

VOUS SOUHAITEZ ACCUEILLIR OU AIDER DES PERSONNES EN PROVENANCE D'UKRAINE ?

Guide d'information pour un accueil
et une aide de qualité



Wallonie

EDIWALL

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

ÉDITRICE RESPONSABLE

Sylvie MARIQUE,

Secrétaire générale du Service public de Wallonie,
Place Joséphine-Charlotte 2, à 5100 NAMUR (JAMBES)

AUTEURS

Cellule de coordination de la Région wallonne pour l'accueil des réfugiés ukrainiens

MISE EN PAGE

Mélissa BOLAND, chargée de communication/graphiste

SPW Intérieur et Action sociale
Direction Fonctionnelle et d'Appui

IMPRESSION

SPW Support
Direction de l'identité et des Publications

Face à la situation dramatique de la guerre en Ukraine, vous êtes nombreux, en tant que citoyens, à vouloir apporter votre aide aux réfugiés ukrainiens qui arrivent en Wallonie. Ce guide a pour but de vous fournir des conseils, des contacts utiles et vous proposer des actions concrètes pour aider les réfugiés. L'une des priorités est l'hébergement. Si vous êtes une famille accueillante de réfugiés ou si vous souhaitez proposer une autre forme d'aide, vous trouverez dans ce guide des conseils et les principales démarches à effectuer.



ACCUEIL - HÉBERGEMENT

Comment pouvez-vous proposer un hébergement ?

La **Plate-forme Solidarité Ukraine** <http://ukraine.logement.wallonie.be> est destinée à mettre en relation les citoyens wallons souhaitant faire une offre d'hébergement et les réfugiés ukrainiens à la recherche d'une solution d'hébergement.

Si vous souhaitez **proposer** un hébergement à une ou plusieurs personnes ayant fui la guerre en Ukraine, complétez le formulaire en ligne. Les personnes intéressées par votre offre (réfugiés, associations, communes, CPAS...) auront accès à vos coordonnées et pourront prendre directement contact avec vous.

A quelles normes doit répondre l'hébergement ?

L'accueil et l'hébergement doivent répondre à certains critères en termes de commodités, de confort (gaz, électricité, chauffage) et de sécurité pour les occupants.

Un document reprenant les **conditions** pour garantir un hébergement de qualité est téléchargeable sur www.wallonie.be/fr/ukraine/je-suis-un-citoyen-wallon (rubrique « proposer un logement »).

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

Si vous êtes désireux d'héberger des personnes fuyant la guerre 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 réfugiés ukrainiens 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 www.wallonie.be/fr/ukraine/je-suis-un-citoyen-wallon (rubrique « proposer un hébergement »).

L'hébergement mis à disposition est-il contrôlé ?

Les autorités locales et la Région wallonne sont chargées de contrôler l'hébergement (sécurité, salubrité, qualité, équipement) afin de s'assurer que les personnes sont accueillies de manière décente et respectueuse de la dignité humaine.

Ce contrôle peut avoir lieu avant ou après l'arrivée du ou des réfugié(s) et est réalisé par un agent communal, du CPAS, de la zone de police, ou de la zone de secours en fonction de l'organisation au niveau local.

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 ukrainien non accompagné a besoin d'un accueil, il ou elle peut faire la demande à l'Office des Etrangers lorsque le jeune vient s'enregistrer et demander l'octroi du statut de protection temporaire. 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 : www.mentorjeunes.be

PLUS D'INFOS sur l'accueil des mineurs ukrainiens sur <https://info-ukraine.be/fr/que-puis-je-faire/je-veux-aider/accueil-mineurs>

Pouvez-vous accompagner les ressortissants ukrainiens 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, 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 de réfugiés 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 bénévole).

Pouvez-vous demander aux ressortissants ukrainiens 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 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. Sachez aussi qu'en tant que famille d'accueil de réfugiés ukrainiens, vous avez droit à certaines conditions au tarif social pour le gaz et l'électricité en tant que client résidentiel. Cet octroi n'étant pas automatique, c'est à la famille d'accueil de solliciter ce droit auprès du fournisseur de gaz et d'électricité.

PLUS D'INFOS sur <https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/tarif-social-pour-lelectricite/avez-vous-droit-au-tarif>

Pendant combien de temps pouvez-vous accueillir un réfugié ?

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 ressortissants ukrainiens 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 utile 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 guerre en Ukraine) ou par résiliation.

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 réfugiés chez vous a-t-il un impact sur vos assurances familiale et/ou incendie, auto ?

Votre compagnie d'assurances couvre le(s) réfugié(s) au sein de votre habitation dans le cadre de votre actuelle assurance familiale et/ou incendie.

Ils seront également couverts dans le cadre de votre assurance auto. Si vous autorisez un de vos habitants temporaires à utiliser votre véhicule occasionnellement, il sera également couvert pour autant qu'il dispose d'un permis de conduire valable.

Informez-vous auprès de votre courtier ou de votre compagnie d'assurances.

PLUS D'INFOS sur ce qu'il faut savoir en matière d'assurances sur <https://info-ukraine.be/fr/newsroom/accueil-des-refugies-ukrainiens-ce-quil-faut-savoir-en-matiere-dassurances>

Avez-vous besoin de matériels pour mieux équiper votre hébergement afin d'accueillir dans de bonnes conditions ?

Prenez contact avec votre administration communale qui a peut-être organisé une collecte de dons (par exemple via le Plan de cohésion sociale) ou pourra, si nécessaire, vous orienter vers une association.

En tant qu'hébergeur, y a-t-il des facilités pour les télécommunications/internet ?

Il convient de vous renseigner auprès de votre opérateur de téléphonie et/ ou fournisseur internet pour connaître d'éventuelles conditions concernant les lignes fixe et mobile ainsi que votre abonnement internet.

6

En tant que locataire d'un logement public, puis-je héberger un ou plusieurs réfugiés ukrainiens ?

Oui. Cela n'aura pas d'impact sur le calcul du loyer.

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 ?

Dans ce cas, il est conseillé de contacter l'administration locale.

La personne que j'héberge peut-elle être relogée dans un hébergement conventionné mis en place par le Gouvernement wallon ?

Il faut que vous preniez contact avec le coordinateur local (ou toute autre personne désignée par les autorités locales pour assurer la coordination de l'accueil et de l'hébergement des ressortissants ukrainiens sur le territoire communal. Si vous ne la connaissez pas, téléphonez au numéro général de l'administration de la commune dans laquelle vous résidez). Ce dernier est en mesure de faire pour vous une demande d'hébergement temporaire au sein d'un centre conventionné mis en place par le Gouvernement wallon. C'est le gouverneur de la province qui, pour le compte du Gouvernement wallon, statuera sur la demande en tenant compte des disponibilités de places et des priorités.

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 réfugiés 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 existe en français, anglais, russe et en ukrainien.](#)

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.

Il convient également de les sensibiliser à l'importance de la vaccination contre la Covid-19 et au respect des gestes protecteurs, même lorsqu'on est vacciné.

Une brochure de l'AViQ concernant les soins médicaux est disponible (aussi disponible en ukrainien et en anglais) sur www.aviq.be/sites/default/files/documents/2022-06/Triptyque-soins-de-sante-ukr-fr.pdf

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 jeme-libere.be et sur <https://info-ukraine.be/fr/aide-en-belgique/soutien-et-protection-psycho-sociaux/jai-fui-lukraine>

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

Pour toutes questions bio-psycho-sociales, il peut être fait appel à **l'équipe mobile mise en place par la Fédération des Maisons Médicales** avec le soutien de la Région.

L'équipe mobile est disponible pour informer et orienter les réfugiés ukrainiens dans le cadre de leurs besoins en matière de soins, de vaccination, de santé mentale, de bien-être, mais aussi pour les accompagner dans leurs démarches médicales et psycho-sociales et les guider vers l'offre de services adaptés à leurs besoins.

L'équipe mobile peut être contactée :

Par téléphone au **+32 478 96 13 47** lors de leur permanence téléphonique tous les **vendredis** de 10 à 12h et de 13h à 17h.

Par mail à l'adresse suivante : equipes.mobilis.ukraine@fmm.be.

Un travailleur social vous répondra en ukrainien et vous redirigera si nécessaire vers les services compétents.

DROITS SOCIAUX ET FISCALITÉ



L'hébergement de réfugiés chez vous a-t-il un impact sur vos allocations familiales ?

Cela n'impacte pas le droit aux allocations familiales perçues par les familles accueillantes (ex. gel du taux pour les suppléments familles monoparentales) et ce, tant que les réfugiés ukrainiens disposent de leur statut de protection temporaire (carte A).

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 ?

Le fait d'accueillir des réfugiés ukrainiens n'a pas d'influence sur la situation familiale du chômeur ou du travailleur en interruption de carrière ou en crédit-temps, ni sur le droit aux allocations d'interruption de ces derniers.

Toutefois, vous devez remplir un formulaire spécifique.

RETROUVEZ LES INFOS ET FORMULAIRES sur <http://www.onem.be> (rubrique Actualités - Accueil des réfugiés ukrainiens)

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

L'accueil temporaire d'un ou plusieurs réfugiés ukrainiens n'a pas d'impact pour votre revenu d'intégration.

PLUS D'INFOS sur <https://www.mi-is.be/fr/lequivalent-du-revenu-dintegration-sociale>

Quel est l'impact de l'accueil sur votre situation fiscale ?

L'accueil temporaire d'un ou plusieurs réfugiés ukrainiens n'a pas d'impact sur le calcul de votre impôt.

PLUS D'INFOS sur <https://finances.belgium.be/fr/Actualites/impact-fiscal-pour-les-belges-qui-accueillent-chez-eux-des-refugies> et sur <https://vanpeteghem.belgium.be/fr/impact-fiscal-pour-les-belges-qui-accueillent-chez-eux-des-refugies>

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 une garde temporaire pour les animaux de compagnie des réfugiés.

Il s'agit de :

- >> « Sans Collier asbl » : <https://www.sanscollier.be/>
- >> « SRPA Liège asbl » : <https://srpa.net/adoptables2.php>

Il est également possible de recourir aux pensions agréées. Une liste de pensions agréées est disponible sur <http://bienetreanimal.wallonie.be/files/documents/Animaux-Compagnie/BEA-pensions-agreees.pdf>

Y a-t-il des démarches à réaliser si j'accueille un animal de compagnie accompagnant les réfugiés ukrainiens que j'héberge ?

Si les personnes que vous hébergez sont arrivées en Belgique avec un animal de compagnie et que celui-ci n'a pas de passeport européen ni de preuve de vaccination contre la rage, ils doivent se rendre chez un vétérinaire afin de procéder à l'identification, au puçage et à la vaccination de leur animal.

PLUS D'INFOS sur <https://www.wallonie.be/fr/quelles-demarches-doivent-effectuer-les-refugies-arrives-en-wallonie-avec-un-animal-de-compagnie> (flyer disponible en ukrainien).

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



Comment faire un don ?

Vous souhaitez concrétiser votre solidarité avec les victimes de la crise de l'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/urgence-ukraine/~mon-don>
- >> 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/t/ukraine>

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 réfugiés ukrainiens ? Vous pouvez directement contacter votre commune.

Vous voulez être bénévole ?

Vous souhaitez proposer votre aide pour venir en aide aux réfugiés ukrainiens ? 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 »).

Vous 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** en Belgique Avenue A. Lancaster, 30-32 à 1180 Bruxelles. **TÉL : +32 (0)2 379 21 11**
- >> **Site d'informations générales** : www.info-ukraine.be
- >> **Site d'informations de la Wallonie** : <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/je-suis-un-citoyen-wallon>
- >> **Site d'informations de la Communauté germanophone** : <https://www.info-ostbelgien-ukraine.be/>
- >> **Plate-forme Solidarité Ukraine** : <http://ukraine.logement.wallonie.be>
- >> **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 ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 17h (sauf le 2ème 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/wp-content/uploads/2022/05/SOLIDARITE-UKRAINE-INVENTAIRE-02.054.pdf>

