



# L'hospitalité, une affaire privée ?

L'hébergement citoyen à l'épreuve  
de politiques et de pratiques  
administratives kafkaïennes

AVRIL 2026

**Nadine Camp**

## Résumé

La notion d'hospitalité a pris un nouvel essor depuis 2015, particulièrement au niveau local. Elle se traduit notamment par le développement de collectifs et d'associations d'hébergement citoyen qui, face au manque de solutions d'hébergement proposées par les institutions, accueillent des personnes migrantes chez l'habitant ou dans des appartements indépendants, dans une période de transition.

Ces initiatives d'hospitalité, bien qu'elles relèvent de la sphère privée, ne peuvent pas faire abstraction des politiques publiques dans lesquelles elles doivent s'inscrire.

A la multiplication des lois sur l'immigration imposant des conditions d'accès au séjour de plus en plus complexes, s'ajoutent des pratiques administratives - notamment avec la mise en œuvre de l'administration numérique des étrangers (ANEF) - qui entravent l'accès des personnes migrantes à leurs droits et à une autonomie. Parce que l'hébergement citoyen ne se réduit pas à une mise à l'abri mais place l'humain au cœur de la démarche, les obstacles dans le parcours administratif des personnes accueillies ont également des répercussions sur ces initiatives d'hospitalité et sur les personnes mobilisées pour les faire vivre.

Les personnes rencontrées dans le cadre de cette étude - accueillis, bénévoles ou salariés- témoignent de situations kafkaïennes : à des procédures le plus souvent extrêmement longues et complexes, s'ajoutent un manque de transparence et une impossibilité d'accès à des interlocuteurs au sein de l'administration qui laissent accueillis et accueillants dans un sentiment de perte de sens et d'impuissance. La précarité administrative, sociale et économique des personnes est ainsi aggravée par une grande souffrance psychique.

Face à ces situations, l'hébergement citoyen constitue un soutien essentiel aux personnes migrantes. Il permet un temps de répit à des personnes qui sans cela risqueraient de dormir dehors. Il offre un espace d'échanges, de rencontres et souvent de confiance, qui constitue un soutien psychologique essentiel pour permettre aux personnes de garder espoir tout au long de parcours incertains et déshumanisants.

Le rôle joué par les associations d'hébergement citoyen dans la réalisation des démarches administratives est variable, allant d'une orientation vers les acteurs compétents à un accompagnement individuel. Néanmoins, la structuration progressive de ces associations, avec notamment la désignation de référents sur ces questions, a permis de mieux répartir les rôles et de renforcer les compétences internes. Nombre de bénévoles mobilisés démontrent ainsi un engagement extrêmement fort pour aider les personnes à dépasser les obstacles administratifs qu'elles rencontrent.

**L'HOSPITALITÉ, UNE AFFAIRE PRIVÉE ?**  
L'HÉBERGEMENT CITOYEN À L'ÉPREUVE DE POLITIQUES ET  
DE PRATIQUES ADMINISTRATIVES KAFKAÏENNES

**Nadine Camp**

Malgré l'incertitude des parcours administratifs des personnes migrantes, la lourdeur des démarches à effectuer et l'énergie qu'elles nécessitent, la détermination des personnes mobilisées autour de l'hébergement citoyen reste forte, et résiste.

Dans ce contexte difficile, où les signaux renvoyés par des politiques migratoires toujours plus restrictives, au niveau français comme européen, ainsi que par des discours médiatiques de plus en plus hostiles aux migrations, le soutien aux initiatives d'hospitalité citoyenne est essentiel.

# Sommaire

<b>Résumé .....</b>	<b>2</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
Le développement d'initiatives d'hébergement citoyen à partir de 2015 : le retour à une hospitalité privée envers les étrangers.....	6
Les balbutiements d'une politique publique de l'hébergement citoyen .....	7
Hébergement citoyen et politiques publiques : une articulation inévitable .....	8
<b>Un hébergement citoyen qui s'inscrit dans un contexte d'insécurité administrative des étrangers.....</b>	<b>14</b>
Des politiques migratoires de plus en plus restrictives .....	14
Des pratiques administratives qui entravent l'accès aux droits et à l'autonomie des personnes migrantes.....	15
L'hébergement citoyen directement impacté par les incertitudes liées à la délivrance des titres de séjour et les ruptures de droits .....	17
<b>Des situations kafkaïennes, sources d'incompréhension et de souffrances psychologiques.....</b>	<b>21</b>
Un accès difficile à l'information sur des procédures en constante évolution .....	21
La coexistence de différentes procédures, selon les démarches et selon les préfectures .....	24
Les droits attachés aux documents temporaires peu clairs et méconnus des interlocuteurs des personnes concernées .....	25
Une absence de communication sur les demandes en cours de traitement.....	26
Des situations aggravées par l'absence d'interlocuteur .....	28
Des décisions de justice non respectées .....	30
Une précarité administrative qui aggrave la souffrance psychique des personnes accueillies.....	31
<b>L'hébergement citoyen : un soutien multiforme dans le parcours administratif des personnes accueillies .....</b>	<b>33</b>
Un temps de répit.....	33
La dimension humaine de l'hébergement citoyen comme soutien psychologique ....	34
Les efforts déployés par les associations pour tenter de débloquent les situations administratives .....	36
<b>Une hospitalité citoyenne fragilisée... mais qui résiste .....</b>	<b>38</b>
Un contexte décourageant .....	38
Une volonté forte de ne pas baisser les bras .....	40
<b>Conclusion.....</b>	<b>42</b>
<b>Annexe : Présentation des associations interrogées.....</b>	<b>44</b>

## Introduction

La notion d'hospitalité a évolué à travers les siècles, entre impératif moral individuel et approche politique, hospitalité inconditionnelle relevant de l'éthique, et hospitalité conditionnelle encadrée par le droit<sup>1</sup>. La responsabilité de cette hospitalité est passée du cercle familial, du foyer, de celui qui ouvre sa porte à l'étranger, à une prise en charge par l'État, notamment dans le cadre du droit d'asile et de la protection des réfugiés, pour revenir au niveau individuel à la faveur de politiques nationales et européennes<sup>2</sup> de plus en plus restrictives à l'égard des étrangers<sup>3</sup>.

À rebours de l'évolution de ces politiques publiques, la notion d'hospitalité a pris un nouvel essor au niveau local<sup>4</sup>, particulièrement à partir de 2015. De nombreux collectifs et associations se sont constitués en France comme en Europe pour proposer à la fois une aide de type humanitaire aux personnes concernées, mais aussi un autre modèle de société, accueillant. Ces initiatives locales d'hospitalité ont pris des formes variées : distributions alimentaire, aide à l'intégration, soutien à l'organisation de squats<sup>5</sup>, création de maisons d'accueil collectif<sup>6</sup>, hébergement citoyen...

À côté de ces initiatives citoyennes, de nombreuses collectivités, directement confrontées aux enjeux d'accueil et d'intégration des personnes migrantes sur leur territoire, ont décidé de se saisir de cette question à travers l'adoption de politiques locales d'hospitalité et le développement ou le soutien à des actions en faveur de l'accueil des personnes migrantes (ouvertures de places d'hébergement, renforcement d'ateliers sociaux-linguistiques, soutien aux associations intervenant auprès des personnes migrantes...), notamment dans le cadre de l'Association nationale des villes et territoires accueillants (Anvita)<sup>7</sup>.

Parmi ces initiatives locales d'hospitalité qui revêtent de nombreuses formes différentes, l'hébergement citoyen des personnes migrantes occupe une place particulière, celle qui se rapproche le plus de la notion première

---

<sup>1</sup> Susanna Lindberg, « Jacques Derrida, l'hospitalité au-delà de la tolérance et l'intolérance au cœur de l'hospitalité », *Les études philosophiques*, 2023/1 n° 144, p. 95 à 109.

<sup>2</sup> Sur l'évolution de la politique européenne voir Matthieu Tardis, « 2015-2025 : dix ans de réformes des politiques d'asile et d'immigration en Europe ». *Les policy papers de Synergies migrations et de l'IC Migrations*, n° 3, décembre 2025, disponible sur [synergies-migrations.org](http://synergies-migrations.org)

<sup>3</sup> Michel Agier, *L'étranger qui vient. Repenser l'hospitalité*, Éditions du seuil, 2022.

<sup>4</sup> Thomas Lacroix et Bénédicte Michalon, *Des localités pour accueillir*, Le bord de l'eau, 2025.

<sup>5</sup> Sur ce sujet voir par exemple l'ouvrage collectif « Un squat sur un plateau », Ginkgo éditeur, 2022.

<sup>6</sup> Par exemple le réseau des maisons accueillantes : [www.toiles-rdma.fr](http://www.toiles-rdma.fr).

<sup>7</sup> Voir <https://anvita.fr>.

de l'hospitalité : une hospitalité domestique<sup>8</sup>, ou privée<sup>9</sup>, par laquelle un hôte ouvre sa porte à un étranger qu'il ne connaît pas.

## **Le développement d'initiatives d'hébergement citoyen à partir de 2015 : le retour à une hospitalité privée envers les étrangers**

Si la « crise des réfugiés » a été largement médiatisée, la réponse citoyenne qui y a été apportée a, elle, été beaucoup moins visible. Après la diffusion de la photo d'Aylan Kurdi, septembre 2015 a pourtant constitué un tournant dans le développement de l'hébergement citoyen en France, non seulement à travers les initiatives déjà en place telles que JRS Welcome ou Singa, mais également avec la création spontanée de très nombreux collectifs locaux de citoyens soucieux d'apporter une aide concrète aux réfugiés qui se trouvaient sans abri, dans une démarche humaniste<sup>10</sup>.

Dans le cadre de cette étude, nous comprenons dans l'hébergement citoyen les collectifs informels et les associations qui proposent l'accueil de personnes exilées au domicile d'accueillants volontaires, ainsi que la mise à disposition de logements indépendants grâce à la mobilisation d'un réseau de soutien. Ces deux formes de mobilisation citoyenne ont non seulement vocation à répondre à des besoins urgents d'hébergement, mais aussi à créer des ponts entre la société d'accueil et ces nouveaux arrivants<sup>11</sup>, dans le cadre de démarches collectives.

L'élan de solidarité qui a fait suite à l'invasion de l'Ukraine par la Russie en février 2022 et à l'arrivée de réfugiés fuyant ce conflit a été plus médiatisé. Il est difficile de dire néanmoins s'il a permis d'offrir un accueil à un nombre plus important de personnes. En effet, si le nombre de déplacés d'Ukraine ayant bénéficié d'un hébergement citoyen coordonné par des associations était estimé à environ 15 000 en 2022<sup>12</sup>, il n'existe pas de chiffres au niveau national concernant l'hébergement citoyen des autres exilés en France<sup>13</sup>.

Un constat est cependant certain : un grand nombre des initiatives nées en 2015 perdurent aujourd'hui et continuent à proposer un hébergement citoyen à des personnes de toutes origines. Les données disponibles à l'échelle du Rhône montrent que l'hébergement citoyen contribue de façon

---

<sup>8</sup> Michel Agier, *L'étranger qui vient. Repenser l'hospitalité*, Éditions du seuil, 2022.

<sup>9</sup> Monforte, Maestri and D'Halluin: "When Refugees Become Family Members: Private Hospitality and Affective Responsibility within Refugee Hosting Initiatives in Europe" in *Journal of Sociology*, 2021.

<sup>10</sup> Nadine Camp, « La mobilisation citoyenne et l'hébergement des personnes exilées. Vers un nouveau modèle d'accueil ? » *Études de l'Ifri*, Ifri, décembre 2022, disponible sur [ifri.org](http://ifri.org).

<sup>11</sup> *Ibidem*.

<sup>12</sup> Rapport de la Cour des comptes « L'accueil et la prise en charge par l'État des réfugiés d'Ukraine en France en 2022 », février 2023, disponible sur [ccomptes.fr](http://ccomptes.fr).

<sup>13</sup> « L'état du mal logement en France ». *Rapport annuel n° 31*. Fondation pour le logement, 2026. Disponible sur [fondationpourlelogement.fr](http://fondationpourlelogement.fr).

importante à l'accueil des personnes migrantes<sup>14</sup>. L'élan de solidarité qui a permis d'héberger les personnes déplacées d'Ukraine s'est lui essentiellement constitué en parallèle à ces initiatives préexistantes, et cet accueil a en grande partie pris fin en 2024, avec l'arrêt de la coordination de l'hébergement citoyen des déplacés d'Ukraine par l'État.

---

*un grand nombre des initiatives nées en 2015 perdurent  
aujourd'hui et continuent à proposer un hébergement  
citoyen à des personnes de toutes origines*

---

Les réponses politiques et juridiques à ces deux moments marquants qu'ont été septembre 2015 et février 2022 ont été différentes, non seulement sur le plan du statut administratif des personnes, de la coordination des moyens et de l'accès aux droits, mais également sur la question de l'hébergement citoyen, mobilisé et coordonné par l'État pour ce qui concerne l'accueil des déplacés d'Ukraine.

### **Les balbutiements d'une politique publique de l'hébergement citoyen**

En 2015, le gouvernement français n'a pas souhaité encourager l'élan spontané de solidarité qui s'est exprimé pour accueillir les réfugiés, notamment syriens, qui arrivaient en Europe. Cela n'a cependant pas empêché l'émergence de nombreuses initiatives d'hébergement citoyen qui, souvent, se sont structurées au fil des années, prenant une forme associative, développant des outils internes permettant d'encadrer l'organisation de l'accueil et sa durée, précisant le rôle de chacun, et éventuellement les critères d'accueil des personnes.

La délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal) a néanmoins lancé en 2017 un projet pilote d'hébergement citoyen permettant de soutenir les associations qui organisaient l'accueil à domicile de personnes bénéficiaires d'une protection internationale. Après une évaluation positive de ses résultats<sup>15</sup>, ce projet a été pérennisé et étendu plus largement aux cohabitations solidaires entre réfugiés et citoyens français. Le soutien de l'État à ces projets, qui ne peuvent concerner que des bénéficiaires d'une protection internationale, reste cependant d'une ampleur très limitée, de quelques centaines de personnes accueillies par an.

---

<sup>14</sup> Nadine Camp, « Visibiliser l'hospitalité : la place de l'hébergement citoyen dans l'accueil des personnes migrantes - Un état des lieux à Lyon et dans le Rhône en 2022 », Synergies migrations, novembre 2023, et « Hébergement citoyen dans la métropole de Lyon et le Rhône, une mobilisation qui s'inscrit dans la durée. État des lieux 2024 », Synergies migrations, avril 2026. Disponibles sur [synergies-migrations.org](https://synergies-migrations.org).

<sup>15</sup> « Hébergement citoyen : pourquoi et comment ça marche ? retour d'expérience et bonnes pratiques du programme 'hébergement citoyen' ». Dihal, 2018.

En 2022, lors de l'arrivée en France de personnes fuyant la guerre en Ukraine, le positionnement de l'État français a été différent : face au nombre élevé des arrivées et aux très nombreuses propositions d'accueil par des citoyens solidaires, un dispositif de coordination de l'hébergement citoyen a été mis en place, spécifiquement dédié à ce public, piloté au niveau départemental. Chaque préfecture a identifié un acteur associatif local (le plus souvent opérateur en charge de l'accueil et/ou de l'intégration des réfugiés déjà partenaire de la préfecture mais pas forcément expérimenté dans l'hébergement citoyen), à qui a été confiée la mission de mettre en relation des hébergeurs citoyens et des personnes déplacées d'Ukraine, et d'assurer le suivi des cohabitations ainsi que l'accompagnement social des personnes accueillies.

Si un début de réflexion a été initiée par les institutions au lendemain de l'arrivée des déplacés d'Ukraine sur une éventuelle généralisation de ce modèle d'accueil des réfugiés, celle-ci n'a finalement pas abouti. Rappelons par ailleurs que de nombreuses associations d'hébergement citoyen considèrent qu'elles viennent pallier un manque d'hébergement structurel mais qu'elles n'ont pas vocation à se substituer à l'État en matière d'hébergement. Dans ce sens, l'institutionnalisation de l'hébergement citoyen ne serait pas pertinente.

Parallèlement, le soutien des collectivités locales aux initiatives d'hébergement citoyen s'est développé sous différentes formes depuis 2015 : par l'attribution de subventions aux associations et/ou la mise à disposition de logements municipaux inoccupés, mais aussi en les faisant connaître auprès du grand public et en renforçant leur crédibilité dans le cadre d'une communication institutionnelle, comme cela a pu être fait par la ville et la métropole de Lyon<sup>16</sup>. En 2025, La ville de Tours s'est engagée aux côtés de 10 associations pour créer la plateforme en ligne « Plus personne à la rue » permettant de mettre en relation besoins d'hébergement et espaces disponibles (logements, chambres d'amis ou bureaux vides la nuit)<sup>17</sup>.

## **Hébergement citoyen et politiques publiques : une articulation inévitable**

La relation entre politique publique et hébergement citoyen dépasse cependant la seule question du soutien de la puissance publique à ce type d'initiatives.

---

<sup>16</sup> Le site internet de la métropole de Lyon présente l'hébergement citoyen et les associations qui l'organise : [grandlyon.com](http://grandlyon.com).

<sup>17</sup> Voir sur le site de la municipalité de Tours : [tours.fr](http://tours.fr).

### *Les enjeux liés aux politiques d'hébergement et de logement*

L'hébergement citoyen constitue, notamment en France, une forme de solidarité à l'égard de personnes migrantes sans-abri.

Les dispositifs d'hébergement d'urgence, en principe accessibles à toute personne sans considération de statut administratif au regard du droit au séjour dans le cadre du droit à l'hébergement opposable, sont saturés et les places disponibles sont réservées aux personnes les plus vulnérables. Les places d'hébergement pour demandeurs d'asile également attribuées selon des critères de vulnérabilité, sont insuffisantes, et peuvent être retirées ou refusées à certains demandeurs selon des critères prévus par la loi<sup>18</sup>.

Le droit au logement opposable ne s'applique lui qu'aux personnes en situation régulière au regard du droit au séjour, et il en est de même pour la politique du logement d'abord. La crise du logement rend par ailleurs extrêmement long et difficile l'accès à un logement social.

L'hospitalité citoyenne vient donc combler un manque de places d'hébergement et de logements et constitue une solution pour des personnes qui n'auraient souvent comme seule autre alternative que de dormir dehors (et dont nombre d'entre elles ont dû subir cette épreuve avant d'arriver en hébergement citoyen). Cela peut impacter les relations entre accueillis et accueillants dans un cadre qui ne se limite pas à offrir un toit à quelqu'un mais qui entend également créer des ponts avec la société d'accueil. Certes, personne n'est contraint à accepter une proposition d'hébergement citoyen et les conditions de cet accueil sont expliquées aux accueillis. Mais pour la personne accueillie, dans la plupart des situations, il s'agit d'un non choix. Dans ce contexte il n'est pas toujours possible de concevoir l'hébergement citoyen comme un levier d'intégration grâce à la rencontre entre accueillants et accueillis : du fait du parcours d'exil, de la précarité subie et de leurs éventuelles répercussions psychologiques, cette rencontre humaine peut s'avérer difficile. Et les associations d'hébergement citoyen en sont généralement conscientes.

---

### *L'hospitalité citoyenne vient donc combler un manque de places d'hébergement et de logements*

---

<sup>18</sup> L'article 66 de la loi CIAI (art. 551-15 et 551-16 du Ceseda) prévoit les cas dans lesquels l'Ofii doit automatiquement refuser ou retirer les conditions matérielles d'accueil au demandeur, dans le respect de la l'article 20 de la directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 qui prévoit qu'un examen préalable de la situation particulière de la personne concernée doit être réalisé, notamment au regard de sa vulnérabilité.

Cette forme d'hospitalité est par ailleurs souvent pensée comme une solution transitoire vers l'accès à un logement autonome, pour lequel l'obtention d'un titre de séjour constitue un prérequis<sup>19</sup>.

### *Le statut administratif des personnes au regard du droit au séjour comme critère d'accueil ?*

Les personnes migrantes accueillies par les associations et collectifs d'hébergement citoyen, au sens retenu dans le cadre de cette étude, peuvent se trouver à différents stades de leur parcours administratif.

Certaines associations ont défini un critère d'accueil lié au statut de la personne : demandeurs d'asile ou bénéficiaires d'une protection internationale, ou, pour ce qui concerne la situation spécifique des personnes qui ont fui le conflit en Ukraine, bénéficiaires d'une protection temporaire. D'autres ont fait le choix d'accueillir les personnes de façon inconditionnelle au regard du droit au séjour, quel que soit leur statut administratif.

Ce choix revêt de nombreux enjeux : selon le statut administratif de la personne, les besoins, les droits et possibilités d'hébergement ou d'accès à un logement sont différents. Cela peut impacter les droits de la personne accueillie, sa capacité à entrer en relation avec les accueillants, à accéder à un autre type d'hébergement ou à un logement autonome, à se projeter au-delà de la période d'accueil, ou la durée de cet accueil...

Pour les associations qui accueillent des personnes en demande d'asile et des bénéficiaires d'une protection internationale, la situation administrative est en principe simple : le statut de la personne pendant la demande d'asile ou une fois qu'une protection internationale lui a été attribuée est strictement défini. Pourtant, les obstacles dans les relations avec l'administration et pour l'obtention de ses droits sont multiples avant qu'elle ne puisse enfin se stabiliser.

Pour les demandeurs d'asile, le principal enjeu est la suite qui sera donnée à leur demande de protection. Mais à cela peut s'ajouter le refus ou le retrait des conditions matérielles d'accueil par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (Ofii)<sup>20</sup>. Entre 2018 et 2024, la part des demandeurs d'asile qui touchait l'allocation pour demandeurs d'asile (ADA) est en effet passée de 99,3 % à 61,3 %<sup>21</sup>. Cette absence totale de ressources peut rejaiillir sur les associations d'hébergement citoyen qui n'ont pas les moyens d'offrir aux personnes de quoi se nourrir ou se déplacer.

---

<sup>19</sup> Sur ce point l'hébergement citoyen des personnes déplacées d'Ukraine constitue une exception dans la mesure où ces dernières bénéficiaient avec le statut de protection temporaire, d'un droit au travail et aux prestations sociales dès leur arrivée. Si ce statut demeure précaire, renouvelable tous les six mois jusqu'à mars 2027, l'accès à un titre de séjour ne constituait pas le principal frein à la sortie de l'hébergement citoyen.

<sup>20</sup> Voir les conditions de refus et de cessation des CMA prévues par les articles 551-15 et 551-16 du Ceseda.

<sup>21</sup> Forum réfugiés, « L'asile en France et en Europe, État des lieux 2025 », juin 2025.

Pour les bénéficiaires d'une protection internationale, les délais anormalement longs de délivrance d'un document d'état civil par l'Ofpra, les délais d'octroi d'un titre de séjour cumulés à des retards de délivrance des attestations de prolongation d'instruction (API) durant lesquels elles ne peuvent plus justifier de leur droit à séjourner en France et à y travailler, reportent d'autant la possibilité d'accéder à un logement autonome.

Pour les associations qui ont fait le choix de l'accueil inconditionnel au regard du droit au séjour sur le territoire, une part importante des problématiques rencontrées est liée à l'obtention d'un titre de séjour et aux droits qui en découlent. La complexité des démarches à effectuer, la durée de traitement des dossiers, les périodes de rupture de droits liées aux renouvellements trop tardifs des API, sont des difficultés qui impactent fortement le parcours des personnes.

*Le parcours administratif des personnes accueillies : un enjeu qui ne peut pas être ignoré*

Qu'il s'agisse d'un accueil chez l'habitant ou de la mise à disposition d'un logement indépendant, l'hébergement citoyen comporte une dimension importante d'interactions, de rencontres, entre résidents en France et personnes nouvellement arrivées sur le territoire et se trouvant dans une situation de précarité. Non hébergées dans les dispositifs d'hébergement institutionnels (Cada, CHRS,...), la plupart des personnes accueillies ne bénéficie pas d'un accompagnement social adapté. Elles se tournent donc souvent de façon spontanée vers les accueillants ou bénévoles concernant leur parcours administratif.

---

*La plupart des personnes accueillies ne bénéficie pas d'un accompagnement social adapté. Elles se tournent donc souvent de façon spontanée vers les accueillants ou bénévoles concernant leur parcours administratif.*

---

L'expérience a amené les associations qui organisent un hébergement citoyen chez l'habitant à développer des modes de fonctionnement qui puissent préserver les accueillants de l'accompagnement administratif des personnes accueillies afin de les solliciter uniquement sur un hébergement et éventuellement un accueil « convivial » ou « fraternel », selon les terminologies choisies, et de ne pas faire reposer sur leurs épaules une charge trop lourde. Cependant, du fait de la dimension fortement humaine de l'hébergement citoyen, la question du statut administratif des personnes accueillies ne peut pas être simplement laissée de côté. L'accès à un titre de séjour étant souvent la clé vers la possibilité pour les personnes d'accéder à leur propre logement, l'enjeu est par ailleurs important pour les

associations : de la durée d'accueil dépend l'entrée en hébergement citoyen d'autres personnes.

Des rôles de « référents », de « médiateurs », d'« accompagnateurs » ou de « personnes relais » bénévoles se sont ainsi progressivement développés au sein des associations pour assurer le suivi des situations administratives des personnes accueillies. Ces bénévoles peuvent avoir pour rôle soit de veiller à l'orientation des personnes vers les personnes ou structures compétentes pour les aider dans leurs démarches, soit de les accompagner directement dans la réalisation de ces démarches, selon les modèles retenus par les associations et les moyens humains disponibles.

L'hébergement citoyen, qui relève de la sphère du privé, ne peut donc pas faire abstraction des politiques décidées et mises en œuvre par la puissance publique, particulièrement en ce qui concerne le droit au séjour.

---

*L'hébergement citoyen, qui relève de la sphère du privé,  
ne peut donc pas faire abstraction des politiques décidées  
et mises en œuvre par la puissance publique,  
particulièrement en ce qui concerne le droit au séjour.*

---

## MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Cette étude a été réalisée dans le cadre de l'Observatoire de l'hébergement citoyen des personnes migrantes dans le Rhône<sup>22</sup>, animé par Synergie migrations. Ses contours ont été définis en réponse aux enjeux identifiés par les associations participant à cet observatoire.

Elle explore la manière dont les politiques migratoires et les pratiques administratives impactent les parcours des personnes migrantes accueillies en hébergement citoyen et analyse la façon dont les citoyens mobilisés autour de cet accueil gèrent ces processus bureaucratiques complexes. Elle explore également de quelle manière ces expériences affectent à leur tour les personnes engagées dans les initiatives d'hébergement citoyen.

Cette étude vise par ailleurs à mettre en lumière les ressentis des accueillis et des accueillants face aux obstacles administratifs auxquels ils se heurtent. Elle s'appuie pour cela sur des entretiens individuels et collectifs réalisés auprès de 29 bénévoles et de deux salariés de 16 associations<sup>23</sup> d'hébergement citoyen, huit personnes accueillies et une représentante d'institution. Ces entretiens se sont déroulés entre novembre 2024 et septembre 2025 sur le territoire de la métropole de Lyon.

Les témoignages recueillis concernent des pratiques mises en œuvre dans le département du Rhône. L'étude s'appuie cependant également sur une recherche documentaire relative aux politiques publiques migratoires et à leur mise en œuvre au niveau national. Elle reflète donc des enjeux qui dépassent largement le niveau local.

---

<sup>22</sup> Voir la présentation de l'Observatoire de l'hébergement citoyen dans le Rhône sur le site de Synergies migrations : [synergies-migrations.org](https://synergies-migrations.org).

<sup>23</sup> Dont Aclaam, Amilp, Arthur, Asseda, CUM, Famig, Fraternité Saint Irénée, J'accueille Rhône, JRS Welcome Lyon, L'Ouvre Porte, Terre d'Ancrages. Voir présentation en annexe.

# Un hébergement citoyen qui s'inscrit dans un contexte d'insécurité administrative des étrangers

## Des politiques migratoires de plus en plus restrictives

Le statut des personnes étrangères accueillies en hébergement citoyen relève des politiques migratoires et de leur mise en œuvre. De ce statut administratif dépendent les droits des personnes, et de ces droits dépendent grandement leur capacité à accéder à un emploi, à des ressources, à leur propre logement, et donc à quitter l'hébergement citoyen.

Entre 1980 et 2022, 29 lois sur l'immigration ont été adoptées<sup>24</sup>, aboutissant à la création progressive d'un cadre légal extrêmement complexe, multipliant les conditions d'accès au séjour régulier ainsi que les titres de séjours existants.

La loi du 17 juillet 1984, revenant sur la politique de fermeture engagée depuis 1974, a institué la carte de résident d'une durée de validité de 10 ans, visant notamment à garantir à ses détenteurs une certaine stabilité, et par là même à faciliter leur insertion<sup>25</sup>. À partir de 1993, les réformes successives ont multiplié les conditions préalables nécessaires pour pouvoir prétendre à l'octroi de ce titre de séjour, faisant progressivement de la carte de résident le « couronnement » d'une intégration réussie<sup>26</sup> et non plus un outil favorisant l'intégration. Parallèlement, la proportion des cartes de résidents délivrées, parmi l'ensemble des titres de séjour, a diminué<sup>27</sup> <sup>28</sup>.

La loi CIAI de janvier 2024 est venue encore renforcer cette tendance en ajoutant de nouvelles conditions d'accès à un titre de séjour, notamment un examen civique obligatoire et un test de langue<sup>29</sup>, non seulement pour l'obtention d'une carte de résident de 10 ans mais également pour les titres pluriannuels<sup>30</sup>.

À cette accumulation de critères d'intégration préalables à l'octroi d'un titre de séjour, s'ajoute par ailleurs un large pouvoir discrétionnaire des préfets.

<sup>24</sup> « Politique et immigration : 1980-2022 lois sur l'immigration, le mille-feuille législatif. » Site Internet du Palais de la Porte dorée [histoire-immigration.fr](https://histoire-immigration.fr).

<sup>25</sup> « Heurs et malheurs de la carte de résident », Danièle Lochak, dans Gisti, *Penser l'immigration autrement. Précarisation du séjour, détérioration des droits*, février 2016.

<sup>26</sup> « Les droits fondamentaux des étrangers en France », *Le Défenseur des droits*, mai 2016.

<sup>27</sup> « La lente dégradation du statut des étrangers. La preuve par les chiffres », Antoine Math et Alexis Spire dans Gisti *Penser l'immigration autrement. Précarisation du séjour, détérioration des droits*, février 2016.

<sup>28</sup> Selon les statistiques du ministère de l'Intérieur, fin 2025, 45% des personnes séjournant en France avec un titre valide ou un document provisoire de séjour était détentrices d'une carte de résident.

<sup>29</sup> Les dispositions de la loi CIAI sur ce point sont entrées en vigueur en janvier 2026.

<sup>30</sup> Sur la précarisation des personnes étrangères voir « À la merci d'un papier. Quand l'État français fabrique la précarité des travailleurs étrangers », Amnesty international, octobre 2025.

La loi CIAI prévoit, dans le cadre d'une expérimentation qui se terminera fin 2026, la possibilité pour des travailleurs sans titre de séjour exerçant un métier en tension de se voir délivrer une carte de séjour "travailleur temporaire" ou "salarié" s'ils justifient avoir travaillé au moins 12 mois (consécutifs ou non) au cours des 24 derniers mois, résidé depuis trois ans en France et s'ils démontrent leur « intégration » (notamment la pratique du français). Mais, à l'issue des longs débats parlementaires qui ont précédé l'adoption de cette loi, la délivrance de ces titres de séjour n'est pas de plein droit et reste à la discrétion du préfet<sup>31</sup>.

Les possibilités de régularisation pour les personnes séjournant de façon irrégulière en France sont globalement très limitées. La Circulaire dite « Valls » du 28 novembre 2012 permettait l'admission exceptionnelle au séjour d'environ 30 000 à 35 000 personnes par an. La circulaire du ministre de l'Intérieur du 23 janvier 2025 présentant les orientations générales relatives à l'admission exceptionnelle au séjour est venue restreindre ces possibilités de régularisation, imposant notamment une durée de présence sur le territoire français de sept ans au lieu de cinq, et demandant aux préfets de privilégier le droit commun<sup>32</sup>. La baisse du nombre d'admissions exceptionnelles au séjour déjà entamée en 2024, se confirme, passant de 34 706 titres délivrés cette année-là, à 28 610 en 2025 selon les estimations du ministère de l'Intérieur<sup>33</sup>.

À ce cadre légal et réglementaire de plus en plus restrictif, s'ajoutent des difficultés administratives importantes dans le traitement des demandes, qui impactent l'accès des personnes étrangères à un titre de séjour.

## Des pratiques administratives qui entravent l'accès aux droits et à l'autonomie des personnes migrantes

### *Des difficultés d'accès aux préfectures pointées de longue date...*

Les difficultés d'accès aux services des préfectures en matière de demande de titre de séjour ne sont pas récentes, même si leur nature a évolué. Un rapport inter-associatif<sup>34</sup> alertait en 2021 sur « *les difficultés récurrentes d'accès aux droits rencontrées [depuis plusieurs années] par les personnes étrangères, quel que soit leur statut administratif* ». Le manque de moyens affectés aux services en charge du traitement des demandes de titres de séjour, ainsi qu'une proportion élevée d'agents non titulaires à ces postes,

<sup>31</sup> 1°655 titres de séjours «°métiers en tension°» ont été délivrés en 2025. Voir [franceinfo](https://franceinfo.fr), 15 avril 2026.

<sup>32</sup> Circulaire du 23 janvier 2025, disponible sur [Légifrance](https://www.legifrance.gouv.fr).

<sup>33</sup> Les statistiques annuelles relatives aux titres de séjour délivrés en France sont disponibles sur le site du ministère de l'Intérieur <https://www.immigration.interieur.gouv.fr>.

<sup>34</sup> « Accès aux droits des personnes étrangères : recensement inter-associatif des difficultés rencontrées par les personnes étrangères dans leur accès aux droits (droit au séjour, droits sociaux) ». Aurore, la Cimade, Coallia, FAS, Forum réfugiés-Cosi, France terre d'asile, groupe SOS solidarités, Samu social de Paris, Secours catholique Caritas-France, octobre 2021.

sur des contrats de courte durée, était identifié comme l'une des causes de ces difficultés dans un rapport parlementaire<sup>35</sup> de 2022.

*... aggravées par la généralisation de la numérisation des services*

La mise en place de l'Administration numérique pour les étrangers en France (ANEF) est venue ajouter une nouvelle couche de complexité et de dysfonctionnements. Elle s'inscrit dans le cadre d'un passage à la dématérialisation des démarches administratives en France dont l'un des objectifs affichés était de permettre un meilleur accès aux services des étrangers en préfecture après leur arrêt total lors de la crise sanitaire du Covid 19 et de faciliter l'accès à la prise de rendez-vous des étrangers en préfecture alors que des défaillances majeures étaient pointées<sup>36</sup>.

Les problèmes constatés depuis la mise en œuvre de l'ANEF sont multiples et perdurent depuis plusieurs années. Suite à un recours porté par des associations membres de la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), le Conseil d'État<sup>37</sup>, dans sa décision du 3 juin 2022, tout en confirmant la possibilité pour l'administration de rendre obligatoire l'ANEF, a imposé à celle-ci de prendre des dispositions pour garantir l'accès effectif des droits par les usagers<sup>38</sup>.

Malgré ces premiers constats et les mesures prises pour apporter une réponse aux personnes rencontrant des difficultés dans l'utilisation de l'ANEF, les mêmes problématiques de délais de traitement, de blocages, ou de bugs informatiques, demeurent. Le Défenseur des droits, dans un rapport sur l'administration numérique des étrangers en France<sup>39</sup> indiquait en décembre 2024 que « *La dématérialisation des guichets préfectoraux dédiés, effectuée à marche forcée et moindres moyens, via notamment le déploiement de la plateforme Administration numérique pour les étrangers en France (ANEF), affectée par de nombreux dysfonctionnements structurels, a largement contribué à éloigner les étrangers de ce service public* » et qualifiait de « *massives* » les atteintes aux droits qui y sont liées.

Ces difficultés d'accès aux droits pour les personnes étrangères s'inscrivent dans un contexte plus large d'accès aux services publics en France. Dans son enquête sur l'accès aux droits publiée en octobre 2025<sup>40</sup>, le Défenseur des droits indiquait ainsi que 42 % des usagers de l'administration avaient rencontré des difficultés avec les services publics au cours des cinq

---

<sup>35</sup> Rapport d'information au Sénat n° 626 au nom de la commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du Règlement et d'administration générale sur la question migratoire, M. François-Noël Buffet, 10 mai 2022.

<sup>36</sup> *Op.cit.*

<sup>37</sup> Décision du CE du 3 juin 2022. Disponible sur [www.conseil-etat.fr](http://www.conseil-etat.fr).

<sup>38</sup>FAS, « Accès aux droits entravés, insertion empêchée », octobre 2024. Disponible sur [federationsolidarite.org](http://federationsolidarite.org).

<sup>39</sup> Défenseur des droits, « L'Administration numérique pour les étrangers en France (ANEF) : une dématérialisation à l'origine d'atteintes massives aux droits des usagers. », décembre 2024.

<sup>40</sup> Défenseur des droits, « Enquête sur l'accès aux droits, deuxième édition. Relations des usagers avec les services publics : quelles difficultés d'accès aux droits ? », octobre 2025.

dernières années. Les personnes étrangères sont cependant les usagers les plus durement mis à l'épreuve par la dématérialisation des procédures administratives<sup>41</sup>, qui les expose au risque de perdre le bénéfice de leur droit au séjour entraînant d'autres ruptures de droits.

Les multiples dysfonctionnements de l'ANEF et les nombreuses situations de rupture de droits qui en découlent ont été pointés par la FAS dans le cadre d'une enquête<sup>42</sup> réalisée auprès de ses membres. En mars 2025, la FAS et neuf autres associations ont engagé un recours devant le Conseil d'État pour dénoncer la « *carence fautive de l'État* » dans l'administration numérique des étrangers en France<sup>43</sup> « *entravant l'accès des personnes étrangères à leurs droits (logement, santé, prestations sociales...) mais aussi au marché du travail* ». Ces associations soulignent que « *cette plateforme est devenue un outil à fabriquer de la précarité* ».

### **L'hébergement citoyen directement impacté par les incertitudes liées à la délivrance des titres de séjour et les ruptures de droits**

Les difficultés d'accès à un titre de séjour, qu'elles relèvent de la politique migratoire ou des pratiques de l'administration, contribuent à la précarité à laquelle sont confrontées les personnes migrantes.

---

*Les difficultés d'accès à un titre de séjour, qu'elles relèvent de la politique migratoire ou des pratiques de l'administration, contribuent à la précarité à laquelle sont confrontées les personnes migrantes.*

---

L'enquête Elipa 2, réalisée par le Département des statistiques, des études et de la documentation du ministère de l'Intérieur<sup>44</sup> indique ainsi qu'en 2018, la durée de séjour en France avant l'obtention d'un premier titre d'au moins un an était en moyenne de 4 ans et 6 mois, avec des écarts importants entre personnes bénéficiaires d'une protection internationale - auxquelles sont remis de plein droit des titres de séjour de quatre ans pour les bénéficiaires d'une protection subsidiaire et de 10 ans pour les réfugiés statutaires, une fois la demande d'asile acceptée - et personnes détentrices d'un droit au séjour sur un autre fondement. 41 % des personnes qui

---

<sup>41</sup> Défenseur des droits, « L'administration numérique pour les étrangers en France (ANEF) : une dématérialisation à l'origine d'atteintes massives aux droits des usagers. », décembre 2024.

<sup>42</sup> *Op.cit.*

<sup>43</sup> Le recours a été déposé par la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), Aurore, Coallia, Emmaüs Solidarité, Forum Réfugiés, France terre d'asile, JRS France (Jesuit Refugee Service), Cimade, Groupe SOS, Secours Catholique – Caritas France. Voir le communiqué de presse du 8 avril 2025 disponible sur le site [federationsolidarite.org](https://federationsolidarite.org).

<sup>44</sup> Département des statistiques des études et de la documentation, ministère de l'Intérieur et des Outre-mer. « Les premières années en France des immigrés. L'essentiel de l'enquête longitudinale sur l'intégration des primo-arrivants. Elipa 2 » - 2023-2024.

avaient obtenu un premier titre de séjour cette année-là ne possédaient pas de document les autorisant à séjourner en France avant d'entamer les démarches ayant abouti à l'octroi de ce titre. Ces données montrent les difficultés à obtenir un titre de séjour, qui laissent les personnes concernées dans de très longues périodes de précarité.

C'est sur ces périodes qu'intervient l'hébergement citoyen, dans une phase de transition, et dans un contexte de manque de places d'hébergement.

S'il n'existe pas de statistiques plus récentes concernant l'accès à un premier titre de séjour, il est plus que probable, compte tenu des constats indiqués ci-dessus, que ces délais se soient encore allongés depuis 2018. C'est également le sentiment exprimé par plusieurs bénévoles d'associations d'hébergement citoyen qui estiment non seulement que la durée d'accueil des personnes, dans l'attente de l'obtention d'un titre de séjour, est de plus en plus longue, mais que l'issue des demandes de titre de séjour devient plus incertaine. Cela peut affecter l'engagement des bénévoles, qui s'épuisent parfois sans voir de solutions apparaître. L'une des associations rencontrées a ainsi indiqué avoir pris un temps de réflexion, avec le soutien d'une psychologue, avant de s'engager à accueillir une nouvelle famille, ce alors même qu'elle disposait d'un logement disponible.

Les difficultés évoquées par les personnes accueillies et les membres des associations d'hébergement citoyen interrogés dans le cadre de cette étude sont pour partie identiques à celles remontées par les travailleurs sociaux dans l'enquête de la FAS<sup>45</sup> au niveau national pour ce qui concerne l'ANEF. Notons cependant que la numérisation a également des avantages aux yeux de certaines personnes concernées interrogées. Trois d'entre elles ont indiqué que la numérisation des procédures ne constituait pas en elle-même un problème. Cela leur évite un déplacement en préfecture, une file d'attente très longue, ce qui peut être très pratique pour des personnes qui travaillent. Ces personnes étaient francophones et avaient soit un niveau d'étude élevé, soit une très bonne capacité à utiliser les outils numériques. Elles ont cependant indiqué réaliser les démarches pour d'autres personnes qui auraient eu beaucoup de difficultés à les faire seules, ou exprimé que ces démarches constituaient une difficulté pour des personnes non francophones et/ou non habituée aux outils numériques. Les problématiques rencontrées concernent par ailleurs souvent le renouvellement des attestations de prolongation d'instruction (API), dans l'attente de l'émission du titre de séjour, plutôt que le dépôt de la demande initiale.

Aux délais d'octroi des titres de séjour s'ajoutent en effet d'importantes difficultés de délivrance et de renouvellement des API, en principe remises aux personnes afin qu'elles puissent justifier de la légalité de leur présence

---

<sup>45</sup> *Op.cit.*

en France dans l'attente de la décision de l'administration ou de l'émission du titre de séjour. Ces retards, souvent imputables à la numérisation du service des droits des étrangers, entraînent d'importantes conséquences sur l'accès aux droits sociaux, à la santé, à la formation, à l'emploi et au logement des personnes concernées.

*« On a fait une demande de renouvellement d'un titre de séjour enfant malade. Il n'y a pas eu de réponse... Tous les soins portés à cet enfant ont été interrompus. C'était un risque vital pour l'enfant. [...] Toutes les aides, les établissements, etc., ça s'est arrêté au mois d'août, puisqu'ils n'avaient plus l'autorisation de séjour. Et donc le combat du jour pour nous, c'est [...] qu'ils acceptent de redonner les aides pendant les six mois où ils n'avaient plus rien. »*

**M. W., bénévole**

*« N. a une protection subsidiaire, L. est réfugié : ils ont eu un récépissé de six mois marqué « réfugié » qui doit être renouvelé tous les trois mois, mais ce n'est jamais fait à temps. À chaque fois tout s'arrête : la CAF, l'emploi. L'attente de renvoi des papiers pour la protection subsidiaire a pris plus de deux ans. L. a perdu son emploi car il n'avait plus de papiers. Les patrons le savent qu'ils sont réfugiés [...]. L. devait être surveillant dans un collège public et cela lui a été refusé même s'il est réfugié, car il n'avait pas de récépissé... il a perdu son RSA, il n'avait plus rien. [...] Et quand il y a des enfants, ça veut dire plus de CAF : pour que ça se remette en place il faut deux à trois mois. »*

**M. B., bénévole**

La suite du parcours peut également s'avérer complexe pour les personnes qui souhaitent demander la nationalité française ou faire venir leur famille dans le cadre de la réunification familiale.

#### SITUATION DE MME S., ANCIENNE ACCUEILLIE ET BÉNÉVOLE

Mme S. est arrivée en France avec sa famille il y a 12 ans, alors qu'elle était mineure. Elle a entamé une procédure de demande de naturalisation en 2024. Une année après avoir effectué cette démarche, Mme S. a reçu un message indiquant qu'une pièce manquait à son dossier. Cette pièce nécessitait d'effectuer une démarche dans son pays d'origine. Bien qu'elle ait fait cette demande au plus vite, cela a pris plusieurs semaines. Après avoir envoyé la pièce complémentaire, elle a reçu un message de la préfecture indiquant que le délai de dépôt était dépassé et que sa demande avait été clôturée. Elle doit recommencer la procédure depuis le début. En attendant, elle ne peut pas être titularisée à son poste dans un établissement public.

### SITUATION DE M. M., ACCUEILLI

M. M. est a été accueilli en hébergement citoyen pendant sa demande d'asile. Reconnu bénéficiaire de la protection internationale en mai 2022 par la CNDA, il a été accompagné par [une association d'hébergement citoyen] et a pu obtenir un studio en résidence Adoma dès septembre. Il a reçu ses documents d'état civil en août 2023, qu'il a transmis immédiatement à la préfecture pour entamer une procédure de réunification familiale. Son épouse et ses deux enfants sont arrivés en France en décembre 2023. M. M. est parvenu à avoir un agent de la préfecture au téléphone qui lui a expliqué les démarches à effectuer pour que son épouse obtienne un titre de séjour. Quelques jours plus tard une « attestation de dépôt de demande de titre de séjour » était délivrée à Mme M., sans autre précision. Les démarches de Mme M. ont été bloquées du fait de l'absence du titre de séjour de son époux et la famille n'a pas pu initier de demande de logement social. M. M. a finalement reçu son titre de séjour le 17 septembre 2024, deux ans et demi après la reconnaissance de son statut. Le lendemain, la préfecture lui a demandé de fournir à nouveau tous les documents permettant de traiter la demande de son épouse qui a reçu une « attestation favorable » le 4 octobre suivant.

## Des situations kafkaïennes, sources d'incompréhension et de souffrances psychologiques

Pour les personnes accueillies comme pour les membres des associations, les parcours administratifs sont incompréhensibles à de nombreux niveaux, qu'il s'agisse des procédures applicables, des droits des personnes concernées, des délais de traitement des dossiers, voire des réponses fournies par l'administration.

### Un accès difficile à l'information sur des procédures en constante évolution

La complexité du droit des étrangers ne fait qu'augmenter au fil des années, et il peut être difficile d'en maîtriser tous les ressorts. Cela dépasse le cadre de la loi : il s'agit également de comprendre le fonctionnement des préfectures, qui lui-même évolue régulièrement. Si les associations partenaires de l'État sont généralement bien informées de ces changements de pratiques, ce n'est pas toujours le cas des bénévoles de l'hébergement citoyen et des personnes concernées.

*« La difficulté c'est que ça bouge très vite. Les lois, les façons de faire, même à la préfecture ça bouge. Donc c'est difficile de s'adapter ».*

**Mme. N, bénévole**

Plusieurs personnes accueillies en hébergement citoyen rencontrées dans le cadre de cette étude ont fait part de leurs difficultés à accéder à la bonne information et ont indiqué avoir sollicité toutes les personnes qu'elles pouvaient trouver afin d'être certaines des démarches à effectuer. Cela ne concerne pas seulement la question des titres de séjours, mais également plus largement les démarches administratives, une fois les papiers obtenus. Souvent, pour ces personnes qui ne sont pas hébergées dans des dispositifs d'hébergement publics (CADA, CHRS...) dans lesquels elles auraient été accompagnées par un travailleur social, c'est l'association d'hébergement citoyen qui est le premier, voire le seul, interlocuteur pour ces questions.

*« Par rapport aux démarches administratives [...] on a beaucoup d'informations, mais on ne sait pas vers qui se diriger, comment faire. En fait, il manque des suivis dans cette partie-là [...]. Des fois, peut-être qu'on ne parle pas la langue. S'il n'y a pas d'association, si tu ne croises pas des gens bienveillants qui veulent bien t'aider [...] on ne sait pas quoi faire. Peut-être que si je n'avais pas [l'association d'hébergement citoyen] que je connaissais, je n'aurais pas su comment faire pour télécharger mon*

*récapitulé. Je ne savais pas que pour s'inscrire à Pôle emploi, il faut prendre un rendez-vous...»*

**Mme I., accueillie**

Toutes les personnes accueillies n'ont cependant pas les mêmes besoins en termes d'accompagnement : trois personnes ont ainsi expliqué avoir effectué l'essentiel de leurs démarches en autonomie, en cherchant sur internet ou auprès de différents interlocuteurs. La numérisation des démarches pour le dépôt de la première demande semble faciliter les choses pour des personnes qui ont un certain niveau d'études et maîtrisent le français. Mais même pour elles, les problèmes viennent après, avec les retards de renouvellement, les délais allongés, l'absence d'information et d'interlocuteur et, pour les personnes en attente de réponse à une demande de régularisation, l'incertitude quant à l'issue de leur demande.

Le niveau de connaissance des bénévoles sur le cadre juridique applicable aux personnes qu'ils et elles accueillent et sur les pratiques préfectorales semble très variable d'une association à l'autre, et souvent d'une personne à l'autre au sein des associations, en fonction de leur expérience. Toutes ne bénéficient par ailleurs pas des mêmes ressources internes.

À titre d'exemples, les antennes locales du programme Welcome de JRS France bénéficient de l'appui d'une équipe salariée au niveau national. Au sein de l'Aclaam, basée à Lyon, une juriste salariée apporte son expertise aux membres du réseau de l'association. L'importance de ce type d'appui a été souligné à de multiples reprises dans le cadre de cette étude. L'Ouvre Porte, à Lyon, a développé une autre approche, qui consiste à n'accueillir que des personnes déjà accompagnées par une autre association, celle-ci s'engageant à effectuer ce suivi. Mais, face à une augmentation des orientations par des collectifs citoyens qui ne sont eux-mêmes pas toujours en mesure de réaliser ce suivi, L'Ouvre Porte développe de nouveaux partenariats à même de prendre le relai de l'accompagnement des personnes dans leur parcours administratif. D'autres associations mettent en place un partenariat avec des associations professionnalisées afin qu'un travailleur social effectue le suivi des dossiers, sous forme de prestations. L'antenne de J'accueille dans le Rhône avait développé un partenariat avec Forum réfugiés qui assurait l'accompagnement des réfugiés accueillis, mais cette collaboration a pris fin avec l'arrivée du programme AGIR. L'association a alors décidé de faire appel à une travailleuse sociale indépendante pour assurer ce suivi.

Certains bénévoles ont par ailleurs développé une expertise remarquable, soit grâce à des formations proposées par des associations (en interne ou non), soit en apprenant au contact des autres acteurs associatifs et des avocats, avec une réelle capacité d'auto-formation. Plusieurs associations lyonnaises (associations d'hébergement citoyen mais plus largement associations intervenant aux côtés des personnes étrangères) ont initié des

démarches permettant de mettre en commun leur compréhension des pratiques préfectorales afin d'éviter des blocages : groupes de travail, compilation des problématiques rencontrées et des solutions qui ont fonctionné. Cela concerne cependant peu d'acteurs de l'hébergement citoyen : seuls ceux qui disposent de suffisamment de ressources humaines peuvent participer à ce type de travail en réseau, qui prend un temps important.

*« On essaie d'être au courant de ce qui change. Après, il y a beaucoup de choses qui changent tout le temps. C'est compliqué. C'est ce qu'on dit aussi aux accueillants qui veulent aider : « vous savez, c'est compliqué ». [...] Même si on n'est pas actifs précisément sur tel ou tel domaine, on reste informés. En tout cas, moi, c'est ma position pour comprendre un petit peu ce qu'il se passe pour telle ou telle personne. Il y a d'autres bénévoles qui disent, non, non, moi, je ne veux même pas savoir comment ça marche. [...] C'est un métier et ce n'est pas le mien. »*

**Mme I., bénévole**

Il n'est cependant pas nécessaire que chacune des personnes mobilisées autour de l'hébergement citoyen aie une parfaite connaissance des règles applicables. La structuration progressive des associations évoquée plus haut, en définissant les rôles de chacun, et en confiant le suivi ou l'orientation des personnes dans leurs démarches administratives à des référents spécialisés, a également facilité le développement de compétences internes.

*« Je trouve que la chance qu'il y a eu dans le fonctionnement de l'association [...] c'est qu'en fait, au début, on ne savait pas trop justement où on allait aller. On a commencé très vite à mettre en place des groupes de compétences, c'est-à-dire des gens qui avaient des compétences administratives. Au début, ça nous a vraiment aidé, ça, en fait. »*

**M. J., bénévole**

*« Le message aux hébergeurs et aux coordinateurs, c'est de ne pas fouiller le terrain administratif. C'est la personne relai qui a pour mission d'essayer d'aider et de faire remonter les problèmes à la branche accompagnement. »*

**M. S., bénévole**

Les changements de pratiques sont néanmoins difficiles à suivre pour les associations d'hébergement citoyen qui n'ont pas de relai auprès de la préfecture et ne sont pas dans les circuits classiques des acteurs intervenant dans l'accompagnement des étrangers. Les modifications de procédures de dépôts dont ils n'ont pas connaissance et qui, selon plusieurs interlocuteurs dont une déléguée défenseur des droits, ne sont pas

affichées sur le site internet de la préfecture, ont pour conséquences des délais supplémentaires qui peuvent entraîner des ruptures de droits.

*«[...] J'ai passé beaucoup, beaucoup de temps sur les sites Internet. Maintenant, je pense qu'ils fonctionnent mieux aussi, parce qu'il y a eu des périodes où je croyais que c'est moi qui ne fonctionnais pas bien [...]. Quand on y passe des heures et que non, encore une fois, ça ne marche pas, on croit, enfin, moi je croyais que c'était moi le problème.»*

**Mme C., bénévole**

*« Cette famille, ils ont eu assez rapidement des autorisations de séjour pour enfant malade, [...] en août 2023[...]. L'autorisation a été renouvelée automatiquement sans aucun problème [...] fin janvier 2024. Ce genre d'autorisation de séjour [est] renouvelable tous les six mois. Donc, on a fait strictement ce qu'il fallait faire, en juillet. [...]. Et puis pas de réponse. [...] Vous imaginez le stress. Et on s'est battu. On a envoyé des dossiers avec recommandés. On a juste reçu un accusé de réception... Jusqu'à ce qu'on apprenne par le réseau associatif (heureusement qu'il existe !) que tous les dossiers qui avaient été faits sur papier depuis le début de l'année était nuls et non venus. Et qu'il fallait refaire les dossiers en ligne [...].*

**M. M., bénévole**

## **La coexistence de différentes procédures, selon les démarches et selon les préfectures**

Début 2026, l'ANEF n'avait pas encore été généralisée à l'ensemble des demandes de titres de séjour. Ainsi, si les demandes de titres de séjour relevant de l'ANEF sont précisées par arrêtés, les autres démarches relevant du droit des étrangers peuvent être réalisées, selon les préfectures, soit en ligne sur le site [www.demarche.numérique.gouv.fr](http://www.demarche.numérique.gouv.fr), soit par voie postale, soit sur rendez-vous, les demandes de rendez-vous se faisant souvent elles-mêmes en ligne. Les pratiques ne sont donc pas uniformisées sur le territoire national, et chaque préfecture réalise sa propre communication sur les démarches à effectuer. Pour les personnes migrantes qui cherchent à savoir comment elles doivent procéder auprès de toutes les personnes qu'elles rencontrent, cela peut être source d'incompréhension.

*« Les personnes doivent comprendre que les territoires ne sont pas gérés de la même façon. [...] J'aime souvent dire : il y a la loi et l'application de la loi. L'application de la loi, elle est différente [...]. Ça, je peux vous le dire de façon sincère, parce que, pas loin à côté, on n'a pas la même procédure. [...] Par exemple, pour les bénéficiaires d'une protection internationale, tous les dossiers étaient traités en trois mois. [...] Contrairement à celui du Rhône où il y a [...] une note qui précise très bien que, pour la fabrication ou encore la finalisation d'un titre de séjour*

*pour un bénéficiaire d'une protection internationale, il est [nécessaire]  
d'avoir l'acte de naissance venu de l'Ofpra<sup>46</sup>. »*

**M. F., accueilli**

Pour le retrait de titre de séjour, dans le Rhône, les personnes doivent prendre rendez-vous à la préfecture. La démarche se fait en ligne. Les personnes interrogées dans le cadre de cette étude ont indiqué que la préfecture du Rhône affichait sur son site internet les dates et heures auxquelles de nouveaux créneaux de rendez-vous seraient publiés : les personnes doivent se connecter sur le site Internet de la préfecture à ce moment-là pour réserver un rendez-vous. Les créneaux étant rares et peu nombreux, les personnes doivent souvent attendre que la préfecture publie de nouveaux créneaux avant d'arriver à prendre un rendez-vous, ce qui retarde d'autant le moment du retrait de leur titre de séjour.

*« J'étais informée que je devais aller retirer mon titre [...] C'était à 10h00 que ça ouvrait les rendez-vous. 10h01, tu n'as plus de rendez-vous. Tu cliques, tu commences à écrire... Après, on te dit que cet horaire n'est plus disponible.[...] Et j'ai réussi à avoir un rendez-vous peut-être deux mois après. C'est dur à trouver des rendez-vous sur la préfecture. Tu as des horaires et tout disponibles. Mais quand tu cliques, c'est plus du sport ! Moi, j'ai mis des alertes pour prendre rendez-vous à la préfecture, des rappels, parce qu'ici, si j'ai raté, j'ai raté. Mais pour une personne qui ne connaît pas la technologie... Et quand c'est fermé, ils donnent la prochaine date une semaine ou deux semaines après. [...] »*

**Mme I., accueillie**

### **Les droits attachés aux documents temporaires peu clairs et méconnus des interlocuteurs des personnes concernées**

Pour les bénéficiaires d'une protection internationale, à ces difficultés s'ajoutent des délais anormalement longs d'établissement de leur état civil par l'Ofpra, préalable nécessaire à la délivrance de leur titre de séjour<sup>47</sup> qu'ils obtiendront pourtant de plein droit. Prenant en compte cette situation, le ministère de l'Intérieur a prolongé la durée de validité des API de trois mois supplémentaires pour les bénéficiaires d'une protection internationale<sup>48</sup>. Cela n'étant cependant pas inscrit sur les API délivrées, l'information est peu connue des personnes concernées, et la mesure semble produire peu d'effets pratiques. Plusieurs personnes interrogées ont

<sup>46</sup> Dans une réponse à une question écrite présentée à l'Assemblée nationale concernant la délivrance de documents d'état civil par l'Ofpra, le gouvernement indiquait le 3 juin 2025 un délai moyen de 10,4 mois en 2024, en diminution par rapport à 2023 et précisait que le ministère de l'Intérieur avait décidé d'autoriser les préfectures à délivrer les titres de séjour sans attendre la reconstitution de l'état civil par l'Ofpra. Disponible sur [assemblee-nationale.fr](https://www.assemblee-nationale.fr). À noter que cette mesure n'était pas en vigueur dans la préfecture du Rhône au moment où les entretiens ont été réalisés pour cette étude. Plusieurs personnes interviewées ont cependant mentionné sa mise en œuvre dans d'autres préfectures.

<sup>47</sup> *Ibidem.*

<sup>48</sup> *Op.cit.*

indiqué avoir dû solliciter à plusieurs reprises la préfecture ou Forum réfugiés afin qu'ils produisent un document attestant du fait qu'elles avaient le droit de séjourner et de travailler en France même au-delà de la durée de validité indiquée sur leur API et qu'un titre de séjour leur serait remis de plein droit.

Bien que l'API remise en attente du titre de séjour autorise les bénéficiaires d'une protection internationale à travailler, ce document est peu rassurant pour les employeurs. Plusieurs personnes ont évoqué la difficulté à trouver un emploi en contrat à durée indéterminée alors qu'elles ne disposaient que d'un document provisoire. De même, s'agissant des demandes de logement social, si un récépissé de demande de titre de séjour est en principe suffisant pour l'attribution d'un logement social pour des personnes ayant obtenu le statut de réfugié et pour leur conjoint<sup>49</sup>, plusieurs personnes ont indiqué que leur dossier n'avait pas pu être présenté en commission d'attribution des logements tant que le titre de séjour ne leur avait pas été délivré.

*« Sans la carte [...] on trouve très difficilement du travail. Moi, je me suis battue avec un employeur avec l'attestation [de prolongation d'instruction]. Je lui ai montré les textes de loi [...]. Elle m'a dit : « mon service juridique, etc. ». C'était une directrice d'hôtel, pour faire du ménage ou du gardiennage de nuit. Impossible de décrocher l'emploi alors qu'il avait... On avait tous les arguments. Le droit au travail, il est dès lors qu'on obtient le statut... Là, pour le coup, c'est vraiment un blocage impressionnant. [...] Tous ceux qui ont eu le statut de réfugié, ils passent tous par la même chose ».*

**Mme B., bénévole**

## **Une absence de communication sur les demandes en cours de traitement**

Au-delà de la difficulté à maîtriser les procédures à effectuer et de la méconnaissance des droits attachés à chaque statut, l'absence de communication sur l'avancée du traitement des demandes en cours d'instruction constitue une très grande source de stress, pour les personnes accueillies d'abord, mais également pour les acteurs de l'hébergement citoyen.

En effet, après dépôt d'une demande, aucune information n'est donnée sur le délai dans lequel cette dernière sera traitée. Pour les personnes concernées, cette absence totale d'information, qui dure souvent plusieurs mois, est une importante source d'inquiétude. Elles s'interrogent sur la validité de la démarche qu'elles ont entreprise, se demandent si leur dossier

---

<sup>49</sup>Arrêté du 20 avril 2022 fixant la liste des titres de séjour prévue au 1° de l'article R. 441-1 du code de la construction et de l'habitation

a été perdu... Elles essaient de se faire une idée à partir des expériences d'autres personnes qui ont vécu le même parcours ou auprès d'autres acteurs. Lorsque les bénévoles qui les accueillent et les accompagnent, leurs partenaires ou leur avocat le cas échéant, leur disent qu'il n'y a rien d'autre à faire que d'attendre, sans plus de perspective, cela leur est complètement incompréhensible. Que l'issue de la demande soit négative ou positive, il n'y a aucune de transparence sur l'avancée du dossier.

*« Il faudrait qu'ils donnent cette information à toutes ces personnes, [expliquer] que les dossiers ne sont pas gérés [...] de la même façon que chez d'autres. [...] Il y a des allongements, des durées qui ne sont pas similaires à d'autres. C'est pas parce que X ou Y a eu sa réponse en deux mois ou en deux jours que toi tu vas avoir ta réponse aussi en deux ou trois jours.[...] Même dans les milieux associatifs, il y a des informations qu'ils ne reçoivent pas... [...] Tant qu'il n'y a pas la bonne information, de fluidité d'informations, c'est bien difficile, bien difficile. C'est bien normal que les uns et les autres se fassent des idées ... »*

**M. F., accueilli**

#### SITUATION DE M. R., ACCUEILLI

M. R est bénéficiaire d'une protection internationale. Dans l'attente de la délivrance de son titre de séjour, après son récépissé, des API de six mois lui sont délivrées, dont il doit demander le renouvellement environ un mois avant échéance. Il est accueilli par une association d'hébergement citoyen, dans une famille. En septembre 2023, il effectue sa demande de renouvellement d'API dans les délais demandés. Mais il ne reçoit pas l'API attendue. Suivi par une assistante sociale, cette dernière essaie d'obtenir des informations sur son dossier auprès de la préfecture à l'occasion de rendez-vous sur d'autres dossiers, mais sans réponse. M. R. parvient à obtenir un rendez-vous au guichet de la préfecture où son interlocuteur l'informe que son titre sera délivré dans un délai de trois semaines environ, mais ne lui remet aucun document. Le délai passe sans qu'il ne reçoive son titre. Auto-entrepreneur, il souhaite trouver un emploi en CDI pour augmenter ses chances d'obtenir un logement social. Mais sans document, aucun employeur n'accepte de l'embaucher. Et malgré ses revenus, il ne peut pas obtenir de logement. La situation finit par se débloquer en juillet 2024 alors que l'association commençait à entamer des démarches avec un avocat. Lorsqu'il retire sa carte de séjour à la préfecture, il constate que la date de délivrance indiquée est septembre 2023. Aucune explication ne lui a été donnée. Pendant cette période, l'association a continué à l'héberger.

## Des situations aggravées par l'absence d'interlocuteur

Avec la dématérialisation, l'accès au guichet de la préfecture est devenu quasiment impossible, à part pour venir retirer un titre de séjour émis.

La création du centre de contact citoyen (CCC) et du point d'accès numérique (PAN) dont l'objectif est de garantir un accès effectif au service public des étrangers et d'orienter les personnes vers une solution de substitution - dont un accès physique au guichet de la préfecture - ne suffit pas à répondre aux difficultés rencontrées par les personnes dans leur démarche de demande de titre de séjour. Méconnus des travailleurs sociaux, ces dispositifs le sont encore plus des personnes concernées et des bénévoles<sup>50</sup>. Ils n'ont par ailleurs pas vocation à informer les personnes sur l'avancée de leur dossier.

En l'absence d'information sur les délais de traitement et du fait des ruptures de droits qu'elles induisent, les personnes concernées et associations qui les accueillent et les accompagnent peuvent légitimement s'inquiéter de savoir à quel moment la situation pourra être réglée. Il est cependant impossible pour elles d'obtenir un rendez-vous en préfecture ou de parler à un agent au téléphone pour poser des questions sur l'avancée de leur dossier. Tant que le dossier est en cours de traitement, même si un élément nouveau intervient dans la situation de la personne, aucun interlocuteur n'est joignable.

---

*Il est cependant impossible pour elles d'obtenir un rendez-vous en préfecture ou de parler à un agent au téléphone pour poser des questions sur l'avancée de leur dossier.*

---

Cela démultiplie l'effet du manque de communication sur le traitement des dossiers et des délais extrêmement longs. Les procédures sont déshumanisées et il n'y a aucune prise en compte de la réalité des situations vécues par les personnes en attente de titre.

*« On bute sur des choses, sur des non réponses [...]. Avec la préfecture, c'est devenu de plus en plus difficile, on avait quand même à un moment donné une file d'attente qu'on pouvait prendre et puis avoir une réponse, un semblant de réponse [...]. Et ça s'est arrêté. »*

**M. P., bénévole**

*« Ce qui était extrêmement difficile, c'est que [...] la préfecture avait empêché les prises de rendez-vous en ligne et qu'il n'y avait pas un*

---

<sup>50</sup> Dans l'enquête de la FAS précédemment citée il est indiqué que 70 % des travailleurs sociaux interrogés n'avaient pas connaissance de ces mécanismes.

*guichet avec un service ou un standard téléphonique où [on] pouvait juste décrocher le téléphone en disant « en fait, telle personne a absolument besoin de son titre de séjour parce qu'elle passe en commission [d'attribution de logement] ». Ça veut dire que l'interlocuteur dont on a besoin à la préfecture n'est pas présent. [...] Ça c'était super compliqué, on se disait [...] : on aimerait au moins contacter la préfecture pour qu'elle fasse un document disant : « M. est dans une situation anormale, [...] cette personne est en situation légale, donnez-lui son logement » [...]. »*

**M. H., salarié**

*« On ne vous explique pas, en fait, parce que vous êtes face à un ordinateur. Vous affrontez une plateforme numérique et malheureusement vous ne pouvez pas avoir d'échanges directs afin de pouvoir avoir des réponses à vos questions [...] ».*

**M. F., accueilli**

*Cette famille, on n'a jamais compris pourquoi [le titre de séjour] n'avait pas été renouvelé. Le père avait un CDI, la mère un cancer. [...] On n'a jamais compris... Une personne de l'association a cru bon de demander une intervention auprès du préfet par une sénatrice [...]. Et, je ne sais pas, une ou deux semaines après l'envoi de cette lettre, elle a reçu une lettre [...] du préfet et la famille a reçu des OQTF. [...] Est-ce que s'il n'y avait pas eu d'intervention ils auraient eu leur renouvellement sans problème ?... Le problème, c'est que ça attendait depuis très, très longtemps.*

**M. M., bénévole**

Même lorsque le titre de séjour finit par être délivré aux personnes, l'incompréhension est totale. Certains documents sont ainsi émis par la préfecture après des mois de silence, sans aucune interaction avec le demandeur, l'association qui l'accompagne, ni même avec le réseau des délégués du défenseur des droits lorsque ces derniers interviennent en appui de demandes urgentes.

La nécessité de pouvoir d'adresser à un interlocuteur dans les échanges avec l'administration a été soulignée dans le Livre blanc de l'accueil physique dans les services publics publié par la Direction interministérielle de la transformation publique. Ce dernier souligne qu'avec « plus de 82 % des démarches administratives réalisées en ligne, le numérique est ainsi devenu le premier canal d'accès aux services publics. Cependant, le besoin d'échanger avec un agent demeure primordial, que ce soit pour les personnes ayant des difficultés pour utiliser internet ou réaliser leurs démarches en autonomie, ou pour tout un chacun dans les situations ou moments de vie complexes nécessitant l'expertise d'un agent<sup>51</sup>. » Comme

---

<sup>51</sup> Livre blanc de l'accueil physique dans les services publics, Direction interministérielle de la transformation publique. novembre 2025 disponible sur [modernisation.gouv.fr](https://modernisation.gouv.fr).

l'a rappelé le Défenseur des droits<sup>52</sup>, les personnes étrangères sont particulièrement affectées par cette problématique.

Certaines préfectures ont pris des mesures pour permettre un accueil physique concernant les demandes de titre de séjour. Cette solution, si elle ne constitue pas une réponse aux délais de traitements des dossiers et aux situations de rupture de droits, peut au moins permettre aux personnes d'obtenir une réponse à leurs questions, d'être rassurées sur le fait que leur demande est bien en cours de traitement, ou, le cas échéant, d'identifier un blocage, une mauvaise orientation du dossier ou un document manquant.

### **Des décisions de justice non respectées**

Face à l'absence de réponse de la préfecture, ou à des refus de titre de séjour, les associations d'hébergement citoyen orientent régulièrement les personnes vers un avocat. Mais les actions en justice ne suffisent pas toujours à débloquer les dossiers : deux des personnes accueillies rencontrées ont indiqué que les décisions du tribunal administratif qui enjoignaient à la préfecture de réexaminer leur situation ou de rendre une réponse n'avaient pas été suivies d'effets, plusieurs mois après, et au-delà de l'échéance donnée par le tribunal. Une déléguée défenseur des droits a confirmé que des décisions du tribunal administratif n'étaient pas exécutées par la préfecture.

Ce qui semble constituer un dernier recours et contraint légalement la préfecture à agir ne fonctionne donc pas toujours, ou en tout cas pas dans les délais impartis. Cela accentue l'insécurité des personnes, leur incompréhension et leur perte de confiance dans la société d'accueil.

*« Le tribunal a donné l'obligation au préfet de répondre dans un délai de trois mois [...] mais c'était il y a sept mois. Donc jusqu'à présent il n'y a pas de réponse. Du coup, [l'avocat] a envoyé une lettre recommandée avec accusé de réception comme quoi est-ce qu'ils ont vu le dossier ou pas. Donc là, il me dit on attend un mois. Donc [...] on va retourner au tribunal encore pour leur dire, vraiment le préfet, il répond pas. »*

**M. Y., accueilli**

*« Le tribunal a annulé l'OQTF [en novembre] [...]. Ils ont demandé à la préfecture de réexaminer mon dossier dans les deux mois qui suivent. [...] Et ils ne l'ont pas fait. [L'avocat] a envoyé un courrier au tribunal administratif début décembre 2024. Jusqu'aujourd'hui en avril, on a toujours rien.[...] Je sais pas. Parce que je pense que tout ce que la loi dit... à moins que peut-être on ne la respecte pas, mais je travaille et j'ai des fiches de paie, j'ai un contrat [...].»*

**Mme L., accueillie**

---

<sup>52</sup> Op.cit.

## Une précarité administrative qui aggrave la souffrance psychique des personnes accueillies

Pour les personnes exilées, l'ensemble des obstacles administratifs décrits ci-dessus viennent s'ajouter à des parcours d'exil difficiles et à la précarité sociale et économique à laquelle elles sont confrontées depuis leur arrivée en France, sources de stress importants voire de traumatismes<sup>53</sup>. L'incertitude quant à l'issue de leur demande, qui les plongent dans de longues périodes d'insécurité, accentuent leur souffrance psychique.

Plusieurs personnes accueillies ont fait part de l'extrême difficulté à supporter la complexité des démarches à effectuer ainsi que ces longues périodes d'attente de réponse de la part de l'administration.

*« Le fait de me retrouver réfugiée ici, [...] je suis devenue dépressive, je suis suivie par une psychiatre et un psychologue. Mais mon plus gros problème, c'est le fait que c'est la première fois que je me retrouve sans logement [suite à un refus de l'Ofii]. [...] J'ai fait ma demande d'asile [...] en décembre 2023. C'était l'attente de ma réponse qui était très longue. [...] mentalement, je n'étais pas très stable. [...] En février [2025], ils m'ont envoyé la réponse. C'est là que j'ai vu [...] que la décision a été prise depuis août 2024. [...] Au lieu que je sois contente, [...] j'ai encore sombré comme au tout début, avec des pleurs, manque d'appétit, m'enfermer encore pendant des jours dans ma chambre, dans la famille d'accueil chez qui je suis. [...] [L'association] m'a demandé si j'ai fait ma démarche RSA. J'ai dit non, [...] je ne savais pas. On m'a dit « mais tu as droit, pourquoi tu ne l'as pas fait ? » Et j'ai dit bon, je ne sais pas, parce que moi, ce n'était pas trop ça mon problème. Que mon problème, c'est d'aller mieux. »*

### Mme A. Accueillie

Pour les personnes en attente de régularisation, aux parcours d'exil s'ajoutent les procédures opaques et déshumanisées auxquelles elles sont confrontées, face auxquelles elles sont impuissantes à faire entendre leur situation, et même empêchées de pouvoir s'adresser à un interlocuteur de l'administration. La situation d'exclusion sociale et juridique dans laquelle elles se trouvent, qui dénie leur reconnaissance en tant qu'être humain<sup>54</sup>, accentue leur vulnérabilité psychique.

<sup>53</sup> Sur ce sujet, voir France terre d'asile « Répondre aux besoins en santé mentale des demandeurs d'asile : une étude qualitative », *cahier du social*, n° 42 juillet 2023. Disponible sur [france-terre-asile.org](http://france-terre-asile.org).

<sup>54</sup> Aude Nguyen, « L'agonie administrative des exilés, une clinique de l'asile », *Revue L'autre* 2014/2 Volume 15.

---

*La situation d'exclusion sociale et juridique dans laquelle elles se trouvent [...] accentue leur vulnérabilité psychique.*

---

Les témoignages recueillis dans le cadre de cette étude font échos à l'analyse d'Aude Nguyen concernant des patients du Comede<sup>55</sup> : « L'absence de reconnaissance sociale a des effets d'anéantissement psychique chez les patient(e)s qui demandent l'asile et les déboutés du droit d'asile ou « sans-papiers ». Le sentiment de précarité propre à la condition humaine peut être exacerbé par l'absence de légitimité et d'existence administrative, pouvant impliquer une perte de confiance en l'autre, en soi-même et en l'avenir. »

*« A la préfecture, quelqu'un lui a dit : « c'est bon, vous aurez reçu votre titre dans trois à cinq semaines [...] ». Cinq semaines plus tard ce n'était pas réglé du tout [...] Il y a un sentiment de déception qui est très dur et il y a un sentiment de trahison aussi. Ou de se sentir abandonné, de se dire : « mais attends ça, ça vaut quoi ? »... Moi j'ai vraiment identifié un risque pour les personnes [...] de perte de foi en leur capacité à s'intégrer face à un système qui ne veut pas d'eux [...].»*

**M.H., salarié**

*« Cette famille, si jamais ils n'avaient pas été traumatisés en Iran alors là, c'est sûr qu'ils ont été traumatisés par ce qu'ils vivent en France. [...] La maman a vraiment eu énormément de problèmes de santé liés au stress, elle a des flashbacks, des cauchemars, des choses comme ça. De choses vécues en Iran, mais c'est [...] multiplié par ce qu'elle vit en France. Toutes les périodes où elle est sans papiers, ça arrive régulièrement. [...] Donc là elle n'ose pas sortir de chez elle, elle a peur. [Là où] ils habitent elle entend la police sans arrêt, à chaque fois ça réactive la peur. [...] Le père est totalement traumatisé. [...] Il a reçu un non [à sa demande d'asile] et il a sombré [...] dans la dépression. [Le fils] a des grands problèmes de traumatisme vraiment, le fait de vivre dans la peur, de voir les parents qui vivent dans la peur, dans l'incapacité de subvenir à leurs besoins parce qu'on les empêche de travailler [du fait de l'absence de titre de séjour]. Vraiment ils sont traumatisés par ce qu'ils vivent en France. »*

**Mme C. bénévole**

---

<sup>55</sup> *Ibidem.*

## L'hébergement citoyen : un soutien multiforme dans le parcours administratif des personnes accueillies

Le niveau d'implication des acteurs de l'hébergement citoyen dans le suivi du parcours administratif des personnes accueillies est variable, mais il ne peut jamais être complètement laissé de côté. Face aux multiples dysfonctionnements et aux freins à l'accès aux titres de séjour qui s'accumulent, le soutien des associations d'hébergement citoyen est essentiel pour la plupart des personnes qu'elles accueillent, et ce à plusieurs titres.

### Un temps de répit

Le premier soutien vient du fait que les personnes sont hébergées pendant cette période qui peut durer plusieurs mois, voire plusieurs années.

Cela est loin d'être anodin : les personnes sont en hébergement citoyen car aucune autre solution ne leur a été proposée par les institutions. Sans cette solution, elles seraient sans doute à la rue ou pourraient être exposées à des situations d'abus. Une des personnes interrogées a indiqué avoir été victime d'une agression sexuelle alors qu'elle était hébergée par un tiers, avant d'entrer en hébergement citoyen. L'accueil en hébergement citoyen permet d'évacuer, au moins pendant un temps, le risque de sans-abrisme, et de se concentrer sur les démarches sans être envahi par une problématique immédiate de survie.

*« Tant que tu n'as pas un toit pour dormir et que tu es dans l'incertain, alors là, moi, ça n'allait pas. [...] malgré les traitements, ça ne répondait pas. »*

**Mme A., accueillie**

Notons cependant que cette solution n'étant que transitoire, la question du logement ne peut pas être complètement écartée, et la précarité demeure. Cela est d'autant plus vrai pour les personnes accueillies chez l'habitant, qui parfois doivent changer régulièrement de lieu d'accueil.

*« J'ai vécu mon hébergement... en terme de soutien moral oui, parce que j'avais une personne avec qui parler, mais seulement j'aurais toujours voulu me retrouver chez moi. Quand vous êtes chez vous, vous êtes libre de faire comme bon vous semble, ce qui vous plaît, sans toutefois avoir à vous inquiéter si ça va déranger... Ça fait une grosse différence, vous voyez ? »*

**M. F., accueilli**

## La dimension humaine de l'hébergement citoyen comme soutien psychologique

Face aux situations kafkaïennes auxquelles sont confrontées les personnes accueillies, qui viennent s'ajouter à toutes les difficultés rencontrées dans le parcours d'exil et jusqu'en France, l'hébergement citoyen, par ces dimensions d'échange, de rencontre et de convivialité, peut également constituer un soutien psychologique important.

Pour certaines personnes, la possibilité d'évoquer les difficultés administratives avec les familles qui les accueillent, de simplement pouvoir parler de ces dysfonctionnements incompréhensibles, de partager cette inquiétude, constitue un soutien moral.

---

*Pour certaines personnes, la possibilité d'évoquer les difficultés administratives avec les familles qui les accueillent, de simplement pouvoir parler de ces dysfonctionnements incompréhensibles, de partager cette inquiétude, constitue un soutien moral.*

---

Pour d'autres, l'hébergement citoyen représente une sorte de point d'ancrage. Les membres de ces associations (qu'ils soient accueillants, coordinateurs, référents ou autres...) sont les personnes en qui elles ont confiance, et le fait de savoir qu'elles suivent leur dossier et souvent cherchent toutes les solutions possibles pour les faire avancer, permet de garder espoir.

Au-delà de la possibilité d'avoir un interlocuteur ou une interlocutrice pour évoquer ou suivre les démarches administratives, ce type d'accueil constitue également un soutien psychologique important grâce à la création de liens avec des personnes. Pour la plupart des associations, comme cela a été indiqué au début de cette étude, l'hébergement citoyen a en effet comme fonction importante la facilitation de la rencontre avec la société d'accueil, notamment à travers l'organisation de temps conviviaux. Cette dimension est essentielle pour permettre aux personnes accueillies, lorsqu'elles sont en capacité de le faire, de s'échapper de préoccupations liées à la précarité de leur situation et de retrouver une dignité dans la relation à l'autre.

L'hébergement citoyen peut ainsi constituer un moyen « *de résistance face aux processus de déshumanisation et d'invisibilité, afin de permettre qu'une*

*parole vraie puisse s'énoncer, que le sujet puisse retrouver sa dignité par la reconnaissance de son humanité<sup>56</sup> ».*

---

*Les bénévoles interrogés évoquent [...] des situations de fragilité psychologique extrême*

---

Les bénévoles interrogés évoquent cependant des situations de fragilité psychologique extrême, des personnes perçues comme étant « *au bord de l'effondrement* », face auxquelles leur possibilité d'agir restent limitées. Le poids de l'incertitude quant à l'obtention d'un titre de séjour et du délai dans lequel il sera délivré, qui les empêche de retrouver une vie digne, de travailler, d'avoir leur propre logement, pèse lourdement sur la santé mentale des personnes accueillies.

*« Le premier rendez-vous à la CNDA, 10 jours avant, on nous dit qu'un juge est malade et que l'audience est reportée [...] La deuxième fois donc, je suis allé sur place avec lui pour avoir l'entretien à la CNDA, pour un rendez-vous à 10h00 [...] À presque 13h, on entre dans la salle et on nous salue et après on nous dit « bon, votre rendez-vous est reporté à une date ultérieure parce qu'on n'aura pas le temps de traiter le dossier ». Bon il était au fond du trou [...] Et il a fallu attendre presque huit mois pour avoir ce rendez-vous.[...] Finalement il a reçu la réponse positive. Il a fallu attendre un an pour avoir son titre de séjour mais là, il l'a. [...] Je pense que les séquelles qu'il a c'est qu'il a toujours mal au ventre. Il a des soucis de santé, des douleurs abominables, il n'arrive pas à dormir, il est toujours inquiet. Même si aujourd'hui il a un titre de séjour, il travaille... »*

**M. P., bénévole**

*« C'est la torture du temps ! [...] Notre action atténuée, en les accompagnant ça peut faire un peu tomber la pression. Mme X, ça fait bien longtemps qu'elle ne serait plus de ce monde ... ça évite des actes violents et des atteintes à leur vie...[...] Elle a dit plusieurs fois que sans sa fille, elle se serait jetée dans le Rhône.»*

**Mme C., bénévole**

Si la notion de rencontre entre personnes exilées et société d'accueil fait partie de la philosophie de nombreuses associations d'hébergement citoyen, leurs expériences les a le plus souvent amenées à demander aux accueillants de ne pas concevoir cette rencontre comme un dû dans la relation d'accueil. Les personnes accueillies, selon l'endroit où elles se situent dans leur parcours, selon leur histoire, peuvent, au moment où elles

---

<sup>56</sup> *Ibidem*, p.26.

entrent en hébergement citoyen, ne pas être en capacité d'entrer en relation avec les personnes qui participent à cet accueil et à cet accompagnement. Ces enjeux ne sont par ailleurs pas uniquement liés au parcours administratif des personnes, mais celui-ci vient souvent se surajouter à un ensemble de facteurs. La dimension de soutien psychologique informelle n'est donc pas toujours possible. Par ailleurs, certaines associations souhaitent ne pas accueillir des personnes en souffrance psychique forte, afin de ne pas mettre en difficulté les accueillants.

### **Les efforts déployés par les associations pour tenter de débloquer les situations administratives**

Face à la complexité des démarches administratives à effectuer et aux multiples blocages déjà évoqués, les personnes accueillies et les associations qui les accompagnent entrent la plupart du temps dans un parcours de longue haleine. Cela concerne l'obtention des titres de séjour, mais aussi les droits qui en découlent. Souvent, cet accompagnement dépasse la période de l'hébergement et les associations continuent à aider les personnes dans leurs demandes de renouvellement de titres alors même qu'elles ont pu obtenir leur propre logement.

L'accès à la préfecture étant devenu quasiment impossible, les bénévoles tentent de trouver des solutions pour obtenir une information sur un dossier, ou essayer de le faire avancer. Plusieurs personnes interrogées parlent ainsi de « *bricolage* ».

La présence d'un membre de l'association aux rendez-vous peut aider à débloquer des situations auprès de certaines administrations, par exemple concernant l'accès aux prestations sociales ou l'inscription à France travail : certains bénévoles indiquent ainsi que le fait de pouvoir préparer le dossier avec les personnes concernées en amont et de se présenter avec elles au rendez-vous (notamment lorsqu'elles ne maîtrisent pas très bien le français) permet à l'interlocuteur de mieux comprendre les situations et d'aller plus vite là où il n'aurait de toute façon pas beaucoup de temps à consacrer à la personne. Les démarches peuvent ainsi être plus fluides. Cela permet aussi éventuellement de mieux comprendre un blocage, voire de le dépasser.

---

*La présence d'un membre de l'association aux rendez-vous peut aider à débloquer des situations auprès de certaines administrations*

---

Plusieurs bénévoles interrogés réussissent à dépasser la barrière de la numérisation des procédures en profitant d'un rendez-vous en préfecture concernant le dossier d'une personne qu'ils accompagnent pour interroger l'agent qui les reçoit sur d'autres dossiers. Mais cela ne suffit pas toujours.

*« Les gens me disent des fois « mais pourquoi tu y vas ? ». J'y vais à la préfecture, j'ai préparé des questions pour d'autres personnes et la personne que j'ai en face de moi, c'est elle qui me répond. Par exemple [...] pour un titre de séjour qu'on attendait, la personne elle me dit « mais elle y est la carte, elle y est ! ». Et on n'avait pas reçu de message et on m'a dit « bah c'est les problèmes d'informatique ». Voilà la réponse « c'est des problèmes informatiques ».*

**M. P., bénévole**

Le recours au Défenseur des droits est également évoqué par plusieurs bénévoles rencontrés comme un moyen d'obtenir une solution, avec des résultats cependant difficiles à évaluer. Une déléguée défenseur des droits indiquait en effet mi-2025 n'avoir aucune réponse de la préfecture aux situations qu'elle lui transmettait. Elle constatait cependant que 50% d'entre elles avait eu une suite favorable.

Plusieurs membres d'associations ont également évoqué avoir fait appel à leur réseau personnel pour tenter de régler des situations, tout en s'inquiétant que ce type de recours puisse constituer une solution.

*« On fait jouer nos réseaux, nos contacts, mais ce n'est pas normal. C'est le réseautage qui fonctionne alors que cela devrait être du droit commun. C'est de la maltraitance institutionnelle. »*

**Mme S., bénévole**

Mais, malgré l'énergie considérable déployée par les membres de ces associations d'hébergement citoyen et tous les relais auxquels ils font appel, nombre de situations demeurent sans solution. Lorsqu'aucune interaction n'est possible avec l'administration, les bénévoles comme les personnes accueillies se trouvent face à un mur. Et les blocages peuvent perdurer des années.

Face à ces impasses, par souci de vouloir aider la personne accueillie, certaines initiatives peuvent s'avérer contre-productives, notamment lorsque les bénévoles sont peu au fait des procédures, des parcours administratifs des personnes ou des pratiques de la préfecture. La structuration des associations d'hébergement citoyen au fil des années, et pour certaines, l'appui de juristes, comme nous l'avons vu, permet de limiter le risque d'erreurs.

## Une hospitalité citoyenne fragilisée... mais qui résiste

L'hébergement citoyen est confronté à de nombreux enjeux, dont le manque de places d'hébergement et de logements qui accentuent les besoins d'accueil, et la difficulté à renouveler les bénévoles et accueillants<sup>57</sup>. Les enjeux d'accès aux titres de séjour et aux droits qui en découle, qui s'accroissent au fil des années, viennent faire peser un poids supplémentaire sur ce réseau d'hospitalité citoyenne.

L'ensemble des problématiques décrites dans cette étude montre que l'hébergement citoyen ne peut pas faire abstraction des parcours administratifs des personnes accueillies. Si le niveau d'implication des acteurs de l'hébergement sur ce sujet est variable en termes d'accompagnement, il demeure une préoccupation majeure.

### Un contexte décourageant

Nombre de personnes mobilisées autour de l'hébergement citoyen n'ont pas un parcours militant, elle se situent dans une démarche humaniste et solidaire. Lorsqu'elles commencent à s'impliquer dans cet accueil, elles n'ont pas toujours une conscience aigüe des problématiques auxquelles les personnes migrantes sont confrontées en France. C'est souvent avec l'expérience qu'elles découvrent les multiples freins auxquels ces dernières doivent faire face, notamment dans leurs relations avec l'administration. Pour certains bénévoles, cette prise de conscience provoque de l'indignation et de la colère.

---

*Nombre de personnes mobilisées autour de l'hébergement citoyen n'ont pas un parcours militant, elle se situent dans une démarche humaniste et solidaire.*

---

*« Quand on démarre [comme personne relais bénévole] sans rien savoir, on n'imagine pas que ce sera un tel parcours du combattant, aussi long, avec des rejets en bloc car il manque une pièce. On ne s'imagine pas que quand on accueille un demandeur d'asile, l'accompagnement va durer un an. Je pensais que ça durerait trois à six mois [...]. Quand on accueille, on voit comme on est mal accueilli. [...] En fait, on n'imagine pas à quel point les situations ne se résolvent pas [...] Essayer de proposer un accueil*

---

<sup>57</sup> Nadine Camp « La mobilisation citoyenne et l'hébergement des personnes exilées. Vers un nouveau modèle d'accueil ? ». *Études de l'Ifri*, Ifri, décembre 2022. Disponible sur [ifri.org](http://ifri.org).

*digne c'est aussi dénoncer les méthodes indignes. Comme citoyen français on connaît la lourdeur de l'administration, mais jamais à ce point-là, c'est un paroxysme sur les étrangers. »*

**Mme C., bénévole**

*« Maintenant, quand j'ai vu le fonctionnement de la préfecture... [...] c'est indigne voilà. Je suis en colère de voir comment on accueille les migrants [...]. C'est honteux. »*

**Mme C., ancienne bénévole**

L'accueil et l'accompagnement de ces personnes qui ont eu des parcours de vie difficiles, voire traumatiques, avant leur arrivée en France, et auxquels s'ajoute une maltraitance institutionnelle, peuvent être extrêmement lourds à porter.

Les bénévoles interrogés, particulièrement ceux qui accueillent des personnes sans condition de statut administratif, s'inquiètent d'un allongement des délais d'obtention d'un titre de séjour, et de l'incertitude quant à l'issue des démarches engagées. La plupart d'entre eux sont retraités, et ont souvent commencé à accueillir et accompagner il y a une dizaine d'années. Ces mouvements s'essouffent et s'inquiètent parfois de se relancer dans l'accueil d'une nouvelle famille sans titre de séjour, craignant qu'aucune solution ne soit possible de ce côté-là. Plusieurs témoignent du fait que cette préoccupation prend une place nouvelle aujourd'hui. Sans doute parce qu'ils n'avaient pas conscience de cette difficulté au moment où ils ont démarré, mais aussi au regard des nouvelles restrictions posées par la loi - même si certaines n'étaient pas encore entrées en vigueur au moment des entretiens, des pratiques administratives sources de ruptures de droits et des instructions données aux préfets de réduire les admissions exceptionnelles au séjour. Ces signaux inquiètent pour l'avenir.

*« Jusqu'à quand on va tenir ? On ne voit pas [la] situation [des personnes accueillies] évoluer. L'accompagnement dure sur huit ans, 10 ans... Et parfois cela évolue négativement. Il y a un constat d'un épuisement des bénévoles et d'un épuisement des sans-papiers. Un état dépressif qui ne voit pas d'avenir. »*

**M. S., bénévole**

*« Je dirais que c'est très éprouvant de voir qu'on fait des efforts et qu'on accompagne une personne avec qui on a des liens d'amitié aussi parce que depuis le temps... Et puis de voir que ça n'aboutit pas, c'est un peu usant et psychologiquement, un petit peu... un petit peu quand même perturbant. »*

**M.B., bénévole**

À ce manque de perspectives positives, s'ajoutent la lourdeur des démarches à effectuer pour accompagner les personnes, l'énergie à déployer pour dépasser les blocages en activant tous les leviers possibles. Plusieurs bénévoles interrogés ont déploré manquer de temps pour arriver à effectuer correctement toutes les démarches nécessaires pour les personnes qu'elles accueillent.

*« On dit rendez-vous sous trois mois en préfecture, ou réponse de la CNDA prévue sous trois mois... et en fait ce n'est jamais respecté. Huit mois plus tard, toujours pas de nouvelles. Ça créé une lassitude, voire on se dit que la personne a dû rater un courrier, qu'il y a une erreur [...]. C'est déstabilisant : comme personne relais [...] on se dit qu'on ne peut rien faire. »*

**M. S., bénévole**

*« Il y a une fatigue morale. On est sollicités par des acteurs publics (CCAS, intervenants sociaux des CADA...). [...] C'est très lourd à porter. On essaie que chaque famille qu'on accompagne soit autonome. Sauf que quand ils vont seuls aux rendez-vous, ils reviennent bredouilles. »*

**Mme D., bénévole**

Parmi les bénévoles rencontrés, une personne avait décidé de s'arrêter « pour [sa] santé mentale ». L'une des associations interrogées se questionnait sur sa capacité à accueillir une nouvelle personne, du fait de la lourdeur des parcours de vie, de relations parfois complexes avec les accueillis, et des difficultés de régularisation dans le contexte actuel.

### **Une volonté forte de ne pas baisser les bras**

Pourtant, globalement, malgré une vision sombre de la situation, la très grande majorité des personnes rencontrées a exprimé une volonté ferme de poursuivre son engagement.

La dimension collective de l'hébergement citoyen représente un soutien fort pour les personnes qui y participent. La structuration des associations, avec une répartition des rôles et des responsabilités en interne, l'élaboration de chartes et une réflexion sur les limites de leurs actions, permettent souvent de réduire la charge de chacun.

---

*La dimension collective de l'hébergement citoyen représente un soutien fort pour les personnes qui y participent.*

---

*« Le tandem en travail de référent est plus efficace, plus sécurisant, pour les bénévoles notamment. Et surtout quand on rencontre des cas lourds. »*

*[...] En ce moment, je fais tandem avec une collègue, plutôt en supervision. [...] Franchement, le cas est très très lourd, avec un enfant lourdement handicapé, avec risque vital et tout ce que vous pouvez imaginer. Mais je pense qu'elle ne pourrait pas s'en sortir toute seule, qu'elle que soit sa valeur ».*

**M.W. , bénévole**

Plus globalement, la dynamique collective au sein des associations permet de maintenir la motivation et l'engagement des personnes impliquées.

*« Je crois que, si chacun en parle, chacun va dire que c'est lourd, que c'est frustrant de toujours dire non, ou dire que c'est long, ou dire qu'on n'a pas de place, ou dire qu'on déplore que ça existe. Mais il se trouve qu'on a une équipe qui nous permet de compenser ça par l'ambiance de ce qu'on vit ensemble, par la confiance qu'on a les uns dans les autres, par la confiance qu'on a dans [l'association], par la confiance dans les familles aussi. Je crois que c'est compensé à ce niveau-là. [...] On a la chance d'avoir une équipe qui fonctionne vraiment bien. Je pense que c'est ça, parce qu'on sait rire quand on est en équipe, tout en étant vraiment dans la relation et l'accompagnement, vraiment centrés sur la personne, chacune de celles qu'on accompagne. On sait qu'on peut compter les uns sur les autres. C'est ça, la compensation. »*

**Mme D., bénévole**

Le développement d'échanges et de relations entre associations d'hébergement citoyen ou plus largement avec d'autres acteurs intervenant aux côtés des personnes migrantes, qui grandit au fil des années, permet également de mutualiser les informations, de multiplier les leviers d'action et d'encourager la poursuite de l'engagement.

*« [...] C'est vrai que depuis 2015, il s'est quand même développé énormément de structures qui permettent d'avancer par rapport à l'accueil et à l'accompagnement. Et heureusement, parce qu'on serait très vite tout seuls et inefficaces. Donc, c'est vrai qu'on fonctionne beaucoup en réseau maintenant. Et on s'appuie les uns sur les autres [...] ».*

**M. B., bénévole**

*« Moi, ce que je ressens, c'est de plus en plus une volonté de dire : c'est insupportable et on veut se mobiliser là-dessus. C'est pas la volonté qui manque. [...] Le découragement non [...]. Et vous voyez cette association, qui se porte mal parce qu'ils manquent de bénévoles actifs, etc. Et finalement, à l'assemblée générale [...], ils se mobilisent pour continuer, etc. Non, les gens ils ne lâchent pas. Oui, il y a une association dont je viens d'apprendre, ils vont arrêter. Mais, à mon avis, ce n'est pas le problème du contexte politique. C'est le problème de l'âge. »*

**M. M., bénévole**

## Conclusion

Les lois et pratiques administratives en matière de droit des étrangers complexifient l'accès au séjour régulier des personnes migrantes ou la délivrance d'un titre qui leur est pourtant reconnu de plein droit s'agissant de bénéficiaires de la protection internationale. Les dysfonctionnements de l'administration des étrangers provoquent des ruptures de droits qui viennent s'ajouter à des parcours d'exil et à une précarité à leur arrivée en France, sources de nombreuses souffrances psychiques.

La situation administrative des personnes étrangères au regard du droit au séjour impacte également les personnes mobilisées pour leur proposer un hébergement citoyen, et ce à de nombreux niveaux : les périodes d'accueil s'allongent, l'investissement en temps et en énergie nécessaires pour aider au déblocage des difficultés rencontrées devient de plus en plus important. Les obstacles administratifs font également peser sur les accueillants une charge émotionnelle forte, du fait de la détresse psychologique dans laquelle elle place les personnes concernées, mais également parce qu'en suivant ou en accompagnant leurs démarches, les bénévoles se heurtent eux aussi à des situations kafkaïennes.

L'élan de solidarité né en 2015 s'est néanmoins inscrit dans la durée. Les entretiens réalisés dans le cadre de cette étude montrent que la volonté d'agir demeure forte et que la très grande majorité des personnes mobilisées est déterminée à poursuivre l'hébergement citoyen et le soutien aux personnes migrantes. La dimension collective de l'accueil et le travail en réseau constituent un rempart puissant face aux risques de découragement. Mais, face à des dysfonctionnements qui, en l'absence de prise de mesures adéquates par l'État, ni d'écoute à l'égard des conséquences qu'ils produisent sur la vie des personnes concernées, deviennent une forme de maltraitance institutionnelle, un sentiment d'injustice, d'impuissance et parfois de colère grandit. À travers les entretiens réalisés pour cette étude, c'est également beaucoup de souffrance psychologique qui transparait.

Les témoignages recueillis tout au long des entretiens montrent le paradoxe d'une hospitalité portée à bout de bras par des citoyens engagés, dans un contexte d'hostilité croissante à l'égard des personnes migrantes et de celles qui les défendent, dans les sphères médiatique et politique, au niveau national, européen et international. L'hébergement citoyen fait pourtant partie, aux côtés des nombreux mouvements et associations de soutien aux personnes migrantes, des piliers du vivre ensemble et de la cohésion sociale. Il permet d'ouvrir la porte - au sens propre comme au sens figuré -

à « *l'étranger qui vient*<sup>58</sup> » : de lui offrir un toit, mais aussi de créer un espace de rencontre qui fait que chacun pourra ressortir de cette expérience un peu changé, faisant tomber les préjugés.

Cette hospitalité citoyenne à l'égard des personnes migrantes ne peut pas être complètement inconditionnelle, elle est de fait limitée par le cadre légal dans lequel elle s'inscrit<sup>59</sup>. L'État est souverain pour déterminer les personnes qu'il entend accepter sur son territoire. Cependant, les pratiques déshumanisantes, qui placent les personnes migrantes dans des espaces de non droit et dans une extrême précarité, viennent directement heurter les efforts d'hospitalité portés par les citoyens et risquent, à moyen ou long terme, de décourager cette mobilisation qui permet de replacer les personnes accueillies dans un espace de dignité et d'humanité.

Dans un contexte où l'hospitalité tend à s'effacer des politiques publiques de l'Europe, jusqu'à organiser le filtrage des demandeurs d'asile à ses frontières<sup>60</sup> et l'envoi d'étrangers sans titre de séjour vers des pays avec lesquels ils n'ont aucune attache et où ils n'ont même jamais posé le pied<sup>61</sup>, il est essentiel de préserver, de soutenir et d'encourager les initiatives d'hospitalité des citoyens qui transforment en actes concrets la fraternité reconnue en France comme un principe constitutionnel depuis 2018<sup>62</sup>.

---

<sup>58</sup> Michel Agier, *L'étranger qui vient. Repenser l'hospitalité*, Éditions Points, août 2022.

<sup>59</sup> Benjamin Boudou, « Hospitalité », *Passions sociales*, Éditions PUF, 2019.

<sup>60</sup> Règlement (UE) 2024/1356 du Parlement européen et du Conseil du 14 mai 2024 établissant le filtrage des ressortissants de pays tiers aux frontières extérieures. Disponible sur [eur-lex.europa.eu](https://eur-lex.europa.eu).

<sup>61</sup> Proposition de règlement retour approuvée par le Parlement européen le 26 mars 2026 en vue de la poursuite des négociations avec le Conseil européen. Disponible sur [europarl.europa.eu](https://europarl.europa.eu).

<sup>62</sup> Décision 2018-717/718 QPC du 6 juillet 2018. Disponible sur [conseil-constitutionnel.fr](https://conseil-constitutionnel.fr).

## Annexe : Présentation des associations interrogées

Dans le cadre de cette étude, des entretiens ont été réalisés avec des personnes accueillies, des accueillants, des bénévoles et des salariés de 16 associations basées dans la métropole de Lyon ou le Rhône. Ces associations sont des antennes locales d'organisations de dimension nationale, des associations ayant un champ d'action au niveau de la ville ou de la métropole de Lyon, ou des associations intervenant à l'échelle de plus petites communes en proximité géographique de la métropole lyonnaise. Les associations qui ont souhaité être citées dans cette publication sont présentées ci-dessous.

### **Aclaam**

L'Aclaam a été créée en septembre 2015 à l'initiative du Diocèse de Lyon. Dans une démarche œcuménique, l'Aclaam est un lieu ressources pour un réseau de paroisses et d'associations locales autonomes pour promouvoir l'accueil, l'intégration et l'autonomisation de toute personne migrante et pouvoir ainsi porter leur voix pour faire évoluer le regard de la société sur la migration. Elle réunit 57 associations membres.

Site internet : <https://aclaam.org/>

### **Amilp, Association messimoise pour l'insertion et la lutte contre les précarités**

L'Amilp a pour vocation de venir en aide aux personnes en situation de précarité en leur proposant un accompagnement vers le travail et le logement et en les assistant dans l'exercice de leurs droits fondamentaux.

### **Arthur, Accueil de réfugiés à Thurins**

L'association Arthur a pour objet de venir en aide aux personnes en situation de précarité, et spécialement aux personnes migrantes réfugiées, en leur proposant un accompagnement vers le travail, le logement et en les assistant dans l'exercice de leurs droits sociaux et fondamentaux.

Site Internet : <http://accueilrefugiesthu.wixsite.com/lesite>

### **Asseda, Association pour le soutien et les échanges avec les demandeurs d'asile**

L'Asseda est une association d'aide aux migrants à Oullins. Elle soutient des familles qui sont souvent déboutées et en procédure pour obtenir un

titre de séjour. Les famille viennent d'Algérie, d'Albanie, de Russie, du Congo, d'Angola, du Cameroun, etc.. Elles n'ont pas de ressources et n'ont pas le droit de travailler.

Site internet : <http://www.asseda.fr>

### **CUM, Coordination Urgence Migrants**

La CUM est un lieu de concertation et de coordination entre individus et associations impliqués auprès des migrants, principalement dans les situations d'urgence. L'association a pour objet de promouvoir et défendre les droits des étrangers en France et veiller à leur application, quelle que soit leur situation ; de mener des actions répondant à un besoin identifié concernant cet objet, et notamment d'initier ou soutenir toutes actions destinées à faire prendre conscience aux citoyens des réalités vécues par les migrants ; de favoriser toutes initiatives permettant d'améliorer la situation des migrants ; de susciter la mise en place d'équipes poursuivant localement ces objectifs avec des migrants et accompagner celles-ci dans leurs actions.

Site Internet : <https://www.coordination-urgence-migrants.org/>

### **Famig, Francheville accueil migrants**

Face aux réalités vécues par les migrants, un groupe d'habitants de Francheville a mis en place l'association Famig fin 2017, en lien avec des structures existantes (Aclaam et Alynea). Elle a pour but d'accueillir et d'accompagner des migrants en difficulté notamment dans l'accès à l'hébergement, l'éducation, la langue, l'administration, les finances et l'emploi... Elle veut contribuer à la dignité des personnes et aux progrès de leur insertion dans le tissu social local, dans le but de favoriser leur autonomie.

### **Fraternité Saint Irénée :**

Fraternité Saint Irénée est une association qui a pour objet d'accueillir des personnes ou familles en fragilité. Elle agit notamment dans le champ du logement, de l'hébergement, de l'éducation, de l'apprentissage la langue, du soutien administratif, de l'accès aux soins et de l'emploi.

Site Internet : <https://fraternitesaintirenee.wordpress.com/>

### **JRS France, antenne de Lyon :**

JRS France agit aux côtés des demandeurs d'asile et des réfugiés pour les accueillir dignement, les servir et défendre leurs droits. Le programme d'hospitalité JRS Welcome propose un hébergement provisoire et gratuit à des personnes majeures isolées, hommes ou femmes. Au sein de familles,

chez des personnes seules, ou des communautés religieuses, sur une durée pouvant aller jusqu'à neuf mois, le programme offre une expérience de rencontre avec un changement de lieu d'accueil toutes les quatre à six semaines.

Site internet : <https://www.jrsfrance.org/jrs-welcome/>

### **J'accueille, antenne de Lyon**

J'accueille permet à des personnes qui ont une chambre libre ou une pièce non utilisée de la mettre à disposition d'une personne réfugiée, gratuitement, et pour au moins trois mois. Ce programme crée des cohabitations où accueilli.e.s et accueillant.e.s s'enrichissent mutuellement, et les accompagnent jusqu'à ce que les personnes accueillies obtiennent une solution de logement pérenne.

Site internet : <https://www.jaccueille.fr/>

### **L'Ouvre Porte**

L'Ouvre Porte, créée en 2017 à Lyon, est née d'un constat : d'un côté, des personnes dorment dans la rue, de l'autre, des citoyens désirent les aider. L'accueil citoyen s'organise sous forme de boucles, plusieurs foyers accueillant à tour de rôle une même personne une semaine par mois. Un dispositif d'hébergement d'urgence a aussi été mis en place, les Nuits suspendues, ainsi qu'un hébergement ponctuel pour des mères isolées, les Maisons suspendues. L'association travaille en réseau avec de nombreux partenaires locaux pour accompagner au mieux les personnes qu'elle héberge.

Site internet : <https://louvreporte.org/>

### **Terre d'ancrages**

Terre d'Ancrages a pour objectif de lutter pour un accueil digne et chaleureux des personnes en exil isolées et en précarité sociale, en faisant le pari qu'il est possible d'aider les personnes exilées isolées démunies à subvenir à leurs besoins les plus basiques et élémentaires, tout en favorisant leur insertion dans le tissu des communautés d'accueil.

L'association mêle des actions matérielles et correspondant aux besoins fondamentaux (hébergement citoyen, accompagnement juridique, soutien aux squats, collectes...), l'organisation de moments conviviaux et festifs (ateliers, sorties, fêtes, rencontres...) et des revendications politiques, fondées sur une réflexion sur l'accueil, la solidarité et l'hospitalité..

Site internet : <https://terredancrages.wordpress.com/>

## AUTEURE

Nadine Camp est co-fondatrice et co-directrice de Synergies migrations. Juriste de formation, elle a été lauréate du programme Fulbright NGO leaders en 2017. Ses fonctions au sein d'une ONG de défense des droits humains, puis d'une association d'aide aux réfugiés, l'ont conduite à réaliser de nombreuses missions de terrain en Afrique et en Europe de l'Est. Spécialiste des questions liées aux migrations et à l'asile, elle est intervenue en tant qu'experte indépendante auprès d'associations, de collectivités locales et d'organisations internationales pour accompagner des porteurs de projets et conduire des études sur les politiques et les pratiques d'accueil des personnes migrantes. Elle a notamment réalisé plusieurs travaux sur l'hébergement citoyen des personnes migrantes.

## REMERCIEMENTS

L'auteure tient à remercier chaleureusement l'ensemble des personnes qui ont accepté de consacrer du temps aux entretiens réalisés dans le cadre de cette étude. L'auteure remercie également Suzanne Laroche, stagiaire à Synergies migrations, qui a contribué à la réalisation de ces entretiens et à leur analyse.

## AVERTISSEMENT

Les opinions exprimées dans ce document n'engagent que son auteure et ne sont pas nécessairement partagées par l'ensemble des associations participant aux travaux de l'observatoire de l'hébergement citoyen des personnes migrantes dans le Rhône, ni par les personnes, associations et institutions qui ont contribué à cette étude.

© Tous droits réservés, Synergies migrations, 2026  
Couverture : © Shutterstock

Comment citer cette publication : Nadine Camp, « L'hospitalité , une affaire privée ? L'hébergement citoyen à l'épreuve de politiques et de pratiques administratives kafkaïennes. » Synergies migrations, avril 2026.



Synergies migrations est un centre de recherche fondé sur le dialogue et l'action qui se situe à la croisée de l'expertise, de l'aide à la prise de décision et du renforcement des capacités des parties prenantes sur les questions d'asile, d'immigration et d'inclusion. Synergies migrations entend contribuer à l'élaboration de politiques et de pratiques éclairées favorisant l'accès des personnes migrantes à la protection et à la dignité ainsi qu'à l'émergence d'une société ouverte et inclusive.

<https://synergies-migrations.org/>