

ORGANISER ET GÉRER L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS UKRAINIENS

Guide pratique pour les pouvoirs locaux
et services d'aide



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

Les villes, communes et CPAS sont en première ligne dans l'organisation et la gestion de l'accueil des ressortissants ukrainiens, en particulier en termes d'hébergement. À cette fin, les pouvoirs locaux peuvent bénéficier du soutien et de la collaboration de la Wallonie pour assurer une gestion concertée et la plus optimale possible de cette crise. Ce guide a pour but de fournir aux pouvoirs locaux et services d'aide des réponses et des conseils pour faciliter au niveau local l'organisation et la gestion de l'accueil des personnes ayant fui la guerre en Ukraine.



PROTECTION TEMPORAIRE ET TITRE DE SEJOUR

Comment un réfugié peut-il bénéficier du statut de protection temporaire ?

Pour bénéficier du statut de protection temporaire, les ressortissants ukrainiens munis de leurs documents d'identité doivent se présenter au centre d'enregistrement de l'Office des Etrangers, à Bruxelles.

Cet enregistrement est vivement recommandé, car il est l'étape indispensable pour l'ouverture de droits (revenus, assurance- maladie, allocations familiales, travail, etc.). Aucun enregistrement décentralisé en province n'est organisé par l'Office des étrangers. L'adresse du centre d'enregistrement étant susceptible de changer, il convient de consulter les coordonnées du lieu d'enregistrement sur le site : <https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/centre-denregistrement>

Sur la base de cette attestation, l'administration communale du lieu de résidence remettra à la personne concernée un titre de séjour (carte « A. Séjour limité »).

La carte A peut-elle être renouvelée ?

La protection temporaire est automatiquement renouvelée pour 2 fois six mois, jusqu'au 4 mars 2024.

Dans un courrier du 16 novembre 2022, l'Office des Etrangers a informé les communes que les personnes déplacées en possession de la carte A peuvent se présenter à la commune à partir du 4 janvier 2023 pour en demander le renouvellement. Ce nouveau titre de séjour sera valable jusqu'au 4 mars 2024 inclus. Si ce nouveau titre de séjour ne peut être délivré avant le 4 mars 2023, une annexe 15 peut toujours être délivrée.

Les personnes déplacées titulaires d'une attestation de protection temporaire délivrée après le 4 janvier 2023 recevront également un titre de séjour valable jusqu'au 4 mars 2024 inclus.

Les personnes déplacées qui ont été radiées des registres en raison de la perte de leur droit de séjour doivent se présenter (à nouveau) au centre d'enregistrement de l'Office des Etrangers à Bruxelles.

PLUS D'INFOS sur la protection temporaire : <https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/protection-temporaire>

PLUS D'INFOS sur le court séjour (90 jours maximum) : <https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/court-sejour-90-jours-maximum>

Les **modalités d'inscription** de la population ukrainienne sous statut de protection temporaire dans les **registres de la population** sont rappelées dans la circulaire du SPF Intérieur du 30 novembre 2022 disponible sur <https://www.ibz.rn.fgov.be/fr/population/reglementation/circulaires/>

ACCUEIL - HÉBERGEMENT



Des Foires aux questions (FAQ) sont en ligne sur <https://info-ukraine.be/fr/faqs> et sur <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/foire-aux-questions>.

Quelles sont les dépenses éligibles dans le cadre du soutien financier de 3,57 millions d'euros du Gouvernement wallon ?

Le Gouvernement wallon a décidé d'octroyer une subvention de 3,57 millions d'euros aux structures supra-communales et aux communes qui ne sont, pour l'instant, pas rattachées à une telle structure, pour la mise en place d'un accueil et d'un hébergement coordonnés, sur le territoire wallon, des ressortissants ukrainiens victimes de la guerre.

Les coûts éligibles se rapportent à tous les frais en lien avec l'accueil et l'hébergement des ressortissants ukrainiens supportés par les communes et les structures supra-communales, notamment : le transport, frais de réquisition, frais administratifs, frais de personnel, frais de traduction, hébergement, équipement des infrastructures d'accueil et d'hébergement, frais et dépenses exposés par les CPAS.

Par exemple, l'ameublement d'un logement destiné à l'hébergement temporaire de ressortissants ukrainiens constitue une dépense éligible. Dans ce cas, cette dépense doit être consentie directement par le pouvoir public dans le respect des marchés publics ([FD MP faible montant version finalisée.pdf \(wallonie.be\)](#)). Le pouvoir local doit rester par ailleurs propriétaire des biens et, le cas échéant, le mettre à disposition du privé.

PLUS D'INFOS sur la subvention susvisée : catherine.pourbaix@spw.wallonie.be

Comment résumer le rôle du coordinateur local pour l'accueil des ressortissants ukrainiens ?

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) occupe un rôle central pour l'accueil des personnes ayant fui la guerre en Ukraine.

En effet, le coordinateur local est le premier point de contact pour les différents services (susceptibles d'être) en contact avec les ressortissants ukrainiens, pour les ressortissants ukrainiens accueillis ou susceptibles de l'être au sein de la commune, ainsi que pour les citoyens hébergeurs ou candidats hébergeurs.

Quelle est la responsabilité du bourgmestre quant à la qualité des hébergements proposés par un particulier ?

La qualité de l'hébergement proposé par un particulier relève de la seule responsabilité de celui-ci. La **charte** (disponible sur <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/je-suis-un-pouvoir-local-un-service-daide> dans la rubrique « Accueil des réfugiés – Logement ») proposée par la Région appuie ce principe.

Le contrôle des conditions à remplir pour garantir un hébergement de qualité aux ménages ne s'apparente pas à un contrôle de salubrité tel que prévu par le Code wallon de l'Habitation durable. À ce titre, sauf indices manifestes d'insalubrité rapportés à la commune, la responsabilité de la commune ou singulièrement du bourgmestre n'est pas engagée quant à la question de la qualité des hébergements proposés.

Que faire si des réfugiés arrivent dans la commune sans être passés par l'Office des Étrangers ?

Il est vivement recommandé que chaque réfugié se présente au centre d'enregistrement de l'Office des Étrangers, à Bruxelles, muni de ses documents d'identité, afin de bénéficier du statut de protection temporaire. Cet enregistrement est l'étape indispensable pour l'ouverture de droits (revenus, assurance-maladie, allocations familiales, travail, etc.).

L'adresse du centre d'enregistrement étant susceptible de changer, il convient de consulter les coordonnées du lieu d'enregistrement sur le site <https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/centre-denregistrement>

Quel est le rôle du plan de cohésion sociale dans l'accueil des réfugiés ?

Le plan de cohésion sociale (PCS) peut jouer un rôle de premier plan dans le cadre de l'accueil des réfugiés ukrainiens. Dans cette [circulaire](#), vous trouverez un inventaire non exhaustif des initiatives que peuvent mener les PCS.

Qui de la commune ou du CPAS doit recevoir une copie de la charte d'hébergement citoyen des réfugiés venant d'Ukraine ?

Le citoyen qui héberge un ou plusieurs réfugiés ukrainiens doit adresser une copie de la charte signée à la commune dans laquelle se trouve l'hébergement.

Quelles sont les modalités de contrôle des personnes candidates à l'hébergement de ressortissants ukrainiens ?

Pour garantir la sécurité des personnes accueillies et prévenir les abus (exploitation ou traite des êtres humains), la ministre de l'Intérieur a publié une circulaire à destination des services de police (voir [circulaire](#)).

Celle-ci prévoit que les autorités locales demandent à tous les membres majeurs des familles candidates à l'hébergement un extrait du casier judiciaire ou l'autorisation de le consulter.

Par ailleurs, toute personne chargée par une autorité compétente d'une mission dans le cadre de l'hébergement et l'assistance des personnes en fuite est tenue de signaler à la police tout fait indiquant un risque pour l'intégrité physique des personnes. La police procédera alors à un contrôle approprié.

N.B. : Il est possible que des hébergeurs proposent des places sur la Plate-forme Solidarité Ukraine sans en informer les autorités locales. Dès lors, il est **vivement recommandé** que le coordinateur local (ou tout 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) consulte régulièrement les offres de la Plate-forme Solidarité Ukraine liées au territoire communal, afin que les autorités locales demandent à tous les membres majeurs des familles candidates à l'hébergement un extrait du casier judiciaire ou l'autorisation de le consulter.

Qui contrôle l'état de salubrité des hébergements mis à disposition des ressortissants ukrainiens ?

S'agissant d'un accueil volontaire par des particuliers afin de faire face à un flux potentiellement important de ressortissants ukrainiens, il ne s'agit pas de réaliser une enquête de salubrité au sens de l'article 5 du Code wallon de l'Habitation durable ni de l'arrêté du gouvernement wallon du 30 août 2007 relatif aux critères minimaux de salubrité.

Cette visite pourra être effectuée 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.

PLUS D'INFOS sur ces conditions sur <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/je-suis-un-pouvoir-local-un-service-daide> dans la rubrique « Accueil des réfugiés – Logement ».

Que se passe-t-il si la visite révèle que l'hébergement ne permet pas un accueil de qualité ?

Si, lors de la visite, l'une des [conditions à remplir pour garantir un hébergement de qualité aux ménages ukrainiens](#) n'est pas rencontrée :

- >> Soit la commune exerce la compétence « salubrité » au sens de l'article 5 du Code wallon de l'Habitation durable et peut alors diligenter une enquête de salubrité via ses enquêteurs ;
- >> Soit la commune n'exerce pas la compétence « salubrité » au sens de l'article 5 du Code wallon de l'Habitation durable et peut contacter le SPW **VIA L'ADRESSE MAIL** salubrite.dlog.dgo4@spw.wallonie.be pour solliciter une enquête de salubrité

Si le délai pour la réalisation de l'enquête de salubrité ne permet pas de s'assurer dans un délai raisonnable de la sécurité des occupants, la commune est invitée à faire une

proposition alternative d'hébergement au(x) ressortissant(s) ukrainien(s). Elle peut le faire soit, par exemple, via l'octroi d'un hébergement disponible lui appartenant, soit via la [Plate-forme Solidarité Ukraine](#), soit encore en effectuant une demande d'hébergement temporaire dans une infrastructure qui a fait l'objet d'une convention avec la Région wallonne. Dans ce dernier cas, la demande doit être adressée au cabinet du gouverneur de la province via la plate-forme TempHoWal accessible sur <https://temphowal.spw.wallonie.be/> (voir ci-après «Qu'est-ce que TempHoWal et comment l'utiliser ?»).

Si les conditions minimales de qualité sont réunies mais que des éléments font craindre pour la sécurité immédiate des occupants, une enquête de salubrité au sens de l'article 5 du Code wallon de l'Habitation durable pourra être diligentée. Selon les résultats de cette enquête, une nouvelle proposition d'hébergement sera adressée au(x) ressortissant(s) ukrainien(s).

Que faire si un relogement est nécessaire (cohabitation difficile, hébergement inadapté, vacances de l'hébergeur, etc.) ?

Si le coordinateur local (ou toute autre personne qui s'est vue confier par les autorités locales la mission de coordonner l'accueil et l'hébergement des ressortissants ukrainiens au niveau local) identifie sur le territoire de la commune des ressortissants ukrainiens qui ont un besoin de relogement, il peut recourir aux ressources suivantes pour trouver un autre hébergement :

- 1) vérifier les offres d'hébergements temporaires de la **PLATE-FORME SOLIDARITÉ UKRAINE** (https://lampspw.wallonie.be/dgo4/site_logement/site/ukraine)
- 2) contacter les coordinateurs locaux d'autres communes (leurs coordonnées sont disponibles via les cabinets des gouverneurs).
- 3) effectuer une demande d'hébergement temporaire au sein d'une infrastructure qui a fait l'objet d'une convention avec la Région wallonne. Cette demande doit être adressée au cabinet du gouverneur de la province via la plate-forme TempHoWal accessible sur <https://temphowal.spw.wallonie.be/>

Qu'est-ce que TempHoWal et comment l'utiliser ?

TempHoWal (pour *Temporary Hosting in Wallonia*) est une plate-forme informatique en ligne dédiée à l'accueil temporaire des personnes ayant fui la guerre en Ukraine dans des hébergements conventionnés.

Sont repris dans cette plate-forme les hébergements qui font l'objet d'un conventionnement avec le Ministre du Logement. Ce sont principalement des hébergements collectifs, mais pas uniquement.

TempHoWal est réservée aux utilisateurs suivants : coordinateurs locaux, gouverneurs, hébergeurs/gestionnaires d'hébergement.

N.B. : Les places d'hébergement proposées par des citoyens doivent être encodées sur la [Plate-forme Solidarité Ukraine](#) et non sur TempHoWal.

TempHoWal est accessible à l'adresse <https://temphowal.spw.wallonie.be/>

Vous trouverez de l'information et de l'aide supplémentaire à l'utilisation de TempHoWal sur la page suivante : <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/hebergements-conventionnelles>

Est-ce que les règles de surpeuplement sont applicables lors de l'occupation précaire d'un lieu ?

Les règles habituelles du Code de l'Habitation durable ne sont pas d'application, afin de pouvoir faire preuve de souplesse. Toutefois, si l'occupation conduit à une promiscuité non acceptable, il convient de chercher un autre hébergement plus adapté à la taille de la/les famille(s) hébergée(s).

Que doit faire la commune en cas de surpeuplement d'un bien en location via un contrat de bail ?

Une solution d'hébergement alternatif, adapté à la composition du ménage, doit être trouvée au niveau local (voir « Que faire si un relogement est nécessaire ? »).

Une commune ou un CPAS (commune non compétente en matière de salubrité) peut demander une enquête de surpeuplement via l'adresse générique ukraine.info@spw.wallonie.be.

Cette demande sera transférée au service compétent du Département du Logement, lequel pourra alors proposer les mesures utiles à prendre.

Dans cette demande, il est essentiel de fournir une description précise de l'hébergement (nombre de pièces, dimensions et natures de celles-ci, description des occupants (âge, sexe, lien de parenté), l'occupation des différentes chambres).

En fonction des conclusions de l'enquête de surpeuplement, le bourgmestre pourra décider que l'hébergement ne peut accueillir qu'un nombre de personnes maximum bien défini ; il devra mettre tout en œuvre pour trouver une autre solution au niveau local.

POUR TOUTE INFORMATION sur la procédure et la réglementation salubrité/surpeuplement : https://lampspw.wallonie.be/dgo4/site_logement/site/divers?page=salubrite&loc=1

Une personne âgée réfugiée peut-elle être hébergée dans une maison de repos ?

Seuls les réfugiés ukrainiens qui répondent aux critères d'accueil de la maison de repos ou de la maison de repos et de soins peuvent y être accueillis.

Le respect des normes réglementaires est donc primordial, ce qui, en fonction des règles de financement, permet de garantir leur prise en charge conformément à leur état de santé, pour autant que le résident soit inscrit auprès d'une mutuelle. Si la personne n'a pas de revenus, les démarches sont effectuées auprès du CPAS de la commune de l'établissement.

Cette [circulaire](#) vise à fournir des **INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES** à ce sujet.

Des réfugiés ukrainiens peuvent-ils être hébergés en maisons d'accueil et abris de nuit ?

Un hébergement en maison d'accueil peut être proposé aux réfugiés ukrainiens.

Un flyer au format PDF (en [français](#) et en [ukrainien](#)) a été réalisé dans le but d'expliquer la particularité de l'hébergement en maison d'accueil, les conditions d'accès, les services et produits offerts (et ceux qui ne sont pas pris en charge par la maison d'accueil) ainsi que le type d'accompagnement dont les personnes hébergées en maison d'accueil peuvent bénéficier.

Pour toute question à ce sujet, **ENVOYEZ UN COURRIEL** à aha.social@spw.wallonie.be.

Que faire si l'hébergement chez un citoyen ne se passe pas bien ?

Si la cohabitation ne se déroule pas comme escompté, il y a lieu dans un premier temps de mettre en place une médiation au niveau communal, par l'intermédiaire du coordinateur local ou avec l'aide de celui-ci.

Si une solution d'hébergement alternatif doit être trouvée, le coordinateur local peut vérifier les offres d'hébergements temporaires de la **PLATE-FORME SOLIDARITÉ UKRAINE** (http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site_logement/site/ukraine).

Il peut aussi se mettre en contact avec les coordinateurs locaux d'autres communes.

Il peut également effectuer une demande d'hébergement temporaire au sein d'une infrastructure qui a fait l'objet d'une convention avec la Région wallonne. Cette demande doit être adressée au cabinet du gouverneur de la province via la plate-forme TempHoWal accessible sur <https://temphowal.spw.wallonie.be/> (voir ci-avant «Qu'est-ce que TempHoWal et comment l'utiliser ?»).

Pour les ressortissants ukrainiens qui souhaitent prendre leur autonomie et louer un logement (privé ou public), le SPW TLPE a édité une brochure 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, russe et en ukrainien.](#)

En dernier recours, l'hébergeur ou l'hébergé peuvent s'adresser au 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.

PLUS D'INFOS sur les modes alternatifs de règlement des conflits sur <https://www.huissiersdejustice.be/themes/les-modes-alternatifs-de-reglement-des-conflits>

Que faire si des citoyens hébergent des réfugiés ukrainiens sans en informer les autorités communales ?

Les citoyens ukrainiens sont exemptés pour la plupart de l'obligation de visa. Ils peuvent donc séjourner légalement en Belgique pendant 3 mois. Il leur est toutefois recommandé de se rendre immédiatement à l'administration communale du lieu où ils résident pour y déclarer leur arrivée et/ou pour demander l'autorisation de prolonger leur séjour en Belgique.

N.B. : Il est possible que des hébergeurs proposent des places sur la Plate-forme Solidarité Ukraine sans en informer les autorités locales. Dès lors, il est vivement recommandé que le coordinateur local (ou tout 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) consulte régulièrement les offres de la Plate-forme Solidarité Ukraine liées au territoire communal, afin que les autorités locales demandent à tous les membres majeurs des familles candidates à l'hébergement un extrait du casier judiciaire ou l'autorisation de le consulter.

Qui peut venir en aide pour favoriser la cohabitation avec des réfugiés Roms ?

L'a.s.b.l. « Centre de Médiation des Gens du voyage et des Roms en Wallonie » peut être contactée pour assurer si nécessaire une médiation entre hébergeurs et réfugiés ukrainiens appartenant à la minorité Rom et pour accompagner ceux-ci dans leurs démarches, par le biais notamment d'un service d'interprétariat.

Pour contacter le centre :

081/24.18.14 – **0473/91.95.63**

- info@cmgv.be

PLUS D'INFOS sur <https://www.cmgv.be>

Que faire si l'accueil est saturé dans la commune ?

Si la commune accueille un nombre important de réfugiés et peut difficilement envisager d'en accueillir davantage (en raison du manque de places et/ou des implications en termes de gestion et d'accompagnement administratifs), le coordinateur local peut le signaler au cabinet du gouverneur de sa province. Ce dernier s'assure d'une répartition équitable de l'effort d'accueil entre communes.

Que faire si la commune peut accueillir de nouveau ou accueillir davantage de réfugiés ukrainiens ?

Dans ce cas, il est important que la commune actualise l'offre d'hébergements sur son territoire via la **PLATE-FORME SOLIDARITÉ UKRAINE** (http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site_logement/site/ukraine).

Il est également recommandé d'informer le cabinet du gouverneur de la province de l'augmentation de la capacité d'accueil sur le territoire communal ou de la fin de la saturation de la commune en termes d'accueil de ressortissants ukrainiens.

ENSEIGNEMENT

De nombreux Ukrainiens arrivent sur le territoire belge et cherchent des écoles pour scolariser leurs enfants.

Cette [circulaire](#) vise à fournir des **INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES** à ce sujet.

PLUS D'INFOS sur <http://www.enseignement.be/index.php?page=24986>

Des outils existent et sont à disposition de tout à chacun pour trouver une école qui a des places disponibles :

Pour l'enseignement maternel et primaire : <http://www.placesecolesmaternellesetprimaires.cfwb.be/>

Pour l'enseignement secondaire ordinaire : <http://enseignement.be/index.php?page=25933>

Pour l'enseignement secondaire spécialisé : <http://enseignement.be/index.php?page=26037>

SÉCURITÉ - PRÉVENTION

Quelles sont les mesures de prévention des abus et de l'exploitation ?

Afin de prévenir les abus et l'exploitation commis par des personnes malhonnêtes tels que l'exploitation et/ou la traite des êtres humains, plusieurs mesures de contrôle des familles candidates à l'hébergement de personnes ukrainiennes sont prévus :

- >> Les autorités locales doivent demander à tous les membres majeurs des familles candidates à l'hébergement un extrait du casier judiciaire ou l'autorisation de le consulter.
- >> Les autorités locales et les Régions sont chargées de contrôler l'infrastructure d'hébergement des personnes en fuite et les normes de sécurité, de salubrité, de qualité et / ou d'équipement du lieu d'hébergement.
- >> Toute personne chargée par une autorité compétente d'une mission dans le cadre de l'hébergement et l'assistance des personnes en fuite est tenue de signaler à la police tout fait indiquant un risque pour l'intégrité physique des personnes en fuite. La police procédera alors à un contrôle approprié.

CONSULTER la [circulaire](#) relative au contrôle des personnes candidates à l'hébergement des personnes fuyant le conflit armé en Ukraine (18/03/22).

Quid de la prévention de la traite des êtres humains ?

A l'initiative des autorités fédérales, un dépliant a été rédigé en anglais, en ukrainien et en russe afin de mettre en garde les réfugiés ukrainiens contre la traite des êtres humains et de leur indiquer vers qui ils peuvent se tourner.

PLUS D'INFOS sur :

- >> <https://info-ukraine.be/fr/aide-en-belgique/je-suis-exploite>
- >> <https://emploi.belgique.be/> dans l'actualité suivante [Réfugiés ukrainiens](#) : **sensibilisation à la traite des êtres humains et à l'exploitation**.

Un **POINT DE CONTACT** central pour victimes de traite des êtres humains a été ouvert via le site internet multilingue www.stoptraite.be (disponible en ukrainien).

Les victimes, les personnes concernées ou les témoins peuvent obtenir des informations, procéder à un signalement ou prendre contact avec les centres d'aide spécialisés.

D'ici quelques mois, un numéro de téléphone central sera également disponible : **24H/24 ET 7J/7**.

L'asbl **Sürya**, spécialisée pour l'accueil, l'accompagnement et l'hébergement des victimes de la traite et du trafic international des êtres humains est joignable **7J/7 - 24H/24 : 04/232.40.30**

SOINS DE SANTÉ



Il est important que les personnes réfugiées s'affilient à un organisme assureur dès enregistrement et réception de leur attestation de protection temporaire.

Les personnes réfugiées qui ne sont pas encore enregistrées et n'ont pas encore obtenu leur attestation de protection temporaire peuvent, en dernier recours, bénéficier de l'aide médicale urgente en introduisant une demande auprès du CPAS de la commune où elles sont hébergées.

CONSULTEZ la [circulaire](#) I.N.A.M.I. du 15 mars 2022 sur les droits aux soins de santé pour les personnes déplacées en provenance d'Ukraine.

Une brochure [concernant les soins médicaux](#) est disponible sur <https://www.aviq.be/sites/default/files/documents/2022-06/Triptyque-soins-de-sante-ukr-fr.pdf> (disponible aussi en ukrainien et en anglais).

PLUS D'INFOS sur <https://www.aviq.be/fr/tags/ukraine>

Afin de renforcer la **promotion** et la **prévention** de la santé ainsi que l'**accès aux soins** des réfugiés ukrainiens, 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 se compose de deux coordinatrices et cinq travailleurs sociaux couvrant toute la Région wallonne et qui parlent **ukrainien/russe**.

Le but de l'équipe mobile est d'aller à la rencontre des réfugiés ukrainiens chez l'habitant, en logement individuel ou en hébergement collectif pour déceler et répondre à leurs besoins **bio-psycho-sociaux** par de l'information, de la sensibilisation et de l'orientation.

L'équipe mobile propose des séances d'information collectives ainsi que des accompagnements individuels, avec les services compétents.

Contact peut être pris avec l'équipe mobile à l'adresse suivante : equipes.mobiles.ukraine@fmm.be

HANDICAP



Les réfugiés ukrainiens présentant un handicap sont admissibles à certaines conditions aux aides handicap de l'AViQ.

Par ailleurs, l'admission de réfugiés ukrainiens au sein des institutions d'accueil ou d'hébergement pour personnes en situation de handicap est soumise aux mêmes règles que pour les bénéficiaires wallons.

Si vous pensez que parmi les réfugiés ukrainiens en situation de handicap qui s'adressent à vos services, certains ont besoin d'une aide de ce type, nous vous invitons à les orienter vers le [bureau régional AViQ de votre région](#) qui pourra analyser leur demande et les accompagner adéquatement dans leur recherche de solution.

En effet, l'équipe pluridisciplinaire du bureau régional AViQ pourra analyser la situation de la personne dans sa globalité et l'orienter vers les solutions les plus adaptées.

Attention, l'AViQ ne pourra malheureusement pas élaborer des solutions sur mesure à toutes les situations mais s'engage à accompagner et à orienter les personnes en situation de handicap ainsi que leurs proches vers les structures socio-sanitaires présentes dans le réseau.

Les bureaux régionaux AViQ se tiennent donc à votre disposition pour tout échange relatif à des situations individuelles, tant pour les jeunes que pour les adultes.

Concernant les allocations spécifiques octroyées par le Fédéral (l'allocation d'intégration, par exemple) pour les personnes en situation de handicap, rendez-vous sur le site <https://handicap.belgium.be/fr/>

VACCINATION



Comment se faire vacciner contre la Covid-19 ?

Les réfugiés ukrainiens ont accès à la vaccination contre la Covid-19. Tant que l'épidémie de Covid-19 n'est pas finie, les gestes protecteurs restent nécessaires, même pour les personnes vaccinées.

Une brochure est disponible sur <https://www.aviq.be/sites/default/files/documents/2022-06/Triptyque-je-me-vaccine-fr.pdf> (disponible aussi en ukrainien et en anglais).

PLUS D'INFOS sur la vaccination contre la Covid-19 sur www.jemevaccine.be ou sur www.info-coronavirus.be.

Pour plus d'informations sur les autres vaccins recommandés ou obligatoires, il convient d'orienter les personnes vers un médecin généraliste.

AIDE SOCIALE

Que doit faire un réfugié pour bénéficier d'une aide sociale ?

Lorsque le réfugié dispose de l'attestation de protection temporaire et s'est présenté à la commune de son lieu de résidence, il peut se présenter au CPAS pour solliciter une aide financière (ERIS), une aide matérielle et/ou une aide psychologique.

PLUS D'INFOS sur les droits de réfugiés sur : <https://info-ukraine.be/fr/aide-en-belgique/de-quels-droits-je-beneficie> et sur <https://www.mi-is.be/fr/themes/aide-sociale/etrangers/ukraine>

L'aide sociale pour les bénéficiaires du statut de protection temporaire est détaillée dans la brochure disponible sur le site <https://info-ukraine.be/fr/documentation/materiel-de-communication/laide-sociale-pour-les-beneficiaires-du-statut-de>

CONSULTEZ aussi la note de l'UVCW et de la Fédération des CPAS à destination des CPAS sur <https://www.uvcw.be/etrangers/actus/art-7181>

Quel CPAS est compétent en cas de déménagement du réfugié ?

S'agissant d'une compétence fédérale, il convient de contacter le SPP Intégration sociale.

Plus d'infos sur les compétences du CPAS dans la FAQ du SPP Intégration sociale sur <https://www.mi-is.be/fr/nouvelles/ukraine-mise-jour-des-faqs>

Comment identifier les organisations d'aide alimentaire ?

Il existe un répertoire, principalement à destination des travailleurs sociaux qui désirent orienter des personnes vers une aide alimentaire adéquate.

PLUS D'INFOS : <https://www.fdss.be/fr/concertation-aide-alimentaire/repertoire-de-l-aide-alimentaire/>

EMPLOI – FORMATION

Que propose le FOREM pour les réfugiés ukrainiens en recherche d'emploi ou de formation ?

Le Forem propose aux communes wallonnes d'organiser (à la demande) des séances collectives d'inscription et d'information sur le marché du travail. Les communes intéressées peuvent envoyer leur demande à l'adresse générique migrants.wallonie@forem.be

Les ressortissants ukrainiens peuvent s'inscrire comme demandeurs d'emploi libre à durée indéterminée (Espace Personnel en ligne, Mon Profil, publication du cv).

Pour répondre au besoin de proximité, l'inscription de ressortissants étrangers (détenteurs d'une carte A) comme demandeurs d'emploi doit se faire en présentiel. Dès lors, les séances collectives se feront au sein des Maisons de l'Emploi et des Services clientèles du Forem.

Les séances d'inscription se feront en présence de traducteurs et de conseillers Forem s'exprimant en anglais. Les demandes seront monitorées pour gérer au mieux le flux de demandes qui pourraient arriver.

PLUS D'INFOS sur <https://www.leforem.be/citoyens/ukraine.html>

Une mise à l'emploi art. 60/61 est-elle possible pour les réfugiés ukrainiens ?

Une mise à l'emploi article 60, §7 ou 61 de la loi organique sur les CPAS peut être proposée aux réfugiés Ukrainiens inscrits au registre des étrangers, et qui bénéficient de l'aide sociale équivalente (ASE) du CPAS.

Suite aux dispositions prises par le Fédéral, ils peuvent en effet avoir accès au marché du travail dès la délivrance de l'Annexe 15.

Pour ce qui relève du subside, l'attention des CPAS est attirée sur le fait que celui-ci ne pourra être octroyé que pour un bénéficiaire du droit à l'intégration sociale ou un bénéficiaire de l'aide sociale équivalente au revenu d'intégration inscrit au registre des étrangers (RE).

Cette inscription au RE n'est effective qu'au moment où la personne reçoit une carte A (certificat d'inscription au registre des étrangers – séjour temporaire), et rétroagit à la date de délivrance de l'Annexe 15.

De ce fait, si une mise à l'emploi débute au moment de la délivrance de l'Annexe 15, elle pourra être subsidiée à partir de cette date mais uniquement si l'inscription rétroactive au RE est bien confirmée par la délivrance de la carte A.

POUR PLUS D'INFORMATION sur la délivrance de ces documents, vous pouvez consulter le site Internet suivant : <https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/protection-temporaire>

Concernant le type de subventions octroyé, le CPAS aura droit à la subvention principale pour une telle mise à l'emploi (RI catégorie 3).

Pour ce qui relève de la subvention complémentaire, le code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé exclut de la mesure les bénéficiaires en séjour limité (Carte A), elle ne pourra donc être octroyée que pour les bénéficiaires du droit à l'intégration sociale, ou les bénéficiaires de l'aide sociale équivalente inscrits au RE qui bénéficient d'une autorisation de séjour illimitée.

POUR TOUTE QUESTION éventuelle, il vous est loisible d'envoyer un courriel à l'adresse mail isp.social@spw.wallonie.be

Que propose l'IFAPME pour les réfugiés ukrainiens en recherche de formation ?

Pour se former à de nombreux métiers d'avenir, l'IFAPME propose des **formations** accessibles dès l'âge de 15 ans. Les formations sont organisées en combinant en alternance des cours en centres de formation et un stage réalisé en entreprise formatrice et qui peut être rémunéré.

À la demande du réfugié, l'IFAPME peut mettre en place une offre de formation en compétences clés en « français langue étrangère ».

PLUS D'INFOS sur <https://www.ifapme.be/> ou en contactant les **services alternance de l'IFAPME** ([Services Alternance IFAPME | IFAPME](#)) (Des conseillers en orientation- psychologue sont notamment à la disposition des réfugiés).

INTÉGRATION



Les réfugiés ukrainiens doivent-ils suivre le parcours d'intégration ?

Le 29 septembre 2022, le Gouvernement wallon a adopté un arrêté prévoyant une nouvelle catégorie de dispense à l'obligation de suivre le parcours d'intégration.

Cette dispense vise les personnes qui bénéficient de la protection temporaire et les membres de leur famille conformément à la décision d'exécution 2022/382 du Conseil de l'Union européenne du 4 mars 2022 constatant l'existence d'un afflux massif de personnes déplacées en provenance d'Ukraine.

Dès lors, les personnes déplacées en provenance d'Ukraine bénéficiant de la protection temporaire ainsi que les membres de leur famille ne sont pas soumises à l'obligation de suivre le parcours d'intégration.

Cet arrêté a été publié au Moniteur belge le 14/10/2022 et produit ses effets de manière rétroactive le 4 mars 2022.

Ce dispositif gratuit reste cependant accessible à toute personne, quel que soit son statut de séjour. Il a pour but d'accompagner la personne et de l'aider à acquérir les connaissances de base sur le fonctionnement de la société et des relations sociales en Belgique et ainsi faciliter son intégration sur le territoire.

PLUS D'INFOS sur <https://parcoursintegration.be/fr/> et <http://actionsociale.wallonie.be/aide-pour-ukraine/integration>

Il existe en Wallonie plusieurs **CENTRES RÉGIONAUX D'INTÉGRATION**, lesquels sont des organismes dont la mission est d'accompagner la personne dans ses démarches d'intégration. Ceux-ci peuvent leur proposer un accompagnement social, professionnel et juridique (par exemple pour les équivalences de diplômes, pour l'orientation vers les formations et les cours de français, pour l'accès à l'aide sociale et à l'aide médicale, ou, plus globalement, pour toute question qui porte sur votre installation en Région wallonne).

Les Centres Régionaux d'Intégration peuvent également orienter les personnes vers

les actions déployées par les Initiatives Locales d'Intégration qui proposent localement toute une série d'actions en lien avec l'apprentissage de la langue, la compréhension de la société d'accueil, l'accompagnement social et/ou juridique, ou encore l'accompagnement psychologique.

Trouvez le **CENTRE RÉGIONAL D'INTÉGRATION** le plus proche sur <http://actionsociale.wallonie.be/aide-pour-ukraine/integration>

AIDE PSYCHO-SOCIALE

Les réfugiés ukrainiens nécessitant un soutien et/ou un accompagnement psycho-social peuvent être orientés vers des services spécialisés :

- >> **violences conjugales** (<https://www.ecouteviolencesconjugales.be/>) ;
- >> **violences sexuelles** (<https://www.violencessexuelles.be/>) ;
- >> **prévention du suicide** (<https://www.preventionsuicide.be/>) ;
- >> **écoute enfants** (<https://www.103ecoute.be/>).

POUR LES VIOLENCES CONJUGALES, une brochure est disponible sur <http://actionsociale.wallonie.be/> (également disponible en ukrainien, en russe et en anglais).

Pour les violences sexuelles, l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes a élaboré un **toolkit** pratique pour les professionnels pouvant entrer en contact avec des réfugiés ukrainiens. Il offre des conseils très spécifiques sur la reconnaissance, la détection et l'orientation en cas de signaux de violences sexuelles chez les réfugiés.

PLUS D'INFOS sur <https://www.jemelibere.be/>, <http://actionsociale.wallonie.be/aide-pour-ukraine/violences> et sur <https://info-ukraine.be/fr/aide-en-belgique/soutien-et-protection-psychosociaux>

Afin de renforcer la promotion et la prévention de la santé ainsi que l'accès aux soins des réfugiés ukrainiens, y compris en matière d'aide psycho-sociale, il peut être fait appel à l'équipe mobile mise en place par la Fédération des Maisons Médicales avec le soutien de la Région. Voir rubrique « Soins de santé »

FAMILLE - ENFANCE

Les réfugiés ukrainiens ont-ils droit aux allocations familiales ?

Les ressortissants ukrainiens qui bénéficient de la protection temporaire recevront dès enregistrement auprès de leur commune de résidence un titre de séjour (carte A) qui leur permettra de réclamer le droit aux allocations familiales sur notre territoire auprès d'une des 5 caisses wallonnes.

Une brochure est disponible sur <https://www.aviq.be/sites/default/files/documents/2022-06/Triptyque-allocations-familiales-fr.pdf> (disponible aussi en ukrainien et en anglais).

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

Une [circulaire](#) donne des indications relatives aux caisses d'allocations familiales.

Les réfugiés ukrainiens mineurs qui arrivent en Belgique sans être accompagnés par un détenteur de l'autorité parentale sont-ils considérés comme des « MENA » ?

Oui, ces mineurs ont droit à un tuteur, désigné par le Service des tutelles du SPF Justice.

Au niveau de l'hébergement, il est, dans l'intérêt supérieur de l'enfant, largement recommandé de passer par l'ASBL Mentor Jeunes (www.mentorjeunes.be), qui sélectionne et encadre des familles d'accueil.

PLUS D'INFOS sur la situation des mineurs ukrainiens non accompagnés : <https://info-ukraine.be/fr/aide-en-belgique/enfants-et-adolescents/je-suis-ici>

L'Aide à la jeunesse est-elle accessible ?

En cas d'identification d'une situation de mineur en danger, le Service d'Aide à la jeunesse (SAJ) du domicile du jeune peut être contacté.

Pour toute demande de soutien dans la vie quotidienne, les familles et/ou les jeunes peuvent s'adresser aux AMO (**SERVICES D' ACTIONS EN MILIEU OUVERT** - <https://statistiques.cfwb.be/aide-a-la-jeunesse/prevention/emplacement-des-amo-et-des-mado/>).

18

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 »).

Dans le cadre de l'accueil des réfugiés ukrainiens, le Service de traduction et d'interprétariat en milieu social (SeTISw) met à disposition des services et institutions en charge de l'accueil et de l'hébergement :

- >> une permanence téléphonique gratuite de soutien linguistique en ukrainien/ russe via le **081/46.81.78** (du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h) - prestations limitées à maximum 10 min ;
- >> des prestations en présentiel ou en distanciel uniquement pour des séances collectives de plus de 10 personnes via le **081/46.81.78**;
- >> des traductions écrites de documents à caractère public via le mail traduction@setisw.be

DIVERS



Que faire en cas de décès d'un ressortissant ukrainien sur le territoire wallon ?

Dans tous les cas, l'officier de l'état civil du lieu du décès doit informer le poste consulaire concerné du décès de l'un de ses ressortissants, survenu sur le sol belge.

« L'acte de décès est dressé par l'officier de l'état civil du lieu du décès, dès qu'une attestation de décès lui aura été soumise par une personne qui est apte à communiquer les renseignements requis pour l'établissement de cet acte. L'attestation de décès est rédigée par un médecin qui a constaté le décès » (Code civil belge, art. 78).

Si la famille du défunt a été identifiée, il sera alors nécessaire de répondre aux dernières volontés.

Si la famille du défunt n'a pas pu être identifiée, et pour raisons sanitaires, les funérailles seront à charge de la commune de résidence.

PLUS D'INFOS via l'adresse patrimoinefuneraire@spw.wallonie.be

CONTACTS ET RESSOURCES UTILES

- >> Les autorités locales ont la possibilité d'envoyer un **MAIL** à l'adresse ukraine.info@spw.wallonie.be pour soumettre leurs questions ou demandes de renseignements. Ce mail n'est PAS destiné au grand public (les citoyens disposent du [formulaire de contact](#) pour poser leurs questions).
- >> **Site d'informations générales** : www.info-ukraine.be
- >> **Site d'informations de la Wallonie** : <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/je-suis-un-refugie-ukrainien>
- >> **Site d'informations de la Communauté germanophone** : <https://www.info-ostbelgien-ukraine.be/>
- >> **Plate-forme Solidarité Ukraine en Wallonie** (pour l'hébergement citoyen) : <http://ukraine.logement.wallonie.be>
- >> **TempHoWal** (Plate-forme pour l'accueil temporaire en hébergement conventionné) : <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/hebergements-conventionnes>
- >> **CALL CENTER** pour la Wallonie : **081/20.60.60** tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h (uniquement pour les autorités locales et les services d'aide - les citoyens disposent du numéro **1718**, menu « tapez 1 » pour poser leurs questions).
- >> **Répertoire des ressources disponibles en Wallonie** : <https://www.cresam.be/wp-content/uploads/2022/05/SOLIDARITE-UKRAINE-INVENTAIRE-02.054.pdf>
- >> **Cabinets des Gouverneurs de Province – Cellules Ukraine** :
 - **Liège** : gestion-ukraine@provincedeliege.be
 - **Namur** : gouverneur.ukraine@province.namur.be
 - **Brabant wallon** : ukraine@gouverneurbw.be
 - **Hainaut** : ukraine.gouverneur@hainaut.be
 - **Luxembourg** : aide-ukraine@gouverneur-Luxembourg.be