Guide pour personnes/familles désirant accueillir dans leurs logements privés des personnes fuyant le conflit armé en Ukraine.

(16.03.22)

1. Introduction

Ce guide vise à informer les personnes ou familles souhaitant accueillir dans leurs logements privés des personnes fuyants les combats à travers Caritas Luxembourg et la Croix-Rouge luxembourgeoise :

- afin de connaître les prérequis pour pouvoir héberger une/des personnes chez soi,
- afin d'être informé de tout ce que cela implique de devenir un accueillant
- afin de connaître la procédure pour pouvoir accueillir des personnes fuyant le conflit armé.

La deuxième partie du guide prodigue quelques conseils pour que les nouveaux arrivants se sentent bienvenus et en sécurité dans leur nouveau logement. Il donne également des conseils pour gérer au mieux cette nouvelle situation.

2. Conditions préalables à considérer par la personne/famille d'accueil

Depuis le début du conflit armé en Ukraine, les habitants du Luxembourg se sont montrés très solidaires avec les personnes fuyant le conflit armé en Ukraine. Diverses aides ont été proposées, parmi elles, la volonté de loger des personnes/familles dans leurs logements privés. Ceci est un grand geste de solidarité et afin de préserver les intérêts des différentes parties, il est essentiel de remplir certaines conditions énumérées ci-dessous.

- Être financièrement capable de pouvoir loger une/des personne/s supplémentaire(s) sous son toit car l'hébergement proposé est vu comme un acte de solidarité et il est de ce fait gratuit, c'est-à-dire que l'accueillant ne pourra pas revendiquer de loyer ni d'autre gratification pour la mise à disposition d'une partie ou de l'entièreté de son logement.
- Proposer un hébergement sur le territoire luxembourgeois.
- Respecter les conditions de sécurité légales et réglementaires contre les risques d'incendie, de gaz et d'électricité en place.
- Avoir une ou des chambres propres et salubres d'au moins de 9m2 par chambre.
- Présenter un extrait de casier judiciaire N° 5 et N° 3 comportant la mention néant.
- Offrir l'hébergement pour un minimum de 3 mois continus, mais de préférence, au vu du déroulement du conflit, pour une période plus longue.
- Disposer d'une salle de bain par groupe de maximum 6 personnes habitant ensemble.
- Proposer un lit, des draps, ainsi qu'un endroit propre où mettre les habits et effets personnels.
- En cas de cohabitation dans le même appartement ou maison, être d'accord de partager les pièces communes, comme p.ex. la cuisine.
- Être conscient et accepter que les personnes accueillies puissent avoir des modes de vie et opinions différentes par rapport aux propres modes de vie et opinions dus à des différences culturelles, religieuses ou d'éducation, etc.

- Être conscient que les personnes accueillies peuvent avoir souffert de traumatismes de guerre ou de fuite, sont en deuil en ayant perdu tous leurs biens et/ou des êtres chers.
- S'engager à collaborer avec la personne de référence de la Caritas, de la Croix-Rouge ou de l'ONA (Office National de l'Accueil).

À noter :
Les mineurs non-accompagnés sont vulnérables et nécessitent une prise en charge spécifique. De ce fait ils ne seront pas logés dans des habitations privées.

3. Questions fréquemment posées

1. L'accueil est-t-il limité dans le temps ?

    - La période d'accueil devra être au minimum de 3 mois continu. Cependant, il serait préférable, en fonction de l'évolution du conflit, de pouvoir garantir l'accueil pour une plus longue durée.

2. Existe-t-il un soutien financier pour les dépenses encourues pour l'accueil ?

    - L'hébergement proposé est vu comme un acte de solidarité et il est de ce fait gratuit. C'est-à-dire que l'accueillant ne pourra pas revendiquer de loyer ni autre gratification pour la mise à disposition d'une partie ou de l'entièreté de son logement.

3. Les personnes ayant fui le conflit armé reçoivent-elles des aides ?

    - Lorsque les personnes ayant fui le conflit armé en Ukraine ont reçu leur statut de protection temporaire, elles ont le droit à des aides pour couvrir leurs besoins essentiels (nourriture, articles d'hygiène et vêtements). Pour plus d'information, veuillez contacter l'Office National de l'Accueil (voir contact sous point 6 : adresses utiles).

4. Est-ce qu'il y aura un contrat pour le logement ?

    - L'accueil en famille ne s'organise pas par le biais d'un contrat de bail, toutefois une fiche de l'Office National de l'Accueil, expliquant les conditions d'accueil devra être signée.

5. Est-ce qu'une assurance pour le logement sera prise en charge ?

    - La Caritas ou la Croix-Rouge couvrira la responsabilité civile des accueillis. Toutefois, le logement devra être assuré par l'accueillant.

6. Faudra-t-il soutenir la famille dans la gestion administrative ou l'accompagner aux différents endroits requis ?

    - Il n'y a aucune obligation de le faire, mais étant donné que les personnes se trouvent dans un nouvel environnement, toute aide sera la bienvenue afin de permettre aux accueillis de comprendre comment fonctionne le Luxembourg. p.ex. en les informant que les transports publics sont gratuits, qu'il existe des applications très utiles ou de les orienter vers les services compétents (cf. « adresses utiles » ci-dessous)

7. En cas de conflit ou désaccord, comment la situation sera-t-elle gérée ?

    - En cas de désaccord entre les accueillants et les accueillis, ils pourront s'adresser l'un et/ou l'autre à la personne de référence de la Caritas ou de la Croix-Rouge pour une médiation. Si la cohabitation devenait impossible, l'Office National de l'Accueil resterait compétent pour apporter l'aide aux bénéficiaires de protection temporaire.

8. Quels sont les droits des personnes fuyant le conflit armé en Ukraine ?

    - Toutes les personnes déplacées qui arrivent au Luxembourg en provenance d'Ukraine sont priées de se manifester auprès de la Direction de l'Immigration du ministère des Affaires Etrangères et Européennes (MAEE) en vue de l'introduction d'une demande de protection temporaire, ou, le cas échéant d'une autre voie de régularisation de leur séjour au Grand-Duché. Avec le statut de la protection temporaire les bénéficiaires ont le droit à un hébergement, l'accès direct au marché du travail, au système éducatif, aux soins de santé et perçoivent des aides pour couvrir les besoins de base. Pour plus d'information, veuillez consulter : https://guichet.public.lu/fr/citoyens/immigration/ukraine/protection-temporaire.html

4. Procédure pour accueillir des personnes ayant fui le conflit armé en Ukraine

En cas d'intérêt pour accueillir des personnes ayant fui les combats, enregistrez-vous en remplissant le formulaire sous :
https://forms.office.com/r/zG4sZqtbhn

Un(e) professionnel(e) de Caritas Luxembourg ou de la Croix-Rouge luxembourgeoise vous contactera pour prendre rendez-vous pour un entretien et une visite de l'hébergement prévu pour les personnes à accueillir.

Cet entretien et visite à domicile permettra de répondre à vos questions, d'expliquer les conditions relatives à l'hébergement et de voir le lieu d'accueil. Vous disposerez d'un temps de réflexion pour décider si vous êtes toujours d'accord d'héberger une famille/une personne.

En cas d'accord, Caritas ou Croix-Rouge recherche la personne ou famille ayant fui le conflit armé qui ont déclaré leur intérêt pour un hébergement privé et dont les besoins répondent au mieux aux critères offerts chez la personne/famille d'accueil.

Vous préparerez le lieu d'hébergement pour accueillir la personne ou famille (voir détails sous cadre de l'hébergement).

L'accueil de la personne/famille aura lieu chez la personne/famille d'accueil.

5. Cadre de l'hébergement[1]

Préparation avant que le/s personnes accueillie(s) arrivent : *Un toit et une bonne volonté ne suffisent pas, il est important que la famille solidaire soit prête à faire une réelle place pour que les accueillis s'intègrent au mieux dans la famille et dans la société.*

- Retirez de la/des chambre(s) où sont hébergés les invités toutes les affaires dont vous avez besoin pour ainsi leur assurer une certaine intimité.
- Préparez une armoire ou un endroit où ils peuvent déposer leurs vêtements et effets personnels.
- Mettez à disposition des couvertures et des draps pour le lit.
- Réfléchissez où les invités peuvent mettre leurs propres aliments.
- Réfléchissez sur les règles que vous avez à la maison. Analysez des choses telles que la vie quotidienne, la sécurité, l'utilisation de la salle de bain, l'utilisation partagée de la cuisine, la période d'extinction des lumières dans la maison et toutes les autres choses. Il est important d'expliquer ces choses à votre invité qui ne connaît ni votre fonctionnement ni les règles de vie de base de votre foyer (Cela n'a pas à être traité à la seconde où ils arrivent… Voir la section suivante).
- Préparez un double de clef à donner à la personne/famille hébergé(e).

Arrivée

- Il se peut que les personnes accueillies chez vous paniquent au début ou se sentent mal à l'aise. S'il vous plaît, ne soyez pas offensé par cela. Il ne s'agit pas de vous, mais de leur peur et de leur anxiété. Si vous restez en contact avec la personne chargée de la coordination, la situation sera peut-être plus facile pour vous et la/les personnes accueillie(s).
- Une tasse de thé ou quelque chose à manger pourra être bienvenu. Préparez-vous à ce que l'invité ne se sente pas immédiatement à l'aise à manger avec vous. Il ne s'agit pas d'une question personnelle - la perspective de manger dans un environnement inconnu avec des personnes qu'ils ne connaissent pas peut être perturbant pour eux.
- Prenez le temps de vous imaginer comment vous vous sentiriez si les rôles étaient inversés
- Des sourires, des informations de base et la possibilité de se reposer et de dormir peuvent être tout ce dont ils ont besoin à ce moment-là.
- Offrez l'accès Internet qui est très important pour rester en contact avec la famille et ami/es en Ukraine ou dans le monde.
- Expliquez où se trouvent leur chambre, la salle de bain, toilettes et cuisine.
- Il se peut que les invités veuillent être seuls ou dormir quelques jours. Après un événement si tragique ils ont besoin de tranquillité et de repos. Quand ils se sentent plus à l'aise vous pouvez leur expliquer le fonctionnement dans votre maison.
- Certains ont honte d'être dans le besoin, il faut donc être sensible à ce dont ils ont besoin et à la façon dont vous leur offrez les choses.
- En cas de barrières linguistiques, vous pouvez utiliser Google translate ou deepl.com, mais surtout les gestes ou images peuvent être un moyen rapide de surmonter de nombreux obstacles à la communication. Il faut être conscient et patient de ne pas hésiter à répéter des choses.

[1] Ce chapitre reprend des éléments du guide « Guide for People supporting Ukrainian refugees in Luxembourg » mis à disposition par et avec le consentement de ukraine.ineed.lu.

La vie en cohabitation solidaire : *bienveillance, bientraitance et bien-vivre.*

- Veillez à traiter les personnes dont vous vous occupez de la même manière, sans les discriminer.
- Il est important pour la vie en commun que chacun respecte la personnalité d'autrui sans jugement
- Offrez de la nourriture/des repas. La nourriture est un bon élément pour entrer en contact. De plus, des personnes en situation de crise ne mangent peut-être pas régulièrement et cela les aidera.
- Accompagnez-les accueillis à la commune pour s'enregistrer.
- Proposez sans imposer. Respecter les limites de tous impliqués
- De par la fragilité de l'autre et de ses vulnérabilités, il n'est pas approprié d'obtenir un quelconque bénéfice/contrepartie de cette situation.
- Il est interdit d'échanger de l'argent, un emploi, des biens ou des services contre des relations sexuelles, y compris des faveurs sexuelles.
- Vous pouvez proposer des biens matériels de première nécessité à vos invités, mais il n'est pas approprié d'avoir des arrangements financiers entre les invités et la personne/famille accueillante.
- Thématisez sur les différences et similarités culturelles que vous pourriez remarquer.
- Proposez des activités : comme les enfants le font instinctivement, les adultes aussi ont besoin d'être dans l'action pour échapper à leurs souffrances. L'inactivité favorise la rumination anxieuse, dès lors, se balader, faire des jeux de société, cuisiner, proposer des activités à partager leur permet de soulager l'attente et le manque d'informations.
- En cas de conflit, il est important de privilégier le dialogue au moment où chacun s'est calmé afin de verbaliser le plus possible les malaises ou les malentendus. En cas de difficultés linguistiques, cherchez l'appui d'un traducteur si possible.
- Prenez soin de vous. Aider une personne en crise est très épuisant car on doit faire face à ce que l'on appelle la fatigue compassionnelle/détresse empathique. Dans tout cela, faites aussi attention à vous. Avez-vous besoin de quelque chose, mangez-vous régulièrement et avez-vous du temps pour vous ? Même les personnes les plus fortes ont besoin de se remettre à zéro.

L'organisation d'une cohabitation interculturelle avec des personnes ayant fui le conflit armé et en situation de grande vulnérabilité pose toute une série de questions autour de leur état psychologique.

- Les personnes fuyant le conflit armé en Ukraine peuvent se sentir engourdies, submergées par les émotions où se situer entre les deux. Toutes les réactions sont acceptables, même le fait de rire ou de pleurer sans raison. Les émotions arrivent toujours par vagues - elles vont et viennent.
- Laissez-les pleurer. Lorsque quelqu'un pleure devant nous, nous pouvons nous sentir mal à l'aise. Mais pleurer est une façon d'exprimer ses émotions, et ce n'est pas mauvais.
- Soyez attentif - soyez conscient de ce qui vous met en colère. La crise est une période stressante et émotionnelle. Si vous vous sentez nerveux, prenez une grande respiration et retournez à vos affaires personnelles.

Stress aigu ou post-traumatique

Les situations de guerre, en général, amènent parfois des symptômes de stress post-traumatique. Dans les jours qui suivent une exposition à un événement traumatique on parlera d'état de stress aigu, *qui est une réaction mais pas une maladie*. Ici, le conflit armé est en cours

donc il est question d'un état de choc aigu et au bout de quelques semaines voire de quelques mois on parlera de trouble de stress post traumatique, *qui est une maladie qui se caractérise notamment par la reviviscence diurne ou nocturne de scènes vécues. Les besoins ne sont pas les mêmes et la prise en charge non plus.*

Que pourrait-on observer lors de la cohabitation ?

- On pourrait observer des chocs post-traumatiques aigus, mais aussi des reviviscences, des répétitions de mauvais souvenirs ou de scènes choquantes que les personnes ont pu voir. Tout cela peut avoir un impact sur l'humeur, il peut aussi provoquer des insomnies ou une tendance à s'isoler un peu puisque les personnes sont encore en état de stress lorsqu'elles arrivent et qu'elles sont en train d'atterrir émotionnellement. Ce stress peut provoquer des évitements ou des troubles anxieux, des troubles de l'alimentation, cauchemars, des sursauts au moindre bruit. Mais parfois, certaines personnes bénéficient de bonnes capacités de résilience et de ressources émotionnelles.

Quelle attitude avoir ?

Quand on accueille, il faut être à l'écoute de tous ces symptômes, il y a de la colère et des sentiments de culpabilité et il faut être prêt à les entendre.

- Il ne faut pas les interroger sur ce qu'ils ont vécu. « Ne pas appuyer là où ça fait mal ». Il faut les aider à retrouver une vie aussi normale que possible, et s'ils en ont envie ou besoin ils parleront.
- Si vos invités commencent à parler de suicide, demandez l'aide d'un professionnel et par la suite n'hésitez pas à le faire savoir à votre interlocuteur à Caritas, à la Croix-Rouge ou à l'Office National de l'Accueil ! Soutenez, autant que possible, vos hôtes dans les activités quotidiennes. Dans les premiers jours d'une crise, même les activités les plus minimes et routinières peuvent devenir impossibles. Encouragez-les gentiment à marcher, à manger régulièrement et à prendre une douche.
- La nuit est la plus difficile - n'oubliez pas que la nuit est le moment le plus difficile pour les personnes en crise - informez-en votre famille afin qu'elle fasse preuve d'empathie et de compréhension. N'oubliez pas que pendant que vous dormez, les personnes ayant fui le conflit armé vivent leur traumatisme.
- Pas de soutien pour les boissons alcoolisées ou tout autre comportement à risque. Certaines personnes peuvent avoir envie de boire quelques verres lorsqu'elles traversent une période difficile comme un moyen d'oublier.
- *Avant tout**, retrouver un cadre de vie bienveillant** :* La première chose dont les accueillis ont besoin c'est d'être rassuré et de subvenir à leurs besoins essentiels. Retrouver un peu de calme et un milieu humain bienveillant, pour pouvoir ensuite raconter leur histoire et leur histoire traumatique.
- En ce qui concerne les enfants et les jeunes adolescents, l'expression de la douleur et du traumatisme n'est pas la même que celle de l'adulte, et ils peuvent donner l'impression d'aller mieux rapidement. Alors que les adultes vont rester prostrés, les enfants vont jouer, rigoler. Être dans l'action, c'est leur façon de supporter ce qu'ils ont vécu. Mais quand on échange avec eux, on peut se rendre compte qu'ils font des cauchemars, qu'ils ont eux aussi besoin d'aide. Ils sont de véritables éponges et vont vite ressentir le stress de leurs parents. Si la famille va mieux, alors les enfants iront mieux. L'important pour eux, c'est que les besoins de base soient assurés. Qu'ils mangent, qu'ils dorment et qu'ils se sentent en sécurité. Ils ont besoin, tout comme les adultes, de la normalité dans une situation qui est tout sauf normale. Des échanges ou des jeux qui passent par le dessin ou de la construction peuvent être très bénéfiques.

Protection des enfants et adolescent

- Traitez tous les enfants et adolescents avec respect
- N'utilisez pas de langage ou de comportement inapproprié, harcelant, abusif, sexuellement provocateur, dégradant ou culturellement inadapté envers les enfants
- N'engagez pas les enfants de moins de 18 ans dans une forme quelconque de rapport sexuel ou d'activité sexuelle, y compris le paiement de services sexuels
- Soyez conscient des comportements et éviter les actions ou les comportements qui pourraient être perçus par d'autres comme de l'exploitation et de la maltraitance des enfants

6. Adresses utiles pour l'encadrement des personnes fuyant le conflit armé en Ukraine :

Ministère des Affaires Etrangères
Direction de l'immigration
26, route d'Arlon
L-1140 Luxembourg
Centrale téléphonique : (+352) 247-84565 du lundi au vendredi 9h - 12h et 14h-16h
immigration.desk@mae.etat.lu

Pour toute question concernant la régularisation des papiers et concernant l'arrivée au Grand -Duché du Luxembourg

Office National de l'Accueil (ONA)
5, rue Carlo Hemmer
L-1734 Luxembourg

Tél. : (+352) 247-85700
Fax : (+352) 247-85720
Courriel : info@ona.public.lu

Pour toute question concernant le logement et la vie en commun

CASNA - SECAM – Ministère de l'Education

Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse
SECAM – CASNA
38, rue Philippe II L-2340 Luxembourg

for English: (+352) 247 - 76570
for Ukrainian: (+352) 247 – 76976

Pour toute question sur la scolarisation des enfants et jeunes

Service Accueil Social Caritas
29, rue Michel Welter, L-2730 Luxembourg
Tél. : +352 40 21 31 – 534
Courriel : wellkomm@caritas.lu
Afin de recevoir des informations générales sur la protection temporaire et l'intégration au Luxembourg

La Ligue d'hygiène mentale a.s.b.l.
Consultation psychologique
11, rue du Fort Bourbon
L – 1249 Luxembourg
Tél. : 49 30 29

ADEM – Agence pour le Développement de l'Emploi
13A Rue de Bitbourg, 1273 Luxembourg
Tél. : 24788888
Info@adem-etat.lu
Pour toutes questions en relation au travail, étant donné que les bénéficiaires de protection temporaire ayant eu une autorisation de séjour de travail, peuvent aller travailler.

Caisse Nationale de la Santé (CNS)
125 Route d'Esch
L-1471 Luxembourg
Tél : +352 27 571

Pour consultations médicales avec interprète:
Maison médicale du Val Fleuri :
23, Val fleuri L-1526 Luxembourg

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi
Horaires : 8h30 – 12h / 13h – 16h30

Lignes de bus :222, 262, 22, 21 230, 16, 31
Arrêts de bus : WANDMILLEN et VAL FLEURI

Société Nationale du Contrôle Technique
11, rue de Luxembourg
L-5230 Sandweiler
Pour l'enregistrement des voitures provenant de l'Ukraine

Ombudsman (Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg)
36, rue du Marché-aux-Herbes
L-1728 Luxembourg
Tél: +352 26 27 01 01
info@ombudsman.lu

Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (Ombudsman pour enfants et jeunes**)**

65, route d'Arlon
L-1140 Luxembourg
Tél : 28 37 36 35

www.okaju.lu – contact@okaju.lu