

Vade-mecum pour l'accueil de réfugiés en provenance d'Ukraine

Version du 22 mars 2022

Le présent document se veut être une première source d'informations quant aux modalités d'accueil des réfugiés en provenance d'Ukraine. Il sera complété en fonction des questions qui nous remontrons du terrain et des informations qui nous seront transmises par les différents acteurs fédéraux et régionaux et partenaires locaux.

Si vous ne trouvez pas réponse à vos questions dans ces pages, vous pouvez :

- Consulter le site internet www.info-ukraine.be/fr
- Contacter, de préférence par mail, le Point de Contact Local de la Ville de Gembloux :
Benoît MALISOUX
Coordinateur Planification d'Urgence
081/625.551 - 0476/800.658
benoit.malisoux@gembloux.be

Titre 1 : Informations générales

Combien d'Ukrainiens viendront en Belgique ?

Tout dépendra de la durée et de l'ampleur du conflit en Ukraine. A ce stade, il est estimé que 4 à 7 millions d'Ukrainiens vont quitter leur pays dont 200.000 pourraient être orientés vers la Belgique. Pour la seule Province de Namur, cela pourrait représenter près de 6.000 personnes.

Pendant combien de temps les Ukréniens resteront-ils ?

Personne ne peut le dire et cela dépendra de la durée du conflit et de ses conséquences. Il faut toutefois s'attendre à ce que l'hébergement éventuel s'étale sur plusieurs mois.

Quelles langues parle un Ukrainien ?

Les personnes originaires d'Ukraine parlent ukrainien et souvent le russe. La plupart des Ukrainiens ont également une connaissance de base de l'anglais.

Pour répondre aux besoins de traduction, plusieurs Gembloutois polyglottes (ukrainien, russe, anglais) se sont spontanément proposés. Les outils de traduction en ligne ou présentés ci-dessous peuvent également s'avérer efficaces :

- <https://www.microsoft.com/en-us/translator/apps/>
- <https://www.bing.com/translator>

Quel est le statut des Ukrainiens arrivant en Belgique ?

En temps normal, les Ukrainiens peuvent voyager sans visa. A leur arrivée en Belgique, ils peuvent faire une déclaration d'arrivée à la commune s'ils ont un passeport biométrique. Ils restent toutefois à ce moment-là sans accès à l'assurance maladie ou à l'aide sociale.

Face au conflit en Ukraine, une protection temporaire est accordée aux réfugiés en provenance de ce pays. Cette protection temporaire obtenue à Bruxelles permet ensuite aux Ukrainiens d'obtenir auprès de leur administration communale de résidence un titre de séjour d'un an prolongeable (Carte A). Les personnes ayant ce statut ont alors accès à tous les droits d'un étranger en séjour légal : admission sur le marché du travail, accès aux services sociaux, etc... Les enfants peuvent également être scolarisés.

Comment les réfugiés seront-ils orientés vers une commune d'hébergement ?

Fedasil les orientera au départ du Centre d'enregistrement situé au Palais 8 de Brussels Expo au Heysel. En théorie, lorsqu'une proposition d'hébergement est concordante avec les besoins des réfugiés, le Point de Contact Local en est informé afin d'organiser la prise en charge des réfugiés.

A Gembloux, il a été décidé de privilégier un accueil les mardi et mercredi.

Comment les réfugiés rejoignent-ils leur lieu d'hébergement ?

De manière générale, des cars sont mobilisés afin de permettre le déplacement par groupe. Certains disposent toutefois de leur propre véhicule et se déplacent avec celui-ci.

A Gembloux, ils sont orientés vers un point d'accueil centralisé où ils pourront être pris en charge par leurs hébergeurs.

Qui est le Point de Contact Local à Gembloux ?

Le Point de Contact Local de Gembloux est le Coordinateur de la Planification d'Urgence dont les coordonnées sont reprises ci-dessus ainsi qu'en fin de document.

Les institutions et partenaires locaux dont les coordonnées sont reprises en bas de document seront également parties prenantes de la mise en place de l'accueil.

Titre 2 : Informations à destination des réfugiés Ukrainiens

Que doivent faire les réfugiés qui arrivent en Belgique et qui ne disposent pas de lieu d'accueil ?

Munis de leurs papiers d'identité, ils doivent se présenter en personne au Centre d'enregistrement situé au Palais 8 de Brussels Expo au Heysel. Il leur est demandé de se présenter à 8h30. Ils seront répartis en groupe afin d'étaler les enregistrements sur la journée.

Une fois l'enregistrement effectué et pour autant qu'ils soient en règle, ils recevront une attestation de protection temporaire leur permettant de s'inscrire auprès de leur administration communale de résidence et d'obtenir un titre de séjour (Carte A) d'une validité d'un an renouvelable deux fois.

Le centre d'enregistrement les orientera vers un lieu d'hébergement en recourant éventuellement aux propositions citoyennes d'hébergement.

Que doivent faire les réfugiés qui arrivent en Belgique et qui disposent déjà d'un lieu d'accueil ?

Il est demandé aux Ukrainiens qui bénéficient déjà d'une offre de logement (famille, connaissance, etc.) de patienter avant de se présenter au Centre d'enregistrement de manière à laisser la priorité aux personnes vulnérables. Cela est sans impact sur leur situation personnelle.

D'ici quelques semaines, munis de leurs papiers d'identité, ils doivent se présenter en personne au Centre d'enregistrement situé au Palais 8 de Brussels Expo au Heysel. Il leur est demandé de se présenter à 8h30. Ils seront répartis en groupe afin d'étaler les enregistrements sur la journée.

Une fois l'enregistrement effectué et pour autant qu'ils soient en règle, ils recevront une attestation de protection temporaire leur permettant de s'inscrire auprès de leur administration communale de résidence et d'obtenir un titre de séjour (Carte A) d'une validité d'un an renouvelable deux fois.

Que doivent faire les réfugiés une fois obtenu leur titre de séjour (Carte A) ?

Les Ukrainiens disposant d'un titre de séjour (Carte A) peuvent se présenter auprès du CPAS de Gembloux afin d'obtenir un accompagnement social, solliciter un revenu d'intégration, s'inscrire à l'assurance maladie obligatoire,...

La Carte A leur permet également de postuler pour un emploi.

Il est important de savoir que la procédure d'obtention de la Carte A peut durer entre 8 et 10 semaines.

De quoi doivent disposer les réfugiés lorsqu'ils se présentent à l'administration communale ?

Les réfugiés doivent se présenter à la commune munis de tous leurs papiers d'identité ou utiles à leur enregistrement (passeport, acte de naissance, composition de famille,...). Ils doivent également disposer de photos d'identité récentes et conformes.

Si les réfugiés ne disposent pas de photos, il faudra en faire réaliser chez un photographe ou dans une machine automatique. Une réflexion est en cours quant aux modalités de paiement de celles-ci.

Les réfugiés ont-ils accès aux soins de santé et un accompagnement psychologique ?

Les réfugiés ont droit à la mutuelle dès l'obtention d'un titre de séjour (Carte A).

Dans l'attente de l'obtention de ce titre de séjour, l'aide médicale urgente est directement octroyée aux réfugiés par le C.P.A.S. pour autant qu'ils disposent du statut de protection temporaire.

Une fois le titre de séjour (Carte A) obtenu, les réfugiés doivent s'inscrire au régime d'assurance maladie obligatoire. Cette inscription leur donnera alors droit aux soins de santé.

Cet accès aux soins de santé permet notamment d'obtenir l'accompagnement psychologique éventuellement nécessaire suite au traumatisme de la guerre et de l'exode.

Les réfugiés ont-ils droit aux allocations familiales ?

OUI. Les caisses d'allocations familiales ont reçu les indications nécessaires pour l'ouverture du droit aux allocations familiales en faveur des réfugiés. Une composition de famille sera nécessaire pour le dossier.

Les cinq caisses d'allocations familiales peuvent être contactées via les liens suivants :

- <https://www.famiwal.be/portail>
- <https://www.parentia.be/fr-WA>
- <https://www.camille.be/>
- <https://www.kidslife.be/fr/allocations-familiales/wallonie>
- <https://www.infino.be/fr>

Cette démarche est sans impact pour les allocations familiales des hébergeurs.

Les enfants peuvent-ils aller à l'école ?

OUI. Les enfants peuvent être inscrits à l'école dès que la famille est enregistrée auprès de l'administration communale. Si les démarches administratives prennent du temps, l'enfant peut

être préinscrit à l'école et déjà fréquenté l'établissement scolaire choisi pour autant que les hébergeurs fournissent une déclaration sur l'honneur quant à l'hébergement.

Pour procéder à l'inscription scolaire, un parent peut se présenter spontanément dans l'une des écoles de Gembloux, tout réseau confondu.

Le permis de conduire ukrainien est-il valable en Belgique ?

Non sauf s'il s'agit d'un permis international.

Après six mois de résidence, le réfugié peut demander à obtenir une régularisation de son permis de conduire en se présentant auprès de l'administration communale.

Où les réfugiés peuvent-ils obtenir de l'aide matériel ?

Différents partenaires locaux peuvent aider les réfugiés. Ils sont présentés ci-dessous.

Les réfugiés ont-ils accès au réseau bancaire ?

Oui, au service bancaire de base qui permet d'effectuer les opérations bancaires primaires à un tarif réduit (dépôt, retrait, paiement,...).

Pour ce faire, le réfugié doit introduire une demande auprès d'un organisme bancaire en joignant le document provisoire annexe 15 délivré par l'administration communale ou l'attestation de protection temporaire délivrée par Fedasil.

Titre 3 : Accueil de réfugiés à domicile

Quels sont les critères pour pouvoir accueillir des Ukrainiens ?

Il n'existe aucun critère ou exigence spécifique. Le logement proposé doit non seulement être sûr mais aussi de bonne qualité et offrir un certain confort. Les personnes doivent pouvoir être accueillies correctement, en toute sécurité et sans faire l'objet d'abus au sein des foyers proposés.

Comment l'hébergeur sera-t-il mis en contact avec les réfugiés ukrainiens ?

La proposition d'hébergement a été enregistrée sur une plate-forme nationale utilisée par Fedasil. Lorsqu'une correspondance est trouvée entre une demande et une offre, le Point de Contact Local de la Commune en sera informé et prendra les dispositions afin de mettre en place l'accueil.

Pendant combien de temps les réfugiés resteront chez vous ?

Les réfugiés souhaitent en grande majorité retourner au plus vite en Ukraine. L'objectif actuel est de répondre à l'urgence puis en fonction des besoins, d'accorder aux réfugiés un lieu de séjour durable en leur permettant idéalement d'accéder au marché régulier du logement.

L'accueil à domicile pourrait toutefois être de plusieurs semaines à plusieurs mois.

Que faire si le « courant ne passe pas » avec les personnes hébergées ?

Il est possible que des difficultés surviennent au cours de la période d'accueil et qu'un départ anticipé doive être envisagé. Cela est bien sûr toujours possible. Dans ce cas, l'hébergeur ou l'hébergé doit contacter le Point de Contact Local afin de convenir du transfert vers un autre lieu d'hébergement.

Des traducteurs sont-ils à disposition ?

Plusieurs Gembloutois polyglotte (ukrainien, russe, anglais) se sont spontanément proposés afin d'aider à la prise de contact et aux échanges. Les outils de traduction en ligne sur internet peuvent également s'avérer efficaces.

Qu'en est-il de l'inscription des réfugiés au domicile ?

Le ou les réfugiés seront inscrits à votre adresse. Toutefois, ils apparaîtront sous un autre statut et ne seront donc pas repris dans votre composition de famille.

Cette inscription est donc sans impact pour votre situation familiale et vos allocations éventuelles.

L'accueil de réfugiés a-t-il un impact sur l'assurance habitation ?

Toutes les garanties restent d'application. En effet, les Ukrainiens qui sont accueillis sont mis sur un pied d'égalité avec les autres assurés.

L'assurance familiale de l'hébergeur s'applique-t-elle aux réfugiés accueillis ?

Oui. Les réfugiés sont automatiquement coassurés pour leur responsabilité envers les tiers.

La voiture de l'hébergeur peut-elle être conduite par le réfugié hébergé ? Qu'en est-il en cas d'accident ?

Oui pour autant que le réfugié soit titulaire d'un permis de conduire international en cours de validité. En cas d'accident, les dégâts au véhicule et les blessures éventuelles seront bien assurés par l'assurance de la personne responsable de l'accident. S'il a un accident en tort, ses blessures seront assurées si la garantie assurance du conducteur est bien reprise au contrat. Les blessures des passagers seront toujours bien couvertes. Les dégâts au véhicule seront assurés si la garantie omnium est bien reprise au contrat.

Il est donc conseillé de vérifier les termes de son contrat d'assurance auto avant de prêter son véhicule à un réfugié.

Titre 4 : Contacts utiles

Centre d'enregistrement réservé aux Ukrainiens

Brussels Expo – Palais 8 (Heysel)
Ouvert 7 jours/7 de 8h30 à 17h30
Accessible par la ligne 6 du métro – Arrêt Heysel

Il est demandé aux personnes bénéficiant déjà d'un logement de ne pas se présenter immédiatement au Centre d'enregistrement de manière à laisser la priorité aux personnes sans logement. Cela n'a pas d'impact sur la situation personnelle.

Ville de Gembloux – Point de Contact Local de la Ville de Gembloux :

Benoît MALISOUX
Coordinateur Planification d'Urgence
Contact : 081/625.551 - 0476/800.658 - benoit.malisoux@gembloux.be

Ville de Gembloux – Service des étrangers

Hôtel de Ville – Parc d'Épinal - 5030 Gembloux
Madame Laurence SOREE
Du lundi au jeudi, de 8h30 à 12h. Également le mercredi de 13h45 à 16h.
Contact : 081/626.389 - laurence.soree@gembloux.be

C.P.A.S. de Gembloux

Rue Chapelle Marion, 1 - 5030 Gembloux
Service social
Contact : 081/627.200 - service.social@cpas-gembloux.be

Agence Immobilière Sociale (Logement)

Rue d'Éghezée, 14 - 5060 Auvélais
Contact : 071/74.33.74 – 0496/55.44.54 - asbl.ais.glgf@gmail.com

Agence Locale pour l'Emploi (Emploi)

Rue Albert, 1 - 5030 Gembloux
Le lundi de 8h à 12h et de 13h à 16h
Du mardi au jeudi de 8h à 12h
Contact : 081/60.12.84 - alegembloox@proximus.be

CEDEG (Emploi)

Rue Albert, 1 - 5030 Gembloux
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30
Contact : 081/61.33.74

Groupe Alpha Gembloux (Apprendre le français)

Chaussée de Charleroi, 65 / 1 - 5030 Gembloux
Contact : 0496/25.71.95 (en français) - 0470/94.28.96 (en russe) - alpha-gembloux@gmail.com
www.alpha-gembloux.be

La Cité des Couteliers (Logement)

Rue Albert, 18 - 5030 Gembloux
Du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
Le vendredi de 8h00 à 12h00
Contact : 081/61.27.45

Le Fouillis Saint-François (Aide vestimentaire)

Rue Adolphe Damseaux, 1 - 5030 Gembloux
Du lundi au vendredi de 9h à 12h.
Contact : 081/60.03.24 - rolande@voo.be

Maison Croix Rouge Gembloux (Aides alimentaire et vestimentaire)

Rue de la Vôte, 1 B - 5030 Gembloux
Du lundi au vendredi de 9h à 18h00
Contact : 081/61.49.64 - mcr.gembloux@croix-rouge.be

Maison de l'Emploi (Emploi)

Avenue de la Faculté d'Agronomie, 69 - 5030 Gembloux
Le lundi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h
Du mardi au vendredi de 8h30 à 12h.
Contact : 081/62.05.10 - maisondelemploi.gembloux@forem.be

Office National de l'Enfance (Enfance)

Rue Gustave Docq, 30 - 5030 Gembloux
Madame Amandine GAROT
Consultation sur rendez-vous
Contact : 0499/57.25.80

PSYNAM (Aide psychologique)

Contact : 0492/14.94.53 - info@psynam.be

Service de Santé Mentale (Aide psychologique)

Chaussée de Tirlemont, 14 A - 5030 Gembloux
Contact : 081/77.67.93 - ssm.gembloux@province.namur.be

Service Entraide Migrants (Aide sociale et accompagnement)

Rue du Huit Mai, 15 - 5030 Gembloux
Madame Valérie BAUVIR – Assistante sociale
Contact : 0495/38.99.73 - accompagnement@semigrants.be

Pour bénéficier d'un revenu ou d'une aide supplémentaire

• **Le CPAS: Service social général**

- * frais médicaux, pharmaceutiques et psychologiques,
- * frais scolaires et numériques,
- * laits et langes,
- * garantie locative,
- * frais de transport,
- * aide administrative,
- * ...



Pour gérer son argent

• **Le CPAS :**

* **Service social général**

Gestion et guidance budgétaire

* **Service de médiation de dettes (SPW/101)**

Médiation amiable/ judiciaire, gestion et guidance budgétaire

• **MEDENAM:** Centre de référence de médiation de dettes



Pour se loger

• **Le Service logement du CPAS**

• **Le Service logement de la Ville**

• **L'Agence Immobilière Sociale**

Gembloux-Fosses (AIS)

• **La Cité des couteliers SCRL (logement social)**



Pour les factures d'électricité, de chauffage, d'eau...

- **Le CPAS:** Guidance énergétique et demande d'intervention des Fonds IDEG, SWDE et MAZOUT



Pour un soutien psychologique

- **Service de Santé Mentale (SSM)**
- **Psynam**
- **Consultations en partenariat avec le CPAS**



Pour manger

• **Resto du Cœur de Gembloux:**

Repas (1,50€) deux fois par semaine et colis en été

• **Le Fouillis:** colis le mercredi matin et café le mercredi et vendredi matin

• **La Maison Croix-Rouge Gembloux:** bar à soupe en hiver (0,20€ le bol)

• **Le CPAS:** service social général

• **L'ASBL Terre d'Avenir:** potage le mercredi midi



Pour se vêtir

• **La manne du cœur**

• **Le Fouillis**

• **La Vestiboutique de la Croix-Rouge**

• **Magasin OXFAM**



Pour trouver un travail ou se former

• **La Maison de l'emploi Le FOREM**

• **Le CPAS Service Insertion:**

- * Recherche et remise à l'emploi via l'article 60§7 ou article 61, et d'autres mesures d'impulsions FOREM,
- * cours de permis de conduire théorique,
- * Formations qualifiantes en partenariat avec l'ALE,
- * ...

• **L'Agence Locale pour l'emploi (ALE)**

• **La CEDEG**

- * formation travaux de bureau et vente,
- * orientation,
- * ...

• **La Régie des couteliers:**

métiers du bâtiment et l'entretien des espaces verts.

• **L'ASBL Groupe Alpha:**

- * cours d'alphabétisation,
- * remise à niveau en français et langue étrangère.



Pour participer à des activités culturelles

• **A l'Atrium 57**

• **Article 27**

* Les tickets art 27 (1,25€) au CPAS ou dans différentes associations : Resto du Cœur, ASBL SEM, ...

* Les cartes 3 CCC (1,00€) pour les Centres Culturels d'Eghezée, de Perwez et de Gembloux (au CPAS de votre commune)



Pour rencontrer, échanger, se structurer, se bouger

• **Le CPAS service insertion sociale (N° d'agrément 63205F66)**

• **Oh Qué Tal Kawa à l'atrium 57:**

vous attend les mardis matins au Centre culturel "Artium 57"

• **L'Age d'Or: Le Conseil consultatif communal des aînés**

• **Magasin d'avenir ASBL**

• **La Caravane:** Lors de son passage près de chez vous



Pour une aide à domicile

• **Le CPAS:** pour les repas, les aides ménagères et le service transport social

• **La Maison Croix-Rouge:** pour les visites à domicile (HESTIA) et le service de prêt de matériel sanitaire (SPMS)

• **CORSADE (N° d'agrément 28):** coordination pour le maintien à domicile sur Gembloux



Pour nos enfants

• **L'ONE et les services de garde d'enfants agréés**

• **Le service petite enfance de la Ville de Gembloux:** orientation, activités diverses

• **AIDUCTION ASBL:** soutien à la parentalité

• **IMAGIN'AMO:** soutien aux jeunes (jusque 22 ans) et à leur famille

• **Le Kidstock:** stock de première nécessité (langes, lait, tétines, matériel puériculture, etc.) pour les 0-3 ans. (Croix-Rouge)



