



Hébergements citoyens : le chemin vers l'institutionnalisation de l'hébergement chez des tiers ?



**OBSERVATOIRE
DE L'HÉBERGEMENT
ET DU LOGEMENT**

LES CAHIERS DE L'OBSERVATOIRE

Décembre 2025

La note « Hébergements citoyens : le chemin vers l'institutionnalisation de l'hébergement chez des tiers ? » est une étude réalisée par l'Observatoire de l'hébergement et du Logement dans le cadre de ses contributions au Rapport sur l'état du mal-logement publié par la Fondation pour le Logement des défavorisés.

REDACTION

Observatoire de l'hébergement et du logement

RELECTURE ET CONSEILS

René Ballain

MISE EN PAGE

Observatoire de l'hébergement et du logement

CREDIT PHOTOS

Service Communication d'Un Toit Pour Tous

Table des matières

I. Une « niche » qui colmate les failles systémiques de l'Etat : les collectifs citoyens, des acteurs de « l'interstice » ?	4
II. Zoom sur... l'Accueil Solidaire Grenoble (région grenobloise).....	4
• Quand les petits ruisseaux font les grandes rivières : la question du nombre de « places »	6
• Qui sont les hébergeurs ?	7
• Qui sont les hébergés ?	8
• Portrait d'une famille hébergée par le Collectif des Amis d'Alep	8
III. Des fonctionnements variés.....	12
IV. ... Mais dans tous les cas un collectif en position de tiers médiateur dans les relations entre hébergeurs et hébergés	14
V. Zoom sur... le collectif des Amis d'Alep (région lyonnaise).....	17
VI. Les bénéfices d'un réseautage et d'un accompagnement citoyens dans la durée	18
• L'enjeu de la mobilisation des réseaux	18
• Un accompagnement multithématique	19
• L'enjeu de la sortie de l'hébergement citoyen.....	20
Portrait d'Ousmane, hébergé depuis six ans au sein d'un collectif citoyen, sans solution de sortie pérenne pour le moment.....	21

I. Une « niche » qui colmate les failles systémiques de l'Etat : les collectifs citoyens, des acteurs de « l'interstice » ?

L'hébergement citoyen vient répondre à une demande qui s'exprime mais qui ne trouve pour autant pas de solutions parmi le panel des propositions mises en œuvre par les pouvoirs publics. L'hébergement d'urgence étant saturé, un nombre conséquent de personnes se retrouvent sans solution, particulièrement celles qui sont privées de droits – étrangers en situation administrative complexe – ou celles qui ne disposent pas des capacités à bien s'orienter dans le système administratif (pour des questions de langue par exemple). Viennent s'ajouter les personnes qui devraient accéder à une structure d'accueil spécifique (par exemple les Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile pour les demandeurs d'asile ou les Centres Provisoires d'Hébergement pour les Bénéficiaires d'une Protection Internationale) mais qui n'y trouvent pas de places pour cause de saturation des dispositifs.

*« On vient combler un manque d'hébergement d'urgence, parce que c'est des personnes qui ont un besoin d'hébergement d'urgence auquel le 115 ne répond pas du tout, ou les différents SIAO. »
(Collectif d'hébergement citoyen)*

Les collectifs de citoyens émergent alors pour proposer un accueil, le temps – souvent long – que leur situation se stabilise et leur permettre d'accéder au logement. Le besoin d'hébergement rencontre alors la volonté des hébergeurs de mettre à disposition de l'espace disponible.

« Ça s'est créé de manière assez informelle, c'est-à-dire que, moi, j'étais dans une coloc dans laquelle on avait un peu de place et on voulait voir si on pouvait héberger des gens. » (Collectif d'hébergement citoyen)

II. Zoom sur... l'Accueil Solidaire Grenoble (région grenobloise)

Accueil Solidaire Grenoble est une **association d'hébergement solidaire** de personnes exilées : l'association a pour but de structurer et d'accompagner un réseau d'accueil bénévole.

En 2018, avant de devenir une association, un petit réseau de Grenoblois héberge informellement des personnes exilées à leur domicile. Ce collectif se rend vite compte des problématiques engendrées par cet hébergement et se tourne vers des structures existantes. Après une période de fonctionnement limité en petit comité, le collectif **sollicite les conseils de l'Ouvre-Porte** à Lyon et s'intègre à cette association existante, ce qui permet de structurer et de renforcer son dispositif d'accueil.

L'association Accueil Solidaire Grenoble a donc été dans un premier temps une antenne grenobloise de l'Ouvre-Porte (ouverture en 2018 à Grenoble). Durant l'été 2024, l'équipe grenobloise souhaite s'émanciper : **Accueil Solidaire Grenoble voit le jour et devient indépendante de l'Ouvre-Porte en janvier 2025.**

ASG permet d'accueillir principalement des personnes exilées, parfois déboutées de leur demande d'asile et/ou sans papiers : **la situation administrative des personnes ne doit pas être un critère pour l'accueil.**

« On héberge des personnes en situation d'exil [...] et qui sont souvent sans titres, des personnes [...] qui devraient être en CADA mais dans lesquels il n'y a pas de place. » Bénévole ASG

Concrètement, la mission principale d'ASG est **d'organiser l'accueil de personnes exilées seules à travers un système de boucles** : chez des particuliers (familles, personnes seules, colocations, prêts d'appartements, etc.), plusieurs hébergeurs accueillant à tour de rôle une même personne. Le roulement permet de mettre en place une **continuité dans l'accompagnement, d'instaurer une relation de confiance, et de rendre les transitions de foyer en foyer plus simples**. Les déménagements de foyer sont gérés par un ou une bénévole d'ASG appelé médiateur ou médiatrice.

ASG compte actuellement une quarantaine de foyers d'hébergement répartis en 15 à 20 boucles (en fonction des ouvertures et des sorties), où une personne accueillie correspond à une boucle. L'association s'engage à accueillir la personne jusqu'à ce qu'elle ait une solution de logement stable et durable.

Les accueillants, en rejoignant une boucle, s'inscrivent dans un **réseau solidaire élargi**, au sein duquel d'autres bénévoles d'ASG interviennent sur des aspects variés de la vie quotidienne : démarches juridiques, accompagnement administratif, etc. Ces bénévoles font le relais entre les besoins des accueillis, des accueillants et les structures ou services spécialisés qui peuvent répondre à ces demandes. De même, des **groupes de parole** sont proposés aux accueillants pour partager leur quotidien, exprimer leurs interrogations et trouver du soutien.

A travers ses actions, **ASG souhaite permettre aux personnes accueillies une stabilisation** tout en laissant la possibilité aux accueillants de se désengager si nécessaire. Cependant, dans le but de garantir un accueil sécurisé, il est préférable de pouvoir proposer un accueil d'un minimum de 2 semaines (aucune durée maximale n'est fixée). Il est important de noter que l'accueil est basé sur le **bénévolat et la gratuité** : il n'y a pas de rétribution de la part des personnes accueillies.

« Parce que ce qu'on dit aux accueillants, c'est qu'on ne demande pas de temps d'engagement. C'est le plus longtemps qu'ils peuvent. Et du coup, des fois, ça dure un an, des fois ça dure cinq. Il y a des accueillants et accueillantes qui accueillent une même personne à plein temps » Bénévole ASG

Dès le début et tout au long de l'accueil, la personne accueillie est en lien avec **un médiateur ou une médiatrice** : cette mission bénévole a pour buts de faire le lien entre accueillis et accueillants, ainsi que d'orienter l'accueilli vers les partenaires appropriés selon les besoins d'accompagnement (juridique, médical, administratif, social, etc.). A ce titre, l'ASG est en lien étroit avec des partenaires tels que Point d'Eau, La Cimade, Le Caméléon, 3AMie, le Secours Catholique, l'Appart, etc.

« L'objectif, c'est qu'ils sortent le plus vite du dispositif : c'est essayer d'avoir un accompagnement le meilleur possible vers la sortie, avec chaque binôme d'accueillants-accueillis, un médiateur ou une médiatrice qui est bénévole et qui va faire le lien avec des travailleurs sociaux, on a une banque d'outils. [...] On dit qu'on n'est pas des travailleurs sociaux, ce que, nous, on sait faire, c'est accueillir des gens chez des gens. Après, les démarches administratives, on ne les demande pas puisque normalement les personnes sont orientées par une association qui peut endosser ce rôle-là, sinon c'est beaucoup trop de poids pour accueillants. » Bénévole ASG

En termes **d'orientation, ASG est en lien avec les partenaires du territoire lorsqu'une place se libère** ou qu'une nouvelle boucle se forme. Il est rare qu'une personne sans logement sollicite directement l'association : les personnes accueillies sont généralement orientées par des associations partenaires. En effet, ASG estime que celles-ci sont les plus à même de choisir une personne en fonction de critères de vulnérabilité d'urgence, et du

système particulier de boucle qui ne convient pas à tous et à toutes. De plus, ces associations sont des lieux ressources pour le suivi administratif des personnes accueillies.

« Je me souviens d'une personne qui est encore accueillie en ce moment, qui nous a été orientée par le Secours Catholique. On avait une boucle de femmes, et on a dit au Secours Catholique : « Ok, si vous avez une femme à nous orienter ». Et donc ils nous ont orienté quelqu'un. » Bénévole ASG

ASG est composé de **membres bénévoles** et n'a pas de personne salariée dans son équipe. L'association fonctionne principalement grâce à des dons de particuliers, d'ONG ou de subventions territoriales, et parvient ainsi à garder une indépendance ainsi qu'une liberté d'action. Les militants et militantes d'ASG souhaitent que leur action s'inscrive au cœur d'un combat plus large en faveur du droit au logement. Ils revendiquent le fait que l'accès au logement n'a pas vocation à reposer sur des responsabilités privées mais sur des politiques publiques ambitieuses garantissant le respect de ce droit fondamental.

Pour plus d'informations : <https://www.accueil-solidaire-grenoble.fr/nous-connaître/>.

• Quand les petits ruisseaux font les grandes rivières : la question du nombre de « places »

Si les collectifs, pris un par un, n'hébergent simultanément que quelques personnes, ils constituent un stock de places d'hébergement non négligeable mis bout à bout, d'autant qu'il n'existe pas de recensement de ces collectifs, ce qui rend difficile toute tentative d'estimation du nombre de personnes auxquelles ils ont bénéficié.

*« C'est beaucoup plus courant que ce qu'on pense, l'hébergement citoyen. C'est très invisibilisé. »
(Collectif d'hébergement citoyen)*

De plus, tous – probablement davantage les collectifs fonctionnant exclusivement sur le bénévolat – ne tiennent pas de « comptes » de leurs hébergeurs et hébergés. Les données présentées ci-dessous ne peuvent être, par conséquent, que des estimations *a minima*.

« En ce moment, sur Lyon et Saint-Etienne, on est à 21 ménages accueillis. Ce qui est pas énorme non plus : sur 2022, on est montés à 70 ménages accueillis, mais parce qu'il y avait un effet Ukraine. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Ces données ont malgré tout le mérite de faire émerger les tendances, et ainsi de donner les premières bases de mise en perspective de l'hébergement citoyen par rapport à l'ensemble des autres dispositifs d'hébergement.

Quelques observatoires locaux se sont prêtés à l'exercice du recensement des hébergements citoyens. En 2021, l'Observatoire de l'Hébergement et du Logement (OHL) identifiait en Isère 51 collectifs ou associations pratiquant l'hébergement citoyen : les 33 collectifs ayant répondu à l'enquête ont permis de compter 338 ménages accueillis pendant l'année, pour 625 personnes (avec des doubles-comptes possibles), dont 218 enfants mineurs¹.

¹ https://www.untoitpourtous.org/wp-content/uploads/2021/06/Enquete_hebergement_citoyen_ohl.pdf

Rapporté aux 1 390 places d'hébergement d'urgence tout public à disposition sur le territoire de l'Isère en 2021², le nombre de personnes hébergées par l'hébergement citoyen est loin d'être démeritant. Plus récemment, l'Observatoire de l'hébergement citoyen dans le Rhône, porté par Synergies Migrations, recensait 1 254 personnes accueillies courant 2022 dans les 57 collectifs recensés du département³.

• Qui sont les hébergeurs ?

L'hébergement citoyen ne peut s'envisager sans ses hébergeurs, et donc sans la mobilisation de citoyens solidaires.

« On est d'abord limités par le manque d'accueillants, qui est pas suffisant pour faire face à toutes les demandes qu'on reçoit. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Bien souvent, il s'agit de citoyens engagés et militants, attentifs à la défense de valeurs telles que l'humanisme, la tolérance, le respect de la dignité humaine ou la justice sociale.

« On a des hébergeurs solidaires très solidaires, et qui ont des capacités d'adaptation aussi, et beaucoup de tolérance à la différence. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Les profils des hébergeurs sont multiples, avec cependant une variable « logistique » incontournable, celle de pouvoir mettre à disposition des hébergés une surface adéquate inoccupée permettant le respect de la dignité de l'accueil, et ainsi garantir la préservation du confort de chacun, le respect de l'intimité, de la vie privée et de l'espace privé. De fait, cette dernière contrainte peut limiter le nombre des hébergeurs potentiels, particulièrement dans les zones tendues en matière de logement.

« En fait, on est très clairement dépendants de deux choses : la mobilisation des citoyens et des citoyennes, et ensuite, on est tributaires de l'espace disponible, ce qui fait qu'on est un peu coincés dans les métropoles. C'est là où vont se concentrer la majorité des personnes qui sont accueillies, parce que les métropoles sont identifiées comme des endroits où il y a des ressources, notamment de travail, de rencontres des personnes de la communauté, des compatriotes. Mais par contre, c'est un endroit où le logement est très tendu, déjà pour accéder à un logement, puis ensuite même pour accéder à une chambre libre. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Parmi les hébergeurs, on retrouve notamment des jeunes en colocation, des couples disposant d'une chambre supplémentaire notamment après le départ d'enfants devenus indépendants, des personnes absentes de leur logement, etc.

« A l'origine, c'était ça [des colocations] et maintenant c'est des gens seuls, c'est des gens en couple, c'est des gens en famille, c'est des gens absents. Mais c'est des colocs, aussi. » (Collectif d'hébergement citoyen)

² SIAO 38, Rapport d'observation du SIAO de l'Isère 2022 – Données 2021, p. 24.

³ [Visibiliser-l'hospitalite la-place-de-lhebergement-citoyen-dans-laccueil-des-personnes-migrantes-novembre-2023.pdf](#), p. 1

- Qui sont les hébergés ?

Parmi les personnes hébergées, là encore, les profils sont variés et peuvent dépendre des critères requis par chaque organisation : « certaines limitent l'accueil à certains profils (notamment les demandeurs d'asile, les bénéficiaires d'une protection internationale, les déplacés d'Ukraine, ou les personnes isolées uniquement), d'autres ne posent pas de conditions préalables mais de fait accueillent plus facilement des familles car elles proposent un hébergement dans un logement indépendant. »⁴

« Pour les personnes accueillies, c'est relativement simple, dans le sens où, nous, on va s'adresser qu'à des bénéficiaires de la protection internationale ou des bénéficiaires de la protection temporaire. Donc disons que c'est pas un accueil inconditionnel. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Les personnes hébergées sont donc principalement migrantes (quel que soit leur statut administratif), mais peuvent également être de façon plus générale en situation de grande précarité, et compter parmi elles des ressortissants français.

Ces dernières années, les profils des accueillis semblent s'être élargis, intégrant dorénavant plus de femmes et d'enfants.

« En 2024, ça a été vraiment flagrant : le nombre de familles statutaires – donc BPI – qui se retrouvaient vraiment sur des vraies situations de rue. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Cette évolution des publics se retrouve dans les données – non exhaustives – recueillies dans le Rhône en 2022, où, sur les 1 254 personnes accueillies dans un collectif (pour 446 ménages), 39 % sont des enfants, 17 % des femmes seules avec enfants et 44 % des adultes isolés⁵. Le « poids » malgré tout conséquent des personnes isolées s'explique probablement en partie par le fait que les hommes seuls n'étant pas prioritaires dans l'hébergement d'urgence à cette seule condition s'en trouvent automatiquement plus exclus, et forcés, de ce fait, de se replier sur des solutions alternatives, comme peut l'être celle d'un hébergement chez un tiers ou celle d'un hébergement solidaire. Puis, plus la famille est nombreuse, plus la surface de logement à lui dédier est importante : il sera donc généralement plus aisé de trouver une place à une personne seule qu'à une famille.

- Portrait d'une famille hébergée par le Collectif des Amis d'Alep

Note : Entretien réalisé grâce à une traductrice bénévole, elle-même membre du Collectif des Amis d'Alep

Bassam, Nada et leurs trois enfants arrivent en France en février 2025 après avoir dû fuir en 2019 la Syrie, leur pays d'origine, et s'être réfugiés pendant 5 ans au Liban, où ils vivent dans l'illégalité.

⁴ [Visibiliser-l'hospitalite la-place-de-lhebergement-citoyen-dans-laccueil-des-personnes-migrantes novembre-2023.pdf](#), p. 10

⁵ [Visibiliser-l'hospitalite la-place-de-lhebergement-citoyen-dans-laccueil-des-personnes-migrantes novembre-2023.pdf](#), p. 1

Bassam tient à rappeler qu'en Syrie, il était journaliste. En 2011, il est arrêté par le régime de Bachar El-Assad pour avoir documenté les massacres suivant la répression des manifestations du Printemps Arabe : il subit emprisonnement et torture. En 2013, Bassam est le seul témoin à avoir filmé l'attaque à l'arme chimique du régime sur le quartier de la Ghouta, dans la banlieue de Damas, où près de 1 500 personnes trouvent la mort. En 2018, alors que la région où il vit est envahie par le régime, sa famille est emmenée par la milice de Bachar Al-Assad pour exercer du chantage sur Bassam : le régime lui impose de fausser son témoignage concernant l'attaque de 2013 et de déformer la réalité afin d'affirmer, auprès de l'ONU, que les missiles n'ont pas été tirés par le régime mais par les rebelles.

« J'étais journaliste dans différents médias. C'est durant la Révolution que je suis devenu journaliste pour plusieurs chaînes arabes. J'ai filmé les massacres. J'ai été arrêté en 2011 pendant 91 jours, pendant lesquels j'ai été torturé. Malgré tout, j'ai continué jusqu'en 2018 à faire mon travail. En 2018 arrive le régime de Bachar Al Assad, qui donne l'assaut sur ma région – le Rif de Damas. Ils ont capturé toute ma famille, ma femme et les trois enfants – un garçon et deux filles. Ils ont capturé ma famille et ils ont négocié [traductrice : « il dit « négociations », mais je crois que c'est du chantage »] pour m'avoir. J'ai été obligé de me présenter au Régime. J'ai filmé l'attaque à l'arme chimique [du régime sur le quartier de la Ghouta en 2013]. J'étais le seul à l'avoir filmée, donc j'étais sous résidence surveillée, avec ma famille, parce que le régime voulait m'envoyer à Genève pour m'obliger à témoigner sur le fait que ce n'était pas une attaque chimique du régime. [...] J'ai commencé à témoigner dans un documentaire avec le régime pour dire qu'il n'était pas responsable de l'attaque chimique, alors ils m'ont dit que je pouvais rentrer chez moi, car je collaborais avec eux. Il y a eu un petit laps de temps entre le documentaire et le voyage prévu à Genève pour témoigner. Pendant tout ce temps, j'étais au commissariat. [...] Tout le temps je devais me présenter pour qu'ils s'assurent que j'étais toujours là. J'ai senti, quand même, qu'avec tout ça, c'était pas sûr. Alors j'ai décidé de fuir. Je me suis échappé. La Sécurité a compris que je m'étais échappé le lendemain. Ils m'ont appelé : « Ta femme et ta mère, elles sont où ? » [...] J'ai appelé ma femme et ma mère, et je leur ai dit : « La Sécurité demande où vous êtes... » [...] Quand la Sécurité demande pour vous, ça veut dire que c'est la fin... [...] Si on était restés quelques heures de plus en Syrie, c'était fini. » (Bassam)

« Elle [Nada], ce qu'elle a vécu, c'est l'horreur. » (Traductrice)

Etroitement surveillé, il parvient malgré tout à s'échapper et à fuir avec sa famille vers le Liban, dans l'urgence. « Partis sans rien », ils arrivent démunis au Liban, sans papiers, dans l'illégalité. Là-bas, ils ne peuvent circuler sous peine d'être arrêtés et renvoyés en Syrie, le Haut Comité aux Réfugiés ne pouvant pas les protéger contre une expulsion. Cette situation perdure pendant 5 années durant lesquelles Bassam continue son travail d'investigation et de dénonciation des crimes commis par le régime en Syrie.

« Pour traverser la frontière [de la Syrie vers le Liban], j'ai fait appel à un passeur. Donc le passeur était prêt. 10 personnes de ma famille – dont ma femme et mes trois enfants, mes frères et une de mes sœurs – ont pu s'échapper. Mais quand même... Il restait encore de la famille là-bas. J'insiste : on n'avait rien du tout. On est partis sans rien. [...] Au Liban, nous étions illégaux. On n'avait pas de papiers. [...] Au Liban, on n'avait pas le droit de circuler. Si l'autre Sécurité, celle du Liban, t'attrape, ils te renvoient vers Bachar El Assad... J'ai travaillé avec Human Rights Watch et j'ai publié plusieurs rapports avec eux. » (Bassam)

« Quand elle [Nada] est arrivée avec toute sa petite famille au Liban, elle m'a dit : « Pendant deux ans, on était en état de choc. » Deux ans ! Ils étaient tous restés dans l'appartement. Ils étaient là, en état de choc. Depuis deux ans. » (Traductrice)

Au Liban, Bassam prend contact avec le consulat français, qui délivre des visas de type D – visas long séjour. Sa première demande de visas donne lieu à un refus, la famille n'étant pas en mesure de prouver qu'ils seront effectivement hébergés à leur arrivée en France.

« Je ne connaissais pas Irène. Premier entretien [pour le visa] : refus. Il y avait personne qui pouvait nous prendre en charge en France pour l'hébergement et tout ça. C'est pour ça qu'on a eu le refus. » (Bassam)

C'est alors que, par l'intermédiaire d'une connaissance, Bassam entre en lien avec le Collectif des Amis d'Alep, qui, en plus de lui fournir un dossier complet contenant des preuves d'hébergements, lui communique les coordonnées d'un avocat afin de contester le refus. Un an plus tard, le recours aboutit à une décision favorable.

« Je connaissais quelqu'un qui connaissait le Collectif des Amis d'Alep, quelqu'un qui connaissait Irène [Coordinatrice du collectif] personnellement, un Syrien qu'Irène avait aidé à venir de la Turquie en France. Là, le collectif entre en action et fourni le dossier d'hébergement. Donc c'est Irène qui a envoyé un dossier complet. Dans le dossier, il y avait trois habitations. On était 13. On est resté 5 ans au Liban. Donc il y avait des nouveau-nés, des bébés. Donc dans le dossier, il y avait trois logements, pour trois familles. [...] Et le collectif a contacté une avocate pour dénoncer le refus, à Nantes⁶. Après un an, on avait l'accord. » (Bassam)

L'autorisation pour les Visas arrive concomitamment à la chute du Régime de Bachar El-Assad.

« Donc là, j'ai l'accord, et le régime tombe... Donc la question était la suivante : j'y vais ou j'y vais pas ? » (Bassam)

A l'aéroport, la famille, toujours en situation illégale, ne peut embarquer sans payer une forte somme d'argent. Il leur faudra 15 jours pour réunir les fonds.

« [...] J'ai pris le visa quand même. On a pris les visas et les billets. On est allés à l'aéroport. Mais comme nous étions illégaux, ils nous ont demandé de payer 4000 dollars. Donc on a perdu les billets. [...] Donc, pour payer les amendes, ça nous a quand même pris 15 jours. On a déposé 1500 dollars en premier, puis 1500 dollars après. » (Bassam)

Bassam, Nada et leurs trois enfants arrivent enfin en France en février 2025. Dès leur arrivée à Paris Charles de Gaulle, ils sont accueillis par des membres du Collectif des Amis d'Alep, avant de rejoindre Valence par le train, région dans laquelle ils sont ensuite hébergés chez Mado pendant « 1 mois et 5 jours » (Nada).

« On est arrivés à l'aéroport Charles de Gaulle. Irène avait déjà acheté les billets de train. Il y avait quelqu'un à l'aéroport, pour nous accueillir. A la gare de Valence TGV, il y avait Irène et son frère avec trois voitures pour nous attendre et nous accompagner. » (Bassam)

Le premier accueil semble avoir marqué la famille, qui le décrit dans le détail : le fait d'avoir visité directement l'habitation (une maison d'hôte que possède Mado), de s'être sentis accueillis avec respect et sourires, d'avoir trouvé du réconfort dans les premières paroles échangées.

« On est arrivés chez la maman d'Irène et son frère, Meg. [...] Mado, avant toute chose, elle nous a montré là où on allait loger. [...] Ils avaient même préparé à manger. [...] Humainement, c'était exceptionnel, l'accueil, vraiment. Elle avait préparé du thé, des gâteaux, et tout. [...] Juste leur sourire, leur respect. Ils te considèrent comme une personne. Ils te considèrent pas comme un étranger. [...] En fait, quand tu vas chez quelqu'un, il y a toujours ce petit regard qui veut dire : « Tu me gênes un petit peu ». Mais elle, jamais ! On ne s'est pas sentis étrangers. Et ça, ça nous surprend, et ça nous surprendra toujours, la façon dont cette femme nous a accueillis. » (Bassam)

« C'est un des meilleurs jours de ta vie quand tu arrives et que tu trouves quelqu'un qui sourit. [...] Le premier jour, quand je suis arrivée, j'avais peur. Mado, elle a senti ma peur, et tout le temps elle était en train de me rassurer, de me dire : « Ça y est, c'est fini. Là, tu es dans un coin tranquille. Tu es avec nous. » Tout le temps elle était là pour me rassurer, pour rendre le séjour tranquille. [...] J'ai laissé derrière moi toute ma famille.

⁶ C'est à Nantes que se trouve le tribunal administratif que l'on peut saisir pour former un recours contre un refus de visa. Ce sont des démarches longues et compliquées avec de nombreux rebondissements qui ont été assurées par trois membres du Comité des Amis d'Alep : Elise, Amani et Irène.

Donc quand je suis arrivée, j'avais peur de me retrouver seule. Et tout de suite, j'ai retrouvé une autre famille. Ça, c'était vraiment la sécurité, la paix. Et tout ça grâce à Mado et ses deux enfants. » (Nada)

« Moi aussi, j'étais un petit peu perturbé. Et après deux jours, ça y est : avec Mado, je me suis senti à l'aise avec elle. J'ai commencé à parler avec elle, avec le téléphone ! [Rires] » (Fouad, 12 ans)

« Cet accueil, je crois que même sur leurs visages on voit que ça les a marqués. » (Traductrice)

La famille arrivant sans bagages et sans affaires, Mado fait appel à une association locale, qui s'occupe de leur fournir quelques denrées alimentaires et une petite enveloppe financière. Elle met également à contribution ses réseaux amicaux pour les vêtements, affaires scolaires et jouets.

« Bassam : Le lendemain, Mado a appelé une association qui s'appelle Le Foyer du Cœur.

Nada : C'était à côté du village où on était : [Nom du village]. L'association est arrivée, avec Anne-Marie.

Bassam : Elle nous a fait toutes les courses, tout ce qu'on voulait à manger : légumes, fruits, viande. Et même 800 euros. Quelqu'un qui te donne à manger, à boire, une maison, un sourire, et en plus de l'argent... Nous nous sommes sentis humains, des personnes. »

« Mado a appelé je sais pas qui, et le jour d'après notre entrée, il y avait tout le monde qui apportait des affaires, des vêtements, des cartables, des chaussures. Tout, tout, tout. Des jouets. Même les enfants venaient aussi. Les Français sont un peuple magnifique. Je le jure ! » (Bassam)

L'entrée des enfants à l'école (en primaire pour les deux plus petites, et en 6^e pour l'aîné) se fait dans la foulée, le lendemain.

« A l'école, il y a des enfants qui sont venus me voir. Mais le problème de la langue... C'était dur dur. Et maintenant, j'ai plein de copains : certains sont Arabes, d'autres Français. Et j'arrive à communiquer avec eux. J'ai retrouvé des copains syriens, qui peuvent parler en Arabe. » (Fouad, 12 ans)

L'accompagnement dans les démarches administratives se met également en place : au sein du collectif, chaque famille est suivie par un trinôme bénévole constitué d'un référent français (en l'occurrence Danielle, dite « Dan ») et de deux référentes bilingue (Samia et Amani), chargé de l'épauler pour la constitution des dossiers administratifs, pour les consultations médicales éventuelles, pour les relations avec l'éducation nationale, etc.

« On venait nous chercher le matin, et on nous emmenait pour faire toutes les démarches. Nous, on n'avait rien fait. Vraiment, ils se sont occupés de nous de A à Z. [...] Ils nous ont accompagnés pour le CADA. » (Bassam)

« Et c'est tout le collectif qui travaille dans tout ça : chacun s'occupe d'un truc. [...] Par exemple, Fouad avait un problème à la cuisse : il avait une boule qui lui faisait mal, très très mal, et sa marche était très compliquée. Il marchait difficilement. Au Liban, ils lui ont demandé 27 000 dollars pour faire l'opération. Danielle, elle a contacté le CHU, elle a pris rendez-vous avec le Professeur spécialiste traumatisme. Il a eu le rendez-vous rapidement, avec tout pris en charge. Moi, je suis arrivée à la fin, pour faire la traduction. Donc je les ai accompagnés. C'est là qu'elle [Nada] m'a raconté son histoire. Je me dis que s'il y avait pas eu Danielle, dans ce collectif, c'était impossible que le petit fasse son opération. Même pour nous, c'est compliqué ! Moi, je crois que sans Irène et ses amis : impossible ! » (Traductrice)

« Là, à l'école, ils sont suivis par Danielle, « Dan ». Elle appelle aussi l'assistant social qui s'occupe d'eux au CADA. S'il est en retard, elle appelle. Dan, elle est tout de suite derrière. » (Traductrice)

Parallèlement, des liens étroits se nouent entre la famille et son hôte : ils mangent régulièrement ensemble, partagent des moments « de famille ». Fouad, 12 ans, se souvient du vélo que Mado lui a offert, et sur lequel elle lui a appris à pédaler. Ces temps d'échanges sont aussi l'occasion pour les Syriens de commencer doucement à apprendre le Français.

« C'est pour ça que je dis que cette femme, elle est exceptionnelle : elle nous a fait sentir qu'on était chez nous, que vraiment on est chez nous. Elle nous traitait comme des membres de sa famille. Et tout au long de notre séjour, on mangeait ensemble. C'était le Ramadan trois jours après notre arrivée, et donc c'est après le coucher du soleil que l'on mange, donc je préparais à manger, puis on appelait Mado pour manger avec nous, et elle, elle adorait parce que c'est pas comme un jour normal : c'est un repas spécial. Et en même temps, elle nous apprenait le Français. [...] Sa gentillesse [à Mado], et le fait qu'elle nous disait : « Apprenez-moi en Arabe, et moi je vous apprends en Français. » C'est un échange. Par exemple, avec moi, elle préparait les recettes, et elle disait : « Ah ! Tu l'as fait comme ça ? Apprends à faire comme moi : c'est la même en un peu différent. » C'était tout le temps comme ça : ils nous aidaient toujours avec le sourire et la gentillesse. » (Nada)

« Et Mado m'a demandé de l'aider en cuisine, de lui apporter des choses. Elle m'a acheté un vélo, et elle m'a appris à monter sur le vélo. Et là, je suis devenu super en vélo. » (Fouad, 12 ans)

« Elle [Mado] a emmené les enfants au zoo. Elle nous a emmenés à la Bastille. » (Bassam)

Mado ouvre également son réseau social aux personnes qu'elle héberge, leur permettant de « se faire des amis », dans un pays où ils ne connaissaient personne à leur arrivée.

« C'est elle [Mado] qui les a aidés à rencontrer des gens. En plus, quand on arrive dans un nouveau pays, on se retrouve seul, vraiment. Donc pour se faire des amis, c'est dur. Et je crois que Mado et Irène leur ont ouvert ça. » (Traductrice)

Bassam, Nada et les enfants vivent aujourd'hui à Grenoble, en CADA (Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile) diffus, donc dans un appartement individuel. Même après être sortis de l'hébergement citoyen du Collectif, et depuis leur arrivée dans cette nouvelle ville, ils continuent à être suivis par Danielle – membre du Collectif, avec qui ils ont également noué un lien fort.

« Ils ne nous ont jamais lâchés, même quand on est venus ici. C'était plus pratique pour nous, pour l'administratif et pour l'opération, mais ils étaient là. Et vraiment, ils nous ont pas lâchés. » (Bassam)

« Maintenant, Nada, elle appelle Danielle « Dan ». Elles sont tout le temps en contact. Je peux pas te dire le nombre de messages que je lis pas sur WhatsApp entre les deux ! [Rires] Vraiment, elles sont une famille. » (Traductrice)

III. Des fonctionnements variés...

Les collectifs citoyens peuvent prendre des formes différentes, que ce soit à travers le statut juridique - de l'association au collectif -, la composition des équipes - exclusivement bénévoles ou équipes hybrides mixant salariés et bénévoles -, ou encore dans le cadre proposé entre hébergeurs et hébergés.

« Sur Lyon, je travaille avec 4 bénévoles, qui vont m'aider sur la coordination des périodes de cohabitation et la recherche de nouveaux accueillants. Et sur Saint-Etienne, je travaille avec 2 bénévoles, qui vont jouer à peu près le même rôle. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Dans tous les cas, les collectifs rassemblent des membres variés, qu'ils soient hébergeurs, référents de parcours, ou encore interprètes bilingues. Chacun de ces membres peut se charger d'une ou plusieurs de ces « catégories d'action ». Autrement dit, un membre peut être uniquement hébergeur, quand un autre peut être à la fois hébergeur et référent, etc.

« Chaque famille a un référent français et un référent syrien bilingue, pour faciliter la communication. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Enfin, les collectifs proposent le plus souvent des modalités d'hébergement différentes, entre hébergement directement au sein d'une famille ou mise à disposition d'un logement « autonome » aux personnes hébergées. Dans le premier cas, un système de « boucles » peut être mis en place : la personne hébergée circule alors de famille en famille, pour des durées variables, mais en revenant toujours dans les mêmes foyers d'accueil.

« Aujourd'hui, on a acté que les accueillants, quand ils nous proposent un accueil, on leur dit que c'est deux semaines minimum. Et c'est cyclique, c'est-à-dire que ça va revenir, et à eux de nous dire de combien de temps de pause ils auraient besoin dans l'idée. Mais c'est vraiment rentrer dans une boucle. C'est-à-dire qu'après, les personnes qui accueillent, elles accueilleront toujours le même accueilli. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Dans tous les cas, le cadre de l'hébergement est flexible et adaptable, bien que souvent défini dans un contrat ou une convention de cohabitation engageant hébergeur et hébergé, clarifiant notamment les rôles de chacun, la participation financière éventuellement demandée ainsi que le cadre de l'accueil.

« On est bien sur de l'hébergement chez des tiers, avec des personnes qui ne paient pas de loyer. Il y a pas de contrat de location, il y a pas de bail. Nous, ce qu'on va utiliser, c'est deux outils principaux de cadrage de ces périodes de cohabitation. Il y a d'une part une convention de cohabitation qui va expliquer les rôles et l'engagement de chacun – les droits et obligations de chacun dans la cohabitation – donc c'est un contrat qui va lier les accueillants, les accueillis, l'association et le partenaire de suivi social avec lequel on travaille. C'est une manière de mettre à plat et de passer par l'écrit le projet de cohabitation, d'hébergement et d'insertion de la personne. Ensuite, on a un autre document qui s'appelle la Charte de cohabitation, qui est un format un peu moins formel : c'est plutôt une liste de questions. C'est signé uniquement par l'accueillant et l'accueilli. Et là, en fait, ce sont des questions pour imaginer, si on habite ensemble, comment on fait. [...] c'est un outil de communication entre les accueillants et les accueillis, pour [...] éclairer chacun et chacune sur ce qu'on attend dans la cohabitation. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Si les accueillis ne paient jamais de loyer – car ils ne signent pas de bail – une participation aux charges du logement, souvent symbolique, peut leur être demandée.

« On propose de l'hébergement citoyen solidaire, qui est un hébergement qui est gratuit, ou presque. Ça veut dire qu'on laisse la possibilité aux accueillants de demander une participation aux charges, donc gaz, eau, électricité, aux personnes accueillies. Donc ça va dépendre du souhait des accueillants, de leurs besoins, notamment quand c'est une personne seule qui accueille une autre personne seule, ça peut doubler la consommation d'eau, donc on pense que c'est important. [...] C'est assez rare, déjà, les accueillants qui demandent une participation aux charges. C'est 20 à 30 %. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Les durées d'accueil sont également variables, dépendant de la volonté et des possibilités des personnes accueillantes.

« Ça s'adapte aux gens. Il y a des personnes qui veulent accueillir qui nous disent : « Pour nous, deux mois, c'est bien ». Il y a des personnes qui nous disent : « Mais à plein temps, en fait, ça change rien ». Et il y a des personnes qui nous disent : « J'ai jamais fait, je veux démarrer tranquille,

deux semaines avec un mois de pause ou deux mois de pause, c'est bien. » (Collectif d'hébergement citoyen)

IV. ... Mais dans tous les cas un collectif en position de tiers médiateur dans les relations entre hébergeurs et hébergés

Ce que l'hébergement citoyen offre, en plus de l'hébergement chez un tiers, est la plus-value du collectif et son rôle de médiateur dans les relations entre hébergeurs et hébergés.

« L'hébergement citoyen, il est volontaire, souvent. C'est une personne qui souhaite se mobiliser pour aider une autre personne qu'elle ne connaît pas. Souvent, la dimension, elle est ici. Et ce qui est dommage, c'est que, souvent, on se bouffe le mur des réalités malgré cette motivation-là et ce souhait d'entraide et de soutien. Je pense que c'est quelque chose qu'on écarte grâce à un médiateur. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Il peut notamment faire le premier travail d'identification des binômes, en fonction des éléments de connaissance en sa possession et des premiers entretiens ou échanges qui ont pu être menés avec les deux parties. Cette première étape permet aussi d'établir un premier état des lieux des besoins de la personne hébergée, que ce soit en termes de suivi social, de santé, etc.

« C'est l'association qui fait ce travail d'identification des binômes. Les personnes qui souhaitent être accueillies, elles sont toutes rencontrées par le coordinateur ou la coordinatrice. [...] On va s'assurer d'un certain nombre d'informations, de critères, pour s'assurer que la personne est en mesure de vivre en cohabitation. Et ensuite, on va lui expliquer clairement ce qu'on propose, sur quoi elle doit être consentante. On la pousse à se questionner sur son mode de vie, sa personnalité, son mode de communication, quels sont les différents éléments dont elle a besoin pour se sentir bien quand elle partage un habitat avec d'autres personnes, et notamment des inconnus, [...] on va aller poser les questions notamment liées aux troubles de santé mentale, ou les questions d'addictions, les questions d'emprise. Et là, c'est l'association qui tranche si la personne est en mesure de vivre en cohabitation. Et pour ce qui est des accueillants, [...] on va poser les mêmes questions sur l'organisation du foyer, quelles sont ses habitudes, quelles sont les potentielles attentes des accueillants, vis-à-vis de l'expérience, de l'association : qu'est-ce qu'elles viennent chercher ? Mais aussi vis-à-vis de la personne accueillie, pour s'assurer que s'il y a des attentes, [...] on fait en sorte que les gens réalisent que ce sont bien des attentes, et qu'elles doivent être en mesure de les exprimer à la personne qu'elles vont accueillir, pour éviter qu'il y ait des incompréhensions, des frustrations, des déceptions. En fonction de ces informations-là, c'est nous qui proposons aux personnes de se rencontrer, en fonction de critères comme l'éloignement géographique, le lieu de travail ou de formation de la personne, la configuration du logement par rapport à la configuration du foyer de la personne accueillie » (Collectif d'hébergement citoyen)

Le programme J'accueille, par exemple, organise ensuite les premiers contacts entre hébergeurs et hébergés, dans un lieu neutre – hors du logement de l'hébergeur, afin que chacun puisse apprendre à se connaître, et décider d'une vie commune ou non, sans se projeter dans un espace en particulier, mais plutôt sur la future relation qui pourrait naître entre eux.

« Les situations qui se passent mal sont assez rares, dans le sens où on crée les meilleures conditions possibles pour l'accueil dès l'entrée. Les gens se rencontrent d'abord, de personne à

personne, pas chez les accueillants, dans un lieu neutre. C'est ce qui, je pense, fait toute la différence : l'accueilli se projette pas trop, pas directement dans la chambre. [...] Et pour les accueillants, c'est un peu moins impliquant d'avoir une personne qu'on voit dans un café que chez soi. Parce que si on sent pas la réunion et qu'on sent pas la personne, c'est plus simple de lui dire : « En fait, non. On n'habitera pas ensemble », plutôt que si la personne est venue chez vous, qu'elle connaît votre adresse, qu'elle a vu la chambre libre, etc. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Le collectif est aussi là pour sensibiliser les futurs accueillants aux risques d'asymétrie de position qui peuvent rapidement s'installer dans une relation entre un hébergeur et un hébergé, et ainsi les désamorcer avant qu'ils ne surviennent. Le principal enjeu est alors de sensibiliser les hébergeurs, pour ceux qui ne le seraient pas déjà, au respect du pouvoir d'agir des personnes qu'ils vont accueillir au sein de leur foyer.

« Une grosse partie de notre accompagnement vise à sensibiliser et à former les accueillants au fait qu'ils accueillent des adultes et des personnes dont il faut respecter le pouvoir d'agir, et des personnes qui sont démunies de certaines ressources à un moment T de leur vie mais dont le but c'est d'activer les autres ressources dont elles disposent et faire en sorte qu'elles retrouvent des ressources par elles-mêmes. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Le respect de ce pouvoir d'agir des personnes accueillies passe aussi par des échanges non contraints, où la liberté de paroles est respectée de chaque côté, particulièrement pour des personnes qui ont l'habitude, par contraintes administratives, de livrer régulièrement le récit de leur parcours à des professionnels du social par exemple.

« Je lui ai dit aussi [à l'hébergeur] que ce que je fais c'est de pas trop poser de questions aux gens qui sont accueillis, qu'ils sont souvent assaillis de questions, qu'eux-mêmes n'ont pas toutes les réponses, qu'en plus quand ils changent de boucles c'est toujours un peu les mêmes questions. Qu'on peut poser les questions classiques de « ah ça va ça a été ta journée ? » sans rentrer dans les questions de « alors administrativement t'en est où ? » » (Collectif d'hébergement citoyen)

Le collectif maintient ensuite des contacts bilatéraux avec hébergeurs d'un côté et hébergés de l'autre, afin de s'assurer que la vie commune se passe le mieux possible, et d'être présent pour régler les éventuelles tensions émergentes avant qu'elles ne se transforment en conflit majeur. Le travail de médiation prend ici tout son sens.

« L'équipe – donc les bénévoles et le salarié – va vraiment s'occuper de la relation de cohabitation, pour que tout se passe bien, les mises en lien, et anticiper les potentielles fins de cohabitation pour ensuite trouver des relais. [...] Une fois que les personnes habitent ensemble, [...] on prend des nouvelles individuellement une à deux fois par mois, et plus si nécessaire. Ce qui fait que là, on laisse vraiment le temps à la personne accueillante et à la personne accueillie de parler, de se sentir écoutée, et de nous confier ce qui peut être déjà un petit peu problématique. Donc plutôt que de laisser un inconfort ou une gêne s'accumuler, on essaie de venir voir dès le départ s'il y a un problème. Et ensuite, on essaie d'intervenir, soit en capacitant la personne sur : comment aborder le sujet avec la personne en face, quel cadre de parole on met en place pour que la communication soit non-violente, pour qu'il y ait du non-jugement. Et ensuite, on a tout un tas de mesures qu'on peut mettre en place, en fonction de ce que nécessite la situation. On peut carrément faire de la médiation en venant directement dans la famille pour essayer d'aborder les problèmes et de trouver une solution. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Un collectif mentionne par exemple l'inquiétude d'un hébergeur vis-à-vis de l'absence de l'hébergé durant une nuit. Dans ce cas précis, l'hébergé est reconnu majeur par l'Etat français mais identifié comme mineur par le

collectif et l'hébergeur : ce dernier se sent responsable du potentiel danger et dit devoir assurer sa sécurité. Ici, le membre médiateur du collectif prend le relais et informe l'hébergeur que cette situation peut être oppressante pour l'hébergé, le mettre mal à l'aise, et ainsi desservir l'accueil.

Le tiers médiateur est également présent pour consolider puis dépasser le « pont interculturel » qui s'établit entre hébergeurs et hébergés, qui, bien souvent, appartiennent à des cultures différentes.

« On parlait de comment ils ont quitté Paris pour venir s'installer là-bas, comment les habitants du village vers là-bas les regardaient comme s'ils étaient étrangers. Ils m'ont expliqué l'histoire du coin, et leurs parcours aussi, c'était intéressant. Et moi aussi j'expliquais pour moi, comment ça se passait en Guinée, avec les enfants et les parents. On faisait la cuisine ensemble, on lisait des BD, des livres » (Ousmane, hébergé dans une colocation)

V. Zoom sur... le collectif des Amis d'Alep (région lyonnaise)

Le Collectif des Amis d'Alep se constitue en 2015, en **soutien à la société civile syrienne**, qui se soulève contre le régime Al Assad dès mars 2011. A l'origine, il s'agit d'un réseau militant et engagé dont l'objectif est de **porter**, de **faire entendre et de reconnaître**, en France, « **la voix des révolutionnaires syriens** ».

Ce noyau militant partage des valeurs communes : la **défense des droits de l'homme et de la justice sociale**. Ces valeurs ont accompagné l'évolution du collectif et restent encore très ancrées aujourd'hui, formant un **socle commun entre hébergeurs et hébergés**, pourtant de cultures différentes.

« On se présente vraiment comme une communauté de gens qui partageons les mêmes valeurs vis-à-vis des droits de l'homme et de la justice sociale. »

Après avoir noué des liens étroits avec des militants syriens – contre le régime et les groupes extrémistes religieux – et organisé depuis la France leur départ du pays, **le collectif se déploie sous forme d'hébergement citoyen à partir de 2017**, et l'arrivée en France des premières familles réfugiées. **Deux modalités d'accueil** coexistent dès lors au sein du collectif : **l'hébergement à domicile**, chez des foyers hébergeurs, et **la mise à disposition de logements libres** pour les accueillis (par exemple des studios habituellement loués en AirBnB mis à disposition par les membres du collectif à destination des bénéficiaires du collectif).

D'abord constitué en réseau fermé et en toute discrétion, dans l'optique d'assurer la sécurité des personnes accueillies en minimisant le plus possible les risques « d'infiltrations », le collectif organise peu à peu sa publicité. Le collectif compte actuellement **une dizaine d'hébergeurs citoyens**.

« On fonctionne vraiment en réseau, surtout au moment où il y avait le régime Assad, où tout le monde avait très peur des infiltrations. Les gens étaient recherchés par le régime, donc on fonctionnait en vase clos, avec des gens de confiance. Et c'est pour ça qu'on n'en faisait pas du tout la publicité. »

Le collectif est également parfois sollicité par le milieu associatif pour accueillir, dans l'urgence, des défenseurs des droits humains et des journalistes venant d'autres pays et qui ont déposé une demande d'asile.

A leur arrivée en France, les familles sont prises en charge par des membres du collectif dès l'aéroport, puis véhiculées jusqu'à leur nouveau lieu de vie. Afin de clarifier le cadre de l'accueil, un **contrat** est alors signé entre le collectif et les hébergés pour une durée d'un mois, avant d'être reconduit, si tout se passe bien, de trois mois en trois mois, et ce, jusqu'à ce qu'une solution de logement durable puisse être trouvée pour les accueillis (en CADA, en logement transitoire, ou en logement social). Le contrat comporte notamment le montant de la participation financière demandée, d'une trentaine d'euros par mois, pour ceux qui ont les moyens de s'en acquitter, ou encore le cadre de la fin de l'hébergement.

« On estime que c'est bien qu'il y ait une participation aux charges. C'est assez symbolique : c'est de l'ordre de 30 euros. »

« En fait, dans nos contrats, ils [les hébergés] sont sensés trouver un autre logement une fois qu'ils sont statutaires. »

Le collectif devient alors un **appui pour les personnes hébergées dans leur intégration** à la société française : au-delà de leur ouvrir ses **réseaux** (interprétariat, santé et soins, scolarisation, suivi social...), il permet également – grâce notamment aux traducteurs membres du collectif – de « faire le **pont culturel** entre les Français et les personnes accueillies », favorisant ainsi leur intégration, qui peut prendre du temps.

« Ils ont émigré parce qu'ils ne pouvaient pas faire autrement. Du coup, en général, le temps d'intégration est assez long. Et entre le moment où ils arrivent et le moment où ils trouvent un emploi, il se passe entre un an et deux ans. Et ça dépend de la durée d'instruction de leur demande d'asile à l'OFPPA. »

Depuis 2017, le Collectif des Amis d'Alep a contribué à héberger ponctuellement plus d'une centaine de personnes⁷, principalement dans la région lyonnaise.

VI. Les bénéfices d'un réseautage et d'un accompagnement citoyens dans la durée

Grâce aux prémices de la relation qui s'installe entre hébergeurs et hébergés, épaulée par le collectif citoyen, un travail de mise en lien et d'accompagnement va rapidement se mettre en œuvre.

- **L'enjeu de la mobilisation des réseaux**

Une fois la personne intégrée au sein du collectif, le réseau mis à contribution par ce dernier est vaste, et dépend de la structuration de chaque organisation : des acteurs du soin aux avocats spécialisés (notamment en droit des étrangers) en passant par les travailleurs sociaux d'associations partenaires. Cette large mobilisation est essentielle et primordiale dans l'objectif de parvenir à ouvrir le maximum de droits à des personnes accueillies qui, bien souvent, en manquent.

« [A propos de la situation d'une personne hébergée] Et là, moi, j'avais du temps et un peu de connaissances : du coup, on a pas mal travaillé avec l'assistante sociale de [association partenaire] pour lui offrir le plus de droits possibles et que ça aille le plus vite. Elle a réussi à réobtenir un titre de séjour donc on a été toujours sur la recherche de logement. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Et la constitution d'un réseau solide est également important pour préparer une sortie positive aux personnes hébergées, vers du logement autonome ou vers d'autres collectifs d'hébergement, en fonction de leur statut et particulièrement vis-à-vis du droit au séjour.

« On a un bailleur social avec lequel on a établi des liens de confiance, et qui accepte nos familles une fois qu'elles sont statutaires. [...] Jusqu'à présent, on a toujours réussi à trouver, avec eux, un logement social, mais une fois que les gens sont statutaires. [...] Après, par exemple, Singa, qui fait de l'hébergement solidaire, ils font de l'hébergement solidaire mais pour des étrangers qui sont statutaires. Donc parfois, il arrive qu'une fois qu'une personne a obtenu son statut, qu'on la mette en lien avec Singa pour prendre le relais. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Enfin, la mobilisation des réseaux se fait également de manière informelle, une fois qu'une relation de confiance et parfois d'amitié s'est nouée entre accueillants et accueillis, les premiers ouvrant ne serait-ce que leur réseau

⁷ Il s'agit d'une estimation, le collectif ne tenant pas de décompte précis des personnes hébergées.

social aux seconds, souvent isolés dans un territoire qu'ils ne connaissent pas et où ils n'ont pas nécessairement de repères.

« On faisait vraiment des trucs ensemble : la copine d'Antonin nous faisait des cours de théâtre, Antonin qui nous faisait faire du yoga, Bénédicte était ma prof d'histoire et géo, Louis aux maths, Camille en français. » (Ousmane, hébergé dans une colocation)

• Un accompagnement multithématique

On l'entrevoit dans le panel des acteurs du réseau mis à contribution, l'accompagnement mis en œuvre par les collectifs est multithématique et large. Il vise à la fois l'ouverture de droits mais également la réussite de l'intégration des personnes accueillies dans la société.

« Et un des buts de l'association, c'est l'ouverture des droits, leur maintien, et faire en sorte qu'ils permettent d'assurer une autonomie en sortant du logement. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Ce suivi incombe notamment aux médiateurs ou référents du collectif, qui suivent le binôme accueillant-accueilli, bien plus qu'à l'hébergeur lui-même.

« [Aux médiatrices] On demande de suivre s'il y a des choses qui changent administrativement. Parce que s'il y a des droits qui s'ouvrent, il faut aller dans le droit commun. D'avoir l'info si elles galèrent, prendre un rendez-vous qui lui permettrait d'avoir accès à des soins et qu'on puisse soutenir le médiateur ou la médiatrice là-dedans. » (Collectif d'hébergement citoyen)

L'accompagnement commence dès l'entrée des personnes au sein de l'hébergement citoyen. Il prend alors par exemple la forme d'un soutien dans l'ameublement pour ceux qui seraient hébergées dans un logement autonome, ou d'une aide dans l'acquisition des éléments de première nécessité (vêtements, alimentation)⁸.

« On organise leur déménagement [des ménages hébergés] aussi en partenariat avec Emmaüs pour les meubler. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Parfois, un partenariat avec un travailleur social indépendant peut s'être noué, afin que ce dernier prenne en main, de façon professionnelle, l'accompagnement social global des personnes accueillies, sans faire peser le risque d'une erreur dans les démarches sur les membres bénévoles d'un collectif ni même sur les accueillants eux-mêmes.

« Dans chaque territoire, on a identifié un partenaire de suivi social, qui est un travailleur social [...] qui va prendre en charge un certain nombre de mesures d'accompagnement, de démarches administratives des personnes accueillies. L'idée, c'est que ce soit pas à la charge des accueillants. Déjà parce que ça représente une charge de travail. Ensuite parce que ça peut représenter une source d'erreur qui peut avoir des conséquences sur la démarche de la personne accueillie quand c'est pas fait par les professionnels. Et ensuite parce que ça alourdit la dette morale des personnes accueillies vis-à-vis des personnes accueillantes, parce qu'elles dépendent déjà de ces personnes pour être hébergées, et là ça voudrait dire qu'elles dépendraient également de ces personnes pour leurs démarches. Et d'un point de vue confidentialité, on considère que c'est des démarches

⁸ Voir le portrait de la famille syrienne.

qui leur sont personnelles, du coup on les oriente vers un professionnel qui va s'occuper de leurs démarches à elles, et ne pas mixer cohabitation et démarches. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Si ce n'est pas le cas, les membres du collectif peuvent venir en appui des travailleurs sociaux qui cumulent de nombreux dossiers et manquent de temps.

« On a beaucoup de mal à se reposer sur le fonctionnement du droit commun en termes d'accompagnement social, dans le sens où c'est [...] des CCAS dans les différentes communes qui sont largement dépassés en termes de nombre de suivis, qui font que la réponse n'est pas à la hauteur pour des personnes qui ont un besoin d'insertion et pour lesquelles on a besoin que ça aille vite, parce qu'on peut pas demander aux accueillants de tirer sur la corde et d'héberger des personnes pendant trois ans. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Les collectifs, par le biais de leurs travailleurs sociaux partenaires, de leurs membres dotés d'une expérience de terrain ou encore de leurs traducteurs bénévoles, peuvent également venir en soutien lors des échanges avec les administrations. Ils permettent ainsi une meilleure information des personnes tout en leur apportant, quand nécessaire, des éléments d'explications sur le fonctionnement de l'administration française, parfois inconnue (ou trop peu connue) par des personnes arrivées récemment sur le territoire national et qui n'en maîtrisent pas nécessairement les subtilités administratives – pour ne pas parler de casse-tête.

« C'est un accompagnement global. L'idée, c'est pas tant que le travailleur social fasse tout, mais qu'il fasse plutôt le rôle de coordination, avec les différents acteurs. Et pouvoir expliquer à la personne quel acteur joue quel rôle, porte quelle responsabilité. Et il y a vraiment une dimension de suivi. C'est-à-dire que la charge mentale de se souvenir de toutes les choses que les personnes doivent faire est partagée avec le travailleur social, qui a des outils de suivi. [...] Là où c'est plus vicieux, c'est que malgré cette égalité de droits sur le papier, on est face à un système administratif et social en général qui est extrêmement défaillant, avec un manque de suivi, un turnover dans les différentes administrations qui font que personne ne suit rien, et un certain nombre de bugs informatiques qui sont pas réglés, de manque d'informations sur le droit des personnes. En fait, le travailleur social, il a énormément de travail sur l'explication. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Et cet accompagnement poussé ne s'arrête pas toujours à la sortie des personnes de l'hébergement citoyen, le collectif pouvant parfois poursuivre l'accompagnement alors que les personnes ont intégré leurs structures d'hébergement suivantes – CADA, logement social, etc.

« David a rendez-vous avec son avocate, et dès que ça marche, soit par la métropole ou pour faire en sorte qu'il ait une assistante sociale, après on a un petit rôle d'accompagnement : « Ok, t'as ton logement social, on te laisse pas tout seul à ouvrir les contrats d'eau, d'électricité, trouver un lit. » Du coup, accompagner un peu sur la transition et pas lâcher d'un coup. » (Collectif d'hébergement citoyen)

- **L'enjeu de la sortie de l'hébergement citoyen**

Evidemment, l'objectif ultime d'un hébergement citoyen est de voir sortir les personnes accueillies vers des soutiens d'hébergement stables et pérennes. Et cette sortie « positive » n'est pas la plus évidente, en témoignent les durées d'accueil parfois (très) longues au sein des collectifs.

« C'est très variable [la durée de l'hébergement au sein du collectif] : il y en a qui sont restés... Le maximum, c'est deux ans [dans un logement « autonome »]. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Les parcours dans le logement des personnes accueillies – et plus généralement leurs parcours de vie – sont régulièrement contraints par des ouvertures de droits qui ne se font pas, ou prennent du temps, en raison, par exemple, de blocages administratifs en lien avec les titres de séjour.

« C'est sûr que pour des personnes qui sont sans droit ni titre, c'est très difficile d'imaginer de l'insertion derrière, et de sortir de l'hébergement citoyen, d'où le choix de se focaliser sur des personnes qui ont des droits. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Une fois l'ensemble de leurs droits ouverts, et leur situation stabilisée, plusieurs sorties « positives » peuvent s'offrir à eux, en fonction de leurs statuts et profils : de l'hébergement en CADA (Centre d'accueil des Demandeurs d'Asile), des résidences sociales (dans des structures comme ADOMA), des foyers de jeunes travailleurs, du logement social pour ceux qui peuvent y prétendre, ou encore du logement privé. Dans tous les cas, pour être pérenne, le logement proposé doit être adapté à la fois à la configuration familiale du ménage et également à ses ressources financières.

« Après, on essaie le logement privé : ça fonctionne aussi à la marge, notamment quand les accueillants peuvent jouer le rôle de garants, ou au moins d'entremetteur avec le propriétaire. C'est aussi l'idée de création de liens, c'est aussi qu'on va ouvrir son réseau comme accueillant et les opportunités qui vont avec à la personne qu'on héberge. Toutes les solutions qui sont en train de se démultiplier d'hébergement – je sais même pas comment l'appeler – intercalaire, par exemple la résidence intergénérationnelle, la cohabitation intergénérationnelle, malheureusement, de plus en plus, on est obligés d'aller sur ces formes-là, au risque de voir les périodes d'hébergement chez nous s'allonger. » (Collectif d'hébergement citoyen)

Cette sortie de l'hébergement citoyen peut constituer une source d'interrogations – voire d'angoisse – pour ceux qui y ont été accompagnés sur le long terme et y ont construit leurs repères et ancrages.

« Des fois, moi, j'ai peur de me dire qu'ils vont partir [les bénévoles du collectif], que je vais me retrouver seul ou avec d'autres personnes, peut-être pas cools. Je me pose ces questions. » (Ousmane, hébergé dans une colocation)

Portait d'Ousmane, hébergé depuis six ans au sein d'un collectif citoyen, sans solution de sortie pérenne pour le moment

Ousmane est arrivé en fin d'année 2019 à Lyon : ne sachant où aller, il fait appel à des associations qui lui conseillent de se rendre dans une autre ville, où il pourrait trouver un réseau associatif plus fort pour l'aider. Lorsqu'il s'est rendu à la gare, Ousmane a pris le premier train : celui-ci était à destination de Grenoble.

« Ils m'ont conseillé de venir à Grenoble. Ils m'ont dit : « C'est compliqué à Lyon, il n'y a pas assez d'associations. » J'ai dû choisir entre Grenoble et Clermont-Ferrand, du coup je suis arrivé à la gare, et le premier train qui devait partir entre Clermont-Ferrand et Grenoble, c'était Grenoble.

Du coup je suis monté dedans et je me suis retrouvé à la gare. C'est comme ça que je suis parti au 115. » Ousmane

Une fois arrivé à Grenoble, Ousmane a sollicité le 115, puis a connu une association d'étudiants qui lui a dit de se renseigner auprès du Transfo⁹ et de 3aMIE¹⁰ pour trouver une formation. En dehors de la formation, il cherche un logement : sans papiers français, trouver un logement est difficile, mais Ousmane découvre ASG (anciennement l'Ouvre-Porte) grâce à une bénévole du Transfo.

ASG explique le fonctionnement des boucles (plusieurs foyers accueillant à tour de rôle une même personne) à Ousmane : ce dernier intègre une boucle au début de l'année 2020. Il est d'abord hébergé durant deux semaines dans une maison avec un couple au Nord de la vallée du Grésivaudan, puis deux semaines dans une petite ville proche du premier hébergeur chez un autre couple, puis deux semaines dans une colocation d'étudiants de la banlieue Ouest de Grenoble.

« Du coup, je suis venu au Transfo. Je suis tombé sur [prénom de la bénévole] : elle m'avait aidé pour contacter les associations comme l'Ouvre Porte ou d'autres. Sur l'Ouvre Porte, mon médiateur, il m'a donné rendez-vous à la gare, il m'a expliqué au téléphone avant qu'on se voie comment ça allait se passer, après on s'est vus à la gare, il m'a amené dans une chambre au [lieu de l'hébergement]. » Ousmane

Ousmane se sent bien chez les différents accueillants de sa boucle. Avec les deux familles du Nord du Grésivaudan, ils cuisinent et discutent : Ousmane écoute les récits de vie des personnes et raconte sa propre histoire. Dans la colocation d'étudiants, il pratique différents sports, va au cinéma et s'amuse avec les autres jeunes.

« Ça se passait plutôt bien, j'apprenais. Je suivais dans les familles comment ça se passait avec les enfants, le quotidien. Le matin, il y avait Géraldine qui m'expliquait des choses, et on parlait de moi, de mon histoire, de mon parcours, de ce que j'avais envie de faire, pourquoi je suis parti. Et puis moi, je demandais : « Comment vous avez fait ? Comment vous avez décidé de partir ? Pourquoi ton mari, il est prof, il voyage aux Etats-Unis et toi tu es là ? Pourquoi tu as arrêté ton travail ? Pourquoi tes enfants, ils sont partis ailleurs pour étudier et ils ne sont pas ici en France ? ». Du coup, on parlait de tout ça : elle m'expliquait l'histoire de la France, les guerres qui sont passées, comment on en est arrivés là. [...] Parfois je faisais des spécialités de mon pays, j'expliquais ce qu'il se passait là-bas, que c'était dur, on parlait de ça. » Ousmane
« On jouait ensemble, on parlait beaucoup ensemble, on rigolait, on mangeait. Des fois j'allais jouer au foot. Je parlais voir les terrains. Des fois, si j'ai mon sac, je sors mes affaires pour faire du sport, essayer d'apprendre et m'habituer à l'environnement dans lequel je vais rester » Ousmane

Mais le premier confinement arrive et Ousmane ne peut plus être accueilli au sein des premières familles : certains sont malades, d'autres voient leurs enfants revenir à la maison. Ce sont finalement des bénévoles d'ASG qui lui proposent de venir habiter avec eux, dans une grande maison dans la banlieue Est de Grenoble.

⁹ Local partagé dédié à la jeunesse : le Transfo héberge une pépinière d'associations, mais également cinq services jeunesse qui développent leurs activités propres (Info-Jeunes 38, Unis-cité, l'AFEV, l'Institut de l'engagement ainsi que le service jeunesse de la Ville de Grenoble).

¹⁰ L'association 3aMIE offre aux mineurs isolés étrangers non scolarisés et aux jeunes migrants majeurs exclus des circuits de formation institutionnels la possibilité d'avoir un accompagnement et un cadre scolaire.

« Il y a eu une complication car c'était l'arrivée du confinement, c'était compliqué pour les familles. Du coup, il y avait toutes les personnes qui étaient parties de la famille qui allaient revenir. Du coup, moi, j'avais pas de place, je devais partir. » Ousmane
« Et du coup je suis venu à [lieu de la maison]. Ils m'ont accompagné le premier jour du premier confinement. Antonin est venu me chercher, il m'a montré la maison, il m'a expliqué, il m'a présenté tout le monde, ils m'ont donné une place là-bas et je suis resté depuis. » Ousmane

Depuis le premier jour du confinement de mars 2020, Ousmane vit dans une colocation avec des membres bénévoles d'ASG. Cette grande colocation a dû déménager de la maison où elle se trouvait car celle-ci cumulait trop de soucis d'isolation et de plomberie. Certains membres de la colocation (dont Ousmane) ont pu trouver un appartement dans le même quartier.

Ousmane s'est senti bien dans les différentes maisons et foyers qui l'ont accueilli, et se sent reconnaissant de l'aide qui lui a été apportée durant ce moment difficile. Il aime rencontrer de nouvelles personnes et échanger, mais le changement régulier de foyer est à chaque une épreuve.

« Ce qui était difficile pour moi, c'était qu'à chaque fois, quand je suis là, je m'habitue à toi, à un moment donné on se créait un lien, on se connaît, on dialogue ensemble, ils osent te dire des choses, te demander des choses, et pareil pour toi, et à un moment donné on me dit : « Tu dois retourner ». Le déplacement : tu dois changer à chaque fois, aller chez des nouvelles personnes qui te redemandent ton. Mais après, la personne te fait confiance, vous rigolez ensemble : ça, c'est la partie cool, d'échanger, de parler, comme si on se connaît depuis des années. C'est cool aussi parce qu'ils t'accueillent. Ils ne te connaissent pas, ils t'ouvrent leur porte. C'est pas tout le monde qui fait ça : ouvrir sa maison à un inconnu, tu connais pas ses intentions. J'ai trouvé ça cool, j'ai trouvé ça beau, que des gens t'ouvrent leur porte comme ça pour t'aider, te tendre la main au moment où t'en as le plus besoin. » Ousmane

Intégré dans cette colocation depuis de nombreuses années, Ousmane se sent sur un pied d'égalité avec ses colocataires. Dans cette grande colocation, ils partagent de nombreuses activités : musique, théâtre, yoga, sorties en montagne, etc. De même, Ousmane a pu bénéficier de l'aide de ses colocataires notamment dans l'apprentissage du français.

« Quand je suis arrivé à [lieu de la maison], c'était incroyable, il y avait beaucoup de monde, à chaque fois il y avait quelque chose à raconter : des gens étaient des pros, ou qui travaillent dans le bâtiment, la musique, le théâtre. Quand je suis resté là-bas, on partait en montagne, quelque chose que je ne savais pas faire, que je ne connaissais pas, que je venais de découvrir. [...] On faisait des abdos, du cardio, des pompes, on faisait vraiment des trucs ensemble. » Ousmane

C'est notamment grâce à la stabilité du logement et au soutien de ses colocataires qu'Ousmane a pu intégrer et réussir un CAP Maintenance Bâtiment et Collectivités avec 3Amie. Même s'il aurait préféré faire carrière en tant que coach sportif, il apprécie le métier qu'il a appris durant cette formation.

« Moi, je voulais faire un truc dans le domaine du sport parce que c'est ce que j'aime, parler du sport avec les gens, et devenir un jour coach, peu importe le domaine, foot, basket, mais entraîner des gens quoi, c'est ça mon objectif. » Ousmane
« C'est un CAP MBC, Maintenance Bâtiment et Collectivités. On touche à tout ce qui est menuiserie, plomberie, peinture, électricité. On te montre les parties essentielles pour que tu touches à tout. [...] Après, la formation, j'ai aimé réparer des trucs. Des fois, j'allais réparer les serrures de portes, ou la fenêtre qui ne va pas bien, la fuite d'eau, et après les gens sont contents. En faisant ça, j'ai trouvé du plaisir. » Ousmane

Cependant, sans régularisation ni papiers français, Ousmane sait bien qu'il est difficile de trouver du travail. Avec l'APARDAP, il a soumis un dossier solide à la Préfecture, contenant notamment la promesse d'embauche d'un employeur : cette demande de régularisation lui a malheureusement été refusée. Ousmane arrive à travailler au noir, notamment grâce au bouche à oreille, mais obtenir un contrat long et stable reste complexe.

Récemment, le propriétaire de l'appartement où vit Ousmane a souhaité reprendre son logement : les colocataires sont donc à la recherche d'un nouvel endroit où vivre. Ousmane se trouve chanceux d'être soutenu par les bénévoles d'ASG et ses colocataires, mais, conscient qu'il ne s'agit que d'une étape ponctuelle dans sa vie, il craint parfois la suite. Il ne souhaite pas dépendre d'associations toute sa vie, et souhaite un jour accéder à son propre logement et trouver du travail, pour pouvoir, enfin, vivre sa vie sereinement.

« Là, c'est ASG qui me suit, et Bénédicte peut-être qu'elle aura envie demain de faire une nouvelle vie, de quitter Grenoble. Et la question, c'est : « Est-ce que, moi, j'aurai envie de continuer qu'avec des associations ? ». Parce qu'à un moment donné, il faut que je me crée ma vie, que j'aie un logement à mon nom, un travail et tout, une vie quoi, une vraie vie. » Ousmane



POUR EN SAVOIR PLUS

OBSERVATOIRE DE L'HEBERGEMENT ET DU LOGEMENT

17b avenue Salvador Allende,
38 130 Echirolles

CONTACT

observatoire@untoitpourtous.org
04 76 22 66 05 / 07 84 03 92 89

Décembre 2025

Conception : Observatoire de l'Hébergement et
du Logement