

# ORGANISER ET GÉRER L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS UKRAINIENS

## Guide pratique pour les pouvoirs locaux et services d'aide

Retrouvez la dernière version de ce guide sur [www.wallonie.be/fr/ukraine](http://www.wallonie.be/fr/ukraine)

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.

### GÉNÉRALITÉ

**Je suis une autorité locale.**

**Que puis-je faire ?**

Pour avoir un aperçu général du rôle de la commune dans l'accueil et l'hébergement des réfugiés ukrainiens, consultez la brochure disponible sur le site <https://info-ukraine.be/fr/documentation/informations-pour-les-autorites-locales>

**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 précisées dans la **circulaire du SPF Intérieur du 9 mars 2022**. [https://www.ibz.rm.fgov.be/fileadmin/user\\_upload/fr/pop/circulaires/20220309\\_Circulaire\\_inscription\\_population\\_ukrainienne\\_statut\\_protection\\_temporaire.pdf](https://www.ibz.rm.fgov.be/fileadmin/user_upload/fr/pop/circulaires/20220309_Circulaire_inscription_population_ukrainienne_statut_protection_temporaire.pdf)

### PROTECTION TEMPORAIRE

**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 situé au Palais 8 (Brussels Expo, Heysel). **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. Sur la base de cette attestation, l'administration communale du lieu de résidence remettra à la personne concernée une carte A valable un an.

**Peut-on prendre rendez-vous, en tant que commune, pour accompagner des ressortissants ukrainiens au centre d'enregistrement ?**

Il est désormais possible de s'inscrire en ligne pour prendre rendez-vous au centre d'enregistrement du Palais 8 (Brussels Expo, Heysel). Ceci rend possible notamment l'organisation de transports groupés de personnes.

**Plus d'infos** sur la protection temporaire : <https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/protection-temporaire>

**Plus d'infos** sur le centre d'enregistrement et l'enregistrement en ligne : <https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/centre-denregistrement>



Une  
initiative  
de la  
**Wallonie**

## 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>. **Consultez-les** régulièrement pour disposer des dernières mises à jour.

### Que peut faire la commune en matière d'hébergement ?

**Plus d'infos** sur <https://info-ukraine.be/fr/villes-et-communes/hebergement/informations-generales>

### Que font la commune et le coordinateur local par rapport à l'outil Housing Tool ?

D'abord, la commune répertorie toutes les possibilités d'hébergement temporaire de crise sur son territoire. Ensuite, le coordinateur local communique les places disponibles au Centre de crise National via le Housing Tool. Le Centre de crise National transmet les places proposées à Fedasil. Sur la base des informations fournies, Fedasil effectue un matching avec les personnes qui nécessitent un hébergement. Le coordinateur local reçoit un appel téléphonique de Fedasil qui vérifie quelques éléments (adresse, nombre de places, disponibilité immédiate, accessibilité, etc.). Si les places sont immédiatement disponibles, Fedasil oriente les personnes directement vers leur lieu d'accueil et en informe le coordinateur local. Les personnes reçoivent à leur départ un document avec leurs données personnelles, l'adresse de la résidence et le numéro de téléphone de la personne de contact. Fedasil prend en charge le transport vers le lieu convenu avec le coordinateur local. La commune accueille les personnes à leur arrivée.

### Comment utiliser l'Housing Tool ?

Vous trouverez les présentations relatives au fonctionnement de l'Housing Tool ainsi que la possibilité de visionner le webinaire sur <https://info-ukraine.be/fr/villes-et-communes/hebergement/informations-generales>.

Vous trouverez les réponses à vos questions dans la FAQ disponible sur <https://info-ukraine.be/fr/faqs?page=2>

### 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 menant à un contrôle de salubrité, la responsabilité de la commune ou singulièrement du bourgmestre n'est pas engagée quant à la question de la qualité des hébergements proposés.

### 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 la mise en œuvre d'une aide d'urgence. **Dans cette circulaire**, vous trouverez un inventaire non exhaustif des initiatives que peuvent mener les PCS. <https://interieur.wallonie.be/sites/default/files/2022-03/Circulaire%20PCS%20-%20Ukraine%20-220324.pdf>

Les données en lien avec l'hébergement temporaire recensées par les chefs de projets PCS serviront à alimenter la **Plate-forme Solidarité Ukraine** ([http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site\\_logement/site/ukraine](http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site_logement/site/ukraine))

### 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 émis une circulaire à destination des services de police (**voir circulaire**). <https://verlinden.belgium.be/sites/default/files/articles/Omzendbrief%2020220318.pdf>

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.

### **Qui contrôle l'état de salubrité des logements 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.

Ce contrôle pourra être effectué 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.

La Wallonie travaille également avec les bourgmestres, communes et CPAS sur les modalités de visite permettant, dans les limites des capacités mobilisables, de s'assurer du caractère adéquat des offres de logement. À cet effet, les services du SPW ont été chargés de recenser les enquêteurs salubrité qui pourraient venir en renfort des communes pour le contrôle des logements sur base d'une check-list simplifiée.

**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 le contrôle 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, la commune est invitée à faire une proposition alternative d'hébergement au(x) ressortissant(s) ukrainien(s) soit par l'octroi d'un hébergement disponible lui appartenant, soit via le recours au Housing Tool mis en place par le Centre de crise National, soit via toute autre solution de logement disponible.

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).

### **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. Sans revenu, les démarches sont effectuées auprès du CPAS de la commune de l'établissement.

Cette **circulaire** <https://www.wallonie.be/sites/default/files/inline-files/CIRCULAIRE%20DEROGATION%20MOINS%20DE%2070%20ANS.pdf> 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.

En effet, ils peuvent obtenir le statut d'allocataires de l'aide sociale équivalente



au revenu d'intégration et une carte de séjour A octroyant un droit de séjour limité (valable un an à partir du 4 mars 2022). Ce droit à l'aide sociale équivalente au revenu d'intégration peut être ouvert dès que la personne concernée est inscrite au registre des étrangers à la suite de la délivrance de l'attestation de protection temporaire.

Le titre de séjour ou le visa des personnes qui résidaient déjà en Belgique, peut être prolongé, tant qu'ils n'ont pas la possibilité de rentrer en Ukraine en raison du conflit.

Pour toute question à ce sujet, envoyez un courriel à [aha.social@spw.wallonie.be](mailto:aha.social@spw.wallonie.be).

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

Une solution alternative doit être recherchée au niveau local. À cette fin, les places disponibles de l'Housing Tool peuvent être utilisées. Dans ce cas, le nouveau lieu de résidence des personnes ayant fui l'Ukraine doit être supprimé de l'Housing Tool.

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

Cela n'a pas d'impact sur l'octroi d'une autorisation de séjour, car il n'est pas indispensable de donner une adresse en Belgique dans le cadre de l'enregistrement de la demande. Par contre, cela peut avoir un impact sur d'autres aspects comme par exemple, la demande de délivrance d'une carte A (un contrôle à l'adresse est une condition).

### **Une commune est-elle obligée d'offrir des places ?**

Non. Il n'y a aucune obligation d'offrir des places. Il s'agit d'un appel à la solidarité.

## **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/>

## **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 prévues :

- 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).** [https://www.riziv.fgov.be/SiteCollectionDocuments/ukraine\\_droit\\_assurance\\_SdS.pdf](https://www.riziv.fgov.be/SiteCollectionDocuments/ukraine_droit_assurance_SdS.pdf)

### Quid de la prévention de la traite des êtres humains ?

À 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**

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. [https://www.riziv.fgov.be/SiteCollectionDocuments/ukraine\\_droit\\_assurance\\_SdS.pdf](https://www.riziv.fgov.be/SiteCollectionDocuments/ukraine_droit_assurance_SdS.pdf)

### 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.

### 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.

**Plus d'infos** sur la vaccination contre la Covid-19 sur [www.jemevaccine.be](http://www.jemevaccine.be) ou sur [www.info-coronavirus.be](http://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

Pour bénéficier d'une aide sociale, le réfugié doit préalablement s'enregistrer pour obtenir le statut de protection temporaire. Ensuite, il doit se présenter auprès de l'administration communale du lieu de résidence pour faire la demande d'une carte A. Ensuite, il pourra se présenter dans le centre public d'action sociale (CPAS) de la commune de résidence pour bénéficier de l'aide équivalente au revenu d'intégration.

**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>.

## 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](mailto: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 Forems'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/particuliers/accompagnement-ressortissants-etrangers.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.

Suite aux dispositions prises par le Fédéral, ils peuvent obtenir une carte de séjour (séjour limité) et, dès lors, bénéficier du statut d'allocataires de l'aide sociale équivalente au revenu d'intégration.

Concernant le CPAS, celui-ci aura droit à la subvention principale pour une telle mise à l'emploi mais pas à la subvention complémentaire. En effet, le code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé exclut de la mesure les bénéficiaires en séjour limité.

**Pour toute question** à ce sujet, envoyez un courriel à [isp.social@spw.wallonie.be](mailto: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 dispositif, gratuit, est accessible à toute personne, quel que soit son statut de séjour.

**Plus d'infos** sur <https://parcoursintegration.be/fr/> et <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/>).

**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/aide-psychosociale>.

## FAMILLE - ENFANCE

**Les réfugiés ukrainiens ont-ils droit aux allocations familiales ?**

Les ressortissants ukrainiens qui arrivent sur notre territoire recevront dès enregistrement auprès de leur commune de résidence une carte A d'une validité de 1 an qui leur permettra de réclamer le droit aux allocations familiales sur notre territoire auprès d'une des 5 caisses wallonnes.

**Plus d'infos** sur <https://www.aviq.be/familles> (dans les actualités).

Une **circulaire** donne des indications relatives aux caisses d'allocations familiales. <https://aviqkid.aviq.be/Pages/regulations/CirculaireAVIQ39.aspx>

**Les réfugiés ukrainiens mineurs sont-ils considérés comme des « MENA » ?**

**Plus d'infos** sur la situation des mineurs ukrainiens et le rôle du tuteur sur :

<https://info-ukraine.be/fr/aide-en-belgique/enfants-et-adolescents/je-suis-ici-sans-mes-parents>

## 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](mailto:traduction@setisw.be).

## CONTACTS UTILES

- >> Les autorités locales ont la possibilité d'envoyer un **mail** à l'adresse [ukraine.info@spw.wallonie.be](mailto: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). <https://www.wallonie.be/fr/formulaire-de-contact>
- >> Site d'informations générales : [www.info-ukraine.be](http://www.info-ukraine.be) ;
- >> Site d'informations de la Wallonie : [www.wallonie.be/fr/ukraine/je-suis-un-refugie-ukrainien](http://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 : <http://ukraine.logement.wallonie.be> ;
- >> **Call center** pour les informations générales : **+32 (0)2/488 88 88** en semaine de 8h30 à 17h30 (et samedi de 8h30 à 13h) ;
- >> **Call center** pour la Wallonie : **081/20.60.60** tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h (uniquement pour les communes et les CPAS - les citoyens disposent du numéro **1718**, menu « tapez 1 » pour poser leurs questions-).