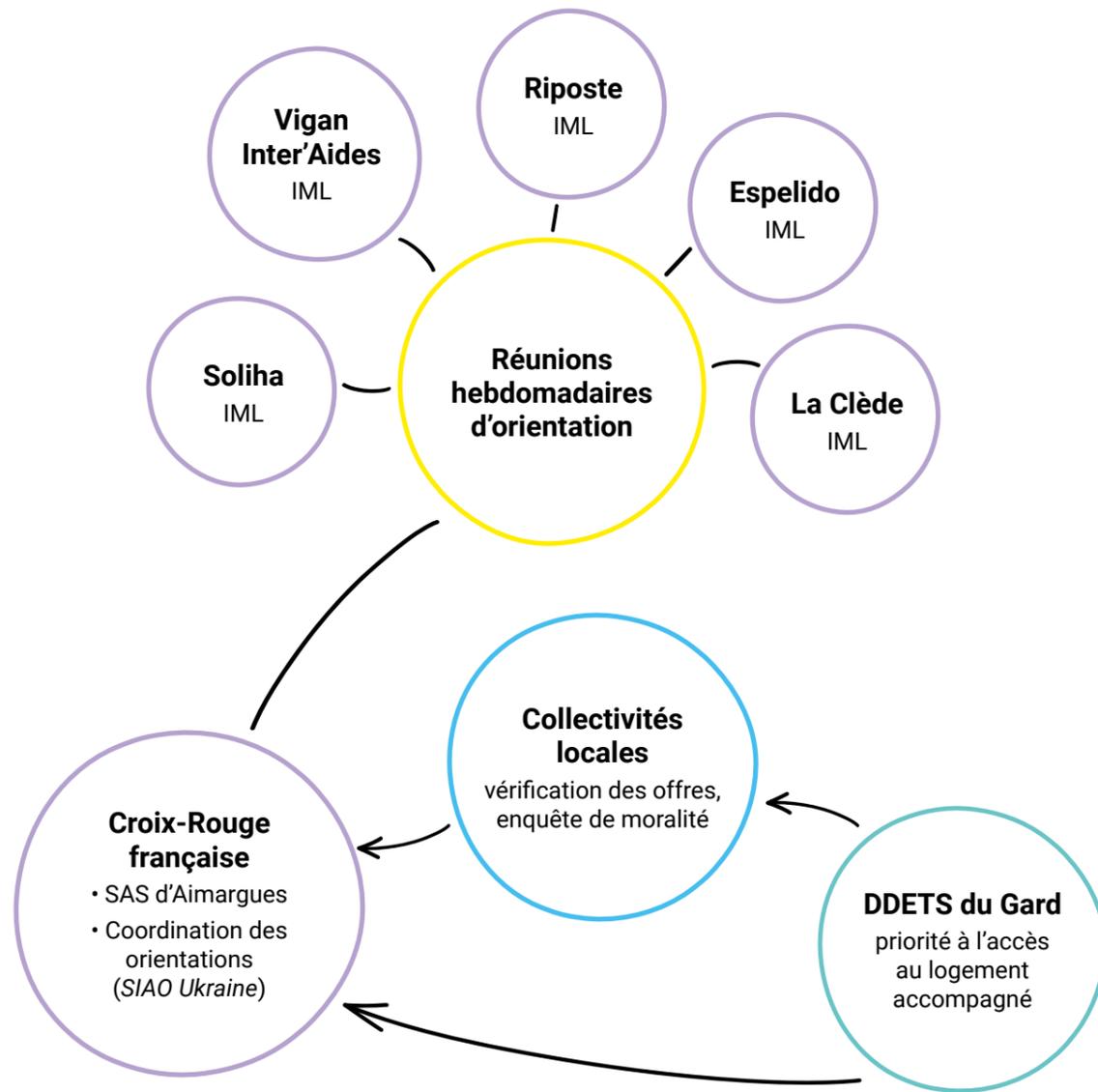
Corse du Sud



- Services déconcentrés de l'État, chargé du pilotage du dispositif d'accueil
- Espaces de concertation locale organisée par les services déconcentrés
- Opérateurs associatifs conventionnés
- Initiatives locales (des citoyens, des collectivités)
- Déclinaisons des initiatives locales

Schéma d'accueil

Gard



Services déconcentrés de l'État, chargé du pilotage du dispositif d'accueil

Espaces de concertation locale organisée par les services déconcentrés

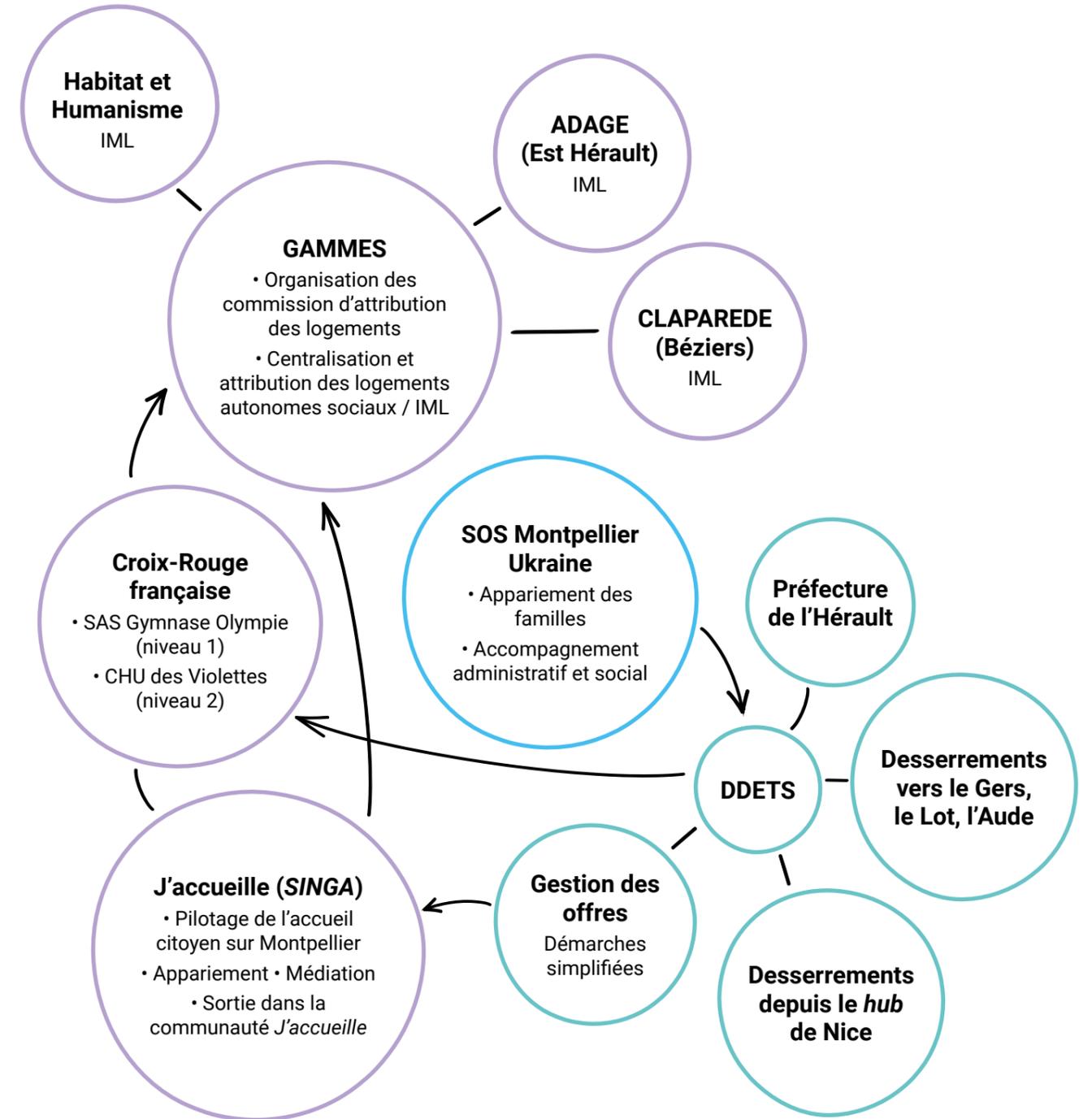
Opérateurs associatifs conventionnés

Initiatives locales (des citoyens, des collectivités)

Déclinaisons des initiatives locales

Schéma d'accueil

Hérault



Services déconcentrés de l'État, chargé du pilotage du dispositif d'accueil

Espaces de concertation locale organisée par les services déconcentrés

Opérateurs associatifs conventionnés

Initiatives locales (des citoyens, des collectivités)

Déclinaisons des initiatives locales

Actes de la Journée nationale de la Croix-Rouge française sur l'hébergement citoyen - Ukraine

Projet Safe Homes

Cette journée a permis de réunir quarante participant.e.s, représentant les acteur.ices de l'hébergement citoyen déployé pour accueillir les personnes déplacées d'Ukraine et, plus généralement, les personnes en situation de migration en France.

Ce fut l'occasion pour la Croix-Rouge de présenter les premiers résultats d'étude de cet accueil, et d'ouvrir le

débat avec des intervenant.e.s de la société civile, des institutions, du monde universitaire et les personnes premières concernées.

Vous trouverez dans ce document un compte-rendu des échanges du matin, à l'occasion de la table-ronde, ainsi que des discussions de l'après-midi, autour de deux ateliers thématiques.

Présentation des principaux résultats de l'étude

Table-ronde "L'hébergement citoyen des personnes déplacées d'Ukraine ; quels enseignements pour le futur ?"

- Marie-Pierre Fillon, hébergeuse citoyenne
- Karine Gatelier, chargée d'action recherche au MODUS OPERANDI, chercheuse associée au laboratoire PACTE, Université Grenoble Alpes
- Guillaume Rossignol, directeur de l'association JRS France
- Isabelle Deguines, responsable de service éducatif Hébergement citoyen pour le consortium Le Gap-la Sauvegarde du Nord
- Georges Bos, directeur de la mission logement, directeur du pôle réfugiés/migrants de la Dihal

Dans un premier temps, les participant.e.s ont été interrogés sur les raisons pour lesquelles L'État, leur organisation ou elleux-mêmes ont envisagé l'hébergement citoyen comme une solution d'urgence à court terme.

Pour **Mme Fillon**, hébergeuse, trois principaux paramètres ont été réunis pour s'engager dans cet accueil ; un logement avec un espace suffisant, une proximité avec les services publics et une envie commune et familiale de s'engager ; la considération d'une grande vulnérabilité en particulier des femmes et des enfants déplacé.e.s d'Ukraine et enfin, l'appel formulé par sa commune de résidence.

La **Dihal** rappelle les contours de cette mobilisation, qui s'est organisée d'abord de manière autonome. Dans la semaine qui suivit le début de la guerre, 40 000 offres ont été recensées sur le site de Cohabitations Solidaires. Ce programme, démarré en 2017 en réaction à la crise syrienne, accueillait jusqu'ici et au plus fort 300 personnes par an chez les citoyen.nes. Il n'était donc pas en mesure

d'absorber et de traiter l'ensemble de ces offres qui, pour certaines, laissaient apercevoir un risque et un danger réel d'exploitation et de traite des personnes déplacées. Une grande prudence a mené au choix d'encadrer et d'organiser l'accueil citoyen plutôt que de l'encourager. Instruction a été donnée aux préfets de mobiliser les réseaux associatifs là où les cohabitations se formaient, afin de prévenir les dérives.

La mobilisation d'associations spécialisées sur cet accueil a été un véritable enjeu, face à un maillage territorial inégal, et à un nombre restreint d'associations avec une certaine expertise préalable. Le réseau associatif a dû se réorganiser, s'improviser sur ce projet. Le dispositif de L'État a encadré 10 000 hébergements citoyens, avec une pointe à 20 000 à la fin de l'année 2022.

Côté logement, 30 000 personnes déplacées d'Ukraine ont eu un accès au logement, pour 10 000 logements captés. Pour les BPI, 13 000 logements sont captés par an.

JRS France a constaté, dans le cadre de l'Ukraine, une grande émotion du côté des citoyen.nes. Cette dernière n'est pas nouvelle, mais dépasse les niveaux de mobilisations spontanées préalablement observées pour la Syrie et l'Afghanistan, en 2021. Consultée pour son expertise au sein de la CIC-Ukraine, l'association a d'abord appelé à la prudence et à la tempérance face à deux constats ; l'identification des situations de danger pour les accueillant.e.s et accueilli.e.s et le manque de préparation. JRS a également exprimé des craintes face à une certaine impatience ressentie dans la formulation des offres d'hébergement, une embolie des listes avec en parallèle, une incapacité à vérifier chaque logement proposé.

"L'hébergement, quand il est mal vécu, c'est un hébergeur en moins à jamais et tous ceux qui l'entourent. Il faut que l'expérience soit réussie" selon G. Rossignol.

La cellule interministérielle de crise pilotée par le préfet Joseph Zimet ayant posé un cadre de dialogue ouvert entre acteurs associatifs et institutionnels, les associations ont alerté les pouvoirs publics pour positionner l'hébergement citoyen au bon endroit. Pour JRS, il n'est pas un dispositif de première urgence ni de sortie pérenne. Les pré-requis sont les suivants :

- garantir une sortie avant de s'engager, pour éviter le risque d'épuisement et de burn out.
- proposer un accompagnement social de grande proximité, pour ne pas que l'hébergeur.euse citoyen.ne porte les responsabilités juridiques, administratives et sociales lourdes (ex : accueil citoyen de personnes déplacées et originaires de pays tiers).

Isabelle Deguines : sur le département du Nord, 3 500 personnes ont été accueillies chez des citoyen.nes. Pour encadrer ces cohabitations, la DDETS a conventionné avec le GAP et la Sauvegarde du Nord pour leur expertise reconnue, notamment dans le champ de la protection de l'enfance et de l'accompagnement social.

Comment a été mis en œuvre l'hébergement citoyen dans un contexte d'urgence et de solidarités locales multiples ? Quelles en sont les implications en termes de coordination ?

L'État s'est tourné vers une gestion de crise classique en déconcentré, reposant sur le pouvoir des préfets. La mise en œuvre de l'accueil a été déléguée aux DDETS.

Dans le Grenoblois, **Karine Gatelier** remarque que les réseaux d'hébergeur.euse.s citoyen.nes déjà formés se mobilisent peu pour l'Ukraine. Constatant qu'un nombre important d'acteurs associatifs et institutionnels le font déjà, sur la base d'une urgence et d'une vive émotion qui ont pu être à la genèse de leur propre engagement en 2015. Ils perçoivent la situation de l'Ukraine comme un double traitement.

L'articulation de la politique d'accueil locale reste néanmoins traversée par la question de la pluralité des acteurs de solidarité. La DDETS se tourne vers les acteurs et opérateurs déjà connus, qui ne connaissent pas bien l'hébergement citoyen, qui improvisent et réinventent leur métier en accompagnant les déplacé.e.s d'Ukraine. Pourtant, un collectif diasporique s'engage dès le début de la crise pour organiser un système d'hébergeur.euse.s et leur mise en lien avec les personnes et ménages en besoin d'une mise à l'abri. Les bénévoles vérifient les logements, rencontrent les familles d'accueil et réclament un financement de la DDETS, ce qui est refusé. Le collectif a donc cessé ses activités et orienté les familles accompagnées vers le sas. Sur ce territoire, une trilogie d'acteurs s'articule ; entre militants historiques qui se tiennent à distance de ces dispositifs et de L'État, les opérateurs d'État mobilisés et les réseaux associatifs nouveaux non associés à ce dispositif.

L'action de la **Sauvegarde du Nord et du Gap** s'est ancrée dans un département riche d'initiatives bénévoles historiques, avant et à l'annonce du début de la guerre en Ukraine. Ces réseaux ont affrété des bus, formé des réseaux de familles d'accueil, organisé des rencontres conviviales, monté des partenariats avec des entreprises privées dans l'immobiliser pour capter des logements. Dans ce contexte, l'arrivée de l'association a été compliquée, lui était renvoyée une impression de marcher sur les platebandes des autres acteurs locaux. La mise en place de ses missions a donc dû être précédée par un temps de présentation, de rencontre de ces acteurs (une lettre de mission a été rédigée par la DDETS). En parallèle, c'est la satisfaction des ménages accompagnés par l'équipe de l'association qui a encouragé un bouche à oreille (notamment sur le Whatsapp de la diaspora ukrainienne) pour la solliciter directement.

Ainsi, une partie du travail de la Sauvegarde du Nord et du Gap a consisté à construire un lien de confiance avec les associations, les bénévoles et collectifs citoyens, les personnes accueillies et les collectivités locales.

Mme Fillon raconte l'installation de la famille chez elle et les difficultés auxquelles elle a été confrontée. Cette installation a été faite dans une telle urgence que la personne qui a accompagné la famille n'a pas eu le temps d'échanger leur prénom. Très rapidement, elle a dû accompagner activement toutes les démarches administratives de la famille accueillie sans aide extérieure.

Ce n'est qu'après plusieurs mois qu'elle a reçu la visite d'une association référencée, avec une intervention vécue comme particulièrement intrusive, tant pour la famille accueillante que pour la famille accueillie.

De plus, elle a rapidement été confrontée aux problématiques en santé mentale, avec des situations de décompensation. Elle souligne que les hébergeur.euse.s ne sont pas formé.e.s pour répondre à ces besoins et qu'aucun service a opéré un relais. Enfin, elle souligne la difficulté pour les hébergeur.euse.s de se positionner dans la cohabitation ; accompagner sans infantiliser, proposer un hébergement sécurisant sans surprotéger les accueilli.e.s, encourager l'autonomie sans brusquer.

Pour **JRS France**, la mobilisation dans le cadre de l'Ukraine est également passée par l'information et l'outillage des acteurs de solidarité (recommandations à retrouver ici) notamment sur la mise en place d'une convention pour encadrer l'accueil citoyen, l'assurance d'un logement partagé ou mis à disposition, la préparation à l'interculturalité. Ce travail a été réalisé par une coalition d'autres acteurs associatifs (Secours Catholique, la Fédération d'Entraide protestante, la Pastorale des migrants). JRS a également engagé un travail d'évaluation et de relecture sur ses dispositifs et son programme d'accueil. Dans ce cadre, un rapport a été réalisé sur la mobilisation citoyenne dans le cadre de l'Ukraine sur cinq territoires, mettant en exergue l'articulation des initiatives solidaires avec les pouvoirs publics. De plus, l'association a piloté un dispositif d'accueil à Paris, en lien avec France Terre d'Asile. Ce dispositif a été volontairement dimensionné à petite échelle afin d'en assu-

rer une meilleure résilience et de prévenir les difficultés à la sortie. Basé sur le choix de ne plus opérer d'appariement de familles avec des familles, l'accueil citoyen a reposé sur la mise à disposition de logements autonomes ou semi-autonomes. L'accompagnement social et administratif a été assuré par l'opérateur associatif conventionné sur Paris.

Quels sont les “avantages” et limites de l'hébergement citoyen et de son recours dans le cadre d'importants mouvements de personnes déplacées ?

La **Dihal** rapporte que la Première ministre Elisabeth Borne a confié à Thierry Thuot la rédaction d'un rapport sur l'indemnisation exceptionnelle aux hébergeur-euse-s et, plus largement, sur l'hébergement citoyen. Il met en lumière un sujet qui ne l'avait jamais vraiment été (ou du moins à une telle échelle)

Ce rapport met en exergue des réserves et des nécessités de pilotage, notamment le fait que l'hébergement citoyen ne pourra jamais remplacer un hébergement d'urgence ou collectif pour les demandeur.euse.s d'asile. Il reste une ressource intéressante et avec des résultats significatifs en termes d'insertion professionnelle, d'apprentissage de la langue et des codes culturels de la société d'accueil.

Il propose deux niveaux de recours à l'hébergement citoyen à l'avenir.

- Un niveau de droit commun qu'il faut renforcer, trouver la bonne mesure et identifier les associations qui portent et les familles qui accueillent. Ce travail est en cours avec le réseau associatif, un appel à projet sera publié pour porter un projet d'accueil de 1 500 personnes (beaucoup plus modeste que ce qui a été fait avec l'Ukraine).
- Le deuxième volet est un hébergement citoyen de type “crise”, prévoyant un réserve opérationnelle d'hébergeurs prêts à accueillir dans l'urgence et pour une courte durée. Déployé à l'occasion d'une crise migratoire de grande ampleur.

L'administration centrale n'a pas vocation à reproduire ce qui a été fait pour l'Ukraine et à “industrialiser” l'hébergement citoyen.

Pour le consortium associatif de **la Sauvegarde du Nord-Gap**, l'accompagnement de l'hébergement citoyen nécessite d'opérer un décalage du travail social classique. Le rôle des citoyen-ne.s est essentiel, car il favorise l'interculturalité et les liens partagés avec les accueilli.e.s impulsent et renforcent leur processus d'intégration (immersion dans la langue française, découverte des codes sociaux et culturelle, meilleure intégration socioéconomique). “Tout un écosystème se forme autour de la personne accueillie” selon Isabelle Deguines.

Afin de pérenniser le programme et l'élan portés pour l'Ukraine, l'association s'est tournée vers J'accueille, acteur historique de l'hébergement citoyen en France créé par l'ONG SINGA. Cette initiative a pour vocation de présenter ce programme et ses méthodes aux familles qui ont accueilli les déplacé-e-s d'Ukraine, afin de pérenniser leur engagement.

JRS France : il est difficile de tirer les leçons de l'accueil des déplacé-e-s d'Ukraine pour les autres publics du DNA, au vu de la particularité de la protection accordée aux premiers.

Un double niveau de droits ouverts pour des personnes dans des situations identiques de migration. De plus, JRS encourage l'ouverture d'un dispositif officiel d'accueil citoyen pour les BPI mais également pour les personnes en demande d'asile.

L'approche de l'hébergement citoyen opérée par JRS ne repose pas sur l'appréhension d'un dispositif mais d'une expérience d'hospitalité citoyenne. Une grande attention doit être portée à une possible instrumentalisation risquée de son usage et de ses ressources. L'hébergement citoyen nécessite une préparation et un accompagnement en amont, pendant et en aval, ce qui le rend incompatible avec un dispositif de grande ampleur. Ce défaut d'accompagnement est particulièrement dangereux, “l'accueil mal vécu est un poison” pour G. Rossignol.

Selon **Karine Gatelier**, il faut questionner le recours au narratif de “crise”, qui tend à se muer en situation stable, avec un besoin discontinu d'accueil. Les personnes se trouvant dans une situation de grande fragilité doit bénéficier d'un accueil stable, ce que l'hébergement citoyen ne peut apporter car il ne peut s'inscrire seul dans la durée mais s'inscrit dans un système plus large, avec des relais. Elle observe qu'une responsabilité exorbitante a reposé sur les collectifs et hébergeur-euse-s citoyen-ne.s qui, lorsqu'ils se constituent, ne mesurent pas l'ensemble des besoins auxquels ils vont devoir répondre et apprennent en marchant. Face à ces difficultés, elle note que les acteur.rice.s de l'accueil construisent une intelligence collective, recherchent les réseaux et interlocuteur.rice.s compétent.e.s afin d'obtenir informations et ressources nécessaires à l'accompagnement et au soutien des personnes accueillies. Parmi ces responsabilités importantes, les hébergeur-euse-s ont pour beaucoup fait face à des besoins en santé mentale, sans y être préparé.e.s, comme le rapportait Mme Fillon. Ces difficultés ont donné lieu à un essoufflement de cet accueil citoyen.

Enfin, la possibilité d'un partage de ressources et de liens entre anciens et nouveaux réseaux d'accueil citoyen est peu probable. Il existe un clivage qui se matérialise surtout dans leur relation à L'État. Les réseaux militants plus anciens se constituent dans une logique de résistance face à une volonté politique de rejet, de ne pas accueillir. Ils ne souhaitent pas pallier aux défaillances de L'État en matière d'accueil mais en même temps, assurent une visibilité des besoins auxquels les institutions ne veulent pas répondre.

Marie-Pierre Fillon lit cette expérience et sa possible répliquabilité à la lumière des besoins en travail social. Elle recommande que les ETP des associations référentes soient mieux formés à répondre aux questions et aux besoins spécifiques rencontrés par les accueillant-e-s et les accueilli-e-s. Elle souligne les manquements très importants du côté des pouvoirs publics sur la prise en charge de la santé mentale.

Enfin, elle souligne l'aspect chronophage de l'accueil citoyen et propose la possibilité d'un congé de solidarité, sur le modèle du mécénat de compétences. Enfin de pouvoir s'engager - comme il a été encouragé par L'État lui-même au début de la crise - il faut lever certains freins notamment juridiques pour les personnes salariées.

Ateliers thématiques

ACCOMPAGNER LES MÉNAGES EN HÉBERGEMENT CITOYEN : COMMENT RÉPONDRE AUX BESOINS DE PROTECTION ?

Soulevé par la Commission européenne (notamment dans l'initiative Safe Homes), l'ensemble des acteurs humanitaires engagés dans l'accompagnement des déplacé-e-s du conflit ukrainien, l'enjeu de la protection face aux risques d'abus, de violences et situations de traite des êtres humains est central dans l'accueil citoyen. Dans ce contexte, la Dihal a organisé un webinaire en juillet 2022 afin de sensibiliser les acteurs au contact du public déplacé pour détecter et réagir aux situations de TEH. La protection est également un enjeu double, avec une réflexion qui se doit d'englober toutes les parties prenantes à la cohabitation, ainsi que différentes situations de vulnérabilité.

Les participant-e-s ont dû identifier les constats, points de vigilance et recommandations pour quatre questions :

1. Comment identifier les personnes en hébergement citoyen non conventionné pour proposer un accompagnement et un accès aux droits ?

La question a été traitée par la coordinatrice de l'accueil de jour mobile Ukraine pour l'association Alfa3a (Haute-Savoie), un travailleur social coordinateur du dispositif Ukraine de la Croix-Rouge dans l'Aube, et par une chercheuse universitaire, chargée d'action-recherche à l'Université Grenoble Alpes.

Face au nombre important d'arrivées non coordonnées sur les différents territoires (notamment par l'organisation de convois et de “bus” par des organisations culturelles, sportives, collectivités locales), au constat de l'entrée en hébergement citoyen principalement via le bouche à oreille et face à la multiplication des acteurs de solidarité autour de l'Ukraine, les participant-e-s à l'atelier identifient l'enjeu d'une **identification centralisée** des ménages en hébergement citoyen.

Cette difficulté de repérage commun des familles accueillies par les acteurs associatifs et institutionnels occasionne l'impossibilité d'une **intervention sociale rapide**, augmentant conséquemment les **risques de situations de dérive** en hébergement citoyen (situations de violence, indécence des logements, travail dissimulé ont été des exemples apportés) et donc la **vulnérabilité des personnes accueillantes** et accueillies en hébergement citoyen.

Pour répondre à ces points de vigilance, les participant-e-s recommandent de privilégier la mise en place de **permanences décentralisées**, a fortiori sur les départements en prise à des difficultés d'accès. Ces permanences décentralisées permettraient aux personnes en hébergement citoyen de se faire connaître plus rapidement des opérateurs associatifs, facilitant leur intervention rapide et la mise en place d'un suivi social et administratif. Dans ces mêmes territoires, les **services mobiles** proposent une **intervention complémentaire** dans les communes. Ces interventions offriraient un **maillage territorial plus dense**, et des liens resserrés entre les acteurs locaux. Enfin, les services déconcentrés peuvent davantage valoriser les missions des **acteurs non conventionnés**, dont la connaissance des enjeux et la méthodologie sont reconnus.

2. Comment intervenir et assurer une médiation en cas d'enjeu de protection ?

La question a été traitée par une formatrice spécialisée pour l'hébergement citoyen de l'association La Sauvegarde du Nord, opératrice dans le Nord, une responsable de pôle de l'association Réfugiés Bienvenue et une service civique de l'association JRS France, dans le programme d'hébergement citoyen JRS Welcome.

Plusieurs constats ont été dressés à la suite de l'intervention des participant-e-s en hébergement citoyen sur divers territoires. **L'absence d'une explicitation de la posture**, des rôles et places des parties prenantes à l'hébergement citoyen, la projection de représentations parfois stéréotypées sur les ménages accueillis (xénophobie, exotisation, infantilisation), l'absence de distance dans les relations interpersonnelles et le **manque de préparation à l'interculturalité** s'ajoutent à une peur, chez certains ménages accueillants, de **“l'échec”** de l'expérience d'accueil. Par peur que cet hébergement citoyen ne s'arrête, des hébergeurs ne font pas remonter les difficultés du quotidien aux équipes sociales qui les accompagnent.

Ces constats favorisent, consciemment ou inconsciemment pour les parties prenantes à la cohabitation, les situations de **dérive** et d'**abus**. De plus, certains rapports interpersonnels en hébergement citoyen se basent sur les sentiments de reconnaissance et de redevabilité des personnes accueillies envers les personnes accueillantes.

Les participant-e-s recommandent donc que soit explicité et rappelé en amont de l'accueil le rôle de chaque partie. L'expérience d'accueil doit être **cadree par une date de début et de fin**, une **charte des règles et de la vie commune**. **L'intervention d'une tierce personne** doit non seulement être prévue mais **encouragée**. Son action de médiation peut se dérouler dans des lieux neutres (en dehors du lieu d'hébergement), et être complétée par un **réseau associatif et partenarial plus vaste**.

3. Comment effectuer les appariements et sélectionner les logements pour garantir la protection des personnes accueillies ?

La question a été traitée par une experte des voies d'accès légales du HCR, le chargé de mission aux antennes locales du programme JRS Welcome de JRS France, ainsi qu'une employée en stage à la direction de l'asile de la DGEF.

Les enjeux de sélection et de vérification des logements, des profils d'hébergeur-euse-s et de leur mise en lien avec des personnes déplacées se cristallisent sur plusieurs constats. Pour la sélection des logements, les participant-e-s notent les enjeux liés à la vétusté ou à l'inadaptabilité des logements proposés aux besoins des futur-e-s accueilli-e-s, notamment PMR. Ces logements se trouvent parfois dans des territoires isolés, et ne font pas toujours l'objet de visites de contrôle en amont de l'appariement. L'absence d'intervention d'une partie tierce comme une association spécialisée pour réaliser la mise en lien des personnes peut mener à un certain “shopping” de l'exilé-e par l'accueillant-e.

Pour répondre à ces risques, les participant-e-s établissent une charte commune aux acteur-ices de l'hébergement citoyen, et **un conditionnement du financement public au respect et à la mise en œuvre de cette charte**. Tout d'abord, une visite physique et systématique doit être effectuée dans le futur lieu de cohabitation ou logement ou partie de logement mis à disposition en amont de l'installation. Afin de sélectionner les futures parties prenantes à l'hébergement citoyen, les associations doivent réaliser des entretiens préalables avec les deux parties. Avec une attention portée à l'intrusivité de certaines questions, ces entretiens doivent être l'occasion d'identifier certains critères de part et d'autre (besoins spécifiques, habitudes de vie, attentes et envies). L'organisation tierce doit rester centrale dans la proposition des mises en lien entre les personnes.

4. Comment prévenir les risques d'exploitation et de traite, les violences physiques et psychologiques en hébergement citoyen ?

La question a été traitée par un couple d'hébergeurs citoyens et par une personne déplacée accueillie chez des particuliers.

Le manque de préparation à l'hébergement citoyen, pour les accueillant-e-s et les accueilli-e-s, favorise les difficultés citées dans les différents groupes : la déconstruction des stéréotypes, l'absence de prise en compte des vulnérabilités, le déséquilibre dans les relations au sein de la cohabitation favorisent l'émergence de situations d'exploitation, de traite, de violences en hébergement citoyen.

Pour permettre aux structures externes de mieux accompagner et suivre ces expériences de cohabitation, les participant-e-s recommandent la mise en place d'une charte pour une "vie harmonieuse" dès le début de l'expérience d'accueil. Les associations intervenant doivent être préalablement formées aux spécificités des situations et des enjeux de l'hébergement citoyen.

UNE SOLUTION TEMPORAIRE : COMMENT PRÉPARER LA SORTIE DE L'HÉBERGEMENT CITOYEN ?

1. Anticiper la sortie de l'hébergement citoyen : quels moyens mettre en œuvre, sur quelle temporalité et comment en répartir les responsabilités ?

Quatre grandes catégories de constat ont été dressées par les participant-e-s à l'atelier.

Dans la **mise en œuvre** de l'hébergement citoyen, on constate son déploiement dans une **gestion de crise**. L'entrée dans l'hébergement citoyen s'est faite dans l'**urgence**, en prenant le pas sur d'autres considérations telles que l'identification, dès le début, de **solutions de sortie**. Un manque de solutions d'hébergement **alternatives** à la sortie a été identifié.

Pour les opérateurs associatifs, l'absence d'une **file active des ménages** en hébergement citoyen a rendu particulièrement difficile toute **anticipation des décohabitations**. Leur intervention s'ancrant dans l'urgence, les diagnostics réalisés n'ont pas pris en compte les **aspirations** des personnes accompagnées dans leur orientation à la sortie.

Pour les ménages accueillis, plusieurs constats sont dressés. **Les difficultés d'accès à l'emploi, d'apprentissage de la langue** (expliquées par la situation familiale, médicale, par l'isolement géographique ou par des difficultés de projection dans un futur proche, des **incertitudes liées au conflit**) créent une première barrière à une sortie positive. De plus, la protection temporaire ne permet pas l'obtention de certaines **aides sociales comme le RSA ou l'AAH**.

Enfin, certaines personnes accueillantes ont pu réaliser des **projections erronées des intentions** de leurs hébergé-e-s. **Un manque de connaissance des dispositifs** institutionnels dans l'accès au logement (démarches, aides possibles, acteurs à solliciter) s'est parfois ajouté à une **responsabilité et une responsabilisation excessives** des hébergeur-euse-s, qui se sentent investi-e-s d'une mission à chaque étape du parcours de sortie.

Afin de répondre à ces besoins, les participant-e-s préconisent de mieux sélectionner les parties prenantes à l'hébergement citoyen dès le début ; **cette modalité d'accueil ne convient pas à tout le monde**. Afin de mieux encadrer la sortie, il est nécessaire de **fixer une date** dès le début, tout en garantissant un **répit aux personnes hébergées entre l'entrée et la sortie**. Les parties prenantes doivent définir conjointement les objectifs visant à l'insertion des personnes hébergées, qui restent au cœur de ce projet.

Mieux accompagner l'hébergement citoyen passe par l'**information des parties prenantes des dispositifs d'accès au logement et l'information de l'état du parc social**. En lien avec les pouvoirs publics, l'accès aux dispositifs de soutien psycho-social doit être favorisé.

En parallèle, services de l'État comme associations doivent **favoriser la mise en réseau** des acteurs du logement, afin de mieux identifier et de multiplier les options de sortie. Mettre en réseau les hébergeur-euse-s et hébergé-e-s permet également de **casser leur isolement**.

En complément, les participant-e-s identifient le besoin de porter un plaidoyer auprès des décideur-euse-s politiques, afin notamment de développer les solutions de **sorties positives pour les personnes en situation de vulnérabilité** (PMR, parents isolés avec enfants en bas âge par exemple).

2. L'hébergement citoyen favorise-t-il l'autonomisation et l'intégration des personnes accueillies par rapport à d'autres modalités d'accueil ?

Si l'hébergement citoyen permet à la personne accueillie d'acquérir plus rapidement des repères dans l'environnement immédiat, de bénéficier du réseau personnel et professionnel de l'accueillant-e et favorise l'apprentissage de la langue, des us et coutumes, les expériences et modalités sont disparates. Tous les ménages accueillants ne disposent pas du même réseau, ou ne le partagent pas de la même manière avec les personnes accueillies.

Plusieurs points de vigilance corrélés à ces constats sont identifiés ; celui d'une potentielle **substitution** de l'intervention des accueillant-e-s à celle des professionnel-le.s de l'accompagnement social. Les familles d'accueil peuvent se retrouver surchargées et le processus d'intégration des personnes accueillies dépendre de la **bonne volonté** des accueillant-e-s.

De plus, un point de vigilance est à soulever vis-à-vis du risque d'instaurer un **système à deux vitesses** avec, d'un côté, les bénéficiaires de la protection temporaire en hébergement et de l'autre, les autres personnes en situation de migration.

Comme dans les autres groupes, les participant-e-s dressent les recommandations suivantes : **explicitier les postures** afin que les hébergeur-euse-s ne fassent pas "à la place de", informer et orienter les parties prenantes vers les acteur.ice.s compétent-e-s et professionnel-le.s.

Deux bonnes pratiques ont été identifiées au sein de ces ateliers :

- la convention tripartite : elle permet d'offrir un cadre explicite et protecteur à l'hébergement citoyen
- remettre le ménage accueilli au cœur de l'accompagnement et de l'élaboration du parcours dans l'hébergement citoyen



@Martin Varret



Financé par
l'Union européenne



IFRC



**CROIX-ROUGE
FRANÇAISE**