



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

Document à l'attention de toute collectivité, association, service, citoyen, etc.

Mars 2022

Cette note a pour objectif de fournir des informations et des principes d'action fondés sur les retours d'expérience de nos associations et services dans l'accompagnement de l'hébergement citoyen. Elle s'adresse aux membres de nos mouvements, organisations, collectifs ou particuliers, et plus largement à l'ensemble des acteurs intéressés par l'hébergement citoyen des personnes provenant d'Ukraine.

La majeure partie de ces informations est valable pour tout accueil de personnes déplacées par force, quelle que soit leur origine.

Ces points d'attention et bonnes pratiques ne doivent pas être considérés comme exhaustifs, et sont à appliquer avec discernement en fonction de chaque situation singulière. Ce sont des points de repère qui ne sauraient engager la responsabilité de la plateforme pour l'accueil des exilés

1. Un cadre pour l'accueil est nécessaire	3
Un hébergement digne, sûr et adapté à la situation	3
Une durée d'accueil aussi précise que possible	3
Un nécessaire dispositif d'accompagnement	3
Une convention d'accueil	4
2. Le relationnel dans l'accueil	5
Risque de surinvestissement	7
Points d'attention santé	7
Points d'attention relation à l'argent	8

Le public de personnes fuyant l'Ukraine est largement composé de familles avec enfants. Il est essentiel que ces personnes puissent bénéficier d'un hébergement d'urgence proposé par les structures mandatées par les préfetures, en amont de leur accueil dans le cadre de l'hébergement citoyen notamment pour faciliter l'ouverture des droits et le suivi social.

L'hébergement citoyen nécessite un temps de préparation et de cadrage difficilement compatible avec la temporalité de l'urgence. Il pourra cependant être considéré comme une solution transitoire entre l'hébergement d'urgence et l'accès au logement ou la mobilité hors du territoire de premier accueil.

S'agissant de familles à accueillir, il convient de privilégier - plutôt que l'accueil en famille au sein de son domicile - la mise à disposition d'un logement autonome. En effet, dès lors qu'un accompagnement adéquat est mis en place autour de la famille accueillie, cette solution :

- répond mieux aux besoins de stabilité et d'intimité d'une famille,
- est plus facile à envisager à porter sur le moyen terme pour les réseaux d'accueils.

Elle peut toutefois impliquer un risque accru de maintien dans les lieux à l'issue de la période temporaire d'hébergement convenue.

Préalable nécessaire : une coordination indispensable avec les dispositifs publics mis en place localement

- S'agissant de l'accueil des personnes en provenance d'Ukraine, il est important de s'assurer que la mobilisation du logement s'inscrit dans le cadre des dispositifs publics coordonnés par les préfetures et les structures mandatées à cet effet. A noter que de nombreuses solutions d'hébergements et de logements (autres que l'hébergement citoyen) sont mobilisées dans ce cadre, qui sont souvent plus adaptées pour les personnes, notamment pour leur accès aux droits, sans empêcher d'autres formes de rencontres avec les citoyens mobilisés.
- Les dispositifs publics s'appuient sur la protection temporaire, statut octroyé aux personnes fuyant l'Ukraine, (ukrainiennes et ou non ukrainiennes ne pouvant pas rentrer dans leurs pays d'origine). Il est essentiel que les personnes puissent s'enregistrer auprès de la préfecture pour bénéficier de ce statut qui leur donne notamment droit au séjour, à une allocation et à un accompagnement administratif et social par une structure mandatée par l'Etat. L'accueil en mise à disposition est largement facilité si l'action du réseau d'accueil s'articule avec celle des structures mandatées pour effectuer cet accompagnement et celle d'autres associations engagées dans l'accueil des personnes exilées.
- Pour la mise à disposition d'un logement, il convient donc (a) soit de se rapprocher de la structure mandatée par la préfecture au niveau de chaque département, (b) soit de s'adresser à une association elle-même engagée dans l'accueil des personnes exilées et directement en lien avec la préfecture ou la structure mandatée par l'Etat.

1. Un cadre pour l'accueil est nécessaire

Il peut paraître futile de parler de **cadre** alors qu'il y a une urgence actuellement à accueillir mais s'organiser en amont va éviter bon nombre de malentendus et de tensions.

Un hébergement digne, sûr et adapté à la situation

- Fiche de renseignement précise à remplir par les propriétaires ([cf. doc attaché à titre d'exemple](#)). Cela permet de mieux mettre en adéquation *lieu d'accueil* et *personnes à accueillir*
- Les organisations qui mettent en lien des familles accueillies et des propriétaires doivent faire preuve de vigilance et de responsabilité : dans toutes actions, la protection des personnes (mineurs comme adultes) doit être prise en compte. Une action préalable (mais non suffisante en elle-même) pour les organisateurs peut être de demander le casier judiciaire B2 des personnes impliquées. Une vigilance est de mise sur les risques liés à la traite des êtres humains. Il est bon que chaque personne impliquée dans l'accueil puisse avoir un contact privilégié (une tierce personne) vers qui se tourner en cas de difficultés ([cf. la Politique de Protection des Acteurs sur le site de JRS France](#)).

Une durée d'accueil aussi précise que possible

- Évoquer avec la personne à accueillir (et avec l'orienteur) la durée de l'engagement, pour éviter tout malentendu.
- Il est recommandable de s'assurer avec le propriétaire que le bien est disponible et peut être mis à disposition sur le moyen / long terme (plus de six mois) - quand bien même la mise à disposition est effectivement consentie pour une période plus courte. Ceci offre davantage de souplesse pour résoudre d'éventuelles difficultés en l'absence de solutions de fin de séjour. En tout état de cause, l'accueil doit être borné dans le temps.
- S'agissant de l'accueil des personnes en provenance d'Ukraine, il est important de s'assurer qu'une solution puisse être proposée par la structure mandatée dans le cadre du dispositif d'accueil, à l'échéance de la durée d'engagement. Cette dernière doit être clairement définie et comprise par tous les acteurs.

Un nécessaire dispositif d'accompagnement

● S'assurer d'un accompagnement social et administratif

Accompagner une personne/famille accueillie dans ses démarches administratives relève de la responsabilité des entités mandatées par les pouvoirs publics et peut s'avérer une tâche extrêmement lourde pour les accueillants (en plus des contraintes liées à l'accueil lui-même).

Il est donc essentiel de pouvoir s'appuyer sur un dispositif qui prend en charge ce type d'accompagnement. Si la structure mandatée sur le département est loin du lieu d'hébergement, il peut être envisagé de se rapprocher du service social de secteur lequel peut être un relais pertinent.

Lorsque l'orientation vers l'hébergement citoyen (qui doit être un choix libre pour la personne accueillie comme pour la personne qui accueille, laquelle doit pouvoir choisir le début et la fin de l'accueil chez elle) est faite par une personne publique (collectivité, préfecture), il est important de demander à ce que celle-ci désigne les ressources / référents / interlocuteurs qui assureront ce suivi.

Les associations et partenaires spécialisés peuvent également participer à cet accompagnement qui doit être prévu dès le début de l'accueil.

En effet, de nombreuses démarches sont à prévoir :

- accès aux droits : ADA (allocations financières), école pour les enfants...
- accès à la couverture maladie, aux soins, à des appuis psychologiques,...
- accès au travail

- scolarisation des enfants
-

Il peut être intéressant de prévoir une domiciliation dans un CCAS ou un organisme agréé pour cela plutôt que de proposer la réception du courrier sur le lieu de mise à disposition. En effet, cela est plus adapté au caractère temporaire de l'hébergement et atteste le besoin d'un logement stable.

Accompagner au quotidien, pour lutter contre l'isolement

Vivre dans un logement mis à disposition dans une localité où l'on vient d'arriver requiert une aide de proximité pour faciliter la prise de repères et acquérir une certaine autonomie dans la vie quotidienne. Il est recommandé que plusieurs personnes entourent la personne/famille exilée en complément du propriétaire (ou en lieu et place de celui-ci) et de l'entité en charge de l'accompagnement administratif et social.

Ces tiers accompagnateurs sont présents aux côtés du ménage accueilli pendant toute la durée de l'accueil et :

- sont un point de contact régulier
- orientent vers des services, des personnes ressources, etc.
- prennent le temps de discuter, ré-expliciter, rassurer
- peuvent tenter de répondre à certains besoins (traduction, transports, recherche de meubles)
- peuvent proposer des sorties, activités, distractions pour favoriser un lien social
- Eventuellement, en lien avec la structure mandatée par les pouvoirs publics, ou l'association qui organise la mise à disposition, appuient le ménage dans ses démarches, inscriptions, droits ...

Une vigilance accrue est requise sur la question de l'aide à la garde d'enfants, au vu du caractère très sensible de cette aide. (cf. partie "[Un hébergement digne, sûr et adapté à la situation](#)").

Prévoir autant que possible d'initier une dynamique collective autour du ménage accueilli, avec une répartition des missions claires. Ceci permet de mutualiser et diversifier les ressources (temps, disponibilité...) et favorise le tissage du lien social. Faire collectif est important aussi pour prendre du recul sur ce que l'on vit, pouvoir échanger autour des joies et des difficultés rencontrées.

L'accompagnement doit toutefois demeurer orienté dans une logique de préservation de l'autonomie dans laquelle la famille accueillie est actrice de son parcours. Il importe donc de l'ajuster pour éviter une omniprésence, source de dépendance (cf. également le paragraphe "surinvestissement" ci-dessous).

Un entretien / discussion pré-accueil (Cf doc attaché à titre d'exemple)

- Ce temps est essentiel car il limite les malentendus et évitera bien des déceptions.
- C'est l'occasion de présenter le fonctionnement choisi (notamment la durée de l'accueil) et de s'assurer qu'il est accepté.

Une convention d'accueil

- À adapter à chaque organisation / contexte
- Très recommandé pour bien se mettre d'accord sur les principes de base.
- Entre le propriétaire et la personne accueillie. Le cas échéant co-signé par l'association référente / le tiers accompagnateur. Envisager la traduction de ce document dans la langue des personnes accueillies.
- À signer par les parties au début d'accueil. Elle prévoit notamment :
 - **la forme juridique de la mise à disposition du logement** : la solution la plus simple est le commodat (ou prêt à usage), qui est adapté à la gratuité proposée par le propriétaire et à une

durée fixe d'engagement. Cette forme est moins engageante pour le propriétaire qu'un bail puisqu'elle n'offre, en principe, pas de possibilité juridique de maintien dans les lieux¹.

- **Les conditions d'occupation** : et l'engagement d'occuper le logement dans des conditions normales (entretien, nuisances sonores, respect du voisinage, interdiction de logement de tiers ou de sous-occupation), assurant une jouissance paisible du logement.
- **L'état des lieux d'entrée et de sortie (et la liste du mobilier mis à disposition)**
- **les conditions d'accompagnement** pendant la période d'hébergement
- **la durée du séjour** : dates d'entrée et de sortie (accueil temporaire avec une date de fin de séjour, éventuellement renouvelable).
- **La possibilité éventuelle de participation aux charges** : la gratuité du commodat n'empêche pas d'envisager une participation au remboursement d'un certain nombre de dépenses liées à la jouissance du bien (charges de copropriété dites "locatives", eau, gaz, électricité, le cas échéant taxe d'habitation), notamment si un membre du ménage trouve un travail et dispose de ressources plus importantes. Il est possible de fixer un barème pour cela.
Attention toutefois : une participation qui excéderait le coût des dépenses purement liées à la jouissance du bien génère un risque de requalification du commodat en bail.

A noter :

- Si la personne occupant un logement via un commodat n'a pas les mêmes droits que la personne signataire d'un bail (notamment le droit au maintien), il ne faut pas négliger le risque pratique d'immobilisation du bien au-delà de la période convenue, en cas désaccord avec la personne hébergée.
- La convention peut également contenir quelques termes concernant :
 - La **sécurité / protection** de chacun :
 - Assurance Responsabilité civile et Dommages aux biens : envisager de s'adosser à une structure qui puisse souscrire à une police d'assurance pour se protéger en cas de dommage accidentels causés par la personne accueillie
 - Prise en compte et médiation des situations lorsqu'un accueil se passe mal, tant pour le propriétaire que pour les personnes accueillies (cf. doc attaché à titre d'exemple - "fiche incidents"). Il est bon que chaque personne impliquée dans l'accueil puisse avoir un contact privilégié (une tierce personne) vers qui se tourner en cas de difficultés (cf. Politique de Protection des Acteurs sur le site de JRS)

2. Le relationnel dans l'accueil

L'accueil de personnes déplacées par force, n'est pas qu'une organisation matérielle et administrative ; les personnes sont inquiètes, ont parfois tout perdu, ont laissé une partie de leur famille sur place, ont eu un voyage pénible, ont pu subir des traumatismes... Elles ont donc besoin de réconfort, de retrouver un cadre chaleureux pour se reconstruire, pour que les enfants puissent oublier un peu leur parcours le temps d'un jeu ou d'un moment agréable. De ce fait, d'autres actions peuvent être mises en place au-delà de l'hébergement :

- rencontres diverses : organiser un repas, une soirée, une sortie, etc.
- lien avec la diaspora locale (qui peut aussi aider pour la langue)
- appui scolaire, appui linguistique,
- ...

Ces actions soulagent aussi les citoyens qui accueillent et ce sont ainsi plusieurs personnes qui entourent les personnes exilées, dans une logique d'hospitalité et d'intégration.

Quelques points de vigilance :

- Il n'est pas évident d'entrer en relation quand la personne ne parle pas une langue commune avec la personne qui l'accueille

¹ En pratique, il existe toujours un risque lié à l'impossibilité, à défaut d'accord des occupants, de faire libérer le logement sans recourir au concours de la force publique.

- Parfois, on remarque un **risque d'attachement excessif** ; les personnes qui sont accueillies repartiront plus ou moins rapidement ; certaines trouveront un hébergement chez un compatriote, chez des amis ou autres et partiront...parfois plus vite que ce que les accueillants imaginent. Un surinvestissement ou sur-attachement de leur part peut créer des frustrations au moment des départs.
- **Attention à ne pas être intrusif**, à respecter les choix de la personne et la confidentialité sur les sujets sensibles (parcours de vie, santé, etc). Il est fortement conseillé de ne pas poser de questions aux personnes accueillies au sujet des difficultés qu'elles ont pu rencontrer ou des crises qu'elles ont traversées. Les confidences peuvent venir des personnes accueillies elles-mêmes, lorsqu'elles se sentent suffisamment en confiance. Mais elles peuvent aussi préférer ne pas parler de leur exil ou d'éléments relevant de leurs choix personnels et/ou intimes.

Risque de surinvestissement

Lorsqu'un réseau accueille une famille, nous avons pu observer un **surinvestissement** dans l'accompagnement de cette famille, **impactant l'intimité de la vie familiale**. Chaque cellule familiale a sa propre dynamique qu'il est nécessaire de préserver et de laisser s'épanouir sans avoir un œil sur chaque pas et décisions de cette dernière. Cette "juste proximité" est d'autant plus délicate à trouver que les familles déplacées par force ont souvent de nombreux besoins relatifs à tous les aspects de la vie courante (ex: apprentissage du français, se repérer géographiquement, faire les courses, etc.). Il est nécessaire de respecter la famille accueillie en la soutenant, tout en lui laissant in fine la responsabilité de ses propres décisions.

Points d'attention santé

- **Couverture médicale**

Les personnes en provenance d'Ukraine seront couvertes par la protection universelle maladie (PUMA) et la complémentaire santé solidaire (CSS), normalement sans délai de carence.

- **Psychotraumatismes**

Les familles auront peut-être vécu des événements dans leur exil qui auront impacté leur bien-être mental (voire physique). Ceci est vrai pour les adultes ET pour les enfants accueillis qui peuvent ainsi avoir des **comportements rendant l'accueil compliqué**. Les effets de ces traumatismes peuvent se manifester de façon décalée dans le temps, et ne pas apparaître au début de l'accueil : c'est souvent après quelques semaines, une fois la situation d'urgence vitale dépassée, que les effets psychiques du traumatisme se manifestent. Si l'un des membres de la famille accueillie exprime un besoin de soutien psychologique, ou si son état psychique impacte de façon importante sa vie quotidienne et ses relations collectives, il est nécessaire de se tourner vers des professionnels. En premier lieu, le médecin généraliste peut être un premier interlocuteur. Voir également les autres ressources existant sur le territoire (associations spécialisées, Cellule d'Urgence Médico-Psychologique du Département, etc.). Dans tous les cas, il est important de ne pas chercher soi-même à faire parler les personnes de ce qu'elles ont vécu.

- **Quelques ressources**

- Un livret produit par l'Orspere-Samdarra (centre de recherche et de ressources en santé mentale basé à Lyon) à destination des personnes exilées, peut apporter des informations plus accessibles à tous : [Mieux comprendre la santé mentale, des repères pour agir. Guide pratique sur la santé mentale pour les personnes en situation de précarité ou de migration](#).
- Les [livrets de santé bilingues](#) publiés par Santé Publique France, qui proposent des informations relatives à l'accès aux droits, au système de santé français, et à la prévention. Disponible en **16 langues**.

Points d'attention relation à l'argent

Pour garder tout son sens, l'hospitalité citoyenne se conçoit plutôt dans la gratuité Ceci permet de préserver des relations fondées sur la dignité, la liberté et l'autonomie.

Au-delà de la participation aux dépenses liées à la jouissance du logement mis à disposition, telle que prévue au contrat, il est essentiel - pour préserver des relations fondées sur la dignité, la liberté, la liberté et l'autonomie, d'éviter d'autres formes de compensation matérielle ou financière (ex.: demander aux accueillis un travail en retour).

Le propriétaire et les accompagnants n'ont pas, pour leur part, à prendre en charge l'ensemble des besoins des accueillis (habillement, nourriture, déplacements, etc.) : en principe, les personnes accueillies bénéficieront d'une **allocation financière** leur permettant de couvrir ces besoins essentiels.

Quand une aide ponctuelle est donnée, il convient de veiller à ce qu'elle ne se transforme pas en dépendance ou en inconvénient pour la suite du parcours (ex.: une personne qui ne vient plus se restaurer dans un dispositif d'urgence où elle est inscrite risque de perdre ses droits).

Dans tous les cas, des lieux de partage et/ou des points de références sur la manière dont se passent les accueils sont à prévoir au niveau des associations / collectivités / CCAS, etc. qui organisent l'accueil. Cela permet de soulever des difficultés, des incompréhensions et d'éviter ainsi des tensions trop fortes.