



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Hébergement citoyen des déplacés ukrainiens

Éléments de cadrage, retour d'expériences
et bonnes pratiques



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. Face à la très grande vulnérabilité des personnes, majoritairement des femmes seules avec enfants, qui arrivent en France après avoir fui la guerre dans leur pays, et aux nombreuses initiatives citoyennes, ce guide a pour objet de définir un cadre strict de ces cohabitations.

Ce dispositif est exigeant en termes de suivi et d'accompagnement à la fois des citoyens et des bénéficiaires. Il est conseillé aux préfetures de s'appuyer prioritairement sur l'expertise des associations le mettant en œuvre depuis plusieurs années. Une attention particulière devra être portée sur la sélection des accueillants et des accueillis, conditions indispensables à la réussite des cohabitations.

La DIHAL propose ainsi, à l'appui des retours d'expériences associatifs et de recherche, d'en définir les contours et les modalités afin de favoriser la réussite de ces cohabitations et prévenir de potentielles dérives.

SOMMAIRE

3	DÉFINITION DE L'HÉBERGEMENT CITOYEN
5	PRINCIPES ET CADRE GÉNÉRAL
8	MISE EN ŒUVRE ET MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT La préadmission : identifier et sensibiliser les bénéficiaires du programme La construction des projets de cohabitation : faire correspondre les profils La contractualisation des projets de cohabitation : sécuriser et concrétiser les engagements de chacun L'encadrement des cohabitations : garantir une médiation et anticiper les conflits La sortie de l'hébergement citoyen : anticiper et assurer la transition vers le droit commun
19	RETOURS D'EXPÉRIENCES L'engagement des accueillis et des accueillants : motifs et enjeux L'apport des foyers accueillants dans le processus d'intégration des personnes accueillies Le rôle des associations dans la sécurisation et la réussite des projets de cohabitation Les apports de l'hébergement citoyen pour les personnes accueillies

Définition de l'hébergement citoyen

LES SPÉCIFICITÉS DE L'HÉBERGEMENT CITOYEN

L'hébergement citoyen repose sur la **mobilisation de foyers souhaitant s'investir en faveur des déplacés en proposant un accueil temporaire au sein de leur résidence principale ou dans un logement inoccupé mis à disposition gratuitement**. Ce dispositif vient **en complément du panel de solutions proposées aux déplacés ukrainiens mais n'a pas vocation à s'y substituer** : il propose une **modalité d'accueil hybride basée sur le principe de la « cohabitation » entre déplacés accueillis et foyers accueillants**.

L'hébergement citoyen, à la différence de l'hébergement solidaire, n'est pas conçu comme une simple solution d'accueil temporaire mais comme **un dispositif complémentaire permettant également d'impulser ou de renforcer le processus d'intégration des déplacés**. Il doit offrir aux déplacés ukrainiens le temps nécessaire pour leur permettre l'accès au logement et à l'emploi. A ce titre, **il n'est pas une alternative à l'accès au logement autonome mais bien un soutien s'appuyant sur la manifestation solidaire de citoyens et citoyennes engagés et appuyés par des associations**.

Pour cela, les cohabitations mises en place s'inscrivent dans un cadre particulier : **l'interculturalité entre accueillis et accueillants**. Par ailleurs, **chaque déplacé accueilli au sein de ce programme bénéficie d'un accompagnement social global assuré par un opérateur conventionné**. **Cet accompagnement vise principalement l'insertion socio-professionnelle et la construction d'un parcours résidentiel ascendant**.

Ce projet confère un positionnement particulier aux organismes accompagnateurs conventionnés dans ce cadre. Ceux-ci ont **plusieurs missions : l'accompagnement social des déplacés, la construction, et l'encadrement des projets de cohabitation, la recherche de solutions de logement pérennes**.

Les enjeux

L'objectif est de **structurer, professionnaliser et accompagner les associations chargées de l'hébergement citoyen et les initiatives de la société civile en faveur de l'hébergement de déplacés chez les particuliers ou de mise à disposition de logements autonomes**. La mission des associations est d'identifier les déplacés volontaires et les ménages accueillants, d'assurer la médiation pendant la cohabitation et de garantir un accompagnement social (assuré par des travailleurs sociaux) de l'ouverture des droits sociaux jusqu'à ce qu'une solution pérenne en termes de logement et d'emploi soit trouvée. **Les ménages accueillants s'engagent sur une période allant de 3 mois à un an**¹. L'accompagnement est assuré pour une durée minimale de 3 mois et pouvant s'étendre à 12 mois. La durée de cet accompagnement est ajustée en fonction des besoins constatés par les associations accompagnatrices. **La mission d'accompagnement n'est pas corrélée à la temporalité de la cohabitation ; en effet, les bénéficiaires peuvent être accompagnés au-delà de l'accueil citoyen, pour une période de 12 mois maximum**.

1. Compte tenu de la taille des ménages, des durées plus courtes, au minimum 6 semaines peuvent être envisagées, à la condition d'assurer le relai de façon fluide et sans perturber le quotidien des familles (école, santé, etc.)

L'hébergement citoyen

Principes et cadre général

L'HÉBERGEMENT CITOYEN : PRINCIPES & CADRE GENERAL

Les principes du dispositif

Missions des associations sélectionnées

Les associations retenues pour l'accompagnement des ménages ukrainiens accueillis dans des dispositifs d'hébergement chez des particuliers devront intégrer l'ensemble des missions listées ci-dessous.

Entrer en contact avec le ménage accueillant et s'assurer de la qualité de la proposition

- Prendre contact avec les propriétaires / ménages accueillants signalés par l'Etat.
- Visiter le logement pour s'assurer des bonnes conditions d'accueil (décence, espaces privatifs, ameublement de l'espace d'hébergement...).
- Expliciter la durée de disponibilité du logement et les conditions de sortie telles que validées par l'Etat (à définir impérativement dans la convention tripartite signée entre l'association, l'accueillant et le ménage accueilli).
- Compte tenu de la présence très fréquente d'enfants, il est recommandé de demander l'extrait de casier judiciaire du ou des accueillants.

Entrer en relation avec les ménages ukrainiens et établir le cas échéant la relation avec les ménages accueillants

- Prendre contact avec les personnes déplacées signalées par l'Etat, en s'assurant qu'elles ont la volonté et la capacité (psychologique, financière...) de s'engager dans une cohabitation.
- Assurer la mise en relation des différentes parties prenantes (ménage accueilli avec ménage accueillant).

Valider et encadrer les projets de cohabitation

- Informer et former les ménages accueillants et les futurs bénéficiaires des objectifs et des contraintes de ces dispositifs de cohabitation, ainsi que des conséquences légales qui s'y rapportent (hébergement d'un tiers etc.) ; Des réunions de sensibilisations des particuliers proposant une offre d'accueil devront être organisées à cet effet.
- Informer les bénéficiaires et les ménages accueillants des règles de vie commune liées à l'hygiène, au ménage, aux habitudes alimentaires, au respect de l'intimité et de la vie privée de chacun, au respect du voisinage, aux nuisances sonores, des numéros utiles etc.

- Visiter le logement avec les bénéficiaires et s'assurer qu'il leur convient en termes de surfaces privatives et communes, de répartition de l'espace, de localisation et de participation financière éventuelle (à définir dans la convention tripartite).
- Encadrer les projets de cohabitation par la signature d'une convention ou d'un contrat d'engagement mutuel, établis entre les bénéficiaires, le ménage accueillant et l'organisme accompagnateur stipulant les devoirs de chacun, les règles que s'engage à suivre chaque partie au cours de la cohabitation et la durée d'hébergement ou de mise à disposition du logement.

Assurer un suivi régulier de la cohabitation

- Pendant toute la durée de la cohabitation, l'opérateur accompagne les particuliers accueillants et bénéficiaires accueillis et s'assure du bon déroulement et de la pérennité de la cohabitation, notamment en mettant en place des rencontres régulières, un système de contact en cas d'urgence, etc.
- L'opérateur doit être en mesure de proposer une solution de sortie aux personnes concernées en cas de conflit empêchant la poursuite de la cohabitation dans de bonnes conditions.

Assurer l'accompagnement global des déplacés

Pendant une durée minimale de 3 mois et jusqu'à 12 mois, les ménages bénéficieront d'un accompagnement global avec la mobilisation d'autres acteurs spécialisés pouvant se décliner comme suit :

- Diagnostic social en amont.
- Ouverture des droits.
- Autonomie administrative et dans la recherche de logements (création et/ou actualisation d'une demande de logement social, etc.).
- Apprentissage du français (par exemple avec des cours spécifiques élaborés par les associations concernées ou leurs partenaires).
- Insertion scolaire, universitaire ou professionnelle ; suivi médical renforcé .
- création d'espaces de dialogue et de rencontre entre les personnes déplacées et le reste de la société civile (professionnels, entrepreneurs, habitants, étudiants, artistes...).
- Participation à des activités ou événements culturels, sportifs ou autres permettant une meilleure appréhension de la société française.

Etablir un suivi de la mise en place du projet

- Désigner un référent ou une référente qui sera l'interlocuteur privilégié des services de l'État.
- Au niveau local, se mettre en lien avec les services de l'État pour lui permettre d'avoir une vision d'ensemble de l'accueil des déplacés ukrainiens sur le département et à l'organisme accompagnateur d'être informé de l'ensemble des dispositifs et actions mis en place pour leur intégration.

**Mise en oeuvre
et modalités de fonctionnement
de l'hébergement citoyen**

PROCESSUS D'APPARIEMENT ET MODALITÉS DE SUIVI

Recueil des proposition d'hébergement des particuliers

Les particuliers qui souhaitent proposer un hébergement citoyen doivent remplir un formulaire sur la plateforme « Démarches simplifiées ». Les préfectures disposeront de l'extraction, à partir de « Démarches simplifiées », de la liste des offres de particuliers (contacts...) de leur département. Elle communiquera aux associations chargés de l'hébergement citoyen permettant d'organiser au mieux ces cohabitations.

Traitement des offres d'hébergement citoyen

À partir de la liste d'accueillants volontaires ayant candidatés sur « Démarches simplifiées », l'association propose une réunion d'information pour former les accueillants et les sensibiliser aux engagements qu'impliquent l'hébergement citoyen notamment la prise en compte de la vulnérabilité du public.

À l'issue, les personnes ayant renouvelé leur volonté d'engagement sont convoquées par l'association à un entretien de sélection pour identifier leurs motivations et les conditions d'accueil proposées. Idéalement, une visite à leur domicile est effectuée (à défaut, photos, vidéos ou visioconférence...).

Orientation des personnes

La préfecture, en lien avec l'opérateur identifié, établira une liste des personnes, hébergées en sas ou en hébergement ad hoc, volontaires pour être accueillies au sein d'une famille d'accueillants.

Les particuliers ainsi que les déplacés volontaires devront pouvoir être informés des engagements liés à cette cohabitation.

Il est en particulier essentiel que les familles accueillantes ainsi que les personnes accueillies puissent être finement sélectionnés.

L'opérateur devra s'assurer de leur motivation ainsi que des conditions dans lesquelles la famille pourra accueillir. Compte tenu de la présence très fréquente d'enfants, il est recommandé de demander l'extrait de casier judiciaire du ou des accueillants.

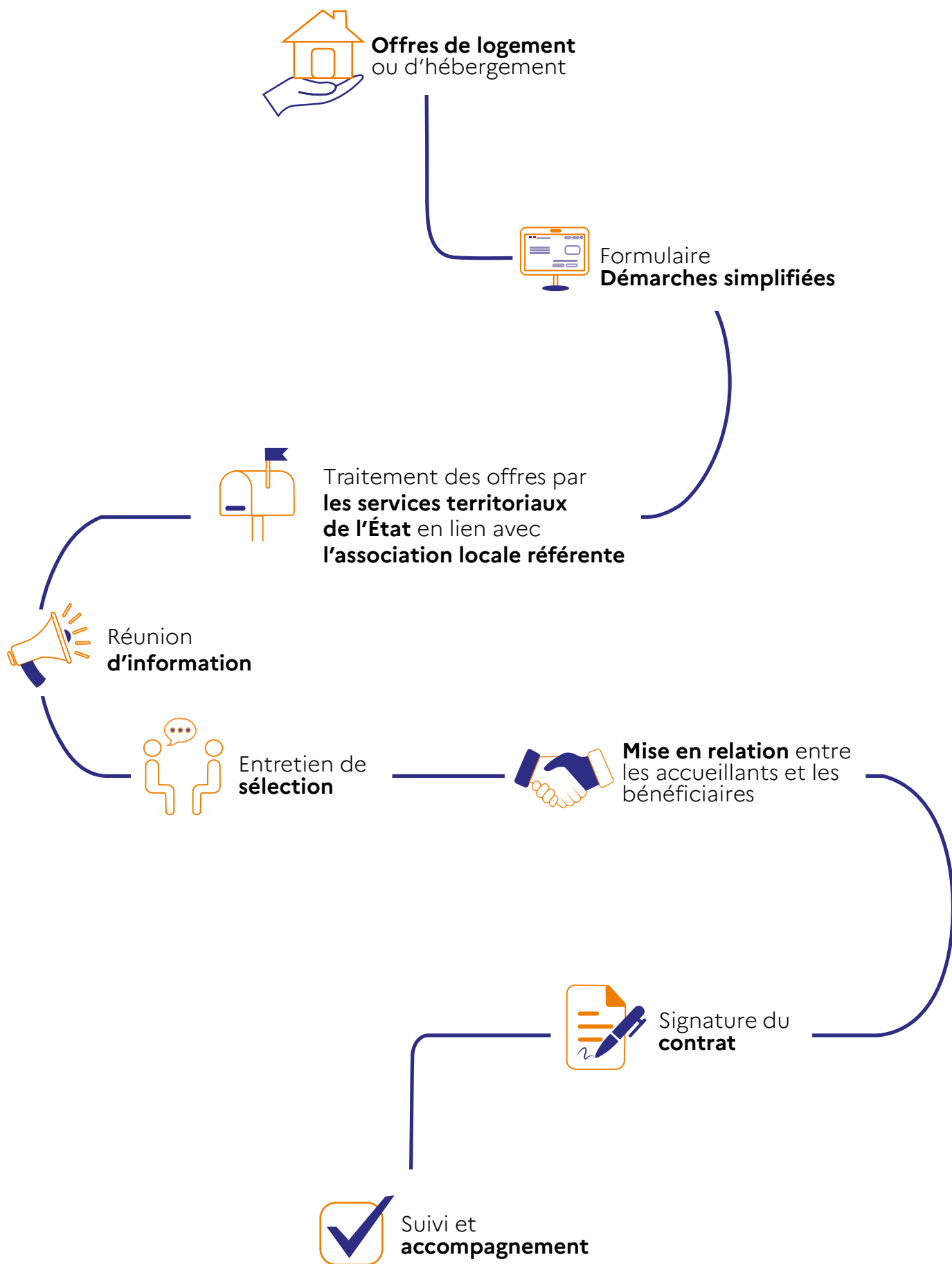
Il réalisera l'appariement entre les candidats et organisera une rencontre entre les accueillants et les bénéficiaires.

Si elles sont d'accord pour vivre en cohabitation, un contrat d'engagement tripartite (association, familles accueillante, bénéficiaire) devra être signé.

Suivi des cohabitations

L'opérateur d'accompagnement des déplacés ukrainiens sera chargé du suivi des cohabitations et de l'accompagnement des bénéficiaires.

Il devra rendre compte mensuellement à la préfecture de l'évolution de la situation des personnes accueillies.



MISE EN ŒUVRE ET MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

L'hébergement citoyen est un dispositif hybride. La spécificité de ce programme repose sur l'articulation de **deux missions d'accompagnement** :

- L'accompagnement des accueillis et accueillants vers et dans un projet de cohabitation.
- L'accompagnement des accueillis vers et dans un parcours d'insertion dans la société française.

Ces deux accompagnements ne reposent pas sur les mêmes temporalités :

- L'accompagnement de la cohabitation est limité dans le temps (entre 3 et 12 mois).
- L'accompagnement des personnes accueillies se fait par étape, il est ajusté en fonction du profil et des besoins constatés par l'organismes accompagnateur (durée limitée à 12 mois).

Ce dispositif consiste **à faire de la cohabitation un vecteur d'accélération dans le parcours d'intégration des personnes accueillies.**

La mise en place de l'hébergement citoyen implique une ingénierie complexe et repose sur plusieurs étapes :

- La **préadmission** des accueillis et accueillants.
- La **construction** des projets de cohabitation.
- La **contractualisation** des projets de cohabitation.
- **L'encadrement des accueillis et accueillants** dans le cadre de la cohabitation.
- **L'accompagnement vers la sortie** de la cohabitation et la suite du parcours.

La préadmission : identifier et sensibiliser les bénéficiaires du programme

L'ADHÉSION À UN DISPOSITIF SPÉCIFIQUE :
SENSIBILISER, INFORMER, SUSCITER LA PROJECTION

L'inscription dans le programme est **une démarche volontaire**. Après réception des candidatures des accueillants et accueillis, l'opérateur a la charge, après consultation de la liste des accueillants volontaires issue de démarches simplifiées, **d'évaluer finement : les motivations, la pertinence des candidatures, et la capacité de projection des futurs bénéficiaires dans un projet de cohabitation**. Pour cela, les opérateurs mènent un travail de communication et de sensibilisation sur les tenants et aboutissants de l'hébergement citoyen dans le cadre **d'entretiens de préadmission auprès des futurs accueillants et accueillis. Des réunions collectives doivent ainsi être organisées**. L'enjeu de ces entretiens est de **permettre aux candidats de prendre conscience de leur capacité ou non à intégrer un tel programme**. Après des futurs accueillis notamment, un véritable travail d'information doit être mené en insistant sur **les atouts et contraintes liés à la cohabitation** (respect de l'intimité de chacun, règle de vie commune, espaces collectifs partagés...). Les grands principes tels que **l'échange interculturel et l'entraide mutuelle** sont rappelés (repas partagés, moments collectifs).

Pour les foyers accueillants, un travail de sensibilisation doit être mené sur les **conséquences d'un tel accueil sur la cellule familiale** : l'ensemble du ménage doit être partie prenante du projet, au risque de créer un déséquilibre entre les différents membres. Par ailleurs, **ils doivent être informés des difficultés et des vulnérabilités potentielles des personnes qu'ils pourront être amenés à accueillir**.

A la suite de cette phase, **de nombreux candidats peuvent se rétracter, considérant que ce dispositif ne correspond ni à leur profil, ni à leurs aspirations**. Cette première phase est fondamentale pour **garantir une mise en œuvre opérante du dispositif sur le long terme** (anticiper les éventuelles rétractations de dernière minute et les échecs de cohabitation, identifier les vulnérabilités qui pourraient rendre complexes le projet de cohabitation)



Préconisation

Il est nécessaire **d'informer et de communiquer largement** sur les spécificités de l'hébergement citoyen et les tenants et aboutissants d'une cohabitation (les atouts et contraintes) **pour garantir la capacité de projection des parties prenantes et éviter tout abandon ou rupture précoce**.

La validation des offres d'accueil : garantir l'intimité, l'autonomie et la sécurité des accueillis

Pour valider la candidature d'un foyer accueillant, l'offre d'accueil proposée doit être finement analysée. Plusieurs critères de sélection sont imposés :

- L'offre doit comporter **un espace privatif meublé** (chambre individuelle, dépendance ou appartement à proximité du ménage accueillant).
- La composition du foyer doit permettre un accueil optimal et de limiter les risques de dérives potentielles de personnes avec des intentions douteuses.
- Le logement doit être accessible, notamment en transports en commun.

Un travail de vérification doit nécessairement être mené par l'opérateur pour **diagnostiquer les conditions d'accueil réel**.



Préconisation

Une visite sur place, organisée par l'association, est **nécessaire pour appréhender concrètement l'offre d'accueil et les conditions proposées par le ménage accueillant. La localisation de l'offre est importante ; elle conditionne le processus d'intégration de l'accueilli** (proximité avec des zones d'activités, accessibilité aux transports en commun et indépendance dans les déplacements quotidiens).

La construction des projets de cohabitation : faire correspondre les profils

L'APPARIEMENT ENTRE ACCUEILLIS ET ACCUEILLANTS : IDENTIFIER LES COMPLÉMENTARITÉS

Le travail d'appariement repose sur un travail fin de mise en adéquation des profils, aspirations, attentes et besoins des accueillis et accueillants. Pour cette étape, **il ne s'agit pas uniquement d'effectuer un couplage idéal entre des catégories socio-professionnelles ou classes d'âge identiques**. L'enjeu étant de **faire correspondre des intérêts communs, des attentes en termes de mode de vie et d'habiter**. A titre d'exemple, l'opérateur doit **identifier les différents niveaux d'investissement souhaités par les bénéficiaires** (implication modérée ou intense dans le projet de cohabitation) pour éviter toute déception en cours de cohabitation.



Pratique

Une grille de critères « d'appariement » pour les candidats à la cohabitation peut être définie par l'opérateur lors des entretiens de préadmission. Ces critères peuvent être : la pratique orale d'une langue commune, l'adéquation entre le profil des personnes accueillies (sexe, composition familiale) et les configurations familiales au sein des foyers accueillants, l'ouverture d'esprit et le degré de tolérance des accueillis et accueillants dans les pratiques au quotidien (régime alimentaire, pratique religieuse, orientation sexuelle), des expériences précédentes de cohabitation.



Préconisation

L'appariement entre accueillis et accueillants ne doit pas reposer uniquement sur des critères théoriques de matching. Une bonne connaissance des profils est requise, impliquant nécessairement l'organisation d'entretiens préalables par l'association accompagnatrice.

Des mises en relation préalables : évaluer l'adéquation des profils

À la suite d'un premier appariement, l'opérateur présente séparément aux deux parties prenantes le profil sélectionné. **Cette seconde phase concrétise l'étape de préadmission**. A la suite de cette première information, un temps de réflexion est proposé aux futurs accueillis et accueillants. **Une première rencontre est organisée**, soit au domicile du foyer accueillant, soit dans les locaux de l'association. **Cette entrevue est encadrée par l'opérateur** qui identifie les points de convergence réels ou les éventuelles incompatibilités non identifiées au préalable. **Un temps de réflexion est également nécessaire pour permettre aux deux parties de se projeter et d'émettre une décision**. Une fois la décision prise, de nouvelles phases préalables peuvent être mises en place telles que des **temps partagés de courte durée au domicile**.



Pratique

Des moments partagés peuvent être proposés en amont de l'accueil citoyen pour tester « in situ » l'adéquation entre accueillis et accueillants. **Des journées ou des week-ends d'intégration peuvent être organisés à ce titre au sein des foyers accueillants**. Par la suite, les accueillis et accueillants peuvent valider leur engagement ou se rétracter.



Préconisation

L'hébergement citoyen repose sur le choix et l'adhésion des parties prenantes. Aucun projet de cohabitation ne peut se faire sans l'assentiment des deux parties prenantes. **L'engagement résulte d'une décision réfléchie individuelle et collective**. Des temps de réflexion sont nécessaires après chaque rencontre préalable.

La contractualisation des projets de cohabitation : sécuriser et concrétiser les engagements de chacun

L'ENCADREMENT DE LA COHABITATION ENTRE ACCUEILLIS ET ACCUEILLANTS

L'hébergement citoyen implique un encadrement strict des engagements des parties prenantes. Cette étape consiste à contractualiser les engagements de chaque partie individuellement et collectivement ; c'est une étape préalable fondamentale pour concrétiser le projet de cohabitation, formaliser les attentes et établir un lien de confiance. Plusieurs outils sont requis :

- Une **convention d'occupation à titre précaire** entre le foyer accueillant, le ménage accueilli et l'opérateur qui détermine les engagements de chacun et encadre les modalités de l'offre d'hébergement (durée de l'hébergement, locaux, contexte familial, participation aux frais engagés pour l'accueil d'une personnes accueillie).
- Une **convention de partenariat** entre le foyer accueillant et l'opérateur qui définit les conditions de l'accueil proposé et l'engagement de chaque partie.
- Un **règlement de vie commune ou une charte de cohabitation** entre le foyer accueillant et le ménage accueilli qui **fixe les règles de vie commune et les conditions nécessaires à la cohabitation** (remise des clés, temps conviviaux partagés, utilisation des parties communes et des équipements communs, tranquillité et sécurité). Ce document est particulièrement important et rassurant pour les personnes accueillantes, il peut être co-construit en partenariat avec les accueillis et accueillants ou élaboré au préalable par l'opérateur. Ce document doit faire consensus entre les deux parties prenantes. Il peut être amendé au cours de la cohabitation.
- Un **état des lieux des locaux meublés mis à disposition**, signé par l'accueilli et l'accueillant.



Point d'attention

Les documents doivent faire l'objet d'une véritable explicitation, notamment auprès des personnes accueillies. Pour les personnes ne maîtrisant pas ou peu le français, **un effort de traduction doit être anticipé. La liste des numéros utiles à mettre à disposition des bénéficiaires figure à la fin de ce guide (enfants en danger, femmes victimes de violence, etc.).**



Pratique

L'offre d'accueil peut être mise à disposition gratuitement, a contrario, une participation aux frais d'hébergement peut être demandée auprès **du ménage accueilli**. Elle doit être prévue par la convention. **Le montant de cette participation est estimé à partir de ses ressources.** En effet, les personnes ne bénéficiant d'aucune ressource ne paient pas de participation financière. Le calcul de ce montant peut s'établir de différentes façons : **en fonction d'un pourcentage fixe calculé en fonction du niveau de ressources** (exemple : compensation financière établie à hauteur de 20% des ressources de la personne) **ou selon un barème progressif par tranche de revenu.** Cette participation financière est **demandée aux hébergés mensuellement, elle est versée au référent social qui rétribue, par la suite, la somme aux accueillants.**



Préconisation

La préparation de la cohabitation est une phase cruciale pour **sécuriser le projet** entre accueillis et accueillants. **La mise en place de documents cadres** (conventions, charte de vie commune) est une étape préalable pour **définir des modalités de fonctionnement (droits, règles, devoirs, limites), instaurer un lien de confiance et limiter les risques de malentendus.** Chaque document contractuel doit présenter des motifs de résiliation en cas de manquement d'une partie à l'une de ses obligations.

La contractualisation tripartite est nécessaire pour **positionner l'organisme accompagnateur à l'interface entre accueillis et accueillants.**

L'encadrement du parcours d'intégration des accueillis

Les accueillis bénéficient d'un accompagnement social assuré par les opérateurs conventionnés pour une durée maximale de 12 mois. **Leur engagement dans un parcours vers l'intégration dans la société française est contractualisé dans le cadre d'une convention d'accompagnement.** Ce document lie la personne hébergée et l'organisme accompagnateur.

De façon générale, les accueillis s'engage à effectuer les démarches :

- Liées à sa situation administrative.
- Liées à l'accès et à l'ouverture des droits : ADA, ect.
- 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.).

Dans le cadre de l'accompagnement dont le ménage accueilli bénéficie, plusieurs engagements peuvent être contractualisés, parmi lesquels (liste non exhaustive) :

- Rencontrer son référent lors des visites mensuelles chez l'accueillant et lors d'entretiens individuels et collectifs.
- Signaler tout changement de sa situation au référent dans les plus brefs délais.
- Signaler tout manquement ou tout litige qui pourrait survenir pendant la cohabitation notamment ceux découlant de l'exécution de la convention d'occupation.
- Libérer l'hébergement proposé par le particulier à l'issue de la période fixée dans le contrat d'hébergement.
- Ne laisser aucun effet personnel dans le logement à l'issue de la période d'hébergement.
- Accepter les autres solutions d'hébergement adaptées à sa situation qui pourront éventuellement être proposées sur le territoire le plus pertinent.
- À être accompagné par un conseiller en insertion professionnelle attiré, au regard du projet d'insertion établi avec son référent.
- Respecter la convention d'occupation précaire signée avec l'accueillant, respecter le règlement de vie commune.
- S'engage, si établi au préalable, à payer la participation mensuelle fixée par l'organisme accompagnateur.
- Ne pas causer de troubles à l'usage, l'occupation et la jouissance de l'accueillant de son logement.



Préconisation

Le conventionnement entre les associations accompagnatrices et les personnes accueillis est nécessaire pour rappeler le caractère « temporaire et transitoire » de l'accueil citoyen et garantir la projection vers la sortie du dispositif et la suite du parcours d'intégration

L'encadrement des cohabitations : garantir une médiation et anticiper les conflits

LE SOUTIEN AUX COHABITATIONS ET LA RÉGULATION DES RAPPORTS ENTRE ACCUEILLANTS ET ACCUEILLIS

Les organismes conventionnés interviennent de façon différenciée (selon leurs modalités de fonctionnement) et à différents degrés (selon les spécificités de la cohabitation). **Un référent social est nommé dès le démarrage des projets de cohabitation, il est l'interlocuteur principal entre accueillis et accueillants. Des temps d'échanges et des rencontres sont programmés tout au long de la cohabitation.** Ceux-ci se font individuellement (accueillis ou accueillants avec le référent) et collectivement, à domicile, parfois dans les locaux de l'opérateur. Les temps d'échanges ont vocation à :

- Faire **un bilan à des étapes charnières de la cohabitation : à mi-parcours et à la sortie du projet sur la situation globale du ménage accueilli.** A mi-parcours, les temps d'échanges sont l'occasion **d'appréhender le vécu, le positionnement des deux parties, suivre l'avancée du ménage accueilli dans son parcours d'intégration et clarifier les perspectives de sortie. Le bilan en fin de parcours est nécessaire pour clôturer l'expérience d'accueil** et recueillir des retours d'expériences sur les avantages et difficultés d'un tel dispositif.
- **Établir un suivi du ménage accueilli dans son parcours d'intégration et dans le projet de cohabitation.** Ces rencontres se font individuellement, elles sont l'occasion de faire un point sur l'avancée des démarches et sur les modalités de mise en œuvre et de fonctionnement de la cohabitation. Dans ce cadre, **des visites à domicile** sont nécessaires pour évaluer la situation des personnes hébergées dans leur environnement d'accueil.

- **Soutenir et superviser les foyers accueillants.** Ces temps d'échanges sont l'occasion de faire un point sur le ressenti des accueillants et d'identifier d'éventuelles difficultés ou obstacles liés à l'expérience d'accueil.



Pratique

Outre le référent social, d'autres intervenants peuvent être présents lors de ces temps d'échanges tels qu'un psychologue ou un référent en « insertion professionnelle ». **L'intensité de ces échanges évolue au cours du temps, en fonction des besoins des parties prenantes (allant d'un rythme hebdomadaire à mensuel).**

Le référent social a vocation à réguler les rapports entre accueillis et accueillants en reposant systématiquement le cadre du dispositif. Le référent social peut intervenir lorsque les situations suivantes sont constatées (liste non exhaustive) :

- Un surinvestissement de la part des familles accueillantes.
- Une infantilisation des accueillis (notamment lorsque ceux-ci sont très jeunes).
- Un déséquilibre dans la dynamique familiale des ménages accueillants (déséquilibre dans la relation parentale ou conjugale).
- Une difficulté à vivre l'expérience de cohabitation tant pour les accueillants que pour les accueillis.



Préconisation

Une tierce personne est nécessaire pour encadrer les relations entre accueillis et accueillants, garantir un équilibre entre les deux parties en évitant toute relation asymétrique. Le référent social permet d'articuler la temporalité du vécu de la cohabitation à celle de l'accompagnement proposé par le dispositif, en rappelant la nature de l'hébergement citoyen : un tremplin vers une solution de sortie.

La gestion des conflits : de la médiation à la rupture de cohabitation

L'encadrement assuré par l'association permet de **gérer les conflits inhérents à la cohabitation et d'anticiper les éventuels fins d'accueil.**

Dans certaines situations, **l'intervention du référent social est nécessaire pour désamorcer des conflits ou des malentendus. À la suite des échanges tripartites, lorsque les conflits sont jugés trop importants, la fin de l'accueil peut être prononcée.** Dans ce cas, en fonction du projet des personnes accueillies, **une autre solution de sortie doit être identifiée par l'association**, un second projet de cohabitation peut être mis en place. À la suite de chaque fin d'accueil précoce, il est recommandé d'effectuer des entretiens pour recueillir les retours d'expérience des parties prenantes et améliorer, le cas échéant, la mise en place du dispositif.



Pratique

Plusieurs outils peuvent être mobilisés tels que l'organisation **d'ateliers collectifs visant à libérer la parole des accueillis et accueillants** (exemple : les rencontres O'CALM de SINGA) ou la mise en place **d'entretiens individuels en présence du référent social et/ou d'une équipe de psychologue.**

Pour gérer les conflits, **la présence d'un médiateur, autre que le travailleur social, peut être utile pour prendre du recul et appréhender avec neutralité les situations de crise entre accueillis et accueillants** (non-dits, attentes déplacées, déceptions, incompréhensions...).



Préconisation

Il est nécessaire, pour les associations accompagnatrices, de définir en amont des procédures claires et des modes d'intervention pour gérer les conflits entre accueillis et accueillants et anticiper les fins de cohabitation.

La sortie de l'hébergement citoyen : anticiper et assurer la transition vers le droit commun

AMORCER L'ACCOMPAGNEMENT VERS L'AUTONOMIE DES ACCUEILLIS DÈS L'ENTRÉE DANS LE DISPOSITIF

L'hébergement citoyen est un dispositif tremplin qui promeut l'accès rapide à l'autonomie. L'hébergement citoyen ne peut être conçu comme un logement ou un hébergement « classique », il s'agit d'un **accueil temporaire**. **La solution de sortie pérenne doit être envisagée dès le démarrage de la cohabitation.**

L'accompagnement social garantit la mise en place d'un projet résidentiel ascendant : à l'entrée dans le dispositif, un diagnostic est effectué pour évaluer le parcours des bénéficiaires et déterminer les différentes solutions de sortie possibles. L'enjeu de l'accompagnement social est de **séquencer les différentes démarches liées à l'insertion socio-professionnelle et au parcours résidentiel sur une temporalité limitée : une année maximum. Le séquençage de l'accompagnement doit correspondre au profil des accueillis.** Pour tous les bénéficiaires, l'autonomie administrative et linguistique est une priorité de l'accompagnement social. S'agissant de l'accès à une solution de sortie, il est rappelé que l'accès au logement autonome est une priorité. Plusieurs situations peuvent se présenter et doivent être anticipées par le référent social :

- Les bénéficiaires peuvent accéder au logement autonome (bail direct) avant la fin de l'accompagnement social d'une année : les demandes de logement social ou les prospections de logements dans le parc privé peuvent être effectuées rapidement et l'emménagement dans un logement autonome peut avoir lieu dès la mise à disposition d'un logement. Dans ce cas, le référent social pourra se focaliser rapidement sur d'autres axes de l'accompagnement (accès à la formation professionnelle, à l'emploi...). Selon les besoins de la personne, l'accompagnement social se prolonge au-delà de la période de cohabitation.
- Des bénéficiaires ne peuvent se projeter rapidement dans un accompagnement vers et dans le logement en raison de vulnérabilités particulières : l'accompagnement social fonctionnera par priorité (autonomie administrative, apprentissage linguistique) et aura pour objectif d'identifier une solution de sortie adaptée à la fin de l'accompagnement social conventionné pour une année.



Pratique

En raison du caractère temporaire de l'accueil citoyen, les personnes accueillies sont domiciliées chez l'organisme accompagnateur ou au centre d'action sociale de secteur.



Préconisation

Au cours de la cohabitation, **des points réguliers doivent** être organisés entre les différentes parties prenantes pour **évaluer l'état d'avancement du parcours des accueillis et rappeler la temporalité du dispositif.**

La sortie du dispositif doit être anticipée dès le démarrage du projet. L'enjeu est **d'éviter toute situation de dépendance de l'accueilli dans le foyer accueillant et garantir la mise en place d'un parcours ascendant vers le logement autonome et l'insertion socio-professionnelle.**

Assurer la transition vers le droit commun

Tout au long de la cohabitation, l'organisme accompagnateur se charge d'assurer la transition vers le droit commun. Pour cela, plusieurs options sont possibles :

- Les bénéficiaires sont autonomes dans leurs différentes tâches administratives et quotidiennes et n'ont pas besoin d'un accompagnement supplémentaire.
- Les accueillis peuvent bénéficier d'un accompagnement « de droit commun » assuré par l'assistant social de secteur. Le cas échéant, un travail de mise en lien entre l'organisme accompagnateur et l'assistant social de secteur est recommandé pour assurer la continuité du suivi.
- Les accueillis ne sont pas suffisamment autonomes en raison de vulnérabilités particulières. Dans ce cas de figure, une mesure d'accompagnement supplémentaire peut être sollicitée afin de renforcer l'accompagnement social d'une année.

L'enjeu de la transition vers le droit commun repose notamment sur l'ancrage des personnes dans les territoires. Pour cela, **le développement de partenariats avec différents acteurs** (Mission locale, réseaux d'entreprises locales, associations locales...) est nécessaire. L'implantation préalable est un véritable atout : **les bénéficiaires ont développé leurs repères et ont identifié les personnes et les lieux « ressources » (maisons de quartiers, associations, services publics...).**

Retour d'expériences sur l'hébergement citoyen pour les bénéficiaires de la protection internationale isolés

L'engagement des accueillis et accueillants motifs et enjeux

Le processus de recrutement des familles prend du temps, il comprend une phase de sélection longue, qui consiste notamment à rencontrer les futurs accueillants et accueillis, à vérifier l'adéquation des logements. Pour les foyers accueillants, l'engagement résulte d'une réflexion longue, quant aux accueillis, la décision d'être hébergés chez des particuliers ne va pas non plus de soi.

S'engager en tant qu'accueillant

Les motifs présentés pour expliquer l'engagement dans le programme sont multiples. Ils varient d'une famille à l'autre et influencent les modalités de mise en œuvre de la cohabitation.

Certains s'engagent par intérêt pour les échanges culturels, par attachement à des valeurs de solidarité ou par simple ouverture d'esprit. Pour ces personnes, l'existence d'un cadre associatif de référence constitue une condition sine qua non pour concrétiser leur projet d'accueil.

L'apport des foyers accueillants dans le processus d'intégration des personnes accueillies

Le dispositif vise à impulser une dynamique positive dans le parcours d'intégration des personnes accueillies. Cela est rendu possible par l'immersion dans un foyer français impliquant : la pratique quotidienne du français, la compréhension d'une culture, la maîtrise de ses normes et codes et le tissage de liens forts avec les personnes accueillantes.

L'intégration des accueillis au sein de la cellule familiale

Pour la plupart des foyers accueillants interrogés, les personnes qui sont accueillies sont traitées de la même façon que les autres membres du foyer : elles participent aux repas communs, aux tâches ménagères, partent parfois en vacances ensemble. La cohabitation permet, souvent le développement de liens particulièrement forts entre accueillis et accueillants.

Toutefois, l'expérience de l'accueil peut générer des déséquilibres au sein d'un foyer accueillant. Dans ce cadre, l'intervention de l'association accompagnatrice est nécessaire pour réguler les rapports et désamorcer

S'engager en tant qu'accueilli

Être accueilli implique de partager l'intimité d'une famille, son quotidien et d'accepter certaines règles de vie commune. Pour les ménages accueillis, l'inscription dans l'hébergement citoyen résulte également d'une réflexion construite. Les accueillis interrogés ont unanimement exprimé une volonté d'immersion dans un foyer avec pour objectif d'améliorer leur niveau de français et de comprendre la culture du pays d'accueil.

La réussite des projets de cohabitation est principalement liée au fait qu'il ne s'agit pas uniquement d'un engagement motivé par l'urgence d'être hébergé mais par la volonté de s'inscrire dans un programme particulier visant le partage et l'échange interculturel.

Naturellement, un décalage peut être constaté entre les attentes et la réalité des cohabitations. De ce fait, des ajustements et des repositionnements entre accueillants et accueillis doivent être anticipés au cours des projets de cohabitation.

certaines conflits. La mise en place de documents cadres tels qu'une charte de vie commune permet dès lors d'encadrer la cohabitation au quotidien.

Lorsque certains projets de cohabitation prennent fin précocement, c'est souvent par manque de cohésion familiale autour du projet d'accueil, ou des difficultés à établir des règles de vie commune dès le départ.

L'insertion socio-professionnelle des accueillis

Le rôle des foyers accueillants ne se limite pas à la mise à disposition d'un accueil : ils mobilisent, par ailleurs, leurs propres réseaux de connaissances et ressources pour permettre l'insertion socio-professionnelle des personnes qu'elles accueillent.

Les foyers accueillants, peuvent par ailleurs, conseiller ou orienter les personnes accueillies dans leurs choix et expériences professionnelles.

Le rôle des associations dans la sécurisation et la réussite des projets

Les associations ont un rôle majeur au sein de l'hébergement citoyen. Elles instituent un cadre structurant dans lequel peuvent se développer sereinement les cohabitations entre ménages accueillants et déplacés accueillis.

La présence associative : une condition sine qua non pour s'engager

Les accueillants sont également rassurés à l'idée de pouvoir se tourner vers les référents sociaux en cas de problème. Si, la plupart du temps, l'accueil se passe bien, ce cadre peut être une vraie ressource pour certains ménages accueillants.

Un accompagnement social indispensable

La présence d'une association conventionnée permet une répartition stricte et équilibrée des rôles et fonctions des parties prenantes : les personnes accueillantes ne sont pas chargées de l'accompagnement social des personnes accueillies.

Un cadre sécurisant pour l'accueilli

Les entretiens de préadmission entre les candidats accueillants et l'association permet de clarifier le fonctionnement du programme, d'éviter certains malentendus et d'évaluer la pertinence des projets d'accueil proposés.

Pour les personnes accueillies, la présence d'un référent extérieur est rassurant pour vivre l'expérience de la cohabitation et projeter un parcours d'intégration.

Une fonction de médiateur pour rééquilibrer les rôles de chacun

L'association a également la fonction de médiateur, pour rééquilibrer des relations accueillants – accueillis parfois complexes (surinvestissement des foyers accueillants, sentiment de « dette » exprimée par les accueillis...).

Un réseau social et professionnel à disposition des personnes accueillies

Les personnes accueillies bénéficient également du réseau social et professionnel des ménages accueillants, qui peut leur venir en aide dans leurs démarches d'insertion, en complément de l'accompagnement social assuré par l'association.

La présence de l'association est toujours nécessaire pour garantir l'adéquation des solutions mobilisées par les foyers accueillants avec le projet réel des accueillis. En effet, il arrive que le réseau des accueillants soit en décalage avec les ambitions et compétences de l'accueilli. Dans ce cas, c'est à l'association de prendre en charge le parcours d'insertion dans son ensemble. Elle a alors un rôle de médiateur permettant d'éviter les incompréhensions.

Numéros utiles à communiquer impérativement aux personnes déplacées d'Ukraine

Urgences médicales ou Samu : 15

Police / Gendarmerie : 17

Pompiers : 18

Numéro d'urgence européen : 112

Urgences sociales ou Samu social : 115

Allô enfance en danger : 119

Numéro de référence pour les femmes victimes de violence : 3919

Pour l'aide alimentaire, les personnes pourront trouver les informations et ressources utiles sur le site www.soliguide.fr



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*