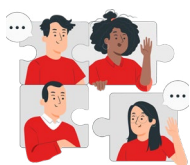


Recommandations pour accompagner au mieux les personnes réfugiées que l'on héberge

Vous vous apprêtez à héberger ou vous hébergez déjà par solidarité des personnes qui ont fui la guerre et que vous ne connaissez pas. Dans ce contexte, l'instauration et le maintien pendant plusieurs mois d'une cohabitation de qualité nécessitent de respecter quelques principes de base.



A garder en tête

- Les personnes réfugiées arrivent en France avec **une histoire, une culture et des repères différents des nôtres**. Ces différences peuvent être difficiles à appréhender en raison, notamment, de la barrière de la langue.
- Les personnes réfugiées ont pu subir **des événements traumatisants** voire la mort de proches et s'en trouver profondément bouleversées. Même en sécurité en France, ces bouleversements peuvent entraîner des **difficultés dans leur fonctionnement au quotidien et ce, de diverses manières**.
- Dans leur pays ou sur le trajet vers la France, les personnes réfugiées ont été confrontées à **des facteurs de stress extrême**. Même en sécurité en France, de nombreuses sources de stress persistent dont la gestion exige de leur part **des efforts d'adaptation qui peuvent être épuisants**.
- Les traumatismes psychologiques subis, les deuils provoqués par des décès soudains et violents, le stress permanent peuvent **détériorer la santé mentale des personnes réfugiées et être à l'origine de souffrances psychiques nécessitant des soins** auprès de professionnels de santé. En outre, ces souffrances peuvent être à l'origine de manifestations, attitudes ou comportements difficiles à interpréter.
- Malgré les pertes, les dévastations et les destructions subies, les personnes réfugiées demeurent **capables d'autodétermination et d'autonomie**. Le maintien d'une certaine maîtrise de leur quotidien et plus largement de leur vie est essentiel à leur bonne santé mentale.
- Malgré tous les remparts de protection qui ont pu être édifiés, **les enfants et les adolescents sont tout autant exposés** que les adultes aux conséquences psychologiques des événements subis.
- Tout le soutien, la présence et l'accompagnement que vous pouvez offrir n'empêcheront pas **des moments d'anxiété, de tristesse, de stress et de fortes émotions chez les personnes accueillies** qui viennent d'être séparées de leurs proches et arrachées brutalement à leurs repères.



Promouvoir le lien social chez les personnes réfugiées

Permettre le maintien de liens avec les proches en créant des opportunités d'échanges téléphoniques ou numériques avec les proches restés au pays ou exilés dans une autre région ou un autre pays.

Permettre la création de liens avec d'autres personnes accueillies dans la ville ou le quartier en créant, avec l'aide d'associations ou des collectivités de proximité, des espaces de rencontre entre personnes réfugiées et **en permettant aux enfants de créer des liens avec d'autres enfants en fréquentant l'école, ou, pour les plus petits, la halte-garderie ou la crèche.**



Gérer les relations avec les personnes réfugiées

Favoriser la communication en utilisant tous les moyens de communication possibles : apprentissage de quelques mots dans la langue de la famille accueillie, recours aux mimes, dessins, applications de traduction et, quand c'est possible, à des interprètes.

Encourager l'interculturalité en favorisant les échanges sur les valeurs, conceptions et façons de voir et de vivre propres à chaque culture pour améliorer la compréhension et le respect mutuels et trouver, le cas échéant, des compromis qui conviennent à tous.



Organiser un hébergement de qualité

Préserver l'intimité de chacun en créant des espaces partagés et des espaces personnels. Transformer, par exemple, une chambre ou un bureau en un espace de vie pour les personnes accueillies. En s'accordant sur les rythmes de fonctionnement. Déterminer, par exemple, les horaires calmes et animés.

Créer des repères temporels stables en élaborant avec la famille accueillie un emploi du temps à la journée (heures des repas, occupation de la salle de bain, moments de convivialité, d'intimité, de sorties, etc.) voire à la semaine, et **en instaurant pour les enfants accueillis des routines et rituels sécurisants.**

Favoriser l'entraide entre accueillants et accueillis en dégageant du temps, de façon réaliste selon ses impératifs professionnels et familiaux, pour accompagner les personnes accueillies dans les démarches importantes pour elles. En définissant avec la famille accueillie une répartition des tâches quotidiennes comme la préparation des repas ou l'entretien des parties communes par exemple.



Prendre soin des personnes réfugiées

Témoigner de l'attention et du soutien en offrant la possibilité aux personnes qui souhaitent s'exprimer, d'échanger sur ce qu'elles ont vécu et vivent encore. Créer des opportunités de confidences dans un environnement calme, garant de l'intimité des échanges et privilégier l'écoute non directive dans le respect des limites émotionnelles de chacun.

Orienter vers les professionnels de santé en cas de nécessité en accompagnant la personne chez votre médecin traitant ou en se rapprochant de structures de soins dédiées telles que les permanences d'accès aux soins de santé (PASS) présentes dans certains centres hospitaliers.

- En cas d'urgence, contacter le SAMU en composant le **15**.
- En cas de traumatisme psychologique sévère, contacter le **Centre Régional du Psychotrauma** de votre territoire (coordonnées disponibles sur le [site du Cn2r](#)).
- En cas d'idées suicidaires, contacter le numéro national de prévention du suicide en composant le **3114**.

Demeurer vigilant à l'état de santé mentale et somatique des personnes accueillies en s'informant sur les principaux signes de détresse et les conduites à tenir en cas d'alerte. Garder à portée de main les documents mis à disposition par les professionnels de santé et les associations spécialisées.

- En cas de troubles d'allure psychiatrique (hallucinations, propos délirants, passages à l'acte violents, etc.), contacter l'**Équipe Mobile Psychiatrie et Précarité (EMPP)** du département.

Ces numéros sont également disponibles en cas de problèmes de santé détectés chez l'enfant et l'adolescent.



Prendre soin de soi et de ses proches

S'assurer de l'adhésion à la démarche de tous les membres de la famille en échangeant avec les membres de la famille, y compris les enfants d'âge scolaire, pour vérifier que chacun accepte et vit sereinement un accueil de longue durée.

Être attentif aux difficultés qui peuvent apparaître en reconnaissant et acceptant ses propres difficultés ou les plaintes exprimées par son entourage dans les relations avec les personnes hébergées. Le cas échéant, y remédier avec l'aide de tiers (associations spécialisées dans l'accueil de personnes exilées).

Se ménager des temps de vie personnels en s'accordant régulièrement des moments en famille ou en couple (sorties, réception d'amis, de membres de la famille, etc.)

Se faire accompagner en s'inscrivant dans des réseaux de citoyens bénévoles en lien avec des associations spécialisées dans l'accueil de personnes exilées et les collectivités de proximité. En recourant éventuellement à un suivi psychologique si l'accueil réactive des souvenirs familiaux de guerre ou d'exil.