

# VOUS ÊTES RÉFUGIÉ EN PROVENANCE D'UKRAINE ?

## Guide pratique sur votre accueil en Wallonie

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

Ce guide a pour objectif de vous fournir les informations indispensables pour votre séjour en Wallonie. La Belgique est un Etat fédéral constitué de 3 Régions (la Région flamande, la Région de Bruxelles-Capitale et la Région wallonne) et de 3 Communautés (flamande, française et germanophone). L'administration du pays est assurée par ces différentes instances. Ce document se concentre sur les compétences gérées par la Région wallonne. Nous avons aussi souhaité vous donner des informations importantes pour vous aider dans votre parcours en faisant des liens avec les institutions de l'État fédéral et de la Communauté française.

### Votre arrivée en Belgique et votre statut de protection temporaire

Pour bénéficier du statut de protection temporaire, vous devez vous présenter au **centre d'enregistrement** à Bruxelles (au Palais 8 de 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.).** Pour éviter les files lors de l'enregistrement, une prise de rendez-vous en ligne est possible sur [www.register-ukraine.be](http://www.register-ukraine.be).

Muni de votre **attestation de protection temporaire**, vous vous rendrez ensuite auprès de l'autorité locale (la **commune**) du lieu où vous serez hébergé afin de demander un **titre de séjour** (carte « A. Séjour limité »). La protection temporaire est assurée au moins jusqu'au 4 mars 2023.

**Plus d'informations** sur le site de l'Office des étrangers <https://dofi.ibz.be/en/themes/ukraine> (disponible en anglais et en ukrainien)

### LOGEMENT

Si vous n'avez pas de solution d'accueil à votre arrivée en Belgique (chez des amis ou de la famille), **l'Agence fédérale chargée d'accueillir les réfugiés ukrainiens (FEDASIL)** vous orientera vers un logement proposé par les communes du pays.

Vous pouvez aussi consulter la **Plate-forme Solidarité Ukraine** ([http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site\\_logement/site/ukraine](http://lampspw.wallonie.be/dgo4/site_logement/site/ukraine)) pour consulter les hébergements proposés par des citoyens en Wallonie.

- >> Vous avez identifié un logement ? Prenez contact avec le propriétaire, si besoin en vous faisant aider par une personne qui parle ukrainien et français ou anglais.
- >> Vous n'avez pas trouvé le logement souhaité parmi les offres ? Introduisez une demande de logement via le formulaire de la Plate-forme (disponible aussi en anglais et en ukrainien).

### Y a-t-il des garanties pour mon hébergement dans un logement privé ?

Il est recommandé que la personne qui vous héberge signe avec la commune une **charte** par laquelle elle s'engage à vous accueillir et vous héberger sur la base des valeurs de solidarité, de responsabilité, d'ouverture d'esprit et de respect.

De plus, une visite du logement est effectuée avant votre arrivée, ou le sera après, afin de vérifier que l'accueil et l'hébergement



Une initiative de la  
**Wallonie**



remplissent les **conditions** garantissant un hébergement décent, sûr et dans le respect de la dignité humaine.

Enfin, vous et votre hébergeur pouvez signer une **convention d'occupation précaire** précisant les droits et devoirs de chacun.

Charte, conditions et convention sont téléchargeables en ukrainien et en anglais sur la Plate-forme Solidarité Ukraine et sur <https://www.wallonie.be/ukraine> (rubrique « je suis un réfugié ukrainien »).

### **Que faire si vous rencontrez des problèmes avec la famille qui vous héberge ?**

Il est conseillé de contacter la personne de contact locale. Si vous ne la connaissez pas, téléphonez au numéro général de l'administration de la commune dans laquelle vous résidez. Vous trouverez généralement ce numéro en faisant une recherche sur Google à partir du nom de la commune dans laquelle vous êtes hébergé.

## **AIDE SOCIALE**

Pour bénéficier d'une aide sociale, vous devez d'abord vous enregistrer pour obtenir le statut de protection temporaire. Ensuite, vous devez vous présenter auprès de l'administration communale de votre lieu de résidence pour obtenir une annexe 15 puis une carte A. Enfin, vous pourrez vous présenter dans le centre public d'action sociale (CPAS) de la commune de résidence pour solliciter notamment une aide financière (« aide équivalente au revenu d'intégration »), une aide matérielle, ou encore une aide psychologique.

Plus d'infos sur <https://info-ukraine.be/uk/assistance-belgium/yaki-prava-ya-mayu> (page en ukrainien).

## **SANTÉ**

Il est recommandé de consulter un médecin généraliste aussitôt que vous êtes installé dans un logement, pour autant que vous soyez **enregistré auprès de FEDASIL** et inscrit auprès d'un organisme assureur. Le médecin évaluera votre état de santé,

vos facteurs de risque et vous proposera si nécessaire un suivi adapté.

### **Comment pouvez-vous avoir accès aux soins de santé ?**

L'attestation de protection temporaire ouvre le droit à une assurance pour les soins de santé. Dès réception de cette attestation, il est important de vous affilier à un organisme assureur (une mutualité ou la caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité), ce qui vous ouvrira l'accès à des soins de santé.

**Plus d'infos** sur les soins médicaux sur <https://info-ukraine.be/uk/assistance-belgium/medychna-dopomoha-bizhentsyam-z-ukrayiny>

Si vous n'êtes pas encore enregistré et n'avez pas encore obtenu votre attestation de protection temporaire, que votre état de santé nécessite des soins médicaux urgents et que vous n'avez pas de ressources suffisantes, vous pouvez bénéficier de l'aide médicale urgente en introduisant une demande auprès du centre public d'action sociale (CPAS) de votre commune. Le CPAS prendra en charge les frais médicaux.

### **Que faire si vous avez un problème de santé ?**

La première chose à faire est de consulter un médecin généraliste.

Plus d'informations sur <https://info-ukraine.be/uk/assistance-belgium/medychna-dopomoha-bizhentsyam-z-ukrayiny>

### **Y a-t-il des aides pour les personnes en situation de handicap ?**

Les réfugiés ukrainiens présentant un handicap sont admissibles sous certaines conditions à des aides spécifiques pour les personnes handicapées.

Renseignez-vous auprès de l'Agence wallonne compétente en matière de handicap, l'AViQ, via [www.aviq.be](http://www.aviq.be) (**numéro gratuit 0800/16 061**) ou dans le **bureau régional AViQ** le plus proche de votre hébergement.

## Comment se faire vacciner contre la Covid-19 ?

Vous avez 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, n'hésitez pas à en parler à un médecin généraliste.

## FAMILLE

### À quelles aides avez-vous droit en tant que parent ?

Les allocations familiales sont des sommes d'argent versées chaque mois aux parents pour les aider à élever et à prendre soin de leur enfant.

Avec la carte A, vous pouvez bénéficier d'allocations familiales pour chacun de vos enfants présents avec vous sur le territoire wallon. Il vous faut contacter une des cinq caisses wallonnes d'allocations familiales.

**Plus d'infos** sur <https://www.aviq.be/familles/index.html>

## EMPLOI ET FORMATION

Pour travailler, vous devez :

- disposer de votre carte A (ou l'annexe 15 en attendant la délivrance de la carte A) avec un accès illimité au marché du travail ;
- et vous inscrire comme **demandeur d'emploi** auprès du service public de l'emploi et de la formation professionnelle (Le Forem) qui vous accompagnera dans votre recherche d'emploi ou de formation.

À la demande, le Forem peut mettre en place une offre de formation en compétences clés en « français langue étrangère ». **Plus d'infos** sur <https://www.leforem.be/citoyens/ukraine.html>

Pour vous former à de nombreux métiers d'avenir, un autre organisme appelé 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 (<https://www.ifapme.be/services>) (Des conseillers en orientation - psychologue sont notamment à votre disposition).

## APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS

Pour apprendre le français, plusieurs solutions existent :

- >> En suivant le parcours d'intégration, lequel inclut une formation à la langue française ;
- >> En suivant des cours donnés par des établissements scolaires (enseignement de promotion sociale) ou des associations ;
- >> En suivant des cours de français gratuitement accessibles en ligne ou via une application depuis votre PC, votre smartphone ou votre tablette. **Inscrivez-vous gratuitement** sur le site Wallangues <https://www.wallangues.be> ou rendez-vous sur les magasins d'application IOS ou Android et **téléchargez gratuitement** l'application Wallangues (Android <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.altissia.wallangues> - IOS : <https://apps.apple.com/app/id1462056332>)

**Plus d'infos** sur <http://actionsociale.wallonie.be> (point 2 sur les centres d'intégration régionaux).

Consultez aussi l'offre de cours de « Français langue étrangère » sur le portail wallon de l'offre en alphabétisation et français langue étrangère <https://portailalphafle.be/fr/>.

## ACCUEIL DES MINEURS NON ACCOMPAGNÉS

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 non accompagné (MENA)**. Dans ce cas, un **tuteur** est attribué pour représenter légalement le mineur et veiller à sa sécurité et à son bien-être.

**Plus d'infos** sur <https://info-ukraine.be/fr/aide-en-belgique/enfants-et-adolescents/je-suis-ici-sans-mes-parents>.

## INTÉGRATION

Il vous est possible de suivre gratuitement un « parcours d'intégration ». Il s'agit d'un dispositif pour vous accompagner et vous aider à acquérir les connaissances de base sur le fonctionnement de la société et des relations sociales en Belgique et ainsi faciliter votre intégration sur le territoire.

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

Il existe en Wallonie plusieurs Centres Régionaux d'Intégration, lesquels sont des organismes dont la mission est de vous accompagner dans vos démarches d'intégration. Ceux-ci peuvent vous proposer un accompagnement social, professionnel et juridique (par exemple pour les équivalences de diplômes).

**Trouvez le Centre Régional d'Intégration** le plus proche sur <http://actionsociale.wallonie.be/aide-pour-ukraine/integration>.

## ENSEIGNEMENT

Les écoles ont reçu des indications pour mettre en place un dispositif d'accueil et de scolarisation des élèves primo-arrivants et assimilés (DASPA).

**Plus d'infos** sur <http://www.enseignement.be> (matière relevant de la Communauté française). **Plus d'infos** sur l'équivalence des diplômes sur <http://www.equivalences.cfwb.be/>

**Plus d'infos** sur la reconnaissance des diplômes étrangers d'enseignement supérieur sur <http://www.enseignement.be/index.php?page=24808&navi=2087>.



## PETITE ENFANCE ET JEUNESSE

Vous attendez un bébé ? Vous avez de jeunes enfants ? Vous cherchez une place en crèche pour votre enfant ? Vous souhaitez un suivi préventif de la santé de votre enfant ? Votre enfant a besoin d'un soutien scolaire ou souhaite participer à des activités récréatives ?



**Retrouvez tous les services** de l'Office de la Naissance et de l'Enfance sur <https://www.one.be/public/ukraine/francais-fr/> (matière relevant de la Communauté française). Brochure disponible en ukrainien. De plus, un jeune réfugié ukrainien qui rencontre des difficultés peut être aidé.

**Consultez** le site <http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/> (dans les actualités).

## AIDES PSYCHO-SOCIALES

### Besoin d'un soutien psychologique ?

Que vous soyez un enfant, un adolescent ou un adulte, des professionnels peuvent vous aider. N'hésitez pas à consulter un médecin généraliste, qui vous renverra vers les services liés à vos besoins.

**Plus d'infos** sur [www.jemelibere.be](http://www.jemelibere.be) et sur <https://info-ukraine.be/fr/aide-en-belgique/aide-psychosociale>.

### Qui contacter si vous êtes victime de violences ?

Si vous êtes victime de **violence conjugale**, vous pouvez **téléphoner gratuitement et anonymement au 0800/30 030 (24h/24 7J/7)** afin d'être orienté vers des services d'aide et de soins adaptés. Un service de chat est également disponible sur [www.ecouteviolencesconjugales.be](http://www.ecouteviolencesconjugales.be).

**Plus d'infos** aussi sur <http://actionsociale.wallonie.be/egalite-chances/violences-conjugales>.

Pour les **violences sexuelles**, un accompagnement et une prise en charge existent dans 2 centres situés à Liège et à Charleroi. **Plus d'infos** sur <https://www.violencessexuelles.be>.

### Que faire si vous vous sentez exploité ?

Des affiches et flyers d'information sont disponibles en anglais, en ukrainien et en russe afin de vous orienter vers les organisations spécialisées.

**Plus d'infos** sur <https://emploi.belgique.be/fr/actualites/refugies-ukrainiens-sensibilisation-la-traitre-des-etres-humains-et-lexploitation>.

## ANIMAUX DE COMPAGNIE

Si vous êtes arrivé 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, vous devez vous rendre chez un vétérinaire afin de procéder à l'identification, au puçage et à la vaccination de votre animal.

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

## DIVERS

### Comment ouvrir un compte bancaire belge ?

Sur la base de l'attestation de protection temporaire, vous pouvez bénéficier du service bancaire de base. Pour un tarif limité, ce service permet d'ouvrir un compte courant auprès d'une banque belge pour effectuer des opérations de base (retraits d'espèces, paiements par virement ou par carte de débit, création d'ordres permanents et de domiciliations).

### Y a-t-il des facilités pour les télécommunications ?

Certains opérateurs de téléphonie et fournisseurs d'accès à internet proposent des solutions et des tarifs avantageux pour les appels fixes et/ou mobiles, SMS et accès à internet. **Consultez les sites web** des opérateurs pour connaître les conditions.



## CONTACTS UTILES

- >> **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](http://www.info-ukraine.be).
- >> Site d'informations de la Wallonie : <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/je-suis-un-refugie-ukrainien> (page traduite en ukrainien).
- >> Site d'informations de la Communauté germanophone : <https://www.info-ostbelgien-ukraine.be/> (page traduite en ukrainien).
- >> 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 : **1718** (menu, "tapez 1") tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h. La langue des répondants est le français. Il est toutefois possible de répondre en anglais.
- >> 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 2<sup>ème</sup> lundi du mois et les jours fériés). Plus d'infos sur les Espaces Wallonie sur <https://www.wallonie.be/fr/les-espaces-wallonie>.

## NUMÉROS D'URGENCE

- >> Services incendies (pompiers) et aide médicale d'urgence (gratuit, 24h/24) : **112**
- >> Aide policière d'urgence en Belgique (gratuit, 24h/24) : **101**
- >> Violences conjugales : **0800 30 030**
- >> Violences sexuelles : **0800 98 100**

Éditrice responsable : Sylvie MARIQUE,  
Secrétaire générale du Service public de Wallonie,  
Place Joséphine-Charlotte 2, à 5100 NAMUR (JAMBES)