

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Ce document est valable à partir du **04 mai 2022**

Ce document est rédigé par l'administration communale d'Auderghem. Son objectif est de répondre aux questions que se posent les personnes qui accueillent chez elles ou viennent en aide aux réfugiés d'Ukraine.

Toute question peut être posée via la boîte à question disponible à l'adresse https://www.auderghem.be/ukraine_questions

Des informations peuvent également être obtenues sur le site fédéral : <https://info-ukraine.be>

Pour faciliter la lecture du document, le masculin générique est utilisé pour désigner les deux sexes.

Informations sur le document

- Version 1 – publiée le 18.03.2022
- Version 2 – publiée le 28.03.2022
- Version 3 – publiée le 30.03.2022
- Version 4 – publiée le 07.04.2022
- Version 5 – publiée le 04.05.2022

Table des matières

Informations sur le document	1
Personnes réfugiées – droits et inscriptions à la commune	4
Court ou long séjour	4
Statut de protection temporaire	4
Inscription et carte A	4
Prendre rendez-vous au service des Étrangers	5
Aides du CPAS	5
Accueil des réfugiés ukrainiens au CPAS d'Auderghem.	5
Allocations familiales	5
Accès aux services bancaires de base	6
Comment se passe le premier contact ?	6
L'arrivée	6
Besoin de vêtements	6
Hébergement	6
Qui paye le coût (nourriture, eau, gaz, électricité, vêtements) d'accueil des réfugiés chez moi?	6
Est-ce que je reçois un subside de la commune pour accueillir des réfugiés ?	6
Effet de l'hébergement sur ma situation fiscale	7
Assurances	7
Durée de l'hébergement	7
Que se passe-t-il à la fin de la période ?	7
Existe-t-il un contrat type d'hébergement ?	7
La commune contrôle-t-elle les logements pour vérifier leur qualité?	7
Les hôtes sont-ils responsables d'aider les réfugiés avec l'administration ?	7
Les réfugiés reçoivent-ils de l'argent pour subvenir à leurs besoins ?	8
Soutien médical ou psychologique	8
Que dois-je faire si la personne que j'accueille a besoin d'un suivi médical ?	8
Que faire en cas de conflit entre hébergeur et hébergé ?	8
Comment savoir si les personnes que j'accueille ont des allergies alimentaires ou autres ?	8
Situation bancaire de la personne réfugiée	8
Se déplacer	8
Transports en commun	8
Voyager	8
Soins de santé	9

Mutuelles et assurances _____	9
Le 'Brussels Health Orientation Center' à Pacheco _____	9
Scolarité des enfants réfugiés _____	9
Inscription dans une école _____	9
Apprentissage du français _____	10
Recherche d'emploi _____	10
Langue _____	10
Accès à un interprète _____	10
Livret de communication _____	10
Apprentissage du français (adulte) _____	10
Animaux _____	11
Espace de rencontre _____	11
Adresses utiles _____	11

Personnes réfugiées – droits et inscriptions à la commune

Court ou long séjour

Les citoyens ukrainiens sont exemptés pour la plupart de l'obligation de visa touristique. Vous pouvez donc séjourner légalement en Belgique pendant 3 mois. Vous devez vous présenter à l'administration communale du lieu de votre résidence pour régler votre séjour en Belgique.

Dans certaines situations, les citoyens ukrainiens qui, avant le 24/02/2022 avaient l'intention de venir en Belgique pour une période de plus de 90 jours ont encore la possibilité d'obtenir leur visa D (visa national de long séjour) ou d'introduire une demande d'autorisation de séjour directement à l'administration communale du lieu où ils résident en Belgique.

- Plus d'informations sur le court séjour (-90 jours) : <https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/court-sejour-90-jours-maximum>
- Plus d'informations sur le long séjour (+90 jours) : <https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/long-sejour-plus-que-90-jours>
- Administration communale d'Auderghem : 12 rue Émile Idiers
- Heures d'ouverture du service « Étrangers » : <https://www.auderghem.be/guichet-etrangers>

Statut de protection temporaire

Pour obtenir des informations sur le statut de protection temporaire et sur la manière de le demander, consultez :

<https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/protection-temporaire>

Inscription et carte A

Sur production de « l'attestation – protection temporaire » (attention, il faut nécessairement une attestation par personne, y compris les enfants), l'administration communale procèdera à l'inscription dans le registre des étrangers, après enquête de résidence positive, et délivrera une carte A.

La carte A est valable 1 an à partir de la date d'entrée en vigueur de la Décision d'exécution (UE) 2022/382 du Conseil du 4 mars 2022 constatant l'existence d'un afflux massif de personnes déplacées en provenance d'Ukraine, au sens de l'article 5 de la directive 2001/55/CE, et ayant pour effet d'introduire une protection temporaire soit du 04.03.2022 au 04.03.2023.

Cette durée de validité peut être prolongée à raison de deux fois 6 mois sauf si une décision du Conseil de l'Union européenne met fin à la protection temporaire antérieurement.

Les personnes autorisées à séjourner en tant que bénéficiaires de la protection temporaire sont autorisées à travailler à condition d'être en possession de leur titre de séjour (carte A dont mention ci-dessus).

Attention, les demandes d'inscriptions au service des étrangers par les bénéficiaires de la protection temporaire se feront uniquement sur rendez-vous, pendant les heures d'ouverture des guichets et à l'exception de la permanence du jeudi soir.

Pour prendre rendez-vous, utilisez le motif ETRANGERS - Inscription - Protection temporaire.

Lien pour la prise de rendez-vous : <https://www.auderghem.be/service-etrangers>

Prendre rendez-vous au service des Étrangers

Attention, les demandes d'inscriptions au service des étrangers par les bénéficiaires de la protection temporaire se feront uniquement sur rendez-vous, pendant les heures d'ouverture des guichets et à l'exception de la permanence du jeudi soir.

Pour prendre rendez-vous, utilisez le motif ETRANGERS - Inscription - Protection temporaire.

Lien pour la prise de rendez-vous : <https://www.auderghem.be/service-etrangers>

Aides du CPAS

Pour bénéficier d'une aide sociale, vous devez préalablement vous enregistrer pour obtenir le statut de protection temporaire. Il est donc important de se présenter au centre d'enregistrement du Heysel, puis, de se présenter auprès de la commune de votre logement, avant de se présenter dans le centre public d'action sociale (CPAS) de la commune où vous résidez.

- Centre d'enregistrement du Heysel : <https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/centre-denregistrement>
- CPAS d'Auderghem : Av. du Paepedelle 87, 1160 Auderghem / <https://cpas1160.be/>

Accueil des réfugiés ukrainiens au CPAS d'Auderghem.

Une fois l'annexe 15 délivrée, les personnes peuvent se rendre au CPAS (Avenue du Paepedelle 87 à 1160 Auderghem - Métro Hankar). De préférence le matin, de 8H à 12h30.

Au CPAS :

1. Un assistant social sera désigné comme la personne de référence de la personne au CPAS d'Auderghem. Les coordonnées de cet assistant social seront remises immédiatement au demandeur. Les coordonnées du demandeur sont également transmises le jour-même à l'assistant social désigné. Il est important de donner les coordonnées de personnes parlant le français ou l'anglais. Ensuite, l'assistant social recontacte le demandeur dans les 48H pour fixer un rendez-vous, le plus rapidement possible.
2. Lors de ce premier rendez-vous avec l'assistant social, il est essentiel d'avoir un interprète du français vers l'une des langues comprises par la personne réfugiée. Si la personne réfugiée n'a pas de contact à même de traduire pour elle, l'assistant social peut organiser la présence d'un interprète sur place. Mais il est important de le signaler bien avant l'entretien pour que l'interprète puisse s'organiser également.
3. Ce que l'on peut attendre du CPAS : sur base de l'enquête sociale qui est établie, la personne réfugiée se verra octroyer une aide sociale équivalente au revenu d'intégration selon sa catégorie. Il sera fait abstraction du ménage de la famille hébergeuse pour déterminer la catégorie du revenu d'intégration (sauf dans les cas où l'hébergeur est un parent du 1er degré). Un support administratif sera proposé par l'assistant social pour les contacts avec les différents organismes : mutuelles, allocations familiales, écoles,... Une aide à la recherche d'un nouveau logement pourra aussi être dispensée par le service 'logement'. Un suivi sera également proposé par le service insertion socioprofessionnelle.

Allocations familiales

Iriscare gère le système d'allocations familiales pour les enfants domiciliés en Région bruxelloise. Le paiement des allocations familiales est assuré par les caisses régionales. La caisse publique bruxelloise Famiris offre à chaque famille un service en fonction de sa situation.

Vous accueillez des familles ukrainiennes ? Ou vous êtes ressortissant ukrainien avec des enfants et vous vivez dans la Région de Bruxelles-Capitale ? Les allocations familiales peuvent être octroyées en faveur des enfants des familles ukrainiennes qui vivent sur le territoire de la Région bruxelloise dans le cadre du conflit entre la Russie et l'Ukraine.

Pour en faire la demande ou obtenir plus d'infos, rendez-vous sur www.famiris.brussels.

Accès aux services bancaires de base

L'accès à un compte bancaire est essentiel pour pouvoir fonctionner dans notre société. C'est pourquoi les banques belges proposent un service bancaire de base aux Ukrainien-ne-s qui ont dû quitter leur pays à cause de la guerre.

Plus d'info

- <https://info-ukraine.be/fr/newsroom/le-service-bancaire-de-base-disponible-pour-les-refugie-e-s-ukrainien-ne-s>
- Febelfin - <https://www.febelfin.be>

Comment se passe le premier contact ?

L'arrivée

Ceci vous concerne si vous vous êtes signalé comme étant prêt à accueillir des personnes réfugiées. Fedasil répartit les gens dans les différents lieux d'hébergement. A Auderghem, ces personnes sont conduites à la salle des Paradisiens (1336 chaussée de Wavre, 1160 Auderghem). De là, la commune vous contacte afin de voir si vous pouvez les accueillir et comment le transfert de la salle des Paradisiens jusqu'à chez vous peut être réalisé.

L'hébergeur et l'hébergé remplissent un court formulaire permettant à l'administration d'identifier les deux parties et d'assurer un suivi.

Besoin de vêtements

Les personnes réfugiées ont souvent un besoin de vêtements. Vous pouvez utilement contacter la Vestiboutique de la Croix-Rouge d'Auderghem.

<https://www.auderghem.be/vestiboutique>

Hébergement

Qui paye le coût (nourriture, eau, gaz, électricité, vêtements) d'accueil des réfugiés chez moi?

Actuellement, il n'y a pas de décision de l'Etat fédéral (que ce soit, les autorités compétentes pour enregistrer ou accueillir les réfugiés ou les services compétents en matière d'aide sociale au niveau fédéral et communautaire) d'octroyer une indemnité ou un défraiement aux hébergeurs.

Le coût d'accueil des réfugiés est donc pour l'instant intégralement pris en charge par la personne qui accepte d'accueillir des personnes réfugiées.

Toutefois, les réfugiés peuvent avoir des ressources propres ou s'inscrire dans un processus d'obtention de ressources (emploi, droit à des allocations sociales du CPAS).

Est-ce que je reçois un subside de la commune pour accueillir des réfugiés ?

Non, il n'est pas prévu que la commune subsidie les accueillants.

Effet de l'hébergement sur ma situation fiscale

L'hébergement d'une personne réfugiée d'Ukraine n'a aucun impact sur votre situation fiscale. L'inscription de cette personne à votre adresse ne changera pas votre statut, elle sera inscrite comme personne « isolée »

L'hébergement d'une personne réfugiée d'Ukraine n'a aucun impact sur vos allocations familiales.

Assurances

Assuralia, l'union professionnelle des assureurs, se tient au service de l'ensemble des personnes concernées en vue de répondre à d'éventuelles questions. En outre, les assureurs souhaitent également informer correctement les familles d'accueil potentielles qui envisagent d'accueillir des réfugiés pour une courte ou une longue période.

<https://press.assuralia.be/les-assureurs-apportent-aide-et-conseil-aux-familles-daccueil-de-refugies#>

Durée de l'hébergement

Il faut prévoir un hébergement minimal d'un mois. En effet, d'une durée inférieure, l'hébergement ne permet ni l'inscription dans les registres de population ni l'obtention par la personne réfugiée d'une carte A.

Nous sommes dans l'attente de solutions plus organisées qui vendraient des pouvoirs supérieurs. La commune d'Auderghem a notamment proposé la création d'un village d'hébergements structurels sur le site du Triangle Delta.

Que se passe-t-il à la fin de la période ?

Est-ce que la commune propose des solutions pour les réfugiés, ou est-ce que l'hôte se charge de leur trouver un autre lieu d'hébergement ?

La Commune peut prendre contact avec d'autres personnes ayant proposé un hébergement mais le remplacement des personnes réfugiées, selon les profils, ne peut être garanti à 100%.

Existe-t-il un contrat type d'hébergement ?

Non, la commune d'Auderghem n'a pas rédigé de contrat-type pour réguler l'hébergement.

Vous trouverez via ce lien 10 conseils pour accueillir un réfugié :

<https://www.auderghem.be/ukraine/10conseils>

La commune contrôle-t-elle les logements pour vérifier leur qualité?

La commune n'effectue pas de visite des logements proposés. Toutefois, lors du matching entre hôte et invité, il est vérifié si le logement convient au profil de la personne à héberger. Ensuite, pendant l'enquête de domiciliation liée à l'attribution de la carte A et pendant l'enquête sociale du CPAS, un agent de quartier et un assistant social se rendent sur place pour vérifier la situation de la personne hébergée.

Les hôtes sont-ils responsables d'aider les réfugiés avec l'administration ?

Non, il n'est pas spécifiquement demandé aux hôtes d'aider dans la relation avec l'administration. Chaque situation est unique et dépend surtout de la relation qui se crée entre hôte et hébergé.

Les réfugiés reçoivent-ils de l'argent pour subvenir à leurs besoins ?

Une fois qu'ils sont inscrits et qu'ils disposent de leur carte A (octroyée après contrôle de police de la réalité de la résidence), les réfugiés peuvent entrer sur le marché de l'emploi et par là bénéficier de revenus ou prétendre à l'équivalent d'un revenu d'intégration.

Voir aussi :

- Carte A
- Aides du CPAS

Soutien médical ou psychologique

Dans l'immédiat, veuillez utiliser la boîte à questions disponible sur auderghem.be et sélectionner la catégorie « Une aide psycho-sociale ». Une référente reçoit la demande et recherchera des personnes susceptibles de traiter le cas en association avec un interprète.

Que dois-je faire si la personne que j'accueille a besoin d'un suivi médical ?

Vous pouvez contacter le CPAS d'Auderghem qui verra la situation financière de la personne (a-t-elle une mutuelle ou est-elle susceptible de s'y inscrire rapidement) et qui pourra accompagner la personne à se mettre en ordre d'assurabilité ou la soutenir temporairement pour accéder à des soins.

Que faire en cas de conflit entre hébergeur et hébergé ?

Vous pouvez contacter le référent logement via l'adresse ukraine@auderghem.brussels ou via la boîte à question. L'administration recherchera des lieux alternatifs d'hébergement.

Comment savoir si les personnes que j'accueille ont des allergies alimentaires ou autres ?

Toutes les questions relatives à d'éventuelles allergies alimentaires ou conditions particulières pour l'hébergement sont posées au moment de répartir les gens dans les logements.

Situation bancaire de la personne réfugiée

Une fois qu'elles sont inscrites et qu'elles disposent de leur carte A, les personnes réfugiées peuvent se rendre dans la banque de leur choix et ouvrir un compte. Voir plus haut « Accès aux services bancaires de base »

Se déplacer

Transports en commun

Des tickets de transports gratuits peuvent être obtenus auprès des associations et organismes d'accueil, Fedasil, l'office des étrangers et la Croix Rouge.

Lorsque vous êtes inscrits dans un CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale, vous pouvez bénéficier, en fonction de votre statut d'un abonnement à tarif social et/ou gratuit.

Voyager

Une personne munie d'une carte A peut voyager en dehors de Belgique, dans l'espace Schengen. Pour un voyage hors de l'espace Schengen, les conditions d'entrée dans chacun des pays s'appliquent.

Soins de santé

Mutuelles et assurances

Mutualité Chrétienne - Comment faire pour avoir une protection santé ?

- <https://www.mc.be/que-faire-en-cas-de/welcome-to-belgium/ukraine>

Partenamut - Vos soins de santé en Belgique

- <https://www.youtube.com/watch?v=1MbRjQcJWYs>

Medimmigrant – Assurance-maladie en Belgique

- <https://medimmigrant.be/fr/infos/intervenants-pour-le-paiement-des-soins/assurance-maladie-en-belgique?lang=fr>

Le 'Brussels Health Orientation Center' à Pacheco

Qui peut se rendre dans le 'Brussels Health Orientation Center' ?

- Tous les bénéficiaires de la protection temporaire (BPT) venant d'Ukraine, quel que soit le stade des étapes administratives.
- Et par ailleurs, tous les demandeurs de protection internationale qui n'auraient pas accès à d'autres dispositifs existants

Quels sont les services que le centre offre aux BPT ?

- Un accès direct et immédiat sur place à une aide médicale et/ou en santé mentale
- Des informations détaillées pour assurer l'intégration dans le système de soins de santé belge
- Un service de prévention des maladies infectieuses et un accès aux vaccinations recommandées

Le centre ouvre ses portes dès le lundi 2 mai 2022. Du personnel médical, psychologique et autre personnel de soutien ainsi que des interprètes seront à la disposition des BPT venant de l'Ukraine.

Les BPT peuvent s'y rendre sans rendez-vous et peuvent être accompagnés par une personne de confiance et/ou une personne de leur famille d'accueil.

- Infos : <https://www.auderghem.be/news/ukraine/bpt>

Scolarité des enfants réfugiés

Inscription dans une école

Pour l'année scolaire en cours (2021-2022), il est possible d'accueillir les enfants dans les centres scolaires communaux en fonction des places disponibles. Les parents d'enfants réfugiés sont invités à contacter les directions des écoles pour connaître les disponibilités.

La liste des écoles est consultable ici :

- <https://www.auderghem.be/ecoles-maternelles-et-primaires>
- <https://www.auderghem.be/ecoles-secondaires>

Le service parascolaire et les écoles de devoirs de la commune d'Auderghem auront à cœur de favoriser la rencontre avec d'autres enfants et l'apprentissage du français, à l'occasion des activités encadrées organisées après l'école.

- Pour les activités parascolaires, veuillez utiliser ce lien :
<https://parascolaires.auderghem.brussels>
- Vous trouverez les coordonnées des écoles de devoirs ici :
<https://www.auderghem.be/après-lécole>

Apprentissage du français

La Fédération Wallonie-Bruxelles réglemente l'organisation des «classes-passerelles», via le Daspa, un dispositif d'accueil et de scolarisation pour les élèves primo-arrivants, en leur proposant une étape de scolarisation intermédiaire d'une durée limitée, avant de retrouver une scolarisation classique.

Ce dispositif vise à apprendre le français aux enfants en exil et à les remettre à niveau. Avec in fine, l'objectif qu'ils puissent rejoindre le niveau d'études approprié à leur âge. Face à ce nouvel afflux de primo-arrivants, la ministre de l'Education envisage d'apporter des « modifications temporaires » visant « une plus grande fluidité de certaines procédures et l'octroi des périodes dans des délais correspondant à la réalité de vos besoins ».

<http://www.enseignement.be/index.php?page=26430&navi=894>

Recherche d'emploi

A Auderghem, le point de contact pour la recherche d'emploi est Madame Fabienne Diez, elle peut être contactée via la Maison de l'Emploi et par e-mail à l'adresse emploi@auderghem.brussels

Langue

Accès à un interprète

La commune d'Auderghem est en train de constituer une liste d'interprètes bénévoles pouvant être sollicités pour venir aider.

Personne de contact :

- Monsieur Éliott Durez, edurez@auderghem.brussels – 02/676.49.26.

Livret de communication

Un livret de communication de base est disponible sur le site internet communal :
https://www.auderghem.be/sites/default/files/content-files/ukraine/livret_de_communication_-_français_ukrainien.pdf

Apprentissage du français (adulte)

A Auderghem, l'Institut Auderghemois de Promotion sociale et le Pavillon organisent des cours de français langue étrangère.

Institut Auderghemois de Promotion sociale (IAPS)

2 modules de français pour débutants débutent le 19.04.2022 et finiront le 16.06.2022

Ces cours se tiendront du lundi au jeudi de 13h30 à 16h30

Il est conseillé de s'inscrire chez Actiris, ce qui permet de bénéficier de chèques langue, et donc de la gratuité du module. En l'absence d'inscription chez Actiris, le module de formation coûte 80€.

Pour les inscriptions, il suffit de se présenter à l'IAPS pendant les heures d'ouverture (en semaine, de 8h30 à 13h30 et de 17h30 à 20h30). Aucun rendez-vous n'est nécessaire.

Il convient d'amener des papiers d'identité en ordre, l'annexe 15 ou la carte A étant le mieux.

S'il est possible de venir avec traducteur (qu'il s'agisse d'une personne ou d'un programme de traduction) c'est particulièrement apprécié.

Coordonnées

Institut Auderghemois de Promotion sociale (IAPS)
Chaussée de Wavre 1649 - 1160 Auderghem
<https://www.iaps.be/>

Le Pavillon

Pour s'inscrire au cours de français, il faut téléphoner ou passer sur place. Le niveau de la personne est évaluée et elle est inscrite dans le cours adéquat.

Les inscriptions ont lieu du lundi au vendredi de 8h30 à 15h30

Les cours et les inscriptions ne se font pas durant les congés scolaires.

Un module FLE ORAL débute la semaine du 18 avril ; D'autres modules FLE sont en préparation.

Coordonnées

Le Pavillon
Rue de la Stratégie, 3 – 1160 Auderghem
02/733 66 58.
<https://www.leparallele.be>

Animaux

En collaboration avec l'AFSCA et les autres organisations professionnelles, l'Union Professionnelle Vétérinaire (UPV) a préparé un dépliant contenant des informations sur la rage pour les réfugiés ukrainiens. Le dépliant est fait dans différentes langues et est disponible via le lien

https://www.auderghem.be/ukraine/animaux_rage

Espace de rencontre

La commune d'Auderghem, en collaboration avec l'asbl Le Pavillon, a ouvert un lieu d'accueil et de rencontre pour les familles ukrainiennes.

Infos pratiques :

- Le mercredi et le samedi, de 14:00 à 18:00, chaussée de Wavre 1975 à 1160 Auderghem.
- Contact : asblpavillon@gmail.com

Adresses utiles

Fedasil – Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile

- <https://www.fedasil.be>

Office des Étrangers

- <https://dofi.ibz.be>

Maison communale d'Auderghem

- rue Émile Idiers 12, 1160 Auderghem
- <https://www.auderghem.be>

CPAS d'Auderghem :

- Av. du Paepedelle 87, 1160 Auderghem
- <https://cpas1160.be/>

Ambassade d'Ukraine en Belgique

- Avenue Albert Lancaster, 30-32 - 1180 Bruxelles, Belgique
- emb.ua.be.hh@gmail.com
- <https://www.facebook.com/UkrainianEmbassyBelgium>

Plateforme informative de la Région de Bruxelles-capitale

- <https://www.helpukraine.brussels>