

LA GUERRE EN UKRAINE : QUEL IMPACT SUR LES PROFESSIONNELS ET LES CITOYENS ?

SPEED-MEETING

ACCUEIL

ACCOMPAGNEMENT

SOUTIEN

STAND-RESSOURCES



9/12/2022 à la Maison des associations de La Louvière

Centre Régional d'Action Interculturelle du Centre asbl

Rue Dieudonné François 43 – 7100 TRIVIERES

Tél. : 064/23.86.56 – info@ceraic.be – www.ceraic.be

Cpt bancaire BE19 0682 1797 6912 - RPM Mons – Nr entreprise 0448445450

Tables des matières

| | |
|--|-----------|
| CONTEXTUALISATION DU PROJET | 2 |
| INTRODUCTION PAR LA CELLULE RÉGIONALE D’ACCUEIL DES RÉFUGIÉS UKRAINIENS AU SERVICE PUBLIC DE WALLONIE (SPW)..... | 3 |
| A) QUELLES SONT LES MISSIONS DE CETTE CELLULE ? | 3 |
| B) QUESTIONS-RÉPONSES / CONSTATS | 7 |
| ATELIER I – ACCUEIL | 9 |
| A) INTERVENANT(E)S..... | 9 |
| B) QUESTIONS ABORDÉES..... | 9 |
| <i>i. Comment vous êtes-vous organisés face à cette situation inédite ? Comment l’avez-vous vécu sur un plan professionnel que ce soit positif ou négatif ?.....</i> | <i>9</i> |
| ATELIER II – ACCOMPAGNEMENT | 12 |
| A) INTERVENANT(E)S..... | 12 |
| B) QUESTIONS ABORDÉES..... | 12 |
| <i>i. Comment avez-vous vécu l’arrivée des Ukrainiens ?</i> | <i>12</i> |
| <i>ii. S’il y a une autre vague, êtes-vous prêts à y faire face ?.....</i> | <i>14</i> |
| ATELIER III – SOUTIEN | 16 |
| C) INTERVENANT(E)S..... | 16 |
| B) QUESTIONS ABORDÉES..... | 16 |
| <i>i. Comment avez-vous vécu l’arrivée des Ukrainiens ? / Quelles étaient vos difficultés face à ce public quand ils sont arrivés ?.....</i> | <i>16</i> |
| CONCLUSIONS PAR LA PRÉSIDENTE DU CE.R.A.I.C., EMMANUELLE LELONG | 20 |



Contextualisation du projet

Ce projet a été mis en place par le Ce.R.A.I.C. (Centre Régional d'Action Interculturelle du Centre) suite à la crise en Ukraine. Comme lors des précédentes vagues migratoires, le Ce.R.A.I.C. a eu envie dans un premier temps au travers d'une conférence d'informer le public et les professionnels du contexte de cette guerre et, dans un deuxième temps, de réfléchir aux conséquences de cette crise sur la pratique des professionnels.

Une conférence a eu lieu le mercredi 7 décembre 2022 pour expliquer le contexte historique, juridique, sociologique et politique de cette guerre, pour essayer de comprendre les causes de cette crise migratoire et pourquoi les personnes arrivent en Belgique.

La matinée du vendredi 12 décembre a été consacrée aux professionnels pour réfléchir sur l'impact que la crise en Ukraine a eu sur les professionnels et sur les citoyens.

Le 24/02/2022 débutait aux portes de l'Europe un conflit entre l'Ukraine et la Russie. Ce conflit a poussé des millions de personnes à quitter leur pays. Et pour la première fois depuis sa création, l'Union européenne a décidé le 4 mars 2022 d'activer une directive qui avait été mise en place après la guerre en ex-Yougoslavie. C'est la directive 200155CE. Elle a deux objectifs : le premier est d'éviter un effondrement dans le système d'accueil dans les pays membres et le deuxième est d'assurer une protection immédiate à toutes les personnes déplacées.

Tant dans leurs pratiques qu'en tant que citoyen, les professionnels du secteur ont tous été confrontés à une arrivée massive de personnes. Ils ont dû s'organiser sur le tas pour accueillir ces personnes, les accompagner et les soutenir alors qu'elles quittaient leur pays en guerre.

La Belgique a accueilli en date du 08/02/2023, 65.116 personnes ukrainiennes. Tous les services de première ligne ont dû s'adapter et jongler avec une multitude de sources d'information, avec des décisions, mais aussi des incertitudes pour accompagner au mieux ces personnes et sans jamais oublier non plus ce qui est l'essence même du travail social : l'Humain.

Et c'est dans ce contexte que le Ce.R.A.I.C. a accompagné 208 personnes ukrainiennes en 2022 sans jamais mettre de côté toutes les autres. Il y a eu un focus sur les personnes ukrainiennes, mais toutes les associations ont d'autres personnes qui viennent les solliciter pour toute une série de démarches.

Alors en tant qu'acteur d'intégration, le Ce.R.A.I.C. a décidé de réunir les professionnels, mais aussi des citoyens pour leur permettre de se rencontrer, de discuter sur l'impact que cela a eu sur leurs vies et sur leurs pratiques au quotidien.



Introduction par la cellule régionale d'accueil des réfugiés ukrainiens au Service Public de Wallonie (SPW)

Madame **Christine Ramelot** est Inspectrice générale et Coordinatrice de la cellule régionale d'accueil des réfugiés ukrainiens au SPW. Elle a en charge le département de l'Action sociale qui regroupe trois directions : la Direction de l'Action sociale, la Direction de l'Intégration et de l'Egalité des chances et la Direction de la Cohésion sociale.

Début mars vu la déclaration de guerre en Ukraine, le gouvernement lui a confié la mission de constituer une petite équipe pour coordonner l'accueil des Ukrainiens pour la Wallonie. Ils sont donc trois coordinateurs : un pour Bruxelles, une pour la Wallonie et un pour la Flandre.

En termes de gouvernance (modalité d'organisation), voilà le schéma habituel qui présente la cellule **administrative** (pas gouvernementale) qui a été créée le 15/03/2022. Elle est réduite à quelques personnes. Il y a 3 équivalents temps plein (ETP) qui ont été mis à disposition par d'autres administrations ou par le SPW Intérieur Action sociale. Ils travaillent aussi avec le Fonds du logement qui s'occupe de tous les flux administratifs et financiers des Cabinets des gouverneurs.

Ils ont dû mettre en place et gérer la plateforme numérique pour aider les coordinateurs locaux à orienter les personnes ukrainiennes, qui sortent d'un accueil de crise chez les citoyens, vers des centres d'hébergement collectifs. Un accueil qui a parfois duré des mois. Ces centres commencent à voir le jour un peu partout en Wallonie.

Le travail de cette cellule s'inscrit dans tout un écosystème bien plus large puisqu'il y a d'abord la Directive européenne et le statut particulier des Ukrainiens. Et tout ce qu'il peut causer comme discriminations par rapport aux autres personnes qui arrivent sur le territoire de la Belgique et en Europe en général.

Ils travaillent avec le Fédéral et inévitablement avec le Centre national de crise à travers une instance qui s'appelle le Comité Fédérale de Coordination, le CoFeCo qui réunit : les coordinateurs, les administrations fédérales, le SPF Santé publique, le SPF Intérieur, Fédasil, l'Office des Etrangers, ...

Le Fédéral a pris la décision d'organiser l'accueil de crise des réfugiés dans les familles en Wallonie, à Bruxelles et en Flandre. Cela a mis une grosse pression sur les Régions qui sont devenues responsable de l'accueil durable, du logement durable des réfugiés bénéficiaires de protection temporaire dans les entités fédérées. Et cela en pleine crise du logement en Wallonie.

a) Quelles sont les missions de cette cellule ?

C'est de **coordonner les actions pour assurer l'accueil des réfugiés ukrainiens dans le cadre des compétences wallonnes**. Cela concerne le logement, mais aussi l'intégration, l'emploi, l'accès à la santé, aux allocations familiales, ... Cela veut dire centraliser et diffuser l'information, avoir un point de contact unique en Wallonie et aussi avoir un rôle d'avis et de recommandation par rapport au gouvernement. La cellule dépend concrètement de deux Ministres : le Ministre-Président qui a en charge le centre régional de crise et le Ministre Collignon en charge du logement et des pouvoirs locaux.



Les Gouverneurs ont une mission importante dans le cadre de l'accueil et surtout de l'hébergement des Ukrainiens. Leur rôle est d'animer et de coordonner l'information vers les pouvoirs locaux, à savoir les communes et les CPAS. C'est aussi d'avoir un screening des hébergements collectifs qu'ils ont pré-identifiés. Comme c'est habituellement une compétence de la Croix rouge ou de Fédasil, cela a pris beaucoup de temps.

Cela n'est **pas évident parce que toutes les parties impliquées se retrouvent dans un métier qui n'est pas le leur** et qu'ils ne connaissent pas, tant les cabinets des gouverneurs, que les coordinateurs locaux et la cellule Ukraine.

La mission des gouverneurs dans ce cadre-là est aussi de négocier et contractualiser au nom du Gouvernement la mise à disposition d'hébergements, qu'ils soient des hébergements privés de particuliers ou des hébergements publics (des maisons de repos qui ont arrêtés leurs activités, un ancien hôtel, un gîte, un établissement de tourisme social, ...). Il y a une grande variété de centres collectifs conventionnés ou conventionables.

Leur mission est aussi d'envisager ce qu'on appelle le Worst case scénario. En date du 9/12/2022, il y avait quasiment 62.000 bénéficiaires de protection temporaire. Le chiffre exact en Wallonie n'est pas connu, mais se situe entre 13 à 14.000. Les Gouverneurs doivent envisager le scénario du pire; à savoir un nouvel afflux massif (conditions hivernales, tournures inattendues de la guerre, ...) et dans ce cadre-là, cela passera par des réquisitions, par le même genre de scénario que pendant la crise sanitaire finalement avec un pilotage fédéral.

Le but est de répartir équitablement les bénéficiaires de protection temporaire sur le territoire de la Région wallonne dans la mesure des possibilités puisque les bénéficiaires de protection temporaire ukrainiens peuvent aller où ils veulent. Grâce à leur statut, ils ont accès au droit au logement, à l'emploi, aux allocations familiales, au revenu d'intégration, ...

En matière d'accueil et d'hébergement, le Gouvernement fédéral a adopté une stratégie (qui n'est pas nécessairement celle préconisée au niveau de la coordination administrative) il y a déjà quelques mois. Elle repose sur l'hébergement chez des particuliers et ce quasiment dès le lendemain de la guerre

Le Gouvernement wallon a pris le parti d'essayer de cadrer ou d'encadrer ou de donner des outils dans le cadre de ces hébergements chez des citoyens. **Il a créé une plateforme, la plateforme « Solidarité Ukraine ».** C'est une plateforme de mise en relation d'hébergeurs et de futurs hébergés. Au début il y avait 1.500 offres. En décembre, il en restait 15. Cela montre les limites de cet accueil chez les particuliers qui n'est pas toujours évident.

Il y avait aussi une plateforme fédérale qui permettait de faire coïncider les offres et les demandes, appelée le Housing tool. Toutefois, le Fédéral s'est complètement retiré et a remis la responsabilité totale sur les régions, n'organisant plus l'accueil de crise finalement que dans un centre à Bruxelles, le centre Ariem à Woluwe-Saint-Lambert où il y a **250 places pour les vulnérables ukrainiens.** Ce qu'ils appellent les personnes vulnérables sont les personnes à mobilité réduite où avec des problèmes de santé, particulièrement âgées, des mamans seules avec des enfants, des femmes enceintes, ...

Au niveau du Gouvernement et du Service Public de Wallonie dans sa branche logement, des documents ont été mis à disposition pour encadrer cet hébergement : une **charte de**



l'hébergement citoyen. C'est un document qui garantit aux ménages ukrainiens le respect de conditions minimales pour un hébergement de qualité. C'est aussi un modèle de convention d'occupation précaire qui contractualise dans le cadre de cet hébergement la relation entre le ménage belge et la famille ukrainienne ou la personne ukrainienne, notamment sur la part contributive financière qui est suggérée et fortement recommandée puisqu'elle ne peut pas être imposée. Le chiffre est à vérifier, mais il pourrait s'agir de 20% du revenu d'intégration ou d'un autre revenu.

L'accueil de crise chez des particuliers ayant montré ses limites, même si beaucoup d'Ukrainiens sont toujours dans des familles, la cellule de coordination a dû travailler à des solutions d'hébergement plus pérennes, d'où l'**activation d'hébergements collectifs**. Ce qui est pleinement dans les missions des Gouverneurs. Et en tant que cellule de coordination, ils les assistent, ils leur donnent des outils, ils leur formalisent des processus, ... mais ce sont les gouverneurs qui connaissent leur territoire et qui savent qu'à tel endroit potentiellement il est possible d'ouvrir un centre qui va héberger 20, 30 ou 50 personnes.

A l'heure actuelle, il y a 14 centres collectifs d'hébergement d'ouverts principalement en Province de Luxembourg, un peu en Province de Namur, en Province de Liège, encore très peu en Hainaut, un seul mais potentiellement plus. Et en Brabant wallon, il y en a 3 qui sont remplis parce que le Brabant wallon est le plus direct par rapport à Bruxelles. Le Gouvernement a prévu aussi un encadrement par un prestataire extérieur qui s'appelle Profirst via une procédure de marché public. En fait, c'est un prestataire de l'événementiel, mais qui avait déjà été mis à contribution suite à un marché public dans le cadre de la vaccination et de la vaccination mobile. La Croix rouge ne s'est pas positionnée pour faire le travail parce qu'elle connaît la même crise que partout dans le social. Elle éprouve des difficultés pour recruter des travailleurs sociaux.

En matière d'attribution des places dans ces centres collectifs, la stratégie gouvernementale prévoit qu'elles sont prioritairement réservées pour des personnes qui sortent d'un hébergement de crise chez des citoyens et/ou pour des personnes qui arrivent directement dans la commune. **Maintenant avec la pression du Fédéral du fait que leur seul centre tampon de transit à Woluwe-Saint-Lambert soit plus qu'à pleine capacité, il a fallu accepter que des personnes soient orientées du « Centre Ariem » de Bruxelles vers la Wallonie.** Il s'agit des 120 places pour lesquelles on a dû mettre en place un modus operandi avec Fédasil.

Et puis, il y a la plateforme IT, intéressante pour les coordinateurs locaux. Il y a aussi un projet de logements modulaires. C'est ce qu'ils ont développés en Flandre, à Anvers, à Malines et maintenant à Gand. Ce sont des préfabriqués, des logements qui ont permis un accueil temporaire, notamment dans le cadre des inondations surtout en Province de Liège. Même si ce sont des containers aménagés plutôt de luxe, cela reste sommaire comme hébergement. La Flandre a développé des villages avec des dizaines de containers. La Wallonie a plutôt pris le parti de ne pas concentrer, de ne pas avoir de gros villages de cet ordre, de faire appel aux communes qui se sont positionnées. Une trentaine l'ont fait. Elles ont identifié des terrains. Le marché public est géré par la Société wallonne du logement. C'est prévu pour l'été prochain. Ce qui est intéressant dans le modèle wallon, c'est que les 229 places au total seront prévues aussi pour après la crise ukrainienne pour réserver ces places à des logements de transit, logement d'insertion du Housing first pour les personnes en grandes difficultés sociales, mais ce n'est pas encore fait.



Une des mesures qui a semblé importante à développer est de faciliter l'accès au marché locatif privé. Beaucoup de propriétaires sont réticents parce que le séjour est temporaire par nature. On espère que comme le statut de protection temporaire a été prolongé jusqu'en mars 2024, cela pourra faciliter aussi du côté des propriétaires la location à des personnes venues d'Ukraine. Faciliter le passage de l'hébergement collectif en centre collectif, mais aussi vers un logement plus durable est important car il faut un roulement dans ces centres d'hébergement collectif et parce que ce n'est pas une solution idéale pour qui que ce soit de vivre dans ces conditions-là.

La Cellule de coordination a donc édité toute une série de documents : guide pratiques, ... à chaque fois traduit en ukrainien via le SeTIS avec lequel ils travaillent. Il y a également un marché cadre de traduction au niveau de la Région wallonne. Ils ont réalisé une petite vidéo qui vient de sortir aussi en ukrainien pour expliquer toutes les possibilités qui existent.

Pour ce qui est des priorités essentielles, le logement et l'hébergement sont la priorité numéro un : avoir un toit, avoir chaud, être hébergé. Et puis il y a d'autres priorités qui ont été appelées axes de travail, santé-intégration-vivre ensemble. Dans ce champ-là, la cellule de coordination collabore, met en place des collaborations avec les parties prenantes pour coordonner, mutualiser les actions : la Fédération Wallonie Bruxelles Enseignement, l'ONE, la Direction de l'aide à la jeunesse qui s'occupe des MENA, les CRI (Centres Régionaux d'Intégration). Elle travaille aussi avec une équipe mobile rattachée à la Fédération des Maisons médicales pour l'aspect santé bio-médico-social, avec le secteur de l'ethnopsy, la Croix rouge, mais aussi avec Fédasil.

Leurs objectifs dans cet axe de travail sont vraiment de permettre à tout réfugié ukrainien, qui est dans le besoin et qui demande à être accompagné, d'être orienté vers des services adéquats pour une prise en charge et une intégration qui soit optimale. Il s'agit d'apporter une réponse aux besoins psycho-médicosociaux et de garantir la prise en charge des personnes vulnérables : en situation de handicap, victimes de violence conjugale, femme seule avec enfants, les aînés, la population Rom venue d'Ukraine en Wallonie et qui a chez nous des droits qu'elle n'avait pas dans son pays d'origine.

Le Gouvernement dans cet axe santé-intégration-vivre ensemble a pris des décisions avec des moyens financiers qui ont été déployés dans le cadre de l'aide alimentaire. **L'appel à projets ILI dispose d'une petite enveloppe de 1,5 million pour soutenir 80 opérateurs essentiellement sur l'axe FLE et accompagnement social et juridique.** Il y a un soutien aussi au secteur de l'ethnopsy, un renforcement financier du SeTIS et la mise en place d'un dispositif d'équipes mobiles : une équipe mobile par province idéalement constituée d'un profil plutôt médical : cela peut être une infirmière, un médecin, un psy, mais il y a aussi pénurie dans ce secteur-là (beaucoup de souplesse a été laissée à la fédération des maisons médicales). Et un profil social ukrainien d'origine que ce soit une personne arrivée suite à la guerre ou déjà établie en Wallonie avant. Dans ce cadre, c'est vraiment pour rencontrer les besoins bio-médico-sociaux. Mais il est **compliqué de trouver le personnel ad hoc.**

Il a été prévu aussi de dispenser de suivre le Parcours d'intégration pour les bénéficiaires de protection temporaire avec effet rétroactif au 4 mars 2022. Mais bien sur l'accès au Parcours de façon volontaire est recommandé. Au niveau de la cellule, ils préconisaient plutôt d'imposer



une obligation de suivre le parcours d'intégration, au moins pour les personnes en séjour temporaire, mais cela n'a pas été validé politiquement.

Chaque CRI a aussi reçu un renforcement financier à hauteur de 8 x 60.000 €. Cela correspond à un équivalent temps plein, ce n'est pas énorme, mais chaque CRI a obtenu cette petite subvention pour engager une personne pour informer, pour accompagner spécifiquement les réfugiés ukrainiens et les personnes qui leur viennent en soutien.

La cellule a aussi développé sur son axe communication toute une série d'outils d'information utiles pour l'accueil des Ukrainiens. Au début tout était concentré sur le site Info Ukraine du Fédéral, mais qui a progressivement passé le relais aux régions. La cellule essaye de faire le lien avec les sites fédéraux qui contiennent des informations de compétences fédérales, mais aussi de mettre à disposition des informations dans le champ des compétences wallonnes. Il y a des entrées spécifiques sur ce site qui est le *portail Wallonie avec un onglet Ukraine*. Donc il y a une entrée pour les Ukrainiens avec traduction en ukrainien, une entrée pour les citoyens wallons qui aident ou hébergent des familles ukrainiennes, une entrée pour les pouvoirs locaux et les services d'aide, une entrée pour les entreprises et un onglet pour les hébergements conventionnés plus pour les Cabinets des Gouverneurs. Tout le monde peut avoir accès à cette dernière entrée pour savoir quel est le rôle du prestataire d'hébergement Profirst qui encadre les hébergements conventionnés, savoir ce qui est son rôle et ce qui n'est pas son rôle pour respecter les compétences de chacun. Il y a des guides pratiques généraux pour les Ukrainiens dans ces différents onglets, pour les citoyens et les pouvoirs locaux.

Il y a aussi une *ligne de téléphone gratuite* : 1718. C'est le numéro vert de la RW qui a été très utile et reconverti en urgence sociale pendant la crise sanitaire, qui a été reconverti en urgence climatique ou d'aide aux sinistrés des dernières inondations et puis il y a une ligne d'écoute pour les citoyens belges qui hébergent des Ukrainiens et pour les Ukrainiens qui ont besoin d'information. Un interprète permet le contact entre le répondant qui parle français et l'Ukrainien qui téléphone. Il y a également un formulaire de contact. N'importe qui peut faire une demande sachant que la thématique est très transversale. On s'efforce de donner la bonne réponse ou d'orienter vers le bon opérateur/interlocuteur.

b) Questions-réponses / constats

Si au début de la crise les informations reçues par les CPAS étaient claires, au fur et à mesure de l'évolution de la situation, elles sont devenues nettement moins claires. Certains repartent pour travailler notamment en mer, font des missions, ... et là les choses deviennent un peu moins claires. **Les CPAS ont comme directive de se calquer sur la législation RIS pour l'accorder.** Le Conseil et le Bureau permanent des CPAS sont laissés libres par rapport à leurs décisions. Et les réponses du Ministère sont très ambivalentes, notamment sur la prise en compte des revenus, sur le calcul à établir. En tant qu'assistante sociale dans un CPAS, c'est très compliqué. Beaucoup le vivent très mal. **Et ce d'autant que cela peut amener à devoir récupérer les fonds accordés parce que le mari est revenu d'une mission avec une certaine somme d'argent.** C'est un peu une porte ouverte aux débordements dans tous les sens. Il faudrait une réponse claire venant des autorités compétentes.

Il y aura le 19 décembre, une séance d'information avec la Fédération des CPAS à l'attention de tous les travailleurs sociaux. Toutes ces questions pourront y être évoquées. Ces questions peuvent également être remontées au SPP Intégration sociale ou au COFECO Ukraine. C'est



un comité fédéral de coordination. Il rassemble les administrations fédérales et les coordinateurs régionaux. Ils assurent la transmission vers les Cabinets compétents. Ces questions peuvent aussi être transmises directement à la Ministre.

Tout comme les CPAS, les structures qui ont accueillis les Ukrainiens ont également éprouvés des difficultés. Certaines trouvent que les informations reçues étaient dès le départ très compliquées. Il leur était dès lors très difficile de vraiment les sécuriser. Leur travail était d'autant plus compliqué que les allocations allouées à une famille différaient suivant la commune de résidence. Cette différence pouvait être vraiment conséquente. **C'est très difficile à expliquer à une personne primo-arrivante et surtout aux autres réfugiés.**

A ces difficultés s'est ajouté le changement opéré par rapport au Parcours qui d'obligatoire est devenu volontaire. Même si les Ukrainiens sont très demandeurs, que le Parcours soit devenu volontaire **n'a plus permis aux CRI de leur accorder autant de temps qu'auparavant.** A cela s'ajoute que certains CRI ne dispose pas d'un service social. **Or les CPAS sont complètement surchargés depuis des années.** Et malgré cela, les enquêtes sociales reviennent au niveau des CPAS. Ce qui n'était pas le cas pour les Ukrainiens. Cela implique qu'il y a un délai d'attente de deux mois. Mais que doit faire la personne pendant ce temps-là ? Et ce d'autant que ce délai peut fortement varier d'un CPAS à l'autre. La situation est beaucoup plus compliquée dans les grandes villes. Toutes les personnes, quelle que soit leur demande arrivent en même temps. Même au CPAS, les travailleurs sociaux se doivent de traiter le dossier de leurs bénéficiaires le plus rapidement possible.

Il y a également **des disparités au sein des CPAS.** Certains ont engagé des interprètes, bien souvent des personnes qui viennent de la guerre aussi. D'autres n'investissent rien au niveau interprète et abandonnent les familles à leur sort. Cela interroge vraiment le fonctionnement de notre système.

Le Gouvernement a réagi à la crise. Mais il est clair qu'**il aurait fallu plus de concertation** avec tous les organismes concernés pour éviter les cafouillages.

Du côté des personnes ukrainiennes, les freins qu'elles rencontrent sont : l'accès à l'emploi, l'accès au logement. Ils découvrent la réalité de ces annonces excluant les personnes bénéficiaires d'un revenu social. **L'accès au permis de conduire est également un frein** à l'intégration des personnes qui resteront en Belgique. Ils acceptent tout à fait de payer pour passer leur permis, mais voudraient des facilités au niveau du paiement.

Toutefois, par rapport à toutes ces difficultés (logement, emploi, permis de conduire, ...) dans une volonté de non-discrimination par rapport aux autres réfugiés, aux personnes précarisées, ..., il est impératif de retomber dans des dispositifs existants. **Il faut que les Ukrainiens entrent dans les mêmes conditions que d'autres personnes vivant en Wallonie, réfugiées ou pas.** Il faut être attentif à garder un certain équilibre parce que leur statut leur donne déjà accès à des droits qui ne sont pas accessibles à beaucoup de gens. C'est un équilibre à trouver qui n'est pas évident.



Atelier I – Accueil

a) Intervenant(e)s

Isabelle DARQUENNES est assistante sociale de formation, chef de projets du PCS (Plan de Cohésion Sociale) de la Ville de Soignies et coordinatrice locale « Accueil des réfugiés » à la Ville de Soignies.

Emilien DELHEZ est assistant social au PCS de la Ville de Soignies. Il était un des opérateurs du call center ukrainien que la Ville a mis sur pied et également un des opérateurs pour organiser le matching entre les demandes d'hébergement et les offres d'hébergement des citoyens.

Catherine DUEZ travaille au PCS de la Ville de Braine-le-Comte. Elle est la coordinatrice locale qui a été amenée à mettre en place l'accueil des Ukrainiens sur le territoire de Braine-le-Comte en collaboration avec le CPAS.

Marie-Isabelle NOERENS est assistante sociale au CPAS du Roerlux. Elle s'occupe de la cellule locale Ukraine au sein du CPAS en collaboration avec la Ville.

b) Questions abordées

Comment vous êtes-vous organisés face à cette situation inédite ? Comment l'avez-vous vécu sur un plan professionnel que ce soit positif ou négatif ?

Quelle que soit la commune concernée, dans les premiers temps de la crise, ces différents services ont dû abandonner toute une série de projets. A Braine-le-Comte, le PCS (Plan de Cohésion Sociale) et le CPAS ont été convoqués par le Bourgmestre et le DG. Ils leur ont expliqué la volonté de la Ville d'accueillir les Ukrainiens, de mettre en place une plateforme pour les hébergeurs et de mettre en place sur le site internet une plateforme IMIO pour que les hébergeurs puissent mettre en place leurs propositions d'hébergement. Ils se sont tous mis au travail. **Evidemment, il y a eu des mécontents par la mise de côté de certains projets.** Même avec certains ménagements, les personnes étaient quand même fort frustrées. Ils ont donc essayé de mettre des choses en place pour que tout le monde soit satisfait à tous les niveaux de la commune.

En ce qui concerne les PCS, leur planification se fait sur 6 ans. Ils ont fort heureusement pu bénéficier de facilités de la RW pour permettre de mettre entre parenthèse certains projets qui étaient avalisés par le Gouvernement wallon au profit de cette crise ukrainienne. Celle du Covid a permis que les communes et les PCS soient assez vite mis au courant par le Fédéral de devoir utiliser ce fameux outil Housing Tool qui maintenant a perdu son identité.

Et malgré le fait de se contacter entre communes voisines, elles se sont néanmoins senties fort seules devant le **manque de procédure claire**. Le Fédéral a créé l'outil qui devait être utilisé par les communes, les PCS et les CPAS. Ceux-ci devaient trouver des citoyens volontaires pour l'hébergement. Et seulement après le Fédéral envoyait des familles, à charge pour les communes de faire l'accompagnement des familles ukrainiennes chez les hébergeurs.



Au départ de la crise, toutes les communes n'ont pas réagi de la même manière. Par exemple, à Soignies, le PCS, la Ville et le CPAS ont organisé communément une séance d'information pour les différentes personnes qui étaient candidates à l'hébergement. Ils voulaient éviter l'hébergement de personnes sous le coup de l'émotion. Dès lors, ils ont assez vite ouvert un *call center* pour répondre aux questions de la part des candidats hébergeurs. Toute l'équipe s'est mise à la recherche d'information. Ils ont alors mis en place une *grande séance d'information* pour attirer l'attention sur tout ce que cela entraîne de s'engager dans l'hébergement de personnes réfugiées. Ils ont parlé de tout ce que cela entraîne matériellement, c'est-à-dire qu'il ne suffit pas de mettre un clic clac dans un salon pour accueillir dix personnes. Il faut aussi penser à la vie familiale. Personne ne sait combien de temps cette crise va durer. Et donc il faut que cela tienne dans le temps parce qu'il n'y a pas d'autre solution que celle-là dans l'accueil actuel. Sauf peut-être les grands centres d'hébergement, mais on envoyait vite les gens dans les communes.

Cela a permis de conscientiser une série de personnes qui soit se sont désistées ou soit se sont dit «*Oui en effet il faut réfléchir à si ça peut tenir dans le temps*». Cette réunion a réuni une petite centaine de citoyens. L'équipe leur a présenté toutes les facettes de l'accueil. Elle leur a présenté la fameuse convention d'occupation. Elle leur a rappelé qu'il y avait déjà une sérieuse augmentation du coût de la vie, une crise énergétique, etc. et qu'ils allaient avoir plus de gens chez eux. L'équipe a pris toutes les mesures pour faciliter les choses pour les candidats hébergeurs. Mais elle a également pris des précautions pour préserver le bien-être des accueillants et des personnes réfugiées. **Une personne du service logement de la Ville est allée faire une enquête de logement chez chacun des hébergeurs pour voir si effectivement toutes les conditions étaient réunies pour avoir un accueil le plus optimal possible.**

Il faut aussi se rendre compte que ce sont des communes rurales où les habitations disposent d'espace dans les maisons et en extérieur. Cet espace ainsi que le temps de réflexion ont probablement été les clés de la réussite. Soignies a démarré un petit mois après les autres communes, mais elle a évité pas mal d'écueils au niveau de ses familles. Elle n'a en effet pas eu beaucoup de retours négatifs parce que les gens se sont finalement engagés en connaissance de cause. Ils sont d'ailleurs restés disponibles pour toutes les questions pratiques : comment mettre les enfants à l'école, comment trouver un cours de français langue étrangère, comment faire pour travailler. Soignies a également reçu pas mal de demandes de candidats employeurs qui voulaient engager des Ukrainiens. En fin de compte, ils ont juste le souci, **comme beaucoup de communes actuellement, de se dire que certains candidats à l'hébergement commencent à s'épuiser. Ils trouvent que la cohabitation devient un peu difficile. Et donc la solution à l'heure actuelle, c'est l'hébergement collectif.**

Ils ont également organisé au mois d'août une *rencontre interculturelle* pour favoriser l'échange entre les hébergeurs entre eux, mais également avec les familles qui sont venues apporter leurs plats typiques autour d'une réunion conviviale.

Les séances de présentation du nouvel outil Tempo One ont permis de se rendre compte qu'il n'y a pas « grande solution » et que les communes n'ont pas de pouvoir sur cet outil. C'est en effet le Gouverneur qui décide vers quel hébergement collectif une famille est envoyée et ce quelle qu'elle ait été sa commune de résidence jusque-là. A cela s'ajoute qu'on se rend bien compte que **certaines communes, CPAS, ... se gardent leurs hébergements collectifs sur leur territoire afin d'éviter de voir arriver des familles d'autres communes.** Il y a encore le **problème des hébergements qui ne sont pas encore conformes ou qui sont déjà remplis.**



Tous les mois, les travailleurs sociaux sont confrontés à la problématique de trouver un hébergement collectif parce que les hébergeurs sont à bout de souffle.

Ces hébergeurs sont confrontés à plusieurs types de problèmes : comment préserver leurs relations avec leurs enfants/famille même s'ils s'entendent très bien avec les Ukrainiens, comment affronter les séparations au sein des couples ukrainiens, comment affronter les relations conflictuelles au sein d'une famille ukrainienne ?

Le rôle de la cellule de coordination met la pression sur les Gouverneurs pour qu'ils conventionnent. Mais il est clair qu'il y a un cruel manque de places. La cellule a mis en place toutes une série de processus, mais à quatre personnes, il ne leur est pas possible de se rendre eux-mêmes sur le territoire de chaque province. Les moyens sont là, mais c'est aux gouverneurs de trouver les endroits adéquats. La RW leur a mis un prestataire d'encadrement (la dame qui est intervenue dans le cadre des inondations). Il faut toutefois remarquer que cela commence à se mettre en place. Néanmoins, chaque lieu qui est identifié est très vite rempli. Il y a des lieux qui disposent encore de places, mais les gens ne veulent pas toujours se déplacer dans des Province comme le Luxembourg sachant que la mobilité y est plus compliquée qu'en ville.

La piste qui est en ce moment à l'examen est le secteur hôtelier. On doit mobiliser pour la période hivernale sachant qu'il y a des personnes qui ont besoin de sortir d'accueil de crise dans les familles. Le politique va essayer de bloquer une poche de places dans les hôtels pour pallier à l'insuffisance de place en hébergement collectif, pour trouver une solution via des hôtels. Mais ce sera malgré tous des solutions transitoires.

Il faut aussi tenir compte que la Belgique est toujours dans une crise migratoire. Aujourd'hui encore, il y avait 2.000 réfugiés à la rue à Bruxelles. Il faudrait avoir une vision globale des choses. Tout ce qui a été mis en place pour les Ukrainiens est très bien. Et heureusement que cela a été mis en place parce qu'ils vivent quelque chose de très difficile. Mais il faut garder à l'esprit qu'il y a tout le reste du public qui lui aussi vit quelque chose de difficile et qui lui aussi est en grande demande d'aide. Si cela peut être facilité pour les Ukrainiens, cela pourrait aussi être facilité pour d'autres publics.

Il serait intéressant de lister tout ce qui ne s'est pas bien passé dans cet accueil d'urgence. Il est clair qu'il faut une approche pluridisciplinaire (logement, enseignement, emploi, ...), mais aussi un dialogue entre toutes les parties concernées. De la proactivité de chacun et des démarches pour aller à la rencontre de l'autre dépend la mise en place de procédures adaptées aux difficultés rencontrées.



Atelier II – Accompagnement

Après avoir accueilli ce public, l'avoir hébergé, l'avoir pris en charge, ..., il faut alors l'accompagner.

a) Intervenant(e)s

Alice GRIMONPREZ est depuis peu coordinatrice dans une association qui reçoit des subsides ILI pour organiser des cours de français et des formations en citoyenneté. A l'arrivée des Ukrainiens, elle était là depuis 2,5 mois.

Emilie MARINO est assistante sociale au Ce.R.A.I.C. Le service social du Ce.R.A.I.C. est spécialisé en droit des étrangers. Elle apporte une aide sociale, juridique et administrative. Elle traite essentiellement des questions liées au séjour, demande de nationalité, de regroupement familial. Les seuls cas que le Ce.R.A.I.C. ne traite pas, ce sont les demandes de protection internationale et de régularisation 9TER.

Nadine PENDINO travaille au Forem depuis 2009. Elle s'occupe du public migrant depuis 2018. Elle est seule sur le territoire du grand La Louvière et du grand Mons. Ce qui représente beaucoup de solitude dans son travail au quotidien.

b) Questions abordées

i. Comment avez-vous vécu l'arrivée des Ukrainiens ?

Sur Soignies, l'arrivée des Ukrainiens s'est très bien passée parce qu'il y a eu **un excellent échange de communication entre toutes les structures** qui se sont retrouvées en première ligne par rapport aux familles qui étaient en recherche d'information. Par rapport aux cours de français, il n'y avait aucune proposition spécifique pour eux. Et même le cadre ILI de la bibliothèque n'y correspondait pas, mais Madame Picron avait la possibilité de faire une matinée pour eux; ce qu'elle a fait. Et les premières semaines, la bibliothèque était le seul endroit où il y avait de la place pour des cours de FLE. Du coup, Madame Picron reste la personne référente pour eux. Qui plus est, au sein de la bibliothèque, ils ont accepté que les enfants accompagnent les parents. Les cours de FLE ont commencé dès le 31/03. Pour eux, la séance d'information organisée par la commune a été un très grand souffle pour les citoyens.

Le seul véritable problème rencontré fut de trouver des locaux. Mais là aussi la solidarité entre structures à jouer et des classes se sont libérées dans l'académie, dans une école, dans la maison de la laïcité. Malheureusement, il a fallu limiter les groupes à maximum 15 personnes. Il y a même eu des accords avec une école de promotion sociale pour ouvrir une classe dans leur dernière période. C'est ainsi que les cours de français ont pu prendre leur place très vite. Tout ceci ne se fait pas tout seul. Il faut expliciter à divers niveaux et à divers moments. Les écoles sont de grosses structures qui ne sont ni libres, ni flexibles à 100%.

Au niveau du Forem, Madame Pendino s'est vue obligée de mettre de côté certaines activités pour pouvoir faire face à cette surcharge de travail puisqu'elle était seule en charge de tout le public migrant. Elle travaille principalement en collectif en compagnie d'une interprète. Elle donne donc beaucoup d'informations, notamment sur tout le réseau



associatif qui peut soutenir les Ukrainiens et sur toutes les possibilités de formations accessibles un peu plus facilement sans connaître le français. Mais ne parlant pas ukrainien elle-même, elle accompagne finalement assez peu ce public. Elle profite de ces séances collectives pour renvoyer les personnes vers le Ce.R.A.I.C. parce qu'à ses yeux ce Parcours est très important pour les personnes, même s'il n'est pas obligatoire.

En effet, il faut apprendre le français pour pouvoir s'intégrer par le travail ou via le CPAS. Et bon nombre d'article 60 sont offerts à ce public. Quand les personnes postulent de manière spontanée, elles peuvent arriver à trouver de l'emploi, mais malheureusement ce n'est pas grâce au Forem et aux offres d'emploi qu'il diffuse que ce public arrive à s'insérer. **Le rôle du Forem s'arrête actuellement plutôt à un rôle d'information que de réel accompagnement vers l'emploi.** Et cela parce qu'une personne qui est en besoin ou qui a envie de s'insérer par le travail a envie qu'on la rencontre aujourd'hui voire demain. Et ce n'est actuellement plus possible.

Au niveau des offres d'emploi, quand les Ukrainiens viennent s'inscrire, ils sont mis dans des emplois de niche. Le travail de manière individuelle qui s'en suit consiste en une discussion avec la personne sur son parcours professionnel et d'aller ensuite modifier le code métier qui a été mis parce qu'il est obligatoire d'en avoir un pour être inscrit au Forem. Et ce n'est pas parce qu'ils ne parlent pas encore le français, qu'ils seraient orientés vers du nettoyage. Même dans ce métier, il faut pouvoir comprendre les directives.

Néanmoins, comme la plupart des Ukrainiens qui ont fui la guerre sont des universitaires, les démarches seront peut-être plus longues parce qu'il y a un diplôme à faire reconnaître, parce qu'il y aura une formation à faire pour dire qu'il y ait quelque chose sur le CV qui va intéresser l'employeur en Belgique.

Cela met en exergue la difficulté de reconnaissance en Wallonie des diplômes et de l'expérience acquise dans son pays natal. L'objectif d'une personne arrivant en Belgique est de trouver du travail pour soutenir sa famille. Or il est très difficile de faire reconnaître un diplôme. Ils recevront une équivalence de niveau : ils recevront un titre de bachelier ou d'universitaire. Mais ils ne pourront pas exercer en Belgique et ce même pour des métiers en pénurie. Ils sont devenus des adultes à scolariser. La Wallonie va les soutenir financièrement, les laisser apprendre le français pendant 5 ans ou plus en leur disant qu'ils ne sont pas employables. Et au bout de 5 ans, ils seront toujours au point de départ. Par contre, leurs enfants auront appris le français. Ils pourront trouver du boulot. Donc les enfants travaillent quand les parents restent à charge de l'Etat. Il est très difficile d'obtenir une reconnaissance ou une équivalence de diplôme. **C'est le cas pour les Ukrainiens, mais c'est aussi le cas pour toutes les personnes issues de l'immigration.**

Au Ce.R.A.I.C., cet accompagnement est très particulier. Au tout début, l'équipe pensait qu'elle serait peut-être amenée à faire face à une vague de personnes. Et **c'est principalement, l'équipe du Parcours d'Intégration qui a eu énormément de travail,** en sachant qu'à ce moment-là le parcours était obligatoire. Au service social, ce n'était pas pléthore. Un travail de collaboration s'est mis en place avec les communes de sorte à pouvoir accueillir toutes les personnes.

Le Ce.R.A.I.C. a également donné des séances d'information. La principale difficulté à plus été d'informer les personnes tout en étant vigilant par rapport au fait que les informations



données étaient susceptibles de changer que de les accueillir. L'accueil des personnes se fait au quotidien quelle que soit la nationalité de celles-ci. Quand l'obligation du Parcours s'est transformée en volontariat, il a fallu dire aux personnes que le Parcours était néanmoins vivement recommandé au niveau du suivi. Du fait de l'abolition de l'obligation, les questions relatives à la sécurité sociale, au taux d'imposition, ... ont été posées à des organismes dont ce n'est pas le travail et qui ne sont parfois pas à même de répondre. Il y a là un grand manque. Or c'est une population qui veut une information précise. C'est pour cela que suivre le parcours même de façon volontaire est vivement recommandé parce qu'il y a le cours de cours de citoyenneté. Tous les axes du Parcours d'intégration sont néanmoins accessibles que la personne soit en obligation ou pas.

Cela remet le *travail de partenariat* en lumière. Si les personnes sont dans l'obligation de suivre le Parcours, elles sont convoquées. Si elles ne le sont pas, elles ne seront pas convoquées. Et dans ce cas, elles ne savent pas où se diriger. La commune est un partenaire privilégié, mais tout le monde peut faire appel au Ce.R.A.I.C.

Il faut donc constater que les demandes sont plus en termes de cours de français que d'accompagnement. Or les cours de français sont en pénurie. Par conséquent tout le monde a dû se débrouiller. Même les opérateurs d'AOC (Ateliers d'Orientations Citoyenne) et FIC (Formation à l'Intégration Citoyenne) s'en sont sortis par l'utilisation de l'anglais soit par les formateurs, soit par les apprenants. **Une autre difficulté a été de trouver une solution à la garde des enfants aux moments des cours.** La scolarisation très rapide des enfants en a été une. Pour les enfants non scolarisables, là où c'était possible le CPAS a ouvert une place dans sa crèche. Le recours aux membres de la famille a aussi été utilisé pour les cours du soir. Il reste le problème de jeunes parents venus seuls avec des enfants non-scolarisables. Est venu ensuite le problème des vacances. Les Ukrainiens voulaient vraiment avancer en français. Cela a amené à ouvrir des cours pendant les vacances et par conséquent en présence des enfants. Ce qui est plus compliqué.

Encore une fois, les choses mises en place pour l'accueil diffèrent fortement d'une commune à l'autre. Elles dépendent aussi de la volonté de tout un chacun de trouver une solution ou de se cantonner aux instructions reçues. Il faut néanmoins se rendre compte que cela nécessite des moyens financiers et que beaucoup de communes belges sont déjà en difficultés financières. **Le Gouvernement a bien essayé de soutenir les organismes dispensant des cours de français par un subside proposé fin juin. Malheureusement, c'est arrivé comme un cheveu dans la soupe et la plupart des organismes n'ont pas pu en bénéficier. Il aurait été plus porteur de recevoir cette offre en octobre. Cela aurait laissé le temps aux organismes pour voir quels étaient leurs besoins et pouvoir bénéficier de ces enveloppes.**

Effectivement, toutes les structures quelles qu'elles soient auraient aimé pouvoir bénéficier de ce subside. Elles auraient ainsi pu permettre d'engager des professeurs supplémentaires. Au lieu de cela, les groupes ont été agrandis en dépassant parfois le nombre de personnes autorisées. Encore une fois, il n'y a pas que la population ukrainienne. Il faut rester attentifs à ne pas oublier le reste du public et à mettre des choses en place pour lui aussi.

ii. S'il y a une autre vague, êtes-vous prêts à y faire face ?

Ces facilités accordées sont la grosse difficulté face à une arrivée massive d'une nationalité. Cela peut engendrer du racisme entre ces différentes nationalités. Néanmoins, toutes les



structures présentes sont prêtes à faire face à une nouvelle vague. Elles sont prêtes à faire ce qui sera nécessaire. Elles sont compétentes et dignes de confiance. Il serait toutefois bien que tant le Fédéral que le Régional se rendent compte que ce sont elles qui sont sur le terrain. Ce sont elles qui sont amenées à mettre en place les directives venues d'en « Haut ». Et ce qu'elles considèrent que ces directives soient justes ou pas.

Ces professionnels sont écartelés entre leur libre arbitre et le fait d'être des professionnels qui doivent appliquer une directive. C'est très dur à vivre. C'est eux qui doivent faire face à des personnes qui ont aussi fui une guerre et qui ne comprennent pas la différence faite. **Ce qui est fait pour les Ukrainiens est beau et juste, mais devrait être étendu aux autres nationalités.** C'est une situation très difficile à gérer au quotidien. **Il y a là un conflit de valeur pour beaucoup de personnes.**

Le Forem dispose déjà d'outils pour l'accueil en d'autres langues que le russe et l'ukrainien sur YouTube. Il dispose également de l'application FACT qui aide à l'apprentissage du français au quotidien. Et là aussi en plusieurs langues.



Atelier III – Soutien

a) Intervenant(e)s

Selena PICRON, du CPAS Mouscron, est attachée à l'accompagnement du public ukrainien. Elle a commencé au mois de mai. Elle n'a donc pas connu la première vague.

Ramaris ZAPATA et Isalyne YAENSENS, sont psychologue au sein du Service de Santé Mentale en Exil de Montignies-sur-Sambre. C'est une initiative spécifique liée à l'exil à Charleroi. C'est une clinique transculturelle à destination principalement des primo-arrivants, et le public migrant en général. Elle organise des consultations pour un public issu de l'immigration avec interprète pour des adultes et des enfants.

Oswald G'NOWA travaille pour l'administration communale de Frasnes-lez-Anvaing et y coordonne la cellule Ukraine. Dès qu'ils ont appris que la gestion de l'accueil des réfugiés serait à charge de la commune, la cellule s'est mise en place tout de suite.

Marie FABBRICATORE a été hébergeuse de deux familles ukrainiennes. Le 24/02 quand elle a appris la guerre en Ukraine, elle a voulu faire quelque chose. Elle a pris contact avec la famille qu'elle connaissait en Ukraine. Quand celle-ci est arrivée au sein de son domicile (déjà composé de 5 personnes), elle est arrivée avec deux personnes supplémentaires. Ce qui faisait un total de 10 personnes au sein de la même habitation. C'était très compliqué. Heureusement, elle a pu faire appel au réseau de personnes privées ou professionnelles qu'elle connaissait.

b) Questions abordées

- i. Comment avez-vous vécu l'arrivée des Ukrainiens ? / Quelles étaient vos difficultés face à ce public quand ils sont arrivés ?

Comme pour tout le monde, cela a représenté une organisation à mettre en place au pied levé pour le CPAS de Mouscron. Et c'est **le logement qui est vraiment compliqué**. Au niveau du français, cela se passe grâce aux cours de promotion sociale où tout le monde est inscrit. C'est un public assez volontaire. C'est plutôt eux qui courent après le CPAS parce que cela ne va pas assez vite dans certaines démarches. **Mais la plus grande difficulté rencontrée, c'est le logement**. Et pour les familles d'accueil cela commence à faire long.

Sur Frasnes, dès le lendemain de la mise en place d'une cellule Ukraine, il y avait déjà à la porte de l'administration communale des citoyens qui s'étaient inscrit sur la plateforme Housing Tool. Ils étaient déjà allés à Bruxelles chercher leurs jeunes Ukrainiens qu'ils leur ont présentés. La commune a donc été prise de court, mais elle a pu faire le nécessaire en mettant un gîte à disposition. Celui-ci accueille une vingtaine de personnes en plus des personnes hébergées chez des privés. Il a été repris par la Province de Hainaut. Pour l'instant, il est le seul lieu d'accueil public conventionné dans le Hainaut. Cette initiative de la commune a entraîné une grande mobilisation auprès de la population qui s'est proposée à accueillir les Ukrainiens.

La commune de Frasnes a instauré un système de formation en langue française afin d'apprendre les notions élémentaires aux ukrainiens. Toutefois, cette activité n'a pas atteint ses



objectifs et les difficultés sont très vite arrivées. Frasnes est une petite **commune rurale**. Les Ukrainiens ne sont pas une population sédentaire. Ils arrivent dans un petit village de 12.000 habitants où il n'y a **pas de moyens de transport**. Or, Ils ont très peu de voitures. Ils **repartent donc vers les grandes villes** comme Tournai, Ath, Bruxelles. Au niveau des chiffres, Frasnes avait reçu 70 Ukrainiens, ils sont encore une trentaine aujourd'hui. Les 40 autres sont soit retournés dans leur pays, soit partis s'installer dans une grande ville. C'est là leur **première difficulté**.

Une autre difficulté rencontrée réside dans la scolarisation des enfants. Frasnes n'a pas assez de structures ou d'écoles pouvant accueillir les enfants. **Or les enfants venus d'Ukraine n'ont pas envie d'aller dans les établissements scolaires du système belge parce qu'ils préfèrent suivre les cours en ligne dans leur langue d'origine. Soulignons qu'ils ne sont pas soumis à l'obligation scolaire**, donc tous les efforts de socialisation des enfants par la scolarité restent vains. Il faut se rendre compte aussi qu'il n'est pas agréable à un enfant de 12 ans de se retrouver avec les 4^{èmes} primaires.

La population locale avait créé une **épicerie sociale**. Les citoyens y apportaient des produits de première nécessité. Mais **tant que ce n'est pas des produits de marque, les Ukrainiens ne s'en servent pas**. L'épicerie sociale a fini par être fermée alors qu'à côté il y a des candidats réfugiés à qui on ne donne rien du tout. Le gérant avait proposé de reprendre les produits qui n'ont pas servi pour ces personnes-là. Bien souvent, les Ukrainiens qui sont arrivés chez nous sont des universitaires. Ils sont très exigeants. Pour eux, aller au resto du cœur ou à l'épicerie sociale n'est pas concevable. Là on se trouve dans des confrontations d'idées qui sont complexes.

Clairement, au début tout le monde a voulu accueillir les Ukrainiens, mais personne ne savait combien de temps cela allait durer. **Tout le monde collaborait pour mettre en place cet accueil. Mais au fil du temps, la solidarité s'est effilochée**, certaines communes se rendent compte que cela ne leur apporte rien d'avoir des réfugiés ukrainiens sur leur territoire, ... Et les travailleurs sociaux se retrouvent bien seuls face à une population fragilisée. Or le réseautage et sa continuité est justement ce dont ont besoin toutes les personnes en contact avec ces réfugiés.

Heureusement, les Ukrainiens sont très volontaires pour apprendre à parler français. C'est une priorité pour eux pouvoir s'intégrer en Belgique et pouvoir travailler.

Marie Fabricatore est là pour témoigner que **l'accueil dans le privé, c'est aussi accueillir la souffrance de ces personnes**. Celle-ci peut atteindre les personnes accueillantes. La cohabitation dans une maison qui n'avait pas été prévue pour cela au départ est compliquée. Si cela apporte du positif, cela fait cohabiter des personnes de différents caractères, qui n'ont pas la même façon de penser, pas la même philosophie. C'est partager leur souffrance, mais aussi leurs difficultés dans leurs recherches de travail ou d'un logement. C'est se retrouver écartelé entre le fait de vouloir retrouver son intimité et l'impossibilité de les mettre dehors parce qu'ils ne trouvent pas de logement. A côté des difficultés financières que cela occasionne, il y a aussi une difficulté d'ordre mental.

Or Santé mentale en exil, pourtant sur Charleroi, ne reçoit que peu de demandes de soutien, ni des Ukrainiens, ni des associations, ni des hébergeurs. Leurs collègues à Liège et à Namur qui ont des psychologues russophones débordent de demandes. Ils ont une liste



d'attente de 50 personnes. Sur Charleroi, les demandes commencent seulement à arriver. C'est une situation comparable à celle des Syriens en 2015 ou plus récemment avec les Afghans. Souvent il faut un an avant que les demandes arrivent. Parce qu'il faut le temps que les gens se posent, avant de se lancer dans la recherche d'un logement, d'un travail. Ils veulent se sentir acclimaté, savoir s'ils restent ou pas. Et donc c'est souvent plus tard que les demandes arrivent. L'exception vient de Fédasil parce que là ce sont les assistants sociaux et les infirmiers de Fédasil qui les envoient. Malheureusement, souvent les personnes ne savent pas trop pourquoi on les envoie. Les Ukrainiens c'est encore tout à fait différent parce que ce serait une demande tout à fait volontaire de leur part.

Santé mentale en exil reçoit beaucoup de personnes sous la tutelle de Fédasil, cela représente à peu près 50% de leur patientèle. C'est un parcours différent de celui des Ukrainiens qui arrivent maintenant. Il y a quelques Ukrainiens qui sont aussi hébergés par Fédasil, mais pas beaucoup. Parallèlement, les psychologues de Santé mentale en exil accompagnent également d'autres équipes de professionnels par le biais des formations, des supervisions ou des séances d'Intervision régulières.

L'équipe est quand même entrée en contact tout de suite avec ses collègues des autres équipes exil avec qui elle collabore de manière assez proche. Et c'est ainsi qu'ils ont pu remarquer que les équipes qui ont des psychologues russophones reçoivent beaucoup plus de demandes, mais qui arrivent souvent par voie informelle. Cela provient du fait que leurs travailleurs appartiennent parfois à titre personnel à des associations ou font du bénévolat parce qu'ils parlent la langue. Ils sont beaucoup plus sollicités par des réseaux informels. Déjà avant qu'il y ait un soutien formel sur base de subsides ou une réponse de pouvoirs subsidiant, certains faisaient déjà du coaching à distance pour des hébergeurs.

Dans le cas de Santé mentale en exil, les demandes arrivent beaucoup plus en retard. Des centres PMS commencent à les contacter parce qu'ils ont certains jeunes qui vont à l'école, mais c'est moins que les autres familles par exemple. Les enfants ou les jeunes ukrainiens commencent à arriver maintenant. Santé mentale en exil essaye de soutenir les équipes de première ligne. Le subside supplémentaire qu'ils ont reçu leur a permis de renforcer leurs équipes et d'augmenter leur offre de telle façon qu'ils pourront faire face aux demandes quand elles arriveront. Cela a libéré du temps pour les activités de formation des autres équipes.

Mais une catégorie ne fait toujours pas appel à eux : ce sont les hébergeurs. Ils se rendent compte que les hébergeurs russophones de la Province de Namur ou de Liège ont fait appel beaucoup plus vite à leurs collègues de ces provinces-là. Ils ont de temps en temps des demandes d'hébergeurs, mais c'est pour orienter des personnes. Il est beaucoup plus rare que ce soit pour leurs souffrances. Ce soutien particulier à ces personnes n'est pas organisé et ils se sont dit qu'ils doivent aller activement les chercher. Il y a une collaboration autour de l'accueil des Ukrainiens, mais il y a un lien qui manque vers les groupes d'hébergeurs.

C'est un constat qu'on a déjà pu faire lorsque la plateforme citoyenne des hébergeurs a été créée en 2015-2016. Les hébergeurs ne viennent pas facilement déposer leur souffrance. De manière générale, la plupart des gens ont un peu peur d'aller chez un psychologue parce que c'est ouvrir la boîte de Pandore. C'est comme se dire : « *Oui, mais si je lâche maintenant, je ne vais plus savoir héberger* ». Et avec l'afflux qui ne descend absolument pas et qui ne va que croître, ils se disent qu'ils ne peuvent pas lâcher maintenant. C'est un constat qui avait déjà été fait auparavant.



Ce qui fait une différence au niveau du parcours de ces personnes par rapport à d'autres réfugiés ou candidats, c'est la qualité de l'accueil. La manière dont la personne est reçue à son arrivée fait une différence énorme. Le fait d'être accueilli, que la souffrance de la personne soit reconnue tout de suite est totalement différent d'une personne qui a dû traverser la méditerranée, les Balkans avec tous les dangers que cela comporte, qui se retrouve dans un centre et qui doit encore attendre 6 mois ou plus pour avoir un entretien au cours duquel elle va devoir prouver ce qu'elle avance sans avoir la certitude qu'elle sera crue et que donc sa demande soit recevable. Le parcours est totalement différent. Ça fait une différence énorme dans le pronostic par rapport à l'évolution du trauma, à la façon dont les enfants vont s'intégrer. La personne va déjà être plus détendue dans la mesure du possible.

Au niveau des difficultés administratives, c'est une population qui n'est pas très sédentaire. Certains viennent et d'autres partent. Face à ce mode de vie, les nombreux changements de position de l'Office des Etrangers ont apporté une difficulté supplémentaire aux travailleurs sociaux. Il est donc très important qu'il n'y ait qu'une seule assistante sociale qui s'occupe d'une famille. Cela lui permet de connaître les familles et de se rendre compte de toute situation suspecte.



Conclusions par la Présidente du Ce.R.A.I.C., Emmanuelle LELONG

Il n'est pas surprenant que les difficultés majeures auxquelles les travailleurs sociaux ont été confrontés soit la problématique du logement. Les hébergeurs se disaient qu'à un moment donné l'Etat allait prendre ses responsabilités et trouver des solutions de logement pour ces personnes. En fait la problématique du logement dépasse la problématique migratoire. On a atteint les 8 milliards d'habitants sur cette planète. C'est donc sans surprise que demain on va se retrouver confronté à une problématique de logement.

La Région du Centre a à cœur d'avoir une politique de logements sociaux. Il y a néanmoins des listes d'attente qui avoisinent les 4.000 personnes. Ce qui ne va pas, c'est que certaines villes riches préfèrent, pour garder leur richesse, payer des amendes plutôt que de construire des logements sociaux. La Région du Centre a une politique d'accueil sur son territoire au sens large, que ce soit pour les Belges, que ce soit pour les étrangers. Elle ne regarde pas à cela. Et elle construit avec les moyens dont elle dispose, avec tout ce qu'elle peut mettre sur la table. Elle construit encore aujourd'hui des logements sociaux, mais elle les rénove aussi puisque maintenant plutôt que de construire, elle va acquérir. Et ça coûte parfois plus cher. Elle acquiert des bâtiments existants pour pouvoir les rénover parce que de toutes façons construire à un moment donné ne sera plus possible. Il n'y a plus de parcelles libres. C'est une réalité dont chacun va devoir tenir compte à l'avenir. Il est donc important que chaque ville prenne ses responsabilités.

La solidarité doit être là et la population doit pouvoir l'exercer. Mais comme la solidarité a quand même des limites, il faut un minimum d'encadrement. Et, dans la crise ukrainienne, celui-ci est malheureusement venu un peu trop tard.

En fait on sent bien qu'on ne va pas refaire le monde en une fois, mais pierre par pierre nous pouvons y arriver. **Il est un domaine où la Belgique excelle, c'est celui des condamnations en matière de droits des Etrangers. Si on s'arrête simplement sur 2022, depuis le 1^{er} janvier jusqu'au mois de novembre, c'est 5.000 condamnations qui sont intervenues pour non-respect des dispositions légales de son pays** (elles ont été instaurées, mais le gouvernement a décidé de ne pas les respecter). **Cela fait en moyenne 450 condamnations par jour.**

Finalement avec les montants de ces condamnations par jour, on aurait peut-être pu créer du logement ou en tout cas rénover du logement existant pour avoir un accueil digne de ce nom envers les personnes étrangères ou d'origine étrangère. Ce sont des choix politiques, mais on ne peut plus systématiquement se mettre des œillères par rapport à la situation qui est la nôtre. Malheureusement, nos voisins européens ne sont pas mieux dans la gestion de la politique migratoire.

Pour exemplifier ce propos, voici la situation de Monsieur Camara qui donne la dernière jurisprudence en la matière sur le site de la Cour Européenne des Droits de l'Homme. Il est arrivé en Belgique le 12/07/2022. Il introduit une demande de protection internationale dès le 15 juillet, mais Fédasil lui dit ne pas avoir de place. Il ne se laisse pas faire et porte son affaire devant le tribunal francophone de Bruxelles qui lui donne raison et fait injonction sous peine d'une astreinte de 1.000€ pour chaque nuit que monsieur sera contraint de passer en dehors du réseau d'accueil ou de tout autre hébergement d'urgence. Et c'est un jugement signifié par ordonnance le 29 juillet.



Malgré cette ordonnance personne ne va respecter cette décision de justice. A tel point que monsieur va saisir la Cour européenne des droits de l'homme pour dire que la Belgique ne respecte pas ses droits et qu'elle ne respecte pas en plus l'ordonnance qui a été rendue et qui lui donne raison. Il faut noter qu'aucun recours n'avait été tenté contre cette décision qui, puisqu'il n'y a pas eu de recours, était empreinte de bon sens. La Cour européenne va donc devoir analyser la situation pour voir si à l'aube de l'article 3 de la Constitution européenne des droits de l'homme et de l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme, si monsieur n'a pas à la fois fait l'objet d'un traitement inhumain et dégradant et si la Belgique lui a accordé le respect de son intégrité physique et morale. L'affaire est actuellement en cours d'examen devant la deuxième section de cette cour au même titre que d'autres affaires pendantes pour les mêmes motifs.

Il semblerait donc que, pour l'instant, le Gouvernement n'a pas l'air d'avoir très peur du fait qu'il y ait 5.000 condamnations selon le chiffre arrêté en novembre et cela ne saura faire que s'amplifier jusqu'à la fin de l'année. D'autant que la Belgique est en période de grand froid et donc que la situation ne sera pas plus gaie demain. Voilà les constats amers que nous pouvons poser en matière de protection internationale.

On en arrive finalement aux Ukrainiens et à la problématique même de cette protection internationale puisque les chiffres parlent d'eux-mêmes. Et là, c'est encore un problème politique. **Il est fort heureux que les Ukrainiens aient pu bénéficier de règles assouplies en matière de protection internationale.** Quelque part, c'était le bon sens. Nous avons des personnes dans un pays en guerre. Nous avons dû tenter tant bien que mal de faire face à cette situation. On s'est dit on va créer un statut spécial en matière de droits des Etrangers pour les Ukrainiens. On va faciliter leur venue sur notre territoire avec une délivrance d'annexe plus facile. **Mais forcément qu'en est-il des autres ? Qu'en est-il des 25% d'Afghans, que fait-on des Syriens, des Palestiniens, des Erythréens, des Somaliens et de tous les autres qui finalement viennent en Belgique parce que chez eux aussi il y a une guerre ?**

Ce n'est pas de gaité de cœur qu'une personne immigré dans un pays autre que le sien, qu'elle laisse tout du jour au lendemain, qu'elle vient avec son petit baluchon pour devoir tout recommencer ailleurs parce que son pays est en guerre. Ce sont des questions éminemment politiques qui vont devoir être traitées au fil du temps. D'autant plus que ces questions de différence de traitement en fonction des diverses nationalités qui arrivent sur notre territoire vont surgir de plus en plus parce que les gens ne sont pas bêtes. Ils posent ces questions que ce soit aux travailleurs de terrain, aux travailleurs sociaux ou au monde politique.

Il est mal aisé de recevoir un homme qui est arrivé gamin en Belgique. Il est arménien, sportif de haut niveau et voudrait porter les couleurs de La Louvière à l'international, mais il n'est toujours pas en ordre de séjour sur notre territoire. Qu'irait-il faire en Arménie ? Il ne connaît rien en Arménie. Or il a reçu un OQT. Il s'agit là vraiment d'une aberration la plus totale. C'est un manque de courage dans la prise de décision en terme de régularisation de personnes qui sont sur notre territoire depuis 10, 15 ou 20 ans sans être régularisés. Ils se font systématiquement refuser dans le cadre de leur procédure 9bis.

Ce conflit russo-ukrainien est triste, mais il aura au moins permis d'ouvrir les yeux sur ce qui se passe d'une façon beaucoup plus large sur notre territoire et d'avoir une vue plus globale sur toutes ces populations que l'on retrouve chez nous et où on se dit : «Mais les



autres finalement, qu'en fait-on ?» Si ce conflit russo-ukrainien aura eu un mérite, c'est bien celui-là.

Le mot de la fin, c'est qu'humainement, nous devons pouvoir accueillir sur notre territoire les gens dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles nous voudrions être accueillis si nous devions un jour immigrer parce que ce n'est quand même pas impossible. Les changements climatiques en sont la preuve actuellement. Nous ne sommes pas à l'abri de devoir immigrer un jour. C'est le message qui doit percoler aujourd'hui dans la tête de chacun. Et finalement pour pouvoir aussi anéantir les formes de racisme que l'on subit, il y a vraiment cette conscientisation que chacun peut être aujourd'hui l'immigré de demain.

