

## Aide-mémoire pour le quotidien des familles d'accueil

L'hébergement privé de personnes réfugiées constitue un défi aussi bien pour les familles d'accueil que pour leurs hôtes. Ce nouveau quotidien soulève, surtout au début, de nombreuses questions qui ne sont pas toutes régies par des lois, des ordonnances ou des directives. Avec cet aide-mémoire, le projet de familles d'accueil de l'Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR) souhaite attirer l'attention sur certains points potentiellement délicats de la vie quotidienne entre les familles d'accueil et leurs hôtes. Lorsque cela est nécessaire et possible, nous faisons référence à des compléments existants ou à des compléments d'approfondissement fournis par les autorités et les organisations partenaires.

En principe, les informations relatives à l'inscription, aux questions d'assurance ou de droit d'asile sont disponibles sur les [sites Internet de l'OSAR](#) ou du [SEM](#). La page [Sujets d'actualité du SEM](#) contient également des informations très complètes sur les questions de statut, d'entrée et de sortie, d'hébergement, de santé et d'intégration.

### Conseils et astuces pratiques après l'accueil

#### Distribution du courrier

Si vos hôtes n'ont pas d'adresse personnelle, ils ont besoin d'une adresse c/o. L'abréviation c/o vient de l'anglais *care of* et signifie « aux bons soins de ». Idéalement, l'inscription doit se présenter comme suit :

NOM de la PERSONNE RÉFUGIÉE

c/o FAMILLE D'ACCUEIL

RUE N°

NPA, LOCALITÉ

#### Compte postal ou bancaire

PostFinance est investie d'un mandat de service universel et doit donc mettre un compte à la disposition de toute personne séjournant en Suisse. Selon une demande adressée à Post-Finance, une carte d'identité valable ainsi qu'un livret pour étrangers doivent toutefois être présentées. En règle générale, les banques refusent d'ouvrir un compte aux personnes réfugiées sans statut de séjour en Suisse.

#### Commerces de proximité et offres avantageuses

La vie en Suisse est onéreuse. Il est donc important de montrer aux personnes réfugiées où faire des achats à moindres coûts, mais de qualité. Au début, faites les courses ensemble. Attirez leur attention sur les offres spéciales.

## **Soins médicaux : médecins de famille et hôpitaux**

Dès qu'une personne réfugiée s'annonce auprès d'un centre fédéral pour requérant·e-s d'asile et y dépose une demande de statut de protection ou d'asile, elle est inscrite par le canton à l'assurance-maladie obligatoire, après son attribution au canton, avec effet rétroactif à la date du dépôt de la demande.

Si une personne dans le besoin nécessite une aide médicale avant d'avoir demandé le statut de protection ou l'asile et qu'elle ne dispose pas d'une assurance maladie, les frais sont pris en charge par les pouvoirs publics. [Le site du SEM](#) fournit des informations très détaillées sur les questions médicales.

En Suisse, la ou le médecin de famille est le premier point de contact en cas de maladie ou d'accident. Elle ou il traite les personnes malades ou accidentées et les adresse, si nécessaire, à l'hôpital ou à d'autres spécialistes. Lorsque la ou le médecin de famille connaît sa patientèle et ses antécédents médicaux, il lui est plus facile de les traiter. C'est pourquoi il faut toujours consulter la ou le même médecin de famille.

En cas de maladie, il ne faut pas aller directement à l'hôpital, mais d'abord chez la ou le médecin de famille. Il est uniquement nécessaire de se rendre à l'hôpital pour les cas d'urgence et les accouchements.

De nombreuses informations sur la santé en Suisse sont disponibles sur [www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch).

## **Animaux de compagnie**

Les chiens et les chats qui accompagnent leurs propriétaires peuvent entrer en Suisse, même si toutes les conditions d'importation ne sont pas remplies. Avant d'entrer en Suisse, les propriétaires sont prié·e·s de se renseigner sur les [conditions d'importation](#) et, si nécessaire et de respecter les [obligations d'annonce](#).

En raison du risque d'épidémie, il est interdit d'entrer avec des volailles ou des ongulés. Les détenteurs et détenteurs d'animaux concerné·e·s sont prié·e·s de prendre contact dans les plus brefs délais avec les autorités vétérinaires de leur lieu de résidence ou de leur famille d'accueil ou du logement qui leur a été attribué.

## **Amabilité, patience et respect**

« C'est le ton qui fait la chanson ». Cette règle s'applique aussi bien avec les personnes réfugiées qu'avec ses ami·e·s.

## **Respect des autres comportements**

Essayez d'avoir le moins d'attentes possible à l'égard de vos hôtes et gardez-leur un espace personnel suffisant. Il est utile de s'intéresser à l'autre et d'adopter une attitude ouverte. Mais vous devez aussi leur faire comprendre quelles sont vos limites et votre conception de la cohabitation. Si des problèmes surviennent, essayez de les aborder le plus directement et le plus objectivement possible.

## **Rencontre d'égal à égal**

Rencontrez vos hôtes sur un pied d'égalité. Gardez à l'esprit qu'il existe un déséquilibre des forces entre vous et les personnes réfugiées, ce qui comporte des risques. Ne laissez pas la vulnérabilité particulière de vos hôtes vous amener à abuser de votre position à leur détriment ou en leur défaveur. Faites preuve d'une attention et d'une sensibilité particulières lorsque les personnes réfugiées sont des enfants.

## **Besoins fondamentaux et vie privée**

Outre la nourriture, les possibilités de couchage et les installations sanitaires, les besoins fondamentaux comprennent aussi le droit à une sphère privée suffisante et des possibilités de repli. Vos hôtes doivent disposer d'une chambre verrouillable et avoir accès à la cuisine et à la salle de bain. Lorsque que vos hôtes préfèrent s'isoler, acceptez-le. Proposez-leur de la compagnie, mais sans leur imposer.

## **Encourager le sentiment d'efficacité personnelle**

Laissez les personnes réfugiées faire ce qu'elles peuvent faire elles-mêmes. Cela les aide à conserver leur dignité et à rester actives. Une fois qu'elles auront pris leurs marques, elles vous prépareront peut-être volontiers un repas de temps à autre. [Cuisiner ensemble](#) crée des liens !

## **Accepter l'inattendu**

Vos hôtes peuvent faire des choses étranges d'un point de vue suisse ou se comporter « bizarrement » selon vous. Soyez flexible et détendu-e ; rappelez-vous que vos hôtes se retrouvent dans un environnement qui ne leur est pas familier. Du point de vue des personnes réfugiées, nous avons aussi parfois des habitudes singulières. Il vaut mieux poser des questions plutôt que de s'énerver ou ressentir de la frustration.

## **Soutien aux enfants**

S'il y a des enfants parmi vos hôtes, contribuez à faciliter leur entrée au jardin d'enfants ou à l'école. Pour ce faire, vos hôtes doivent s'annoncer auprès de la commune. De nombreuses questions ne manqueront pas de se poser : de quoi l'enfant a-t-elle ou a-t-il besoin pour aller à l'école ? Montrez aux familles où elles peuvent faire leurs courses à moindres coûts ou quelles activités avantageuses sont généralement proposées aux enfants, comme les [offres du passeport vacances](#).

## **Communication**

Aidez vos hôtes à garder le contact avec leurs proches. L'achat d'une carte SIM pour le téléphone portable et l'accès à Internet s'avèreront utiles dans bien des cas. Certains opérateurs fournissent également [gratuitement](#) des cartes SIM à certains groupes de personnes réfugiées.

## Réserve politique

La situation politique dans le pays d'origine des personnes réfugiées est souvent plus complexe et opaque que nous ne le pensons. Évitez de faire des commentaires. Faites plutôt preuve d'ouverture et intéressez-vous à la situation. Le fait d'accepter l'histoire de l'autre sans la juger est une forme de compassion.

## Instaurer une certaine routine quotidienne peut être utile

Des repas réguliers pris en commun, des promenades, des activités sportives, des soirées de jeux, etc. peuvent être utiles pour favoriser la cohabitation. Faites également participer vos hôtes aux tâches ménagères et au jardinage. Renseignez-vous auprès de clubs sportifs ou de [groupes de bénévoles](#) sur les possibilités offertes aux personnes réfugiées de s'impliquer dans des structures associatives locales.

## Clarifiez les finances

Certains groupes de personnes réfugiées ont droit à l'aide sociale (en matière d'asile) à partir de la date de leur enregistrement dans un centre fédéral pour requérants d'asile (CFA). Le montant de l'aide sociale (en matière d'asile) dépend du statut de protection ou d'asile accordé par le SEM aux personnes réfugiées. En cas de grandes difficultés financières, les communes peuvent verser une aide d'urgence avant d'avoir reçu la confirmation du SEM.

## Outils de traduction utiles

Des applications de traduction telles que Google, Microsoft ou DeepL peuvent aider à surmonter les barrières linguistiques. Vous trouverez les applications correspondantes dans l'App Store pour iOS ou dans Google Play pour Android.

## Mettez-vous en réseau

L'accompagnement des personnes réfugiées peut rapidement devenir une affaire de tous les instants. Pour la plupart d'entre nous, il n'est pas possible de fournir cette énergie sur le long terme, car nous avons aussi notre propre vie à gérer, avec nos propres difficultés. Le voisinage peut être utile, de nombreuses personnes acceptent souvent d'apporter leur aide. Discutez avec les personnes de votre entourage direct, de votre quartier ou de votre village. Mettez-vous en relation avec d'autres familles d'accueil lors de [réunions d'échange](#) et aidez vos hôtes à nouer des liens avec d'autres personnes réfugiées. Rejoignez un groupe de soutien ou une communauté villageoise, comme il en existe déjà à certains endroits en Suisse.

## Gestion des traumatismes de guerre

Les personnes réfugiées ne souffrent pas toutes de traumatismes. Il est malgré tout possible qu'elles aient vécu des expériences traumatisantes. Elles risquent de souffrir de séquelles à long terme (état de stress post-traumatique), surtout si elles se sentent seules face à ces expériences. Les personnes réfugiées ont dû laisser derrière elles leur maison, les membres de leur famille, leurs ami·e·s, leur travail, leurs acquis, etc., sans y être

préparées. Elles peuvent avoir des proches qui ont été ou sont encore impliqué·e·s dans des combats. Elles peuvent aussi avoir vu ou subi des actions militaires et des violences. Elles n'ont pas pu se préparer à cette rupture radicale ou à ces événements et se trouvent maintenant dans une phase marquée par la peur, la perte de contrôle, la tristesse et l'absence de perspectives.

- Sachez que vos possibilités d'aider ces personnes traumatisées sont limitées. Si vous pensez déceler chez vos hôtes les signes d'un éventuel traumatisme (troubles du sommeil, apathie, dépression...), renseignez-vous par exemple auprès des autorités cantonales pour savoir où trouver des spécialistes ou des points de contact compétents dans les environs. Parallèlement, vous pouvez aider les personnes réfugiées à mieux gérer la situation : <https://www.migesplus.ch/fr/publications/quand-le-passe-resiste-a-l-oubli>.
- Montrez à vos hôtes que vous êtes ouvert·e. Mais il se peut aussi que votre interlocutrice ou votre interlocuteur ne souhaite pas (encore) parler des expériences vécues. Il faut l'accepter.
- Lorsque vous écoutez, veillez à vous protéger et à poser des limites saines. Soyez attentif aux « signaux d'avertissement » si vous remarquez que les récits deviennent trop éprouvants pour vous. Dans ce cas, prenez si possible contact avec des spécialistes ou suivez un [cours gratuit à l'OSAR](#).