

Ce qu'il faut savoir avant d'accueillir des Ukrainiens

Les offres d'accueil des réfugiés par des privés abondent. L'Organisation suisse d'aide aux réfugiés est chargée de les traiter, mais l'afflux massif rend la situation compliquée. Le point dans le canton de Neuchâtel.

PAR DANIEL.DROZ@ARCINFO.CH

La solidarité envers les réfugiés ukrainiens est au rendez-vous dans le canton de Neuchâtel et en Suisse. Depuis début mars, plus de 50 000 lits ont été proposés à l'Organisation suisse d'aide aux réfugiés, l'Osar, via son organisation partenaire Campax.

Dans le canton, jeudi, le service des migrations avait déjà reçu environ 150 propositions de lits. «Le Service des migrations (Smig) centralise ces offres et les transmet à l'Osar, qui préconise néanmoins de remplir un formulaire en ligne sur son site pour chaque proposition d'hébergement, explique la conseillère d'Etat Florence Nater.

«Sans doute durable»

«Nous nous félicitons de cette générosité, en rendant les gens attentifs au fait que les personnes qui arrivent en provenance d'Ukraine sont fragilisées par leur expérience de guerre et d'exil et que cela demande non seulement un hébergement, mais aussi un accompagnement, qui sera sans doute durable», ajoute la cheffe du Département de l'emploi et de la cohésion sociale.

«Au-delà des chiffres, j'aimerais rappeler que les réfugiés ukrainiens, qui sont tragiquement au cœur de notre actualité, ne doivent pas faire oublier les autres personnes qui fuient aujourd'hui d'autres conflits de par le monde», glisse-t-elle.

Certains Neuchâtelois s'inquiètent toutefois de la lenteur de la procédure. «Cela fait maintenant 12 jours que nous aurions

pu commencer à héberger une famille de 2 personnes», témoigne l'un d'entre eux. «Ce qui me choque, c'est d'abriter des réfugiés de guerre dans une caserne», dit-il à propos de l'installation de réfugiés à Bure dans le Jura. «J'espère vivement que cette situation se débloque rapidement.»



Les réfugiés ukrainiens ne doivent pas faire oublier les autres personnes qui fuient d'autres conflits de par le monde.»

FLORENCE NATER
CONSEILLÈRE D'ÉTAT NEUCHÂTELOISE

«L'attribution chez des particuliers s'effectue directement depuis les centres fédéraux. Dans l'état actuel des choses, le canton n'intervient pas à ce stade», précise Florence Nater. Elle confirme que des personnes ont déjà été placées chez des volontaires neuchâtelois.

Un processus soigné

«Nous demandons aux familles d'accueil un peu de patience, puisqu'il faut du temps pour établir les structures de placements», explique Eliane Engeler, porte-parole de l'Osar. L'organisation n'organise des placements depuis les centres fédéraux que depuis le samedi 12 mars. «Nous voulons assurer un bon matching. C'est



Le centre pour requérants d'asile de Boudry accueille des centaines de personnes depuis plusieurs jours. KEYSTONE



donc un processus qui se fait soigneusement et prend un peu de temps», ajoute-t-elle. «Quand une personne réfugiée arrive au guichet, tenu par l'Osar et ses organisations partenaires dans les centres fédéraux d'asile, nous regardons d'abord quel est l'intérêt de la personne. Nous nous assurons qu'il ne s'agit pas d'une personne vulnérable, qui aurait besoin d'une structure spécialisée et ne serait donc pas placée dans une famille d'accueil. Nous nous renseignons sur ses attentes, etc.», précise la porte-parole. «Ensuite, nous cherchons une famille qui

convient. La famille doit être atteignable et disponible pour recevoir la personne réfugiée. Il arrive qu'une famille ne soit pas atteignable ou qu'elle s'apprête à partir en vacances, nous cherchons alors une autre famille.»



Une petite centaine de réfugiés logés

Deux sites accueillent actuellement des réfugiés ukrainiens dans le canton de Neuchâtel: le centre d'accueil de Tête-de-Ran et l'ancien centre d'asile de Couvet. Une dizaine d'Ukrainiens résident dans ces lieux, alors qu'une petite centaine sont hébergés dans le canton, essentiellement chez des particuliers.

Il reste encore une centaine de places disponibles entre Couvet et de Tête-de-Ran. «Nous sommes en train d'examiner d'autres lieux dans le canton», indique Serge Gamma, chef du Service neuchâtelois des migrations. Les abris de la protection civile ne seront pas utilisés en priorité. «Je ne peux pas affirmer qu'ils ne le seront jamais, cela dépendra du nombre d'arrivées», nuance-t-il.

L'hébergement privé en six questions

DE QUELLE PLACE DOIT DISPOSER UNE FAMILLE D'ACCUEIL?

Pour ce qui est de l'appartement, «l'idéal est de proposer une chambre pouvant être fermée à clé ou au moins une chambre dont l'espace est clairement délimité», préconise l'Osar. «L'accès à la salle de bains et à la cuisine ou à un coin cuisine sont importants.»

En termes de relations, «l'idéal est de prévoir un peu de temps pour aider et soutenir les réfugiés au quotidien.» De quoi la fille de huit ans a-t-elle besoin pour entrer à l'école? Que signifie cette lettre de l'administration? Quand dois-je consulter un médecin et quand dois-je me rendre directement aux urgences? Où trouve-t-on des commerces bon marché? Ce ne sont là que quelques exemples de questions de la vie quotidienne qui peuvent surgir.

LES FAMILLES D'ACCUEIL SONT-ELLES INDEMINISÉES?

«La Confédération verse aux cantons un forfait global pour chaque personne bénéficiant du statut de protection S. Une indemnité pour les frais de loyer est prévue, qui sera cas échéant versée aux familles d'accueil par le canton en fonction de chaque situation», relève la conseillère d'Etat Florence Nater.

QUI S'OCCUPE DE L'ENCADREMENT DES FAMILLES D'ACCUEIL ET DE LEURS HÔTES?

«Chaque personne attribuée au canton de Neuchâtel, qu'elle soit hébergée chez des particuliers ou non, se voit désigner un ou une assistant.e social.e de l'office social de l'asile en second accueil, rattaché au service de migrations», explique la conseillère d'Etat Florence Nater. «Les assistantes et assistants sociaux, accompagnent en premier lieu les réfugiés, tout en se tenant à disposition des familles d'accueil également en cas de questions», ajoute Florence Nater. «Pour les personnes accueillies en structure d'hébergement collectif du canton (Tête-de-Ran, par exemple), c'est l'équipe d'encadrement de cette structure qui est chargée de l'accompagnement des personnes concernées. Je répète que la priorité est évidemment la sécurité de l'hébergement, mais que nous accordons une grande importance à l'accompagnement de ces personnes.»

QUE FAIRE S'IL Y A UNE INCOMPATIBILITÉ D'HUMEUR?

«Si des conflits insolubles devaient survenir, il faut prendre contact suffisamment tôt avec la personne de contact communiquée pour l'accompagnement des familles d'accueil afin de chercher une éventuelle solution de remplacement», indique l'Osar.

POURQUOI PRIVILÉGIER UN HÉBERGEMENT PRIVÉ?

«L'accueil dans une famille est très précieux pour les personnes réfugiées, surtout les premiers mois», relève l'Osar. «Cela leur permet de se sentir bienvenues en Suisse et de s'intégrer plus rapidement. La cohabitation avec des personnes qui résident déjà ici facilite la participation à la vie sociale, culturelle et économique. L'échange mutuel peut aussi conduire à des relations à long terme et développer une dynamique positive – c'est cela l'intégration!»

Y A-T-IL UN POINT DE CONTACT EN CAS D'URGENCE?

«Pour les personnes hébergées chez des particuliers et formellement attribuées au canton de Neuchâtel par la Confédération, le point de contact sera l'assistant ou l'assistante social.e désigné.e ou l'office social de l'asile en second accueil», conclut Florence Nater.

«Pour les personnes qui n'auraient pas été formellement attribuées au canton par la Confédération, le point de contact sera le service des migrations (Maillefer 11A à Neuchâtel, hotline 032 889 63 11, smig.ukraine@ne.ch).»