

Suivi et accompagnement des personnes réfugiées d'Ukraine

Aide-mémoire pour le quotidien des familles d'accueil

L'accueil privé de personnes réfugiées constitue un défi aussi bien pour les familles d'accueil que pour leurs hôtes. Le nouveau quotidien soulève, surtout au début, de nombreuses questions qui ne sont pas réglées 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 en particulier l'attention sur quelques points potentiellement délicats du quotidien entre les familles d'accueil et leurs hôtes. Lorsque cela est nécessaire et possible, il est fait référence à des compléments existants ou des compléments d'approfondissement de la part des autorités et des organisations partenaires.

Les informations relatives à l'inscription, aux questions d'assurance ou de droit d'asile sont en principe disponibles sur les différentes [pages Internet de l'OSAR consacrées à l'Ukraine](#), soit auprès du [Secrétariat d'État aux migrations \(SEM\)](#). La [FAQ du SEM](#), en particulier, offre des informations très complètes sur les questions de statut, d'entrée et de sortie, d'hébergement, de santé et d'intégration.

1 Conseils et astuces pratiques après l'accueil

Distribution du courrier

Vous ou vos hôtes avez besoin d'une adresse c/o s'ils n'ont pas leur propre adresse. L'abréviation c/o vient de l'anglais et signifie « care of ». Une inscription type se présente comme suit :

NOM de la PERSONNE réfugiée
c/o FAMILLE D'ACCUEIL,
RUE N°,
NUMÉRO POSTAL NPA, LOCALITÉ

Ouverture d'un compte postal ou bancaire

Postfinance a un mandat de service universel et est tenue de mettre un compte à la disposition de toute personne séjournant en Suisse. Toutefois, selon une demande adressée à Postfinance, une pièce d'identité valable ainsi que le permis S doivent être présentés. Plusieurs banques ont décliné la demande d'ouvrir des comptes aux Ukrainien-ne-s sans statut de séjour en Suisse.

Les personnes titulaires d'un passeport et d'un permis S peuvent également ouvrir un compte pour leurs besoins courants auprès de la [ZKB \(Banque cantonale de Zurich\)](#).

Montrer les commerces de proximité / offres avantageuses

La vie en Suisse est chère. Il est donc d'autant plus important de montrer aux personnes réfugiées des possibilités d'achat bon marché mais de qualité. Au début, faites les courses ensemble. Attirez l'attention sur les offres spéciales.

Soins médicaux : médecins de famille et hôpitaux

Les Ukrainien-ne-s peuvent séjourner en Suisse pendant trois mois sans visa ni autorisation, par exemple chez des parents ou des particuliers. Dans ce cas, ils ne sont pas soumis à l'obligation d'assurance-maladie. Il se peut toutefois qu'ils disposent d'une assurance voyage ou que vous, en tant que famille d'accueil, ayez conclu une assurance pour hôtes. De plus amples informations à ce sujet sont à votre disposition auprès des différents assureurs. L'assurance-maladie ukrainienne n'est pas suffisante pour un traitement médical en Suisse.

Dès qu'une personne à protéger s'annonce auprès d'un centre fédéral pour requérant-e-s d'asile et y dépose une demande de statut de protection S, elle est inscrite par le canton à l'assurance-maladie après son attribution au canton, avec effet rétroactif à la date du dépôt de la demande. Les coûts des primes et des participations aux coûts (franchise et quote-part) sont subventionnés par la Confédération aux cantons par le biais du versement des forfaits globaux.

Si une personne dans le besoin a déjà besoin d'une aide médicale avant de demander le statut de protection S et qu'elle ne dispose pas d'une assurance-maladie, les coûts sont pris en charge par les pouvoirs publics. La [FAQ du SEM](#) contient 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 et d'accident. Il traite les personnes malades ou accidentées et les adresse, si nécessaire, à l'hôpital ou d'autres spécialistes. Si le médecin de famille connaît ses patient-e-s et leurs antécédents médicaux, il peut mieux les traiter. Il faut donc toujours consulter le même médecin de famille.

En cas de maladie, il ne faut pas se rendre directement à l'hôpital, mais d'abord chez la ou le médecin de famille. Ce n'est qu'en cas d'urgence et pour un accouchement qu'il faut se rendre directement à l'hôpital.

De nombreuses informations de santé en Suisse sont disponibles sur www.migesplus.ch/fr et, dans le contexte de la situation actuelle, en particulier sur www.migesplus.ch/fr/sujets/ukraine.

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. En cas d'intention d'entrer en Suisse, les propriétaires sont prié-e-s de remplir le formulaire d'annonce ci-dessous et de retourner à petsukraine@blv.admin.ch.

Formulaire d'annonce en [anglais](#), [russe](#) et [ukrainien](#).

Fiche d'information en [anglais](#) et [ukrainien](#).

En raison du risque d'épidémie, il est interdit d'entrer avec des volailles, des ongulés et des animaux à onglons. Les détentrices et détenteurs d'animaux concernés sont priés de contacter immédiatement les autorités vétérinaires de leur lieu de résidence ou de leur famille d'accueil ou de l'hébergement qui leur a été attribué.

Amabilité, patience et respect

« C'est le ton qui fait la chanson » – cela s'applique aussi bien aux relations avec les réfugié-e-s qu'avec les ami-e-s.

Respect des autres comportements

Essayez d'avoir le moins d'attentes possibles à l'égard de vos hôtes et de leur laisser l'espace personnel nécessaire. À cet égard, l'intérêt pour les personnes et une attitude ouverte sont utiles. Mais faites aussi comprendre aux hôtes 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

Traitez vos hôtes d'égal à égal. Soyez conscient-e qu'il existe une certaine différence de pouvoir entre vous et les réfugié-e-s, ce qui comporte certains risques. Ne laissez pas la vulnérabilité particulière de vos hôtes vous inciter à abuser de votre propre position à leur détriment ou en leur défaveur. Il convient d'être particulièrement attentif et sensible lorsque les réfugié-e-s sont des enfants.

Besoins fondamentaux et intimité

Outre la nourriture, les possibilités de dormir et les installations sanitaires, les besoins fondamentaux comprennent également suffisamment d'intimité et de possibilités de se retirer. Vos hôtes doivent disposer d'une chambre qui ferme à clé et avoir accès à la cuisine et à la salle de bains. Lorsque vos hôtes préfèrent être seuls, acceptez-le. Proposez de la compagnie, mais ne l'imposez pas.

Encourager le sentiment d'efficacité personnelle

Laissez les personnes réfugiées faire ce qu'elles peuvent faire elles-mêmes. Cela leur permet de conserver la dignité et de rester actif. Une fois que vos hôtes auront pris leurs marques, elles ou ils vous prépareront peut-être aussi volontiers de temps à autre un repas. Cuisiner ensemble renforce les liens !

Accepter l'inattendu

D'un point de vue suisse, vos hôtes peuvent faire des choses étranges ou se comporter « bizarrement » selon vous. Soyez flexible et détendu-e ; soyez conscient-e que vos hôtes se trouvent dans un environnement qui ne leur est pas familier. Du point de vue des réfugié-e-s, nous avons parfois aussi des habitudes étranges. Posez plutôt des questions au lieu de vous énerver et d'être frustré-e.

Soutien aux enfants

S'il y a des enfants parmi les hôtes, vous contribuez à faciliter leur [entrée à l'école infantine ou à l'école](#). Pour ce faire, les hôtes doivent s'annoncer auprès de la commune. De plus, de nombreuses questions se posent : 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 moindre coût ou quelles activités avantageuses sont généralement disponibles pour les enfants (p. ex. [offres de passeports vacances](#)).

Communication

Aidez vos hôtes à rester en contact avec leurs proches. L'achat d'une carte SIM pour le téléphone portable et l'accès à Internet s'avèrent souvent judicieux. Certains opérateurs fournissent aussi [gratuitement](#) des cartes SIM.

Réticence politique

La situation politique dans le pays d'origine est souvent plus complexe et opaque que nous ne le pensons. Ne faites pas de commentaires. Faites plutôt preuve d'ouverture et d'intérêt pour la situation. Accepter l'histoire de l'autre sans la juger est une forme de compassion.

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 les réfugié-e-s aux travaux ménagers et au jardinage. Renseignez-vous auprès d'associations sportives ou de [groupes de bénévoles](#) sur les possibilités de participer à des structures associatives locales.

Clarifiez les finances

En principe, vous fournissez un hébergement gratuit. Les réfugié-e-s ayant fui l'Ukraine ont droit à l'aide sociale en matière d'asile à partir de la date de leur enregistrement dans un centre fédéral pour requérant-e-s d'asile ou en ligne ([formulaire en ligne du SEM](#)). L'aide sociale en matière d'asile ne peut toutefois être versée que si la personne réfugiée a reçu du SEM une confirmation du statut de protection S. Celle-ci est envoyée par courrier postal. Il faut un peu de temps (établissement, envoi postal) pour obtenir la confirmation écrite. Les communes ou les services chargés de verser l'aide sociale en matière d'asile ont besoin de cette confirmation pour verser correctement l'argent. Les personnes qui ont besoin d'un soutien financier rapide devraient donc s'enregistrer au plus vite. En cas de grosses difficultés financières, les communes peuvent verser l'aide d'urgence avant d'avoir reçu la confirmation du SEM.

Bien que les réfugié-e-s aient droit à l'aide sociale en matière d'asile dès la confirmation de leur préinscription, nous recommandons aux familles d'accueil, en raison du retard mentionné dans le versement des fonds correspondants, d'aider les hôtes en leur fournissant de la nourriture ainsi que d'autres objets pratiques, tels que vêtements, matériel scolaire, vélos, etc. Dans la plupart des cas, la population locale vous soutiendra pour faire tous ces achats et ces courses, ce qui est encourageant pour tout le monde. En outre, de nombreuses communautés organisent des [bourses aux vélos](#) où il est possible d'acheter des vélos bon marché.

2 Gestion des traumatismes de guerre

Toutes les personnes réfugiées ne souffrent pas de traumatismes. Il est malgré tout possible qu'elles aient toutes vécu des expériences traumatisantes. En particulier si elles se sentent seules face à ces expériences, elles risquent de souffrir de séquelles à long terme (troubles de stress post-traumatique). Les personnes réfugiées ont dû laisser derrière elles, sans y être préparées, leur pays, des membres de leur famille, des ami-e-s, leur travail, des garanties, etc. Celles-ci ont peut-être des proches qui ont été ou sont encore impliqué-e-s dans des combats. Ou bien les personnes réfugiées elles-mêmes ont vu ou vécu des combats et des violences. Elles n'ont pas pu se préparer à cette rupture ou à ces événements de leur vie et se trouvent maintenant dans une phase marquée par la peur, la perte de contrôle, la tristesse profonde et l'absence de perspectives.

- Soyez conscient-e que vos possibilités d'aider les personnes traumatisées sont limitées. Si vous pensez déceler chez vos hôtes des signes d'un éventuel traumatisme (troubles du sommeil, apathie, dépression...), renseignez-vous par exemple auprès des autorités cantonales pour savoir où trouver près de chez vous des spécialistes/organes de contacts compétents. En même temps, vous pouvez aider les personnes réfugiées à mieux gérer la situation : www.migesplus.ch/fr/publications/quand-le-passe-resiste-a-l-oubli
- Signalez votre ouverture à vos hôtes. Mais il se peut aussi que votre interlocutrice ou interlocuteur ne veuille pas (encore) parler des expériences vécues. Il faut donc l'accepter.
- Laissez votre interlocutrice ou interlocuteur parler et s'exprimer. Pour assimiler le vécu, il est important de trouver un langage et de pouvoir l'exprimer. Écoutez sans proposer de solutions ni donner de conseils.
- Lorsque vous écoutez, veillez à vous protéger et à poser des limites saines. Faites attention aux « signaux d'avertissement » si vous remarquez que les récits deviennent trop pesants pour vous. Dans ce cas, prenez si possible contact avec des spécialistes.
- Les personnes traumatisées devraient pouvoir exprimer leurs sentiments, tel que la peur, la colère, la haine, etc., sans être jugées pour cela. Veillez simplement à percevoir ce que votre interlocutrice ou interlocuteur raconte, sans juger.
- Acceptez les expériences difficiles qui sont exprimées. N'essayez pas de les minimiser ou de les dramatiser.
- Essayez d'avoir vous-même des pensées positives et de les transmettre à vos hôtes. Posez des questions comme « Qu'est-ce que la guerre n'a pas détruit en moi ? Comment ai-je réussi à survivre et à arriver jusqu'ici ? » ou « De quoi d'autre ai-je besoin, en dehors d'un soutien matériel, pour repartir à zéro et reconstruire ? »
- [Infos sur la santé pour tous | migesplus.ch](http://www.migesplus.ch) fournit des informations sur les centres de contact et de conseil, tant dans le domaine psychologique que médical.

Mettez-vous en réseau

Le suivi et l'accompagnement des personnes réfugiées peuvent rapidement devenir une affaire de tous les instants. Pour la plupart d'entre nous, il n'est pas possible de fournir cette énergie sur une période prolongée. Car en fin de compte, on a aussi sa propre vie à gérer, avec ses propres défis. Les voisin-e-s peuvent être utiles, beaucoup veulent aider. Discutez avec les personnes de votre entourage direct, dans votre quartier ou dans le village. Mettez-vous en réseau avec d'autres familles d'accueil 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. Contactez une [organisation partenaire de l'OSAR](#) près de chez vous.

3 Conseils et outils utiles

- Ce site Internet vous permet d'apprendre quelques mots d'ukrainien tout en vous amusant :
[Apprendre l'ukrainien – App2Brain](#) (disponible en anglais et allemand uniquement).

Afin de soutenir la communication entre les réfugié-e-s et les personnes qui leur viennent en aide, ALLIANZ propose une hotline gratuite d'interprètes (entre l'allemand, l'ukrainien et le russe). Dans ce but, des personnes réfugiées d'Ukraine ont été embauchées aux conditions suisses.

+41 (0) 58 358 50 00.

[Ukraine: Aide aux réfugiés et aux aidants | Allianz](#)

Les applications de traduction comme Google Traducteur ou DeepL (uniquement en russe) peuvent aider à surmonter les premières barrières linguistiques.

- Voyager en Suisse peut coûter cher, mais les personnes réfugiées ayant fui l'Ukraine ont jusqu'à fin mai la possibilité de découvrir la Suisse pratiquement gratuitement. Vous trouverez ici les conditions :
[Informations sur les personnes ayant fui l'Ukraine – Alliance SwissPass](#)

Cette compilation est basée sur la situation au moment de sa rédaction, alors que les conditions changent constamment. Aucun droit ne peut en être déduit. Pour des renseignements détaillés sur des questions spécifiques, veuillez vous informer, comme déjà mentionné au début, sur les [pages Internet de l'OSAR consacrées à l'Ukraine](#) ainsi que sur le [site Internet du SEM](#).

4.4.2022.