

Accueil de personnes en provenance d'Ukraine

Hébergement citoyen à domicile : quelques repères et points d'attention pour l'accueil de personnes déplacées par force

Document à l'attention de toute collectivité, association, service, citoyen, etc.

Mars 2022

Notre expérience d'hébergement temporaire en famille depuis 12 ans permet de partager un certain nombre d'informations utiles à toute personne ou organisation qui réfléchit à un hébergement citoyen compte tenu de la situation en Ukraine. Ces informations sont valables pour tout accueil de personnes déplacées par force, quelle que soit leur origine.

Ces points d'attention et bonnes pratiques ne doivent pas être considérés comme exhaustifs, et sont à appliquer avec discernement en fonction de chaque situation singulière. Ce sont des points de repère qui ne sauraient engager la responsabilité de JRS France.

Un cadre pour l'accueil est nécessaire	2
Un hébergement « digne » et adapté à la situation :	2
Un nécessaire dispositif d'accompagnement de la personne accueillante et de la personne accueillie	3
Un accompagnement social et administratif	3
Un accompagnement plus personnel au-delà de l'accompagnement administratif et social des services spécialisés est très souhaitable	3
Un accompagnement des personnes accueillantes :	4
Un entretien / discussion pré-accueil (Cf doc attaché à titre d'exemple)	4
Une convention d'accueil (cf doc attaché à titre d'exemple)	4
Le relationnel dans l'accueil	5
Points d'attention culturels	6
Points d'attention santé	6
Point d'attention relation à l'argent et besoin matériels	7

Préalable nécessaire / qui accueillir en famille ?

- Il est préférable de s'assurer avant toute chose que la personne n'a pas accès à un dispositif d'hébergement par les pouvoirs publics qui se mobilisent actuellement fortement pour trouver des solutions. C'est souvent le plus adapté pour les personnes, notamment pour leur accès aux droits, sans empêcher d'autres formes de rencontres avec les citoyens mobilisés.
- Être accueilli dans une famille n'est pas si simple ; il importe de prendre le temps avec les personnes déplacées de discuter de ce type d'hébergement temporaire et de voir si cela leur correspond, tout en précisant les modalités globales.
- Beaucoup de personnes arrivant d'Ukraine sont des femmes avec enfants. L'expérience a montré que l'accueil de famille dans une autre famille est particulièrement délicat : cohabitation moins évidente, question de la garde des enfants, difficulté d'envisager un relais, de trouver la juste proximité. Le lien avec des enfants nécessite d'être très vigilant (protection des mineurs). Plutôt qu'un accueil à domicile, il est conseillé, pour les familles déplacées, la recherche de solutions dans un logement indépendant stable ou, à défaut, mis à disposition temporairement.
- Les personnes exilées venant d'Ukraine peuvent s'enregistrer auprès de la préfecture pour bénéficier du statut de protection temporaire qui leur donne notamment droit au séjour et à une allocation. L'accueil en famille est plus sain si l'accueillant n'a pas à subvenir à tous les besoins. La réalisation de cette démarche et sa justification préalablement à tout accueil dans un dispositif d'hébergement citoyen nous semblent donc importantes.

1. Un cadre pour l'accueil est nécessaire

Il peut paraître futile de parler de **cadre** alors qu'il y a une urgence actuellement à accueillir ; mais accueillir pour quelques jours est une chose, vivre ensemble sous le même toit, avec nos différences, nos habitudes mais aussi nos contraintes et autres rythmes de vie ou de travail..., se pense et s'organise ; cela évite bon nombre de malentendus et tensions.

Exemple : [Guide JRS Welcome](#)

Un hébergement « digne » et adapté à la situation

- Fiche de renseignement précise à remplir par les potentiels accueillants ([cf. doc attaché à titre d'exemple](#)) afin de s'assurer d'une certaine qualité de l'accueil (respect des personnes, intimité et niveau d'autonomie, lieux indépendants/ lieux partagés...). Si accueil à domicile, privilégier les solutions où une chambre indépendante est disponible.
- C'est un gage d'un accueil qui se passera bien si les conditions sont favorables (par exemple : saturation rapide des uns et des autres quand on déploie un canapé lit dans le salon, même si l'élan émotionnel est tout à fait louable).
- Cela permet de mieux mettre en adéquation *lieu d'accueil* et *personnes à accueillir*.

Une durée d'accueil aussi précise que possible

Évoquer avec la personne à accueillir (et avec l'orienteur) l'engagement sur la durée. Un accueil de longue durée s'avère difficile à vivre de part et d'autre dans le cadre de l'hébergement citoyen (accueil chez l'habitant) ; il est important de s'assurer d'une solution de prise en charge à la fin de la période, en premier lieu par les pouvoirs publics. Il est également possible si une solution pérenne tarde à être trouvée d'envisager dès le départ des relais dans d'autres solutions citoyennes, même si ce n'est pas forcément très confortable à vivre pour les personnes accueillies.

Un nécessaire dispositif d'accompagnement de la personne accueillante et de la personne accueillie

Il n'est pas recommandé que des personnes accueillantes, en particulier lorsqu'elles n'ont pas l'expérience de ce type d'accueil, se lancent seules dans une expérience d'hébergement citoyen sans l'appui d'une structure professionnelle (associative, publique...) et sans l'assurance d'un dispositif d'accompagnement adapté tant pour elles-mêmes que pour la/les personnes accueillies.

- Un accompagnement social et administratif

Accompagner une personne/famille accueillie dans ses démarches administratives relève de la responsabilité des pouvoirs publics et peut s'avérer une tâche extrêmement lourde pour les accueillants (en plus des contraintes liées à l'accueil lui-même).

Il est donc essentiel de pouvoir s'appuyer sur un dispositif qui prend en charge ce type d'accompagnement.

Lorsque l'orientation vers l'hébergement citoyen (qui doit être un choix libre pour la personne qui accueille et qui doit pouvoir choisir le début et la fin de l'accueil chez elle) est faite par une personne publique (collectivité, préfecture), demander à ce que celle-ci désigne les ressources / référents / interlocuteurs qui assureront ce suivi.

Les associations et partenaires spécialisés peuvent également participer à cet accompagnement qui doit être prévu dès le début de l'accueil.

En effet, de nombreuses démarches sont à prévoir :

- accès aux droits : ADA (allocations financières), école pour les enfants...
- accès à la couverture maladie, aux soins, à des appuis psychologiques,...
- accès au travail
- question de la langue... (traduction au début, apprentissage du français petit à petit si besoin...).

- Un accompagnement plus personnel au-delà de l'accompagnement administratif et social des services spécialisés est très souhaitable

Il est très recommandé qu'une ou plusieurs personnes (bénévoles, salariés d'une association...) entourent la personne/famille exilée en complément de l'accueillant qui va héberger.

Ces tiers accompagnateurs sont présents aux côtés de la personne accueillie pendant toute la durée de l'accueil et :

- sont un point de contact régulier,
- veillent à ce que la personne/famille déplacée par force suive bien ses démarches, inscriptions, droits ...
- orientent vers des services, des personnes ressources, etc.
- prennent le temps de discuter, ré-expliquer, rassurer...
- peuvent proposer des sorties, activités, distractions... pour "retirer un poids" aux accueillants et favoriser un lien social.

- Un accompagnement des personnes accueillantes :

Il est recommandé que les personnes accueillantes puissent s'adresser à un référent désigné à l'avance pour assurer un suivi du bon déroulé de l'accueil, conseiller, répondre aux questions, favoriser une médiation...

Un entretien / discussion pré-accueil (Cf doc attaché à titre d'exemple)

- Ce temps est essentiel car il évitera bien des déceptions et des changements d'hébergement à gérer. Inviter les accueillants à verbaliser leurs attentes en amont de l'accueil permet notamment de leur proposer de réajuster leur posture, afin de s'inscrire dans une démarche gratuite vis-à-vis des personnes accueillies (ex: éviter d'en attendre la naissance d'une amitié forte!)

Une convention d'accueil (cf doc attaché à titre d'exemple en français et en ukrainien)

- À adapter à chaque organisation / contexte
- Très recommandé pour bien se mettre d'accord sur les principes de base.
- Entre l'accueillant et l'accueilli. Le cas échéant co-signé par l'association référente / le tiers accompagnateur. Envisager la traduction de ce document dans la langue des personnes accueillies.
- À signer par les parties au début du parcours. Elle prévoit notamment :
 - **la durée du séjour** : dates d'entrée et de sortie (accueil temporaire avec une date de fin de séjour).
 - La fin du séjour en hébergement citoyen (chez des particuliers) doit être discutée dès le début avec les services qui orientent les personnes à accueillir, car l'expérience a montré que l'hébergement citoyen est plus pertinent quand il est une **solution temporaire, bornée dans le temps**.
 - **Les règles de base de la vie quotidienne** et ce à quoi s'engagent les différentes parties. Les détails de la vie quotidienne seront vus ensemble au début de chaque accueil. Par exemple :
 - Espace personnel / espace commun – quelles règles, quelle organisation ?
 - Organisation pour la cuisine : repas ensemble ou pas, cuisine séparée ou pas, moments pour cuisiner, achat d'aliments, niveau de prise en charge... (sachant que les personnes déplacées en provenance

d'Ukraine toucheront une allocation qui sert, notamment à couvrir ces frais ; il serait trop lourd pour les accueillants, de prendre en charge financièrement les personnes accueillies sous leur toit).

Précisant aussi quelques termes concernant :

- La **sécurité / protection** de chacun :
 - Assurance Responsabilité civile : envisager de s'adosser à une structure qui puisse souscrire à une police d'assurance pour se protéger en cas de dommage accidentels causés par la personne accueillie
 - Prise en compte et médiation des situations lorsqu'un accueil se passe mal, tant pour les personnes accueillantes que pour les personnes accueillies – important d'avoir une clause sur cet aspect (que se passe-t-il ? qui gère et règle la situation ? qui contacter ?) ([cf. doc attaché à titre d'exemple - "fiche incidents"](#))

2. Le relationnel dans l'accueil

L'accueil de personnes déplacées par force, n'est pas qu'organisation matérielle et administrative ; les personnes sont inquiètes, ont parfois tout perdu, ont laissé une partie de leur famille sur place ou au combat, ont eu un voyage pénible, ont subi un traumatisme... Elles ont donc besoin de réconfort, de retrouver un cadre chaleureux pour se reconstruire, pour que les enfants puissent oublier un peu leur parcours le temps d'un jeu ou d'un moment agréable. De ce fait, d'autres actions peuvent être mises en place au-delà de l'hébergement :

- rencontres diverses : organiser un repas, une soirée, une sortie, etc.
- lien avec la diaspora locale (qui peut aider pour la langue)
- appui scolaire, appui linguistique

Ces actions soulagent aussi les citoyens qui accueillent et c'est ainsi plusieurs personnes qui entourent les personnes exilées.

Quelques points de vigilance :

- Il n'est pas évident d'entrer en relation quand la personne ne parle pas une langue commune avec la personne qui l'accueille
- Parfois, on remarque un **risque d'attachement excessif** ; les personnes qui sont accueillies repartiront plus ou moins rapidement ; certaines trouveront un hébergement chez un compatriote, chez des amis ou autres et partiront...parfois plus vite que ce que les accueillants imaginent. Un surinvestissement / sur-attachement de leur part peut créer des frustrations au moment des départs.
- **Attention à ne pas être intrusif**, à respecter les choix de la personne et la confidentialité sur les sujets sensibles (parcours de vie, santé, etc). Il est fortement conseillé de ne pas poser de questions aux personnes accueillies au sujet des difficultés qu'elles ont pu rencontrer ou des crises qu'elles ont traversées. Les confidences peuvent venir des personnes accueillies elles-mêmes, lorsqu'elles se sentent suffisamment en confiance. Mais elles peuvent aussi préférer ne pas parler de leur exil ou d'éléments relevant de leurs choix personnels et/ou intimes.

3. Points d'attention culturels

Les personnes qui arrivent d'Ukraine sont surtout des femmes et des enfants. Voici quelques points d'attention à connaître (et à partager) avant de s'engager. Ces points d'attention sont tirés de ce que nous avons observé ou expérimenté dans le cadre de l'accueil de familles déplacées par force :

- **Cultures familiales différentes :**
Lorsqu'un foyer familial accueille une cellule familiale en son sein, de **multiples lieux de "frottements"** peuvent apparaître : les origines culturelles sont différentes, à quoi s'ajoutent des cultures familiales différentes. Ceci peut se ressentir au niveau des habitudes alimentaires ou encore des différences dans la façon d'éduquer les enfants. Si ces différences créent des tensions, il est nécessaire d'en discuter et de poser un cadre clair de fonctionnement (notamment pour ce qui est de l'usage des espaces communs) et d'éviter de donner de façon insistante son avis quant à l'éducation.
- **Surinvestissement :**
Lorsqu'un réseau accueille une famille, nous avons pu observer un **surinvestissement** dans l'accompagnement de cette famille, **impactant l'intimité de la vie familiale**. Chaque cellule familiale a sa propre dynamique qu'il est nécessaire de préserver et de laisser s'épanouir sans avoir un œil sur chaque pas et décisions de cette dernière. Cette "juste proximité" est d'autant plus délicate à trouver que les familles déplacées par force ont souvent de nombreux besoins relatifs à tous les aspects de la vie courante (ex: apprentissage du français, se repérer géographiquement, faire les courses, etc.). Il est nécessaire de respecter la famille accueillie en la soutenant, tout en lui laissant in fine la responsabilité de ses propres décisions.

4. Points d'attention santé

- **Couverture médicale**
Les personnes en provenance d'Ukraine seront couvertes par la protection universelle maladie (PUMA) et la complémentaire santé solidaire (CSS), normalement sans délai de carence.
- **Psychotraumatismes**
Les familles auront peut-être vécu des événements dans leur exil qui auront impacté leur bien-être mental (voire physique). Ceci est vrai pour les adultes ET pour les enfants accueillis qui peuvent ainsi avoir des **comportements rendant l'accueil compliqué**. Les effets de ces traumatismes peuvent se manifester de façon décalée dans le temps, et ne pas apparaître au début de l'accueil : c'est souvent après quelques semaines, une fois la situation d'urgence vitale dépassée, que les effets psychiques du traumatisme se manifestent. Si l'un des membres de la famille accueillie exprime un besoin de soutien psychologique, ou si son état psychique impacte de façon importante sa vie quotidienne et ses relations avec la famille, il est nécessaire de se tourner vers des professionnels. En premier lieu, le médecin généraliste peut être un premier interlocuteur. Voir également les autres ressources existant sur le territoire (associations spécialisées, Cellule d'Urgence Médico-

Psychologique du Département, etc.). Dans tous les cas, il est important de ne pas chercher soi-même à faire parler les personnes de ce qu'elles ont vécu.

- **Quelques ressources**

- Un livret produit par l'Orspere-Samdarra (centre de recherche et de ressources en santé mentale basé à Lyon) à destination des personnes exilées, peut apporter des informations plus accessibles à tous : [Mieux comprendre la santé mentale, des repères pour agir. Guide pratique sur la santé mentale pour les personnes en situation de précarité ou de migration.](#)
- Les [livrets de santé bilingues](#) publiés par Santé Publique France, qui proposent des informations relatives à l'accès aux droits, au système de santé français, et à la prévention. Disponible en **16 langues**.

5. Point d'attention relation à l'argent et besoin matériels

Pour garder tout son sens, l'hospitalité citoyenne se conçoit plutôt dans la gratuité (aucune compensation matérielle, ni financière n'est demandée aux accueillis, éviter de demander un travail en retour au-delà d'une participation des personnes à l'entretien quotidien du lieu de vie, au même titre que les autres habitants). Ceci permet de préserver des relations fondées sur la dignité, la liberté et l'autonomie.

Réciproquement, l'accueillant n'a pas à prendre en charge l'ensemble des besoins des accueillis (habillement, nourriture, déplacements, etc.) : en principe, les personnes accueillies bénéficieront d'une **allocation financière** leur permettant de couvrir ces besoins essentiels.

Quand une aide ponctuelle est donnée, il convient de veiller à ce qu'elle ne se transforme pas en dépendance ou en inconvénient pour la suite du parcours (ex.: une personne qui ne vient plus se restaurer dans un dispositif d'urgence où elle est inscrite risque de perdre ses droits).

Dans tous les cas, des lieux de partage et/ou des points de références sur la manière dont se passent les accueils sont à prévoir au niveau des associations / collectivités / CCAS, etc. qui organisent l'accueil. Cela permet de soulever des difficultés, des incompréhensions et d'éviter ainsi des tensions trop fortes.