

j'accueille

Rapport
d'activité
2023



Sommaire

L'édito du président	P 3
1. J'accueille en quelques dates	P 4
2. Contexte et objectifs 2023	P 6
3. L'activité de J'accueille en 2023	P 8
3.1. Les chiffres clés de 2023	P 9
3.2. La mobilisation citoyenne	P 10
Les campagnes d'acquisition digitale : en mode "test and learn".....	P 10
De la sensibilisation à l'inscription	P 11
Les événements locaux : à la recherche des engagé-e-s	P 12
La presse : légitimer et visibiliser l'association	P 13
Le temps long : de l'inscription à l'accueil	P 14
3.3. Focus sur l'autonomisation des personnes réfugiées accueillies	P 16
3.4. Les outils numériques au service du lien social	P 22
Un CRM pour fluidifier les contacts avec les participant-e-s, ainsi que le suivi et l'évaluation des opérations	P 22
Une plateforme pour mieux connaître nos (futurs) territoires d'action, et inscrire J'accueille dans les parcours de mobilité géographique	P 23
4. Faire de l'accueil une norme culturelle au local comme au national	P 24
4.1. Un plaidoyer en faveur d'une politique publique répondant au mieux aux enjeux de l'hébergement citoyen	P 25
4.2. Les villes au coeur des enjeux d'accueil	P 28
4.3. Décembre 2023 : entre promotion du film <i>Ma France à Moi</i> et plaidoyer dans le cadre de la loi asile et immigration	P 32
<i>Ma France à moi</i> : l'histoire d'un accueil au cinéma	P 32
5. Rapport financier	P 34
6. Les objectifs 2024	P 36
7. Partenaires et crédits	P 38

L'édito du président



Le chaud et le froid... et le glacial. 2023 aura soufflé fort, comme dans un climat dérégulé, sur le secteur de l'accueil en France.

Pour J'accueille, 2023, c'est l'autonomisation et la structuration, c'est la constitution d'une équipe prête à affronter de grands défis, et la reconnaissance d'une expertise en France mais aussi à l'étranger, avec des partenaires étrangers plus importants.

2023 c'est aussi la fin d'une mobilisation historique pour l'Ukraine, et le constat amer à la clé du « deux poids deux mesures ». Il n'est pas normal de déployer une ingénierie et une résilience qui montrent tout le potentiel et la solidarité de notre pays, uniquement pour des Européen-ne-s, blancs, catholiques, mais pas pour nos frères et sœurs en humanité, Afghan-e-s ou Soudanais-e-s.

2023, c'est aussi une résignation politique, sur la question de l'accueil, qui se transforme, en fin d'année, en colère, avec la si mal nommée « Loi Immigration », qui pense le temps court et fait tourner à plein régime la machine folle identitaire, mais en aucun cas le temps long et l'intérêt général.

C'est un temps de paradoxes. Paradoxe temporel : les migrations sont croissantes, systémiques, et leurs liens avec le dérèglement climatique ne sont plus l'apanage des scénaristes de science-fiction. Après les rapports du GIEC ou des Nations Unies, la Banque Mondiale projette désormais 1,2 milliards de personnes déplacées en 2050 ! Comme pour le climat, les chiffres sont éloquentes et personne de sérieux ne les remet en cause : la contribution nette des étrangers aux retraites est positive, et sans eux, on partirait à la retraite encore plus tard. Les démographies vieillissantes d'Europe ont toutes besoin d'immigration pour faire tourner l'appareil

productif, pourtant les portes se ferment. Côté accueil, le Conseil d'État puis la Cour des Comptes rappellent l'efficacité précieuse de l'hébergement citoyen, dans des rapports adoubs et enrichis, début 2024, par les Nations Unies... Hélas, l'ambition de nos sociétés en la matière, reste loin, trop loin de l'enjeu et de nos besoins.

Alors J'accueille reprend inlassablement son bâton de pèlerin, ses chiffres solides, ses données d'impact, son expertise en prévention des risques et se tourne vers les entreprises, collectivités et administrations co-responsables des politiques d'accueil et d'inclusion. Après tout, quand on « gère » (avec succès) moins de 10 conflits entre personnes accueillies et personnes accueillantes en bientôt 10 ans et plus de 1 300 cohabitations accompagnées, par-delà trois crises d'accueil majeures (Syrie, Afghanistan, Ukraine), c'est qu'on est spécialiste en « trains qui arrivent à l'heure ».

Construire un outil de monitoring des accueils qui puisse profiter à tout le secteur ; mettre en œuvre une stratégie de mobilisation d'accueillant-e-s qui ne dépende plus seulement de l'émotion collective, mais repose sur un engagement plus stable ; concevoir un diagnostic territorial automatisé, bâti sur l'intelligence artificielle et l'open data : ce sont les projets essentiels, sur lesquels nous avançons, avec la frugalité inhérente à l'action des associations et des entreprises sociales dédiées à l'inclusion.

On y travaille, à notre petite échelle. Et si vous lisez ce rapport, c'est sans doute un peu grâce à vous et avec votre aide. Alors merci pour cette confiance.



Benoît Hamon
président de J'accueille
Président de J'accueille

01

J'accueille en quelques dates



20 juin 2015

Lancement du programme Comme A La Maison (CALM) au sein de la structure SINGA France, qui deviendra J'accueille en 2019.

Septembre 2015

Forte mobilisation citoyenne en faveur de l'accueil des personnes originaires de Syrie et début des premiers accueils en Île-de-France.

- J'accueille reçoit le prix du logement 2015 de la Fondation VINCI,
- SINGA France est lauréat de la fondation la "France s'engage", notamment pour développer le programme d'accueil.

Janvier 2016

Lancement du programme à Lille, Lyon et Montpellier.

Août 2016

La méthodologie J'accueille inspire l'expérimentation « Hébergement citoyen » lancée par le Ministère du Logement.

2017

Systématisation de l'accompagnement social pour toutes les personnes accueillies.

2020 / 2021

Crise sanitaire. Les accueillant-e-s se font plus rares, la situation sanitaire demande un accompagnement plus étroit des cohabitants.

Juin 2020

J'accueille lauréat de l'accélérateur de Communautés Facebook.

Fin 2019

J'accueille remplace progressivement l'appellation Comme A La Maison (CALM).

Mai 2019

J'accueille reçoit le prix de la Fondation Nexity.

2018

Sortie du livre « Mohammad, ma mère et moi », de Benoît Cohen inspiré de l'histoire de sa mère qui a accueilli chez elle Mohammad, jeune afghan réfugié en France.



Juin 2021

L'assemblée générale de SINGA France prévoit l'autonomisation progressive du programme J'accueille en association, au sein du réseau SINGA.

Août 2021

Mobilisation citoyenne liée à la prise de Kaboul par les talibans. J'accueille participe à la mobilisation du secteur pour accueillir les personnes exfiltrées du pays.

Février 2022

Guerre en Ukraine. Mobilisation citoyenne sans précédent. J'accueille participe à l'effort sectoriel pour enregistrer et honorer les propositions citoyennes.

2022

Arrivée du dispositif dans 6 nouvelles villes. Le cap des 1000 personnes accueillies dans le programme est dépassé. En parallèle J'accueille forme une douzaine d'ONG à la méthodologie J'accueille pour l'hébergement citoyen dans les pays frontaliers à l'Ukraine.

Décembre 2023

Sortie du film « Ma France à moi », inspiré du livre de Benoît Cohen, qui raconte l'histoire vraie d'un accueil via l'association.

Janvier 2023

J'accueille transfère 14 salarié-e-s et continue de se développer et de se structurer. Recrutement d'une équipe de mobilisation & communication.



Décembre 2022

Première assemblée générale de l'association J'accueille.

Septembre 2022

Création officielle de l'association J'accueille, qui devient membre du réseau SINGA.



02

Contexte et objectifs 2023

L'autonomisation de J'accueille

Nouvelle année, nouveau véhicule juridique pour J'accueille. Finalisant la restructuration initiée en 2021 du réseau SINGA en France, les activités d'hébergement citoyen de SINGA, portées entre 2015 et 2022 par SINGA France, ont été transférées au 1er janvier 2023 à l'association J'accueille nouvellement créée. À cette reprise du périmètre d'action s'est joint un transfert des ressources humaines : les contrats des 14 salarié·es travaillant sur le dispositif J'accueille ont été transférés sur la structure J'accueille à cette même date.

L'objectif ? Permettre à l'association, toujours membre du réseau SINGA, de porter au plus haut les valeurs de l'hébergement citoyen grâce à une gouvernance et un plaidoyer dédiés. David Robert, directeur général de SINGA de 2017 à fin 2022, et Vincent Berne, directeur du dispositif J'accueille de 2016 à 2022, ont pris la co-direction générale de l'association J'accueille.



En interne, cette réorganisation a permis de clarifier la gouvernance du programme, et son impact sur la vision et la mise en œuvre du programme sur le terrain a été souple et progressif.

Du côté des accueillant·es, des accueilli·es et des partenaires, tou·tes ont gardé les mêmes interlocuteurs et la même qualité d'accompagnement, grâce au transfert des personnes salariées du programme sur la nouvelle association.

Feuille de route 2023

L'assemblée générale du 10 décembre 2022 a fixé les objectifs stratégiques de l'année 2023 :

- **Consolider les nouvelles villes lancées en 2022** en travaillant à la montée en charge du dispositif grâce à un fort investissement en communication. Objectif 300 personnes accueillies.
- **Étoffer et affiner les outils et méthodologies** pour décentraliser l'impact généré par J'accueille des grandes villes pour inscrire l'hébergement citoyen dans les projets de mobilité géographique.
- **Utiliser les mécanismes d'innovation** (exemple des contrats à impact social) **et d'impact** (analyse de coûts évités sur les principaux indicateurs de nos actions) pour travailler au passage à l'échelle de notre dispositif.

Les pages qui suivent mettent en évidence nos actions de terrain, la consolidation de J'accueille (coopération, outillage, méthodologie) ainsi que les freins rencontrés dans l'atteinte des objectifs de l'année ; éléments sur lesquels les objectifs 2024 prennent appui.



03

L'activité de J'accueille en 2023

3.1. Les chiffres clés de 2023

Suite à l'engouement marqué des citoyen-ne-s et autorités publiques pour l'hébergement citoyen en 2022, en réaction à la guerre en Ukraine et aux déplacements de population qui en ont résulté, 2023 a été pour J'accueille une année de consolidation de l'activité opérationnelle (accompagnement de cohabitations, mise en place de nouveaux outils, étude et analyse de notre parcours utilisateur-ice-s), d'affinage et d'expérimentation de notre méthodologie de déploiement dans de nouveaux territoires et de consolidation générale de la nouvelle structure juridique autonome, créée au cours du dernier semestre 2023, dans le but de toujours servir l'hébergement citoyen et son impact social.

282
personnes
réfugiées
accueillies

au sein de 248 cohabitations
chez 233 foyers accueillants,
représentant 550 personnes

Chiffres clés

**53 803**
nuitées en 2023*

306 
foyers formés
à accueillir

au cours de 90 temps de préparation à l'accueil
dont 63 en collectif et 27 temps individuels



21
départements
dont 4 en cours de lancement
(indiqués en orange sur la carte)

* Le nombre de nuitées est un indicateur à double tranchant, que nous avons toujours utilisé avec parcimonie : d'un côté, il dit la réalité du volume du programme, année après année, et montre son caractère essentiel, vital, pour des centaines de personnes. D'un autre, il met l'accent sur l'hébergement, et minore la grande force à long terme du programme, en création de lien social, en progrès en français, en capacité à retrouver emploi et logement...

3.2. La mobilisation citoyenne

L'année 2023 a marqué la fin de la grande mobilisation de 2022 en lien avec la guerre en Ukraine. D'une part, nous avons mobilisé de nouvelles familles pour prendre le relais des accueils démarrés en 2022. D'autre part, nous sommes sortis de nos cercles de mobilisation habituels pour mobiliser des accueillant-e-s et assurer de nouvelles entrées dans le dispositif.



Afin de sensibiliser et mobiliser les citoyens et citoyennes à l'accueil citoyen, nous avons mis en place une stratégie de communication 360° afin de visibiliser J'accueille à la fois sur les canaux digitaux, dans la presse et dans les événements locaux et nationaux. Les pages qui suivent récapitulent ainsi, parfois dans un langage technique, l'important travail de structuration réalisé pour faire de la mobilisation citoyenne une donnée plus régulière de notre activité, moins dépendante des mobilisations spontanées liées à l'actualité, mais aussi plus apte à les canaliser pour de meilleurs résultats.



Les campagnes d'acquisition digitale : en mode "test and learn"



En 2023, après la vague de mobilisation de 2022 liée à la guerre en Ukraine, nous avons souhaité continuer à visibiliser l'accueil citoyen et recruter de nouveaux-elles accueillant-e-s pour répondre aux demandes. Pour cela, nous avons donc décidé de mener 3 campagnes d'acquisition sur les réseaux du groupe META : Instagram et Facebook.

La première a été lancée fin février 2023, cette période ayant été identifiée comme l'une des deux périodes de l'année où la mobilisation des accueillant-e-s potentielle-s est plus importante. Grâce à ces campagnes paramétrées en interne, nous avons recruté près de 500 accueillant-e-s potentielle-s mais à un coût très élevé. C'est la raison pour laquelle nous avons décidé de travailler avec une agence

spécialisée dans le *growth hacking*, le recrutement de prospects, pour notre deuxième campagne d'acquisition en septembre. Grâce à l'expertise de Benjamin et Nicolas, du collectif l'Escadrille, nous avons doublé le nombre de prospects intéressés par l'accueil et baissé le coût d'acquisition de 75%. Nous avons donc souhaité relancer une campagne en décembre en profitant de la sortie du film *Ma France à moi* pour attirer de nouvelles accueillant-e-s.

Vous le verrez un peu plus loin, les analyses du parcours utilisateur nous ont montré que le temps de conversion moyen est de plus ou moins un an. À date, nous ne pouvons donc pas encore tout à fait apprécier les résultats, en termes d'accueil, de ces campagnes d'acquisition.

De la sensibilisation à l'inscription

Les campagnes d'acquisition n'ont pas uniquement servi à recruter de nouveaux prospects accueillant-e-s. Elles ont aussi servi la notoriété de l'association en agrandissant notre communauté sur les réseaux sociaux et en augmentant le nombre de visiteur-euse-s sur notre site internet. En d'autres termes : des accueillant-e-s à long terme. Afin de sensibiliser au mieux ces nouvelles personnes intéressées par l'hébergement citoyen, nous avons eu tout intérêt à revoir notre site internet pour clarifier la mission

de J'accueille, optimiser la navigation, notamment sur mobile, et faire en sorte qu'un maximum de visiteur-se-s atterrisse sur la page d'inscription. C'est ce que nous avons fait grâce à l'aide d'une bénévole spécialisée en design web, Alyssa Caudy, qui nous a aidé à concevoir le nouveau site web de J'accueille. La seconde étape naturelle fut de revoir le formulaire d'inscription, pour qu'il soit adapté aux mobiles et aux habitudes de navigation des internautes.

Chiffres clés





Les événements locaux : à la recherche des engagé·e·s

En complément d'une visibilité digitale de l'association, les équipes ont participé à de nombreux événements locaux pour pouvoir échanger avec de potentielle·s accueillant·e·s, bénévoles ou sympathisant·e·s. Nous avons participé aux grands festivals d'été (Solidays à Paris, Climax à Bordeaux, Delta Festival à Marseille...) où nos équipes ont pu sensibiliser les jeunes aux enjeux de l'accueil pour qu'ils·elles puissent à leur tour sensibiliser leurs parents, qui sont ceux qui ont des chambres disponibles.

En septembre, c'est sur les forums associatifs des villes que nos équipes se sont déplacées pour rencontrer des personnes en quête d'un engagement associatif. Elles ont pu sensibiliser tou·te·s les visiteur·euse·s aux enjeux de l'accueil grâce à des activités créées pour l'occasion.

Un investissement qui a payé car nous avons constaté un pic d'inscriptions suite à ces événements.

Solidays - 24 juin 2023

Grâce au travail de sensibilisation mené par nos équipes, nous avons eu la chance et l'honneur de présenter J'accueille en 3 minutes, sur une des deux grandes scènes du festival Solidays. 15 000 personnes dans le public, un franc succès d'estime, et une dizaine d'inscriptions immédiatement reçues. Ces chiffres, qui paraîtraient faibles aux non-initié·e·s, montrent au contraire à quel point, dans une période estivale peu propice aux accueils, ce type d'événement est fédérateur autour de nos actions.

Concours d'arguments - 20 juin 2023

Au sein de la Gaité Lyrique, où SINGA et J'accueille siègent au comité éditorial, nous avons organisé un concours auprès d'étudiant·e·s, pour étudier les leviers utilisés par les jeunes ayant fraîchement quitté le nid familial, pour convaincre leur parents de prêter "leur" chambre d'enfant, désormais sous-utilisée, à une personne réfugiée via J'accueille. Ces concours ludiques ont permis de nourrir la campagne de septembre, centrée sur les étudiant·e·s, avec des inspirations de terrains (*insights*).

Ton ancienne

chambre

est libre

?

→



Et ça va ?

Tu t'ennuies pas trop

dans cette

grande

maison ?



La presse : légitimer et visibiliser l'association

En octobre, nous avons décidé de travailler avec une personne spécialisée dans les relations presse en prévision de la sortie du film *Ma France à moi* (dont nous vous parlons page 32). Après un travail de fond sur les messages à faire passer dans les médias pour parler de l'association, l'équipe de MDW Consulting a lancé sa campagne auprès des journalistes de la presse nationale et régionale.

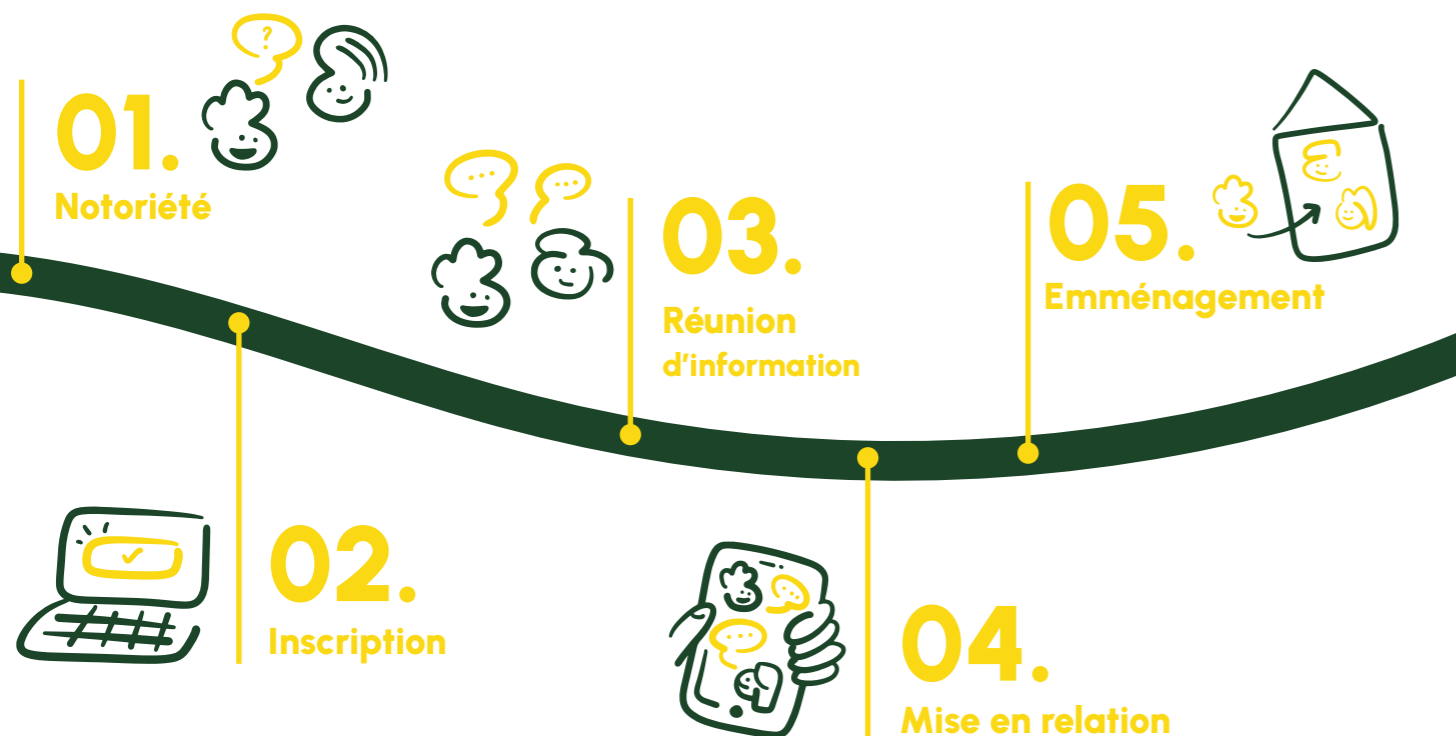
Un travail qui a porté ses fruits avec 5 articles dans les médias nationaux (France 24, France Info, Libération, StreetPress) et 10 articles dans la presse régionale.



Le temps long : de l'inscription à l'accueil

Un an après la mise en place du CRM et après 3 campagnes d'acquisition nous avons pu analyser les données récoltées grâce au CRM pour documenter chaque étape de notre funnel de conversion. Les données récoltées nous donnent autant d'informations sur ce qu'on appelle le haut que le

bas de tunnel. Ce sont des informations clefs pour la construction de notre stratégie d'acquisition et de conversion car elles nous permettent d'adapter notre plan d'action en fonction de ce qui fonctionne et de ce qui fonctionne moins pour la conversion.



En ce qui concerne le "haut de tunnel", c'est-à-dire l'étape de notoriété, nous avons constaté un élément important : les personnes qui accueillent ont majoritairement entendu parler de J'accueille, via les institutions (les préfectures et mairies par exemple), la presse et le bouche-à-oreille. Ce qui nous amène à investir dans une stratégie de relation presse en 2024 et à mettre en place différentes actions visant à construire une communauté d'accueillant-e-s qui pourront parler de J'accueille autour d'eux-elles.

Pour la conversion, c'est-à-dire, le bas de tunnel, nous avons analysé les temps de conversion et constaté que le temps entre la première inscription au

formulaire d'accueil et l'accueil réel, est à envisager davantage sur le moyen terme que sur le court terme.

En 2023, 44% des personnes qui ont commencé une cohabitation se sont inscrites en 2022.

Cela nous amène donc à nous concentrer sur l'optimisation du parcours utilisateur (que nous avons déjà entamée en 2022, cf p11) grâce à la construction de parcours dédiés à chaque typologie de prospect accueillant en fonction de leur provenance (organique ou META) et la mise en place d'un plan d'action de *lead nurturing*, pour sensibiliser et informer les prospects qui hésitent à se lancer dans un projet d'accueil.



Le travail de structuration de la mobilisation citoyenne, via une professionnalisation des stratégies de communication, est essentiel, déjà visible sur la forme, mais ne portera ses fruits, sur le fond, que d'ici quelques années. C'est sans aucun doute l'investissement majeur de J'accueille, suite à son autonomisation, et peut-être déjà celui qui permet à l'association de pérenniser son action, par-delà le contexte politique et financier difficile de la fin 2023-début 2024.

3.3. Focus sur l'autonomisation des personnes réfugiées accueillies

L'accueil de personnes réfugiées chez les particuliers, par son caractère temporaire, vise à permettre aux personnes accueillies - sans solution d'hébergement stable à leur entrée dans le dispositif - de gagner en autonomie, incluant l'autonomie financière qui leur permettra d'accéder à une solution adaptée. Là où le fait de vivre chez des particuliers contribue à la levée des freins périphériques à l'accès à l'emploi (hébergement, apprentissage de la langue et des codes socio-culturels, développement de lien social, etc.), les équipes J'accueille accompagnent et conseillent personnes accueillantes comme

personnes accueillies pour que ces dernières puissent se projeter dans leur société d'accueil et utiliser leur période de cohabitation pour créer et saisir un maximum d'opportunités. Dans cette initiative, l'équipe J'accueille travaille sur chaque territoire en partenariat étroit avec des spécialistes de l'accompagnement social afin que chaque personne accueillie puisse être accompagnée socialement (accès aux droits, démarches administratives, définition du projet professionnel, recherche d'une solution de logement adaptée).



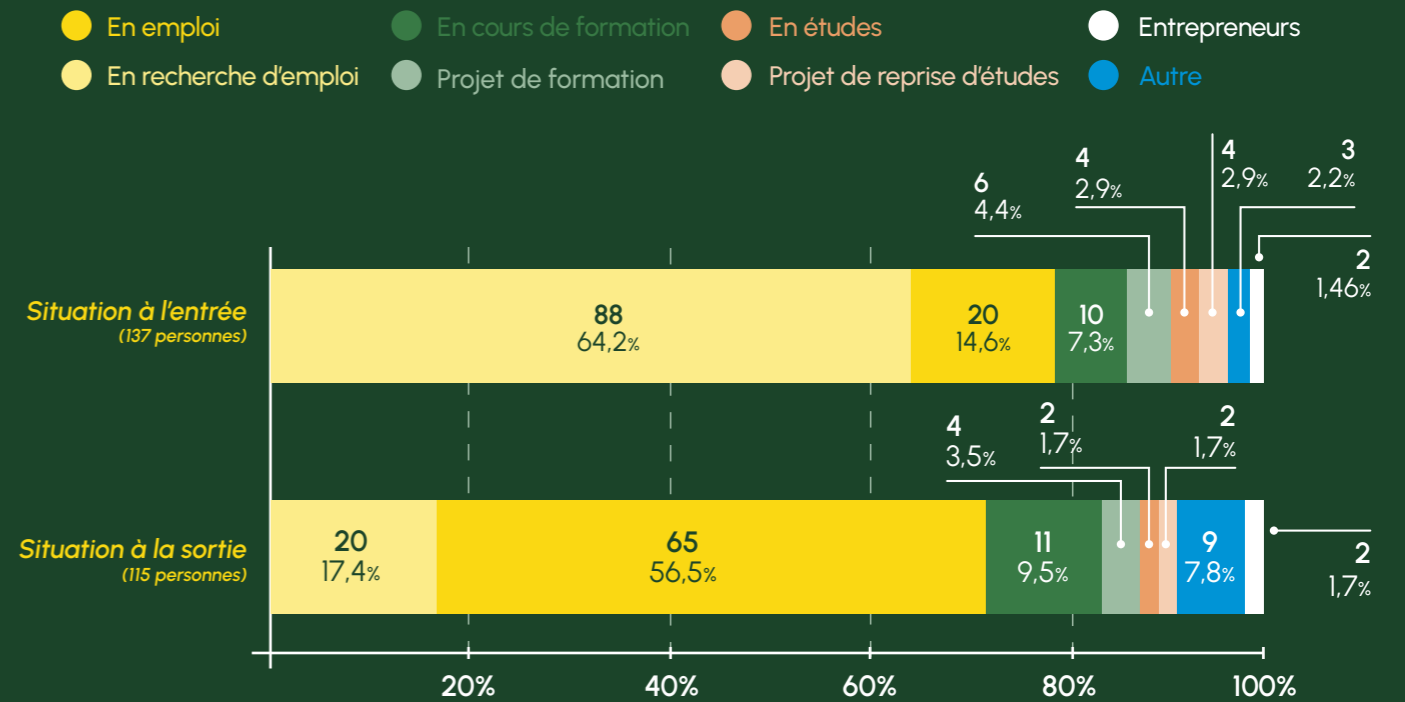
Au cours de l'année 2023, 176 personnes sont sorties du dispositif (dont 137 personnes majeures et 39 enfants), un nombre équivalent à celui de 2022. Ces sorties sont représentatives des efforts des personnes accueillies pour gagner en autonomie et stabiliser leur situation.

Elles témoignent également du travail d'accompagnement réalisé par les équipes J'accueille, en partenariat avec les travailleurs-soci-aux-ales des structures partenaires mentionnées ci-dessus. L'année 2023 a aussi mis en avant les chiffres présentés ci-contre.



Les services proposés par J'accueille favorisent l'employabilité des accueilli-e-s

1 Evolution de la situation professionnelle des personnes majeures sorties en 2023

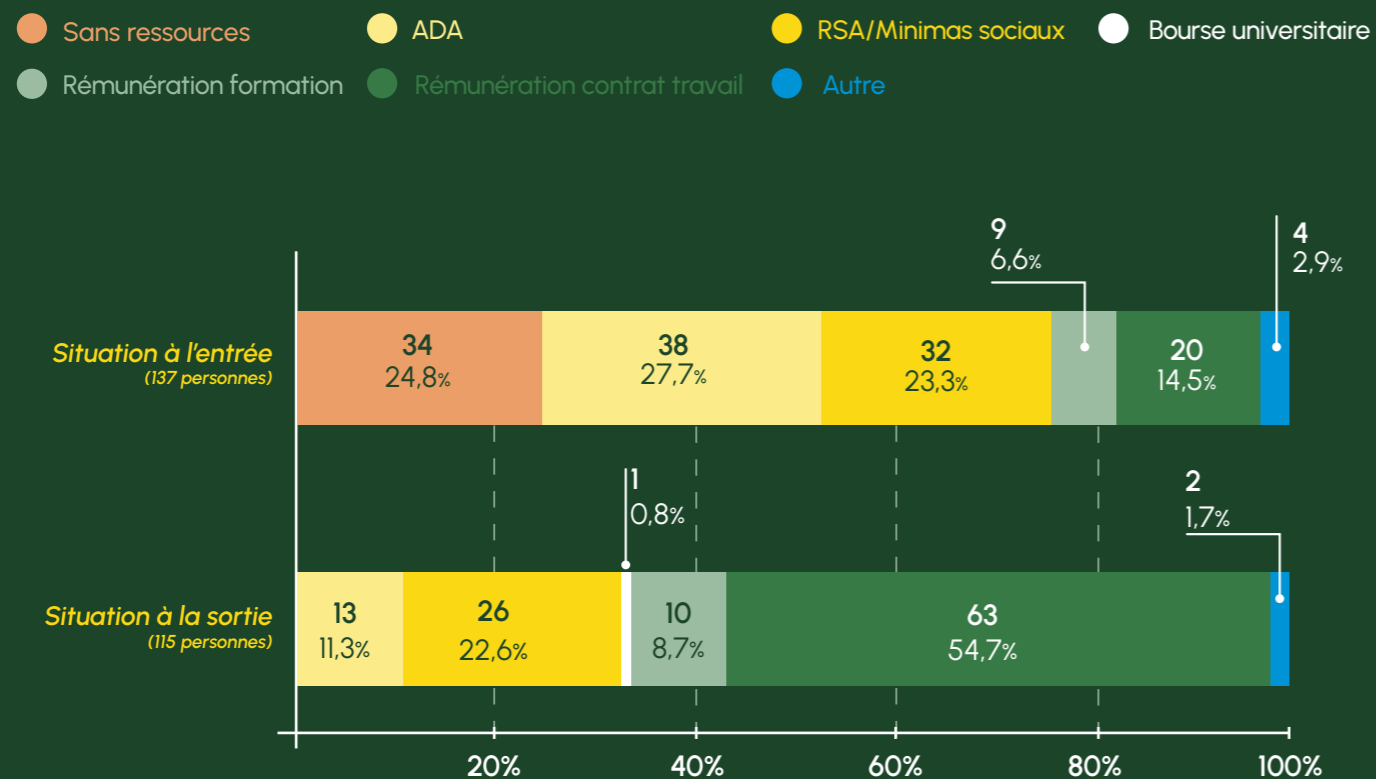


L'accueil chez les particuliers permet aux personnes accueillies de se libérer de la problématique de l'hébergement (savoir où elles vont pouvoir dormir le soir-même ou la semaine suivante), pour mieux se consacrer à leur projet professionnel.



Les services proposés par J'accueille favorisent l'autonomisation financière des accueilli-e-s

2 Evolution des ressources des personnes majeures sorties en 2023

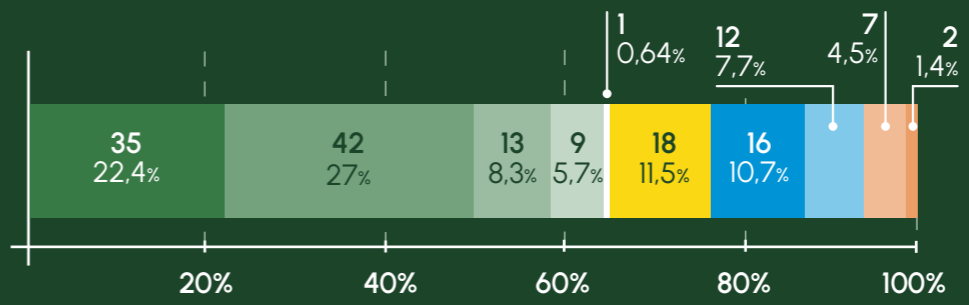
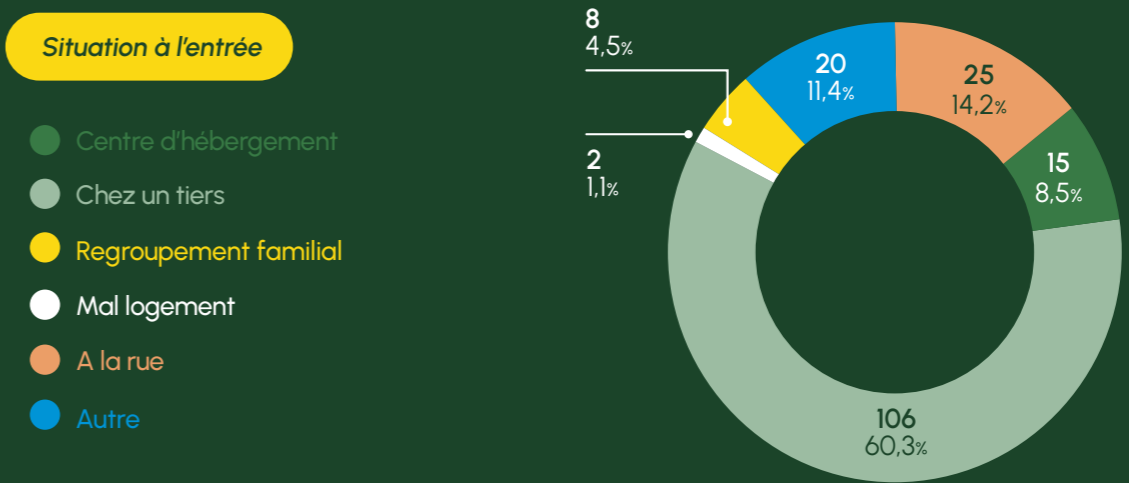


L'accueil chez les particuliers favorise l'employabilité. En effet, 54,8% des accueilli-e-s sont sorti-e-s de J'accueille avec une rémunération professionnelle, contre 14,6% à l'entrée. En parallèle, l'accompagnement proposé par J'accueille permet aussi aux accueilli-e-s, notamment via les services d'accompagnement social proposés, d'accéder à leurs droits. **Ainsi, aucune personne n'est sortie du dispositif sans ressources.**



Les services proposés par J'accueille, favorisant l'employabilité et l'autonomisation financière des accueilli-e-s, facilitent l'accès au logement ou à l'hébergement adapté

3 Sortie en logement des 176 personnes sorties en 2023



49,5% des personnes sorties de J'accueille en situation de logement pérenne, et 26,3% en situation d'hébergement dite "adaptée" à leur situation afin qu'ils puissent continuer de recevoir un accompagnement spécifique à leurs besoins (intermédiation locative, résidence sociale, centre d'hébergement de réinsertion sociale, etc.).

*Notons que la majorité des personnes sortant du dispositif sans solution ont refusé une, voire plusieurs solutions de relogement au cours de leur accompagnement. La sensibilisation aux réalités de l'accès au logement sur nos territoires d'action fait entièrement partie de nos missions.

L'allongement de la durée d'accompagnement : Quel impact sur les besoins financiers de J'accueille ?

C'est significatif, alors que les durées moyennes d'accompagnement des personnes accueillies dans J'accueille étaient de 8,3 mois pour les personnes sorties en 2022 et de 8,9 mois pour les personnes sorties en 2021, cette même durée a significativement progressé en 2023. En effet, les 176 personnes accueillies sorties en 2023 ont, en moyenne, été accueillies pendant 10,9 mois, avec plus de la moitié de ces mêmes personnes dépassant les 13 mois d'accompagnement.

Au-delà des situations des personnes accompagnées, nous relierons cette prolongation du temps d'accompagnement nécessaire à la sortie du programme aux tensions liées à l'accès au logement (social et privé), notamment dans les grandes métropoles dans lesquelles nous travaillons.

Le ralentissement des sorties du dispositif, lié à la crise du logement dans les grandes villes de France, contribue également au ralentissement des nouvelles entrées dans le dispositif. En effet, les foyers accueillants, en plus d'être mobilisés sur de plus longues périodes, sont moins prédisposés à accueillir de nouveau sur un temps court. Et les nouvelles accueillant-es sont mises en relation, en priorité, avec des personnes déjà accueillies devant "libérer" leur chambre afin que ces dernières ne se retrouvent pas sans solution.

Cela a un impact direct sur les besoins en financement de la structure :

Les pouvoirs publics gouvernementaux soutiennent financièrement J'accueille sur la base d'un forfait à la personne accueillie, et sur un accompagnement de 12 mois par personne accueillie. Prenant en compte le fait que la moitié des personnes accueillies sorties en 2023 est restée en accueil plus de 13 mois (*et jusqu'à 29 mois pour la personne étant restée le plus longtemps dans le dispositif*) et que l'éthique de J'accueille conduit à ne remettre aucune personne à la rue au bout de 12 mois, cette situation immobilise des nouveaux foyers accueillants. Elle ralentit donc les nouvelles entrées de personnes accueillies, augmentant les besoins financiers pour continuer à mobiliser plus largement de nouvelles accueillant-es et payer l'accompagnement social des personnes accueillies lorsque leur accompagnement nécessite plus de 12 mois d'accueil. Afin de faire connaître ces besoins, nous travaillons sur des actions de plaidoyer pour faire reconnaître par les pouvoirs publics la réalité de la temporalité de notre accompagnement (voir partie 4.1.)



Une nouvelle étude d'impact en 2024

Afin d'aller plus loin que l'analyse des résultats du dispositif, l'équipe J'accueille a travaillé au cours du dernier trimestre 2023, en partenariat avec le cabinet d'études d'impact Improve, à la conception d'une nouvelle étude d'impact, dont la collecte et l'analyse des remontées auront lieu au cours du premier semestre 2024.

Les résultats de cette nouvelle étude, qui seront publiés d'ici la fin de l'été et présentés en avant-première lors de notre Assemblée Générale du 15 juin, viendront compléter les résultats de la première étude d'impact menée en 2017, mettant en avant les coûts évités que l'accueil chez les particuliers via J'accueille.



3.4. Les outils numériques au service du lien social

Mieux comprendre les leviers et freins des parcours utilisateur-ices que nous proposons, consolider nos outils et méthodes de monitoring et évaluation, se libérer des tâches répétitives à faible valeur pour mieux se consacrer à l'accompagnement des participant-e-s, continuer d'innover pour répondre à nos besoins et à ceux du secteur : tels sont les chantiers

que nous avons menés tout au long de l'année 2023, en utilisant la force des outils numériques. Notre objectif ? Mieux comprendre les ressorts et résultats de nos actions, pour avoir un plus grand impact, et partager nos outils et connaissances avec les autres acteurs du secteur.

Un CRM pour fluidifier les contacts avec les participant-e-s, ainsi que le suivi et l'évaluation des opérations

2023 fut l'année de la mise en ligne de notre premier CRM (gestionnaire de relation client). Concrètement, c'est une plateforme de données client-e-s qui permet une vision panoramique ou détaillée, selon les besoins, dont l'opérateur mondial reconnu est Salesforce. Cette mise en place représente un aboutissement certain, dans la logique de structuration de l'organisation. Développé en partenariat avec la *Fondation Accenture* depuis le printemps 2022, cet outil reprend nos parcours utilisateur-ices afin de faciliter la supervision de l'activité, aussi bien nationale que locale, et d'outiller les membres de l'équipe (salarié-e-s comme bénévoles) afin de faciliter leur travail quotidien.

La mise en ligne de cet outil a révolutionné nos manières de travailler :

- Harmonisation des pratiques entre les territoires ;
- Centralisation des informations et protection des données ;
- Gain de temps important pour les équipes (autonomisation des communications, facilitation des mises en relation et des suivis, facilitation de l'organisation des réunions d'information, etc.), leur permettant de consacrer davantage de temps à la mobilisation citoyenne et à l'accompagnement des participant-e-s ;
- Analyse de l'activité depuis le lancement du dispositif en 2015.

Nous remercions la Fondation Accenture pour son accompagnement.



Une plateforme pour mieux connaître nos (futurs) territoires d'action, et inscrire J'accueille dans les parcours de mobilité géographique

Le second semestre 2023 a été l'occasion de nous outiller quant à la connaissance de nos territoires d'action et le recensement des indicateurs permettant de définir si déployer J'accueille sur un nouveau territoire est pertinent.

L'objectif ? Servir deux de nos axes d'action :

- proposer nos services sur plus de territoires, lorsque cela est pertinent,
- inscrire l'hébergement citoyen dans les parcours de mobilité géographique des personnes réfugiées, notamment liés à des opportunités professionnelles. L'objectif étant de positionner l'hébergement citoyen comme le coup de pouce dont une personne qui a une opportunité professionnelle a besoin pour s'installer sur une nouveau territoire, dans l'attente de l'obtention d'une solution de logement.

Cette plateforme, conçue avec le soutien de l'agence WeDoData, et nommée aujourd'hui OD&IS (Open Data & Innovation Sociale), a vu le jour au cours de l'automne 2023. Elle permet de :

- **Mettre en regard, sur une même plateforme, des données comparables** pour tous les territoires (état des lieux réel à l'échelle ville/département/région) sur des indicateurs démographiques, d'emploi, de logement et d'équipements (nombre d'écoles, de postes, de travailleur-euse-s sociaux à proximité, etc), ainsi qu'un annuaire de contacts.
- **Recenser les dynamiques démographiques et les besoins des territoires** (vieillesse de la population, secteurs des emplois en tension, risques de fermeture de classes, etc.).
- **Recenser les opportunités** (emploi et logement notamment) pour convaincre et accompagner les personnes réfugiées dans un projet de mobilité lié aux besoins identifiés, dont l'hébergement citoyen pourrait représenter une étape.



L'outil est aujourd'hui en fin de développement dans sa version beta, et son utilisation commence à faire l'objet de plusieurs demandes de collectivités, à tous les échelons. L'idée est ambitieuse : il s'agit de repenser intégralement le diagnostic territorial pour les ONG d'accueil partout en France, pour faire de l'accueil de nouveaux et nouvelles arrivant-e-s une opportunité pour les territoires, et non plus une "charge" qu'il faudrait se répartir, comme la doctrine politique actuelle le présente.





04

**Faire de l'accueil
une norme culturelle
au local comme au national**

4.1. Un plaidoyer en faveur d'une politique publique répondant au mieux aux enjeux de l'hébergement citoyen

Dans la logique de l'outil d'open data précédemment décrite, et tout au long de l'année 2023, J'accueille, dans ses relations avec les autorités publiques (ministères, préfectures et administrations) et ses interventions publiques, n'a cessé de porter haut les enjeux de l'hébergement citoyen et de l'accueil plus

largement. Quelques messages clés ont été mis en avant, sur le fond (plaidoyer pour un accueil digne et ambitieux) comme sur la forme (préconiser une approche centrée sur l'innovation et la coopération en la matière).

1. Consolider l'hébergement citoyen entre deux crises internationales est essentiel pour qu'il soit efficace dans les périodes de fort accueil.

L'impact de l'hébergement citoyen - accélération de l'accès à l'emploi et au logement, apprentissage de la langue et des codes socio-culturels, développement du capital social des personnes accueillies - n'est plus à prouver. C'est une solution complémentaire aux autres dispositifs d'hébergement existants (principalement les centres d'hébergement), reconnue par l'Etat depuis 2016. En situation de crise internationale provoquant des périodes de forte mobilisation citoyenne (conflits au Moyen-Orient en 2015, chute de Kaboul en 2021, guerre en Ukraine en 2022), l'hébergement citoyen a contribué à l'effort d'accueil, se démarquant notamment en 2022 par sa réactivité et son ampleur. Soulignons que c'est principalement lorsque l'hébergement citoyen a été accompagné par des tiers de confiance reconnus (associations), que sa capacité de montée en charge

s'est conjuguée avec des cohabitations réussies et des retours à l'emploi et au logement majoritaires pour les personnes accueillies.



Or les estimations les plus récentes sont beaucoup plus alarmistes que les chiffres de 2022 (OIM) et 2023 (OXFAM) parlant d'un milliard de déplacé·e·s climatiques en 2050.

Plus que jamais, faire de l'hébergement citoyen une norme culturelle nous semble une obligation pour rendre les sociétés d'accueil plus résilientes. Pour que les dispositifs d'hébergement citoyen soient efficaces en période de fort accueil, il faut investir dans le développement de leur efficacité dans les périodes d'accueil "normales". En d'autres termes,

il faut investir dans l'infrastructure d'accueil (CRM, diagnostic territorial, campagnes de sensibilisation du grand public et de formation des acteur·rice·s), indépendamment de l'orientation politique, pour avoir des coûts moindres et des dispositifs plus efficaces lorsque la crise arrivera.

Dans ce sens, J'accueille a répondu à plusieurs études menées par le Conseil d'Etat, le UNHCR, la Cour des comptes ou encore la Croix Rouge afin que l'exemple de l'accompagnement de l'engagement citoyen 2022 inspire les politiques publiques sur le long terme.

2. La concrétisation et l'accompagnement des cohabitations doivent être valorisés financièrement, et non seulement valorisés comme annexe de l'accompagnement social.

Afin de garantir la concrétisation d'un maximum de cohabitations*, leur bon accompagnement**, ainsi que l'autonomisation des personnes accueillies***, il convient de mettre en place un système de financement plus adapté. Ces trois aspects doivent être valorisés à la hauteur des coûts qu'ils représentent,

l'impact du dispositif reposant sur ces trois piliers. Concrètement, la puissance publique valorise moins de la moitié du coût réel, et ce sur de l'opérationnel immédiat, et non sur de l'infrastructure (cf 1er point). C'est un progrès à faire, en valorisant davantage les coûts évités induits par l'hébergement citoyen.

3. Le soutien financier proposé doit être adapté à la durée réelle d'accompagnement des personnes accueillies.

Comme mentionné ci-dessus (page 20 de ce rapport), les pouvoirs publics gouvernementaux soutiennent financièrement J'accueille et les act·eur·rice·s de l'hébergement citoyen sur la base d'un forfait à la personne accueillie, et sur un accompagnement de 12 mois par personne accueillie. J'accueille œuvre à ce que la prolongation significative de la durée d'accompagnement des personnes accueillies soit reconnue par les autorités publiques et que soit mis en

place un soutien financier adapté pour les personnes restant plus de 12 mois dans notre dispositif, afin de ne pas mettre en danger financier les associations de terrain. À cet égard, la voix de J'accueille, principale association française dans l'accueil de bénéficiaires de protection internationale à long terme, doit encore consolider son réseau de soutiens pour obtenir gain de cause.



* communication et mobilisation des accueillant·e·s, identification des accueilli·e·s, préparation à l'accueil, mise en relation.

** de l'emménagement à la fin de l'accueil, en passant par des activités de suivi et d'échanges entre participant·e·s.

*** via les travailleur·se·s sociaux·ales partenaires de J'accueille, en complément de l'accompagnement des équipes J'accueille.

4.2. Les villes au coeur des enjeux d'accueil

Montpellier

J'accueille saluée par la mairie pour son travail pour l'hébergement des personnes ukrainiennes.

En mars 2023, en partenariat avec la Mairie de Montpellier, l'équipe J'accueille a organisé une grande soirée mettant à l'honneur les personnes accueillantes et accueillies du programme.

Lors de cet événement réunissant une centaine d'invité-e-s, le Maire et Président de la Métropole, Michaël Delafosse, a remis des certificats d'accueil aux personnes présentes, saluant leur engagement et leur contribution à faire de l'hébergement citoyen une réalité et un exemple pour toutes.

L'occasion pour J'accueille de rappeler l'importance du lien social et la richesse de la rencontre interculturelle, pour les personnes accueillies comme pour celles qui ouvrent leur porte.

Grenoble

J'accueille participe aux projets pour un meilleur accueil des nouvelles arrivant-e-s

En 2023, Grenoble Alpes Métropole s'est lancée dans le programme européen, Must a lab. L'objectif ? Réunir un groupe de nouvelles arrivant-e-s, de communes de la Métropole et d'associations qualifiées afin de construire ensemble un meilleur accueil sur la Métropole. Quelles sont les problématiques aujourd'hui ? Quelles actions doivent être améliorées, imaginées ? Comment définir un lieu d'accueil pour les nouveaux arrivants, qui soit inclusif et innovant ? Après plusieurs jours de travail sur les actions prioritaires à mettre en place, J'accueille s'est impliquée dans deux groupes de travail : la création d'un "guide de l'accueil métropolitain" et la mise en place d'une "maison de l'accueil".

Toulouse

J'accueille valorisée pour son travail de lutte contre les discriminations via l'hébergement citoyen

L'association J'accueille est lauréate de l'appel à projets de la Mairie de Toulouse intitulé "Prévention et lutte contre les discriminations" lancé en 2022. Dans ce cadre, l'association a reçu une subvention en 2023. La mairie a souhaité valoriser nos actions de promotion du vivre ensemble et de dialogue interculturel, de déconstruction des préjugés sur les nouveaux et nouvelles arrivant-e-s et de facilitation de l'inclusion des personnes réfugiées dans leur société d'accueil.



Marseille

J'accueille mandatée pour accompagner les personnes réfugiées

Dans les Bouches-du-Rhône, la Préfecture et la Mairie de Marseille, dans le cadre du Contrat Territorial d'Accueil et d'Intégration des primo-arrivants (CTAI), ont mandaté J'accueille pour une nouvelle expérimentation dans le département.

Cette expérimentation a pour but d'accompagner la mobilité choisie de personnes réfugiées vivant à Marseille, sans solution de logement ni perspective d'emploi, vers d'autres territoires des Bouches-du-Rhône dans lesquelles elles pourraient être embauchées. En lien avec l'opérateur AGIR, chaque personne volontaire est donc accompagnée dans sa recherche d'emploi en dehors de Marseille. Dès que celle-ci aboutit, J'accueille propose une mise en relation avec des accueillant-e-s dans le territoire visé par la personne réfugiée, lui permettant ainsi de saisir cette opportunité professionnelle.

La méthodologie mise en place ici est innovante au regard des activités de J'accueille, qui n'a pour l'instant pas eu l'occasion de mettre en place un tel fonctionnement.



Rennes

J'accueille partenaire de la Maison des Migrations

Gaëlle Rouget, fondatrice de la Maison des Migrations (MaMi) à Rennes en novembre 2022, a installé ce projet au sein de l'Hôtel Pasteur pour une expérimentation de trois mois.

L'association La MaMi a pour but de créer un tiers lieu inclusif, convivial et apprenant par et pour les personnes exilées et les acteur-ric-e-s qui les accueillent et les accompagnent qu'ils soient professionnel-le-s, bénévoles ou citoyen-ne-s, à Rennes. J'accueille s'est donc associée à ce projet et durant trois mois, de septembre à décembre 2023, nous y étions présent-e-s tous les mercredis, ce qui nous a permis de rencontrer plusieurs associations locales investies auprès des personnes exilées mais aussi de sensibiliser à l'hébergement citoyen et de recevoir, dans un cadre convivial et chaleureux, les nombreuses personnes en besoin d'hébergement.



Lille

J'accueille dans le collectif "Plus personnes à la rue"

Sur la métropole lilloise, J'accueille s'est engagée sur le défi "Ouvrons nos portes" auprès de l'association le Souffle du Nord dans le cadre du mouvement "Plus personne à la rue" et aux côtés d'autres associations agissant sur le bien-vivre ensemble et l'inclusion via l'hébergement citoyen ou la mise à disposition de biens telles que Caracol, Habitat et Humanisme, un Abri qui sauve des vies, le RAIL (JRS), et Host for good. L'ambition que nous portons est que d'ici 10 ans une solution digne et adaptée soit proposée à chaque personne sans abri de la métropole. Aux prémices du mouvement, un manifeste commun. Puis, en décembre, un temps de mobilisation à une voix en phase avec l'ambition nationale posée par J'accueille dans ses statuts : sensibiliser pour que d'ici 10 ans chaque citoyen-ne français-e connaisse quelqu'un qui a déjà accueilli chez lui !

4.3. Décembre 2023 : entre promotion du film *Ma France à Moi* et plaidoyer dans le cadre de la loi asile et immigration.

Le 19 décembre, J'accueille était à l'Assemblée Nationale pour présenter le film *Ma France à Moi*, en présence de l'équipe du film, de partenaires et de député-e-s. Ce même soir, dans l'hémicycle, à quelques mètres de nous, était votée la "Loi asile et immigration". Au cœur de notre République, ce texte et les débats qu'il a créés actaient, comme peu d'autres lois avant lui, l'extrême polarisation de notre société, et plus que tout sur les questions de migrations.

Ma France à moi : l'histoire d'un accueil au cinéma

Après le livre « *Mohammad, ma mère et moi* », Benoît Cohen s'est lancé dans l'adaptation de son livre en film avec dans le rôle de sa mère, accueillante de Mohammad, Fanny Ardant.

Cette histoire, c'est celle de Med Ewaz dont nous parlions un peu plus haut. Un jeune réfugié afghan qui a été accueilli en 2017 chez Marie-France Cohen dans un bel hôtel particulier du 7^{ème} arrondissement de Paris. Une histoire parmi des centaines d'autres vécues chez J'accueille mais une histoire projetée sur grand écran dans les salles obscures de toute la France. Une occasion unique pour faire parler de l'association.

Dans la salle des 4 colonnes ce soir-là, Med, ancien accueilli, dont l'histoire a inspiré le film, et aujourd'hui salarié de J'accueille, a ainsi résumé la sidération qui nous a tou-te-s touché-e-s : « pourquoi pensent ils-elles qu'en rendant la vie des étranger-e-s plus dure, la vie des Français-e-s sera meilleure ? ». Ni invective ni jugement moral. Juste un constat qui en disait long sur la difficulté de notre travail, et sur son caractère essentiel, en 2024.

Grâce au réalisateur Benoît Cohen et au producteur du film Écho Studio, J'accueille a pu participer à tout le plan de promotion du film mais a aussi décidé de mettre en place son propre dispositif de communication pour profiter un maximum de cette occasion unique :

- **un site web** : mafranceamoi.jaccueille.fr pour mettre en avant les différentes manières de s'engager auprès de J'accueille et agir après avoir vu le film
- **une campagne de publicité** "Accueillir une personne réfugiée c'est pas pas qu'au cinéma"
- **une tournée d'avants premières** dans 5 villes en France suivi d'échanges avec les équipes locales de J'accueille.



05

Rapport financier

Produits d'exploitation

	2023	2022
Ventes	2 000 €	- €
Subventions (Fonds publics et privés)	950 087 €	1 129 603 €
Utilisation de fonds dédiés	425 610 €	136 931 €
Dons	21 615 €	2 769 €
Autres produits	130 €	5 142 €
Total des produits d'exploitations	1 399 442 €	1 274 445 €

Charges d'exploitation

Autres achats et charges externes	379 927 €	287 634 €
Impôts et taxes	43 010 €	25 807 €
Charges du personnel (salaires et cotisations sociales)	782 919 €	406 845 €
Report des fonds dédiés	161 510 €	425 610 €
Dotations aux amortissements	1 774 €	981 €
Autres charges	791 €	
Total des charges d'exploitation	1 369 931 €	1 253 135 €
Résultat d'exploitation	29 511 €	21 310 €
Résultat financier	- €	- €
Résultats exceptionnels	(25 014) €	- €
Total des produits	1 399 442 €	1 274 445 €
Total des charges	1 394 945 €	1 253 135 €
Résultat de l'exercice	4 497 €	21 310 €

Le compte de résultats est en ligne avec la nature de l'activité depuis plusieurs années, d'abord au sein de SINGA (jusqu'à fin 2022).

Côté charges, le pourcentage de masse salariale (57% et 64% hors fonds dédiés) est conforme aux dernières années chez SINGA, et montre une bonne maîtrise des coûts. Les charges externes montrent une bonne capacité d'investissement dans l'infrastructure (CRM, communication, outils de pilotage) et sont rassurants pour l'avenir.

Côté produits, la dépendance aux subventions reste très (trop) forte, et les fonds dédiés, bien inférieurs à l'année passée (161 vs 425k), montrent une meilleure anticipation, dans un contexte de fin de l'urgence ukrainienne. L'enjeu est d'augmenter significativement les ressources propres en 2024.

Bilan synthétique

ACTIF	Montant	PASSIF	Montant 2
ACTIF IMMOBILISES		FONDS PROPRES	
Immobilisation incorporelles	- €	Report à nouveau	4 441 €
Immobilisation corporelles	3 678 €	Fonds dédiés	161 510 €
Immobilisation financières	550 €	Résultat de l'exercice	4 497 €
TOTAL I	4 228 €	TOTAL I	170 448 €
ACTIF CIRCULANT		DETTES	
Stock		Emprunt et dettes financières	- €
Créances	1 500 €	Fournisseurs et assimilés	26 504 €
Disponibilités	241 835 €	Dettes fiscales et sociales	121 386 €
Autres	260 775 €	Autres dettes	49 000 €
Charges constatées d'avance	- €	Produits constatés d'avance	141 000 €
TOTAL II	504 110 €	TOTAL II	337 890 €
TOTAL BILAN ACTIF (Total I + Total II)	508 338 €	TOTAL BILAN PASSIF	508 338 €

Le bilan montre des disponibilités relativement faibles pour le volume d'activité, ce qui n'est pas étonnant pour une structure très jeune, mais devra faire l'objet d'une attention forte l'année à venir. Les produits constatés d'avance permettent une souplesse de gestion, mais sur des proportions encore faibles. La diminution des fonds dédiés, à l'inverse, est une bonne chose, et devra se poursuivre.





06

Les objectifs 2024



Impact : consolider la présence de J'accueille sur les territoires.

Accompagner l'accueil de 200 personnes réfugiées chez des particulier-es via la mobilisation et l'accompagnement d'accueillant-es. Accompagner les personnes dans leur parcours d'insertion (autonomisation, employabilité, accès au logement, démarches administratives).



Création d'un nouveau modèle : l'hébergement citoyen comme facilitateur de mobilité.

Identifier les besoins des territoires (volonté d'accueil, démographie, emplois en tension, accès au logement plus simple) afin qu'ils deviennent des opportunités d'intégration pour les personnes réfugiées accompagnées.



De l'expérimentation au passage à l'échelle.

Obtenir le soutien de l'Etat et des collectivités territoriales dans la mise en œuvre d'un déploiement à plus grande échelle dans les prochaines années (sur le modèle des contrats à impact social). **Coopération** : partager nos méthodologies, outils et savoir-faire avec les autres acteur-ices de notre écosystème (hébergement citoyen, accompagnement des personnes réfugiées, ESS, entreprises, etc.)





07

Partenaires & crédits

Partenaires

Nous remercions nos partenaires pour leur engagement à nos côtés :

Partenaires publics



Partenaires opérationnels



Partenaires privés



Credits

Coordination : Marion Louvigné Catrou | **Textes :** Vincent Berne, Fanny D'Halescourt, Blandine Husson, Laurine Le Floch, Marion Louvigné Catrou, Morgane Miramon, Ariane Peugnet, David Robert, Lara Wicquart, Leila Zougary | **Conception graphique et mise en page :** Alyssa Caudy | **Photos :** ©Med Ewaz, ©Louis Camelin, ©Yuliya Sagan © Pauline Gauer





j'accueille .fr