

VOUS SOUHAITEZ AIDER DES PERSONNES BÉNÉFICIAINT DE LA PROTECTION TEMPORAIRE ?

Guide d'information pour une aide de qualité



Retrouvez la dernière version de ce guide sur www.wallonie.be/fr/ukraine

EDITEUR RESPONSABLE

Stéphane GUISSE,
Secrétaire général a.i. du Service public de Wallonie,
Boulevard Ernest Mélot 50, 5000 Namur

AUTEURS

Cellule de coordination de la Région wallonne pour l'accueil des bénéficiaires de la protection temporaire

D/2026/11802/11
ISBN : 978-2-8056-0852-0

Janvier 2026



Face à la situation dramatique de la guerre en Ukraine, des personnes déplacées arrivent en Wallonie. Ce guide a pour objectif de fournir des informations pratiques, des contacts utiles et de proposer des actions concrètes pour soutenir les bénéficiaires de la protection temporaire.

Sommaire

ACCUEIL – HÉBERGEMENT	
SANTÉ	8
DROITS SOCIAUX ET FISCALITÉ	9
ANIMAUX DE COMPAGNIE	10
AIDER AUTREMENT (dons matériels et financiers, initiatives solidaires, bénévolat)	11
COMMUNICATION	11
CONTACTS ET RESSOURCES	13



ACCUEIL – HÉBERGEMENT

Qui devez-vous informer si vous hébergez une personne déplacée par la guerre en Ukraine ?

Il est important que la personne déplacée se rende à l'Office des Etrangers pour s'enregistrer et introduire une demande du statut de protection temporaire. Il est également important que la personne informe les autorités communales du lieu où elle réside, afin de régler son séjour en Belgique.

PLUS D'INFOS sur l'enregistrement à l'Office des Étrangers sur <https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/protection-temporaire>

A quelles normes doit répondre l'hébergement ?

L'hébergement doit respecter les dispositions en matière de normes de salubrité, sécurité et habitabilité.

En Wallonie, la qualité des logements est régie par le Code wallon de l'Habitation durable qui détermine les critères auxquels doivent répondre tous les logements (brochure disponible sur <https://logement.wallonie.be/fr/publication/brochure-la-qualite-des-logements-en-wallonie>).

Le propriétaire du bien doit également disposer des autorisations administratives pour mettre le bien à disposition (par exemple l'autorisation urbanistique, avoir réalisé les contrôles divers ou encore le permis de location pour les petits logements et les logements collectifs). Les informations en matière de permis de location sont disponibles sur <https://logement.wallonie.be/fr/publication/brochure-permis-location>

Quels sont vos engagements et obligations en tant qu'hébergeur ?

Si vous êtes désireux d'héberger des personnes déplacées suite à l'invasion russe en Ukraine ou de mettre à leur disposition un hébergement, il vous sera demandé (par une personne désignée par le bourgmestre au sein de l'administration communale), soit un extrait de casier judiciaire, soit une autorisation explicite de consulter celui-ci, et ce pour chaque personne majeure mentionnée sur le certificat de composition de ménage.

Par ailleurs, en Wallonie, il est recommandé que l'hébergeur signe avec la commune une **charte** (déclaration sur l'honneur) par laquelle il s'engage à accueillir et héberger un ou plusieurs bénéficiaires de la protection temporaire sur la base des valeurs de solidarité, de responsabilité, d'ouverture d'esprit et de respect.

Enfin, il est également recommandé de signer avec la/les personne(s) accueillie(s) une « **convention d'occupation précaire** » précisant les droits et devoirs de chacun.

La charte et la convention d'occupation précaire sont disponibles sur <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/je-suis-un-citoyen-wallon> (rubrique « proposer un hébergement »).

Pouvez-vous accueillir un mineur arrivé sans ses parents ?

Un jeune de moins de 18 ans arrivé en Belgique sans quelqu'un qui a l'autorité parentale ou la tutelle sur lui est un mineur étranger non accompagné (MENA).

Dans ce cas, un tuteur lui est attribué par le service des Tutelles du SPF Justice. Ce tuteur représente légalement le mineur non accompagné et veille à sa sécurité et à son bien-être.

Le jeune ne peut pas habiter chez son tuteur. Il y a une liste d'attente, par conséquent il est possible que le jeune doive attendre une certaine période pour avoir un tuteur.

Si un mineur non accompagné, souhaitant obtenir la protection temporaire, a besoin d'un accueil, il ou elle peut faire la demande à l'Office des Étrangers. Ainsi, lorsque le jeune vient s'enregistrer et demander l'octroi du statut de protection temporaire, l'Office des Étrangers le signale à Fedasil. Par ailleurs, les Communautés ont mis sur pied un dispositif d'accueil familial.

Si vous voulez accueillir un MENA que vous ne connaissiez pas avant son arrivée en Belgique, il est, dans l'intérêt supérieur de l'enfant, largement recommandé de vous faire reconnaître famille d'accueil et accompagner par l'instance subventionnée à ces fins : <https://www.mentorjeunes.be/>

Pouvez-vous accompagner les personnes déplacées par la guerre en Ukraine dans leurs démarches administratives ?

Vous pouvez aider toute personne que vous accueillez afin de faciliter ses démarches administratives : pour l'obtention du statut de protection temporaire auprès de l'Office des Etrangers (notez toutefois que les accompagnateurs ne sont pas autorisés au sein du Centre d'enregistrement de l'Office des Etrangers), pour l'obtention de la carte A de séjour limité auprès de la commune, pour l'accès aux services du CPAS, pour l'affiliation à une mutuelle, pour l'inscription à une caisse wallonne d'allocations familiales, pour l'inscription des enfants bénéficiaires de la protection temporaire dans une école, pour l'accès à des formations etc.

Vous rencontrez des difficultés quelconques pour les aider et les accompagner ? Contactez votre administration communale pour connaître les dispositifs proposés (ou être orienté vers un autre service, une association ou un(e) bénévole).

Pouvez-vous demander aux personnes hébergées un loyer ou une contribution aux frais de ménage et alimentaires ?

Oui mais il est conseillé de :

Conclure une **convention d'occupation précaire** avec les personnes accueillies afin de déterminer les modalités pratiques de l'hébergement, leurs exécutions et les moyens et délais pour y mettre fin. Un modèle est disponible sur <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/je-suis-un-citoyen-wallon> (rubrique « proposer un hébergement ») ;

- Fixer une **indemnité d'occupation** qui s'élève par exemple à 20% des revenus/aides perçus par le ou les occupants. Il conviendra de prendre en compte la situation particulière de la famille accueillie en termes de revenus perçus et du bien mis à disposition. L'accueil de ces personnes se fait de manière philanthropique. L'indemnité perçue couvre les charges supplémentaires supportées par le propriétaire et n'équivaut pas à un loyer au risque, en cas de conflit, de voir requalifier la convention d'occupation précaire en bail locatif.

En outre, il est important que vous sensibilisiez le ou les occupants à une utilisation responsable de l'eau, de l'électricité et du chauffage pour éviter le gaspillage des ressources et maîtriser les factures. Vérifiez par ailleurs si vous avez droit au tarif social pour l'énergie.

PLUS D'INFOS sur le tarif social pour l'énergie <https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/energie-sociale/tarif-social-pour-lenergie>

Pendant combien de temps pouvez-vous accueillir un bénéficiaire de la protection temporaire ?

Il n'y a pas de limite de temps à l'accueil temporaire. Dès lors qu'ils bénéficieront d'une allocation ou d'un revenu du travail, il est envisageable pour les bénéficiaires de la protection temporaire de s'orienter vers le marché régulier du logement privé ou public ou vers des hébergements qui sont mis à disposition par les autorités publiques.

Toutefois, il est important de prévoir que la convention d'occupation précaire signée avec l'occupant prendra fin dès que le motif pour lequel elle a été conclue est réalisé (fin de la protection temporaire) ou par résiliation.

En effet, une convention d'occupation précaire consiste à autoriser provisoirement quelqu'un à occuper un bien immobilier contre paiement d'un montant. Sa durée peut être définie ou non définie. Il doit ressortir de la convention que celle-ci vise à aménager une situation d'attente. Le caractère précaire de la convention doit être reflété dans ses motifs.

Il est également possible de prévoir une durée limitée dans le temps, à la meilleure convenance des parties, et de prévoir éventuellement un mécanisme de prorogation.

L'accueil de bénéficiaires de la protection temporaire chez vous a-t-il un impact sur vos assurances familiales et/ou incendie, auto ?

Il est vivement recommandé de vous informer auprès de votre courtier ou de votre compagnie d'assurances.

En tant que locataire d'un logement public, puis-je héberger un ou plusieurs bénéficiaires de la protection temporaire ?

Informez-vous auprès de votre société de logement. Celle-ci dispose notamment d'un modèle de convention destinée aux accueillants et accueillis réglant la question de la participation aux frais et aux charges.

Que faire si vous rencontrez des difficultés dans le cadre de l'accueil ?

Si la cohabitation ne se déroule pas comme escompté, il y a lieu dans un premier temps de contacter l'administration communale pour solliciter une médiation.

Pour les bénéficiaires de la protection temporaire qui souhaitent prendre leur autonomie et louer un logement (privé ou public), le SPW TLPE a édité une brochure (<https://ediwall.wallonie.be/refugie-e-s-guide-pratique-pour-louer-un-logement-en-wallonie-2022-106726>) qui les informe sur les démarches à accomplir et les aides existantes dans la recherche d'une location en Wallonie. Cette brochure existe en français, anglais, ukrainien et russe.

En cas de conflit autour de l'exécution de la convention d'occupation précaire, il existe les permanences de première ligne organisées par les avocats des barreaux, voire la désignation d'avocat pro deo. Le juge naturel de ce type de litige est le juge de paix. La procédure est alors identique à celle applicable dans le cadre d'un contrat entre un propriétaire et un locataire, et si un jugement d'expulsion est prononcé, le CPAS peut apporter son aide dans le cadre de sa mission légale.

La personne que j'héberge souhaite prendre son autonomie et louer un logement. Quelles sont les démarches qu'elle peut effectuer et les aides auxquelles elle peut prétendre pour louer un logement (privé ou public) en Wallonie ?

Une brochure informe les bénéficiaires de la protection temporaire sur les démarches à accomplir et les aides existantes dans la recherche d'une location afin qu'ils puissent s'installer de manière plus durable en Wallonie. Cette brochure (disponible en français, anglais, russe et ukrainien) est disponible sur <https://ediwall.wallonie.be/refugie-e-s-guide-pratique-pour-louer-un-logement-en-wallonie-2022-106726>.

SANTÉ

Il est utile que vous sensibilisiez les personnes hébergées à l'importance de consulter préventivement un médecin généraliste, pour autant qu'elles soient enregistrées auprès de l'Office des Etrangers et inscrites auprès d'un organisme assureur. Le médecin évaluera leur état de santé, leurs facteurs de risque et leur proposera si nécessaire un suivi adapté et les vaccinations nécessaires. Les vaccins pour les femmes enceintes et pour les personnes mineures faisant partie du calendrier vaccinal peuvent être fournis gratuitement par l'intermédiaire de l'ONE : <https://www.one.be/public/ukraine/>

PLUS D'INFOS au sujet de la vaccination sur www.vaccination-info.be

Si vous pensez que des personnes hébergées ont besoin d'une aide psycho-sociale, conseillez-leur de se faire accompagner. Vous trouverez des services d'aide sur www.jemelibere.be et [Trouver du soutien | AVIQ](#)

PLUS D'INFOS sur <https://www.aviq.be/fr/ukraine/je-suis-citoyen-wallon>

L'Association Nationale de Psychologique d'Ukraine, avec le soutien notamment du PNUD (Programme des Nations Unies pour le Développement) et de l'Union européenne, a créé une ligne d'assistance psychologique pour les Ukrainiens touchés par la guerre. La ligne, qui emploie des psychologues professionnels expérimentés, est accessible gratuitement en Belgique via le numéro suivant +32 800 11 728 (depuis l'Ukraine le numéro est : 0-800-100-102).

La ligne fonctionne sous deux formats : audio ou vidéo. Pour discuter en direct avec un professionnel, il suffit de demander à l'opérateur d'établir un appel vidéo.

PLUS D'INFOS sur cette ligne (notamment les horaires) sur <https://help.npa-ua.org/>

DROITS SOCIAUX ET FISCALITÉ

L'hébergement de bénéficiaires de la protection temporaire chez vous a-t-il un impact sur vos allocations familiales ?

Il est conseillé de vous renseigner auprès de votre [caisse d'allocations familiales](#).

PLUS D'INFOS sur <https://www.aviq.be/fr/ukraine/je-suis-citoyen-wallon>

Quel est l'impact de l'accueil si vous êtes au chômage, en interruption de carrière ou en crédit-temps ?

Il est recommandé de prendre contact avec l'ONEM (<https://www.onem.be/contact>).

En tant que bénéficiaire du revenu d'intégration, quelle conséquence cela a-t-il d'héberger un bénéficiaire de la protection temporaire ?

Si un bénéficiaire du revenu d'intégration héberge temporairement une personne déplacée provenant d'Ukraine, le SPP Intégration sociale recommande au CPAS de maintenir le taux de base de la personne qui accueille pour les 3 premiers mois. Par exemple, si la personne qui accueille avait un taux personne isolé, elle maintient ce taux. Après les 3 premiers mois de l'octroi, le CPAS doit réanalyser la situation de fait.

PLUS D'INFOS sur <https://www.mi-is.be/fr/ukraine#:~:text=Si%20un%20b%C3%A9n%C3%A9ficiaire%20du%20revenu,isol%C3%A9%2C%20elle%20maintient%20ce%20taux>

L'accueil de bénéficiaires de la protection temporaire a-t-il un impact sur votre situation fiscale ? L'indemnité que vous recevez en tant que famille d'accueil pour couvrir le surcoût de l'accueil (eau, électricité...) est-elle imposable ?

Il est vivement conseillé de se renseigner auprès du Service Public Fédéral Finances.

PLUS D'INFOS Contact SPF Finances : <https://finances.belgium.be/fr/contact>

En tant que bénéficiaire de l'APA, quelle conséquence cela a-t-il d'héberger un bénéficiaire de la protection temporaire ?

L'accueil des ressortissants d'autres pays par des bénéficiaires wallons de l'APA (allocation pour personnes âgées) est susceptible d'impacter les droits des accueillants.

En effet, la composition de ménage est un élément important dans le calcul du droit à l'APA. Toutefois, une circulaire adressée aux organismes assureurs neutralise l'effet de la composition de ménage pour les bénéficiaires accueillant une (des) personne(s) sous statut de protection temporaire.

PLUS D'INFOS sur <https://www.aviq.be/fr/apa> et, pour la circulaire, et sur <https://www.aviq.be/fr/20230214-circulaire-apa-statut-de-protection-temporaire>.

ANIMAUX DE COMPAGNIE

Que faire si les personnes hébergées ont un animal de compagnie et que l'hébergeur ne peut ou ne veut pas accueillir l'animal ?

Dans ce cas, deux refuges peuvent proposer, sous réserve de place disponible, une garde temporaire pour les animaux de compagnie des bénéficiaires de la protection temporaire.

Il s'agit de :

- «Sans Collier asbl » : <https://www.sanscollier.be/>
- «SRPA Liège asbl » : <https://srpa.net>

Il est également possible de recourir aux pensions agréées. Une liste de pensions agréées est disponible sur <https://bienetreanimal.wallonie.be/home/documentation.html>

Y a-t-il des démarches à réaliser si j'accueille un animal de compagnie accompagnant les bénéficiaires de la protection temporaire que j'héberge ?

Les chiens, chats et/ou furets en provenance d'Ukraine doivent respecter l'ensemble des exigences sanitaires spécifiques à une importation non commerciale.

Les principales recommandations/démarches (à réaliser en Ukraine en respectant les délais, voir lien ci-dessous) concernent :

- L'identification (puce) : l'animal doit être identifié à l'aide d'une micropuce. Un tatouage n'est valable que s'il a été apposé avant le 3 juillet 2011 et s'il est clairement lisible.
- La vaccination contre la rage : l'animal doit être vacciné valablement contre la rage.
- Le certificat sanitaire : un certificat sanitaire est nécessaire si l'animal ne possède pas de passeport européen et/ou si la vaccination et/ou le titrage ont eu lieu dans un pays tiers.
- >L'analyse de sang : l'analyse de sang avec titrage des anticorps antirabiques est requise (Si le prélèvement sanguin a lieu en dehors de l'UE, l'animal de compagnie ne pourra voyager avec son propriétaire vers la Belgique que 3 mois plus tard).

Pour les bénéficiaires de la protection temporaire qui souhaitent résider en Belgique avec leur chien ou chat plus de 6 mois, il faut obligatoirement faire enregistrer l'animal dans les bases de données belge DogID et/ou CatID et ce dans les 8 jours qui suivent leur arrivée. Pour cela, ils doivent se rendre chez un vétérinaire.

PLUS D'INFOS sur le site de l'AFSCA <https://favv-afscfa.be/fr/themes/importation-et-exportation/autres-informations-specifiques/conflit-russo-ukrainien#a> et sur <https://favv-afscfa.be/fr/themes/animaux/animaux-de-compagnie/chiens-chats-et-furets/en-voyage-avec-des-animaux-de-compagnie/revenir-en-belgique#hors-ue-be>

AIDER AUTREMENT (dons matériels et financiers, initiatives solidaires, bénévolat)

Comment faire un don ?

Vous souhaitez concrétiser votre solidarité avec les victimes de la guerre en Ukraine via un **soutien financier**? Plusieurs organisations proposent de faire un don (liste non exhaustive) :

- Le Consortium 12-12 : <https://www.1212.be/>
- Le Haut Commissariat aux Réfugiés (agence de l'ONU) : <https://donner.unhcr.org/fr/fr-fr/urgence-ukraine>
- Amnesty International : <https://www.amnesty.be/donnez/article/appel-dons-urgence-ukraine>
- SOS Villages d'Enfants : <https://www.sos-villages-enfants.be/action/ukraine>
- Ukraine Humanitarian Fund des Nations Unies : <https://crisisrelief.un.org/en/donate-ukraine-crisis>

Concernant les **dons matériels**, vous pouvez directement contacter votre commune pour savoir si des collectes sont organisées près de chez vous.

Comment proposer une initiative solidaire ?

Pour proposer une initiative solidaire ou participer à une initiative existante, vous pouvez directement contacter votre commune.

Vous êtes interprète ?

Vous parlez ukrainien, russe, français et/ou anglais et souhaitez proposer votre aide en tant qu'interprète bénévole pour les personnes déplacées suite à l'invasion russe en Ukraine ? Vous pouvez directement contacter votre commune.

Vous voulez être bénévole ?

Vous souhaitez proposer votre aide pour venir en aide aux bénéficiaires de la protection temporaire ? Vous pouvez directement contacter votre commune pour savoir s'il existe des initiatives locales où des volontaires supplémentaires sont nécessaires.

Vous pouvez également consulter les demandes de volontariat près de chez vous sur la Plateforme francophone du Volontariat sur <https://www.levolontariat.be/>

COMMUNICATION

Vous trouverez des outils, applications mobiles et brochures pour faciliter la communication avec les personnes parlant ukrainien sur <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/je-suis-un-citoyen-wallon> (rubrique « communication avec les personnes ukrainiennes »).

You avez besoin d'un interprète ?

Prenez contact avec votre administration communale. Celle-ci a peut-être fait un appel aux interprètes ou des interprètes bénévoles se sont proposés spontanément auprès d'elle.

Vous pouvez également prendre contact avec l'Union professionnelle des traducteurs et interprètes assermentés (UPTIA) sur <https://bbvt.be/fr/accueil>

CONTACTS ET RESSOURCES

AMBASSADE D'UKRAINE

Avenue A. Lancaster, 30-32 à 1180 Bruxelles.
TÉL : +32 (0)2 379 21 11

OFFICE DES ETRANGERS, CELLULE DE SUIVI DE LA PROTECTION TEMPORAIRE
followupUA@ibz.be

SITE D'INFORMATIONS DE LA WALLONIE

<https://www.wallonie.be/fr/ukraine/je-suis-un-citoyen-wallon>

CALL CENTER POUR LA WALLONIE

1718 (menu, «tapez 1»)
tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h.

Vous pouvez également vous rendre dans l'un des **11 ESPACES WALLONIE** répartis en Wallonie. Ils sont accessibles du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 17h (sauf le 2^e lundi du mois et les jours fériés).

Plus d'infos sur les Espaces Wallonie sur <https://www.wallonie.be/fr/les-espaces-wallonie>

RÉPERTOIRE DES RESSOURCES DISPONIBLES EN WALLONIE

<https://www.cresam.be/outils-et-ressources/?hero-search=solidarit%C3%A9+ukraine>

VOUS SOUHAITEZ AIDER DES PERSONNES BÉNÉFICIAINT DE LA PROTECTION TEMPORAIRE ?

Guide d'information pour une aide de qualité

