

**GUIDE PRATIQUE POUR  
L'ACCOMPAGNEMENT DES  
RÉFUGIÉS UKRAINIENS EN  
HÉBERGEMENT CONVENTIONNÉ**

## ÉDITEUR RESPONSABLE

Christine RAMELOT  
Coordinatrice - Cellule de coordination de la  
Région wallonne pour l'accueil des réfugiés  
ukrainiens

## AUTEURS

Cellule de coordination de la Région wallonne  
pour l'accueil des réfugiés ukrainiens

Isis Consult

## RELECTURE

Cellule de coordination de la Région wallonne  
pour l'accueil des réfugiés ukrainiens

FLW

Isis Consult

## GUIDE PRATIQUE POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES RÉFUGIÉS UKRAINIENS EN HÉBERGEMENT CONVENTIONNÉ

est une publication de la

Cellule de coordination de la Région  
wallonne pour l'accueil des réfugiés  
ukrainiens

Avenue Gouverneur Bovesse, 100  
B – 5100 Namur

## CONCEPTION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE

Mélissa BOLAND,  
Chargée de communication et graphiste  
Marilyn BOSSART  
Chargée de communication

SPW Intérieur et Action sociale  
Direction Fonctionnelle et d'Appui  
Cellule communication

Décembre 2024

Numéro de dépôt légal : D/2024/11802/234

ISBN : 978-2-8056-0699-1



## Préambule

Les entités en charge de la gestion des centres d'hébergement conventionnés - appelées ci-après les « gestionnaires de l'hébergement » - ont diverses responsabilités vis-à-vis des personnes appelées à séjourner dans leur(s) infrastructure(s).

Au quotidien, ces gestionnaires sont et seront confrontés à une multitude de questions et d'interrogations, les réfugiés étant eux-mêmes confrontés à des situations très diverses et rencontrant des problèmes de multiple nature.

Le présent document vise à faciliter l'encadrement, au sein d'un hébergement conventionné, des personnes déplacées par la crise en Ukraine.

Il comprend deux parties :

- La 1ère partie expose les rôles et les responsabilités principales des différents acteurs impliqués dans le déploiement et la gestion des hébergements conventionnés ainsi que dans l'intégration des résidents.
- La 2ème partie détaille les phases du parcours administratif et résidentiel des réfugiés ukrainiens au sein de ces hébergements, et les procédures à prévoir pour chacune de ces phases.

En annexe figure un référentiel de fiches pratiques détaillant des recommandations relatives à certaines thématiques ou des procédures à suivre pour solliciter certains dispositifs d'accompagnement des résidents.

Ce document complète les guides pratiques accessibles sur le site <https://www.wallonie.be/fr/ukraine> (notamment un guide destiné aux réfugiés, disponible en ukrainien) et les documents traduits en ukrainien et/ou russe répertoriés sur <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/je-suis-un-pouvoir-local-un-service-daide>, rubrique « Documentations : PDF, brochures, flyers, affiches ».

Pour toute question relative aux aspects administratifs et financiers concernant les conventions de mise à disposition signées et les conventions d'occupation précaire signées, vous pouvez vous adresser au Fonds du Logement de Wallonie à l'adresse : [aide.ukraine@flw.be](mailto:aide.ukraine@flw.be).

Pour les questions générales, vous pouvez contacter la cellule de coordination de la Région wallonne pour l'accueil des réfugiés ukrainiens à l'adresse : [ukraine.info@spw.wallonie.be](mailto:ukraine.info@spw.wallonie.be).



## **Table des matières**

<b>1. Rôles et responsabilités</b>	6
1.1. Pour l'identification et le conventionnement d'hébergements :	6
1.2. Pour la gestion quotidienne des hébergements conventionnés et l'accompagnement des résidents	9
<b>2. Parcours administratif et résidentiel des réfugiés ukrainiens au sein des centres d'hébergement conventionnés</b>	16
2.1. Phase 1 : Arrivée des réfugiés	17
2.1.1. Vérification du statut du(des)réfugié(s)	17
2.1.2. Quid si le réfugié possède un animal de compagnie ?	17
2.1.3. Signature de la convention d'occupation précaire et du R.O.I.	18
2.2. Phase 2 : Domiciliation des réfugiés	18
2.3. Phase 3 : Sollicitation des aides sociales	20
2.3.1. Démarches administratives	20
2.3.2. Impact sur la contribution financière de l'hébergé	20
2.4. Phase 4 : Accès à la sécurité sociale	21
2.4.1. Les réfugiés bénéficient-ils déjà de la couverture des soins de santé ?	21
2.4.2. Les réfugiés bénéficient-ils déjà des allocations familiales ?	21
2.5. Phase 5 : Le réfugié souhaite travailler ou se former pendant son séjour au sein de l'hébergement	21
2.5.1. Pour travailler comme salarié, le réfugié doit	21
2.5.2. S'il souhaite travailler comme indépendant, le réfugié doit	22
2.6. Phase 6 : Absence(s) du réfugié (ex: séjour à l'étranger, hospitalisation)	22
2.6.1. Si l'absence est signalée	22
2.6.2. Si l'absence N'EST PAS SIGNALÉE	23
2.7. Phase 7 : Départ du réfugié	23
2.7.1. Soit au terme de la convention d'occupation précaire signée entre les parties	23
2.7.2. Soit de manière anticipée	24
<b>ANNEXE : Référentiel de fiches pratiques</b>	25
<b>1. Accueil des réfugiés et ORIENTATION GENERALE des ménages occupants</b>	26
FICHE 1.1. Bénéficiaire du ERIS (Equivalent au Revenu d'Intégration Sociale)	26
FICHE 1.2. Ouverture des droits aux soins de santé	27
FICHE 1.3. Ouverture d'un compte en banque	28
FICHE 1.4. Bénéficiaire d'allocations familiales	29
FICHE 1.5. Suivre un parcours d'intégration	30
FICHE 1.6. Assurer la scolarité des enfants	32



FICHE 1.7. S'inscrire comme demandeur d'emploi - Trouver en emploi	34
FICHE 1.8. Avoir une première activité professionnelle via le CPAS	36
FICHE 1.9. Suivre une formation professionnelle	37
FICHE 1.10. Aide alimentaire pour réfugiés sans revenus	38
FICHE 1.11. Que faut-il prévoir pour l'accompagnement et le relogement des réfugiés en cas de fermeture d'un hébergement conventionné ?	39
FICHE 1.12. Suivre des études supérieures	42
<b>2. Accueil des réfugiés et ORIENTATION SPECIFIQUE de ménages occupants</b>	<b>43</b>
FICHE 2.1. Hébergement de MENA	43
FICHE 2.2. Support aux JEUNES REFUGIES	44
FICHE 2.3. Réfugié(e) personne âgée dépendante	45
FICHE 2.4. Réfugié ayant un besoin de soutien psycho-social, de soins spécialisés en assuétudes, etc.	46
FICHE 2.5. Réfugié avec un handicap	48
FICHE 2.6. Réfugié « PERSONNE A MOBILITÉ RÉDUITE » (PMR)	49
FICHE 2.7. DÉCES d'un réfugié accueilli au sein d'un centre	50
FICHE 2.8. ACCUEIL des réfugiés accompagnés D'UN ANIMAL DOMESTIQUE	52
FICHE 2.9. SEJOUR d'un réfugié en Ukraine voire dans un autre pays	55
FICHE 2.10. RETOUR d'un réfugié en Ukraine	57
FICHE 2.11. Soutien en cas d'évènement infectieux au sein d'un hébergement collectif	58
FICHE 2.12. Gestion des incidents et des sanctions au sein des hébergements conventionnés	59
FICHE 2.13. Gestion des impayés par le FLW : Rôle du gestionnaire de centre	70
<b>3. AMENAGEMENT ET EQUIPEMENT DES LIEUX</b>	<b>71</b>
FICHE 3.1. Mise à disposition de PC au sein des centres d'hébergement plus spécifiquement pour soutenir les enfants et les adolescents y accueillis	71

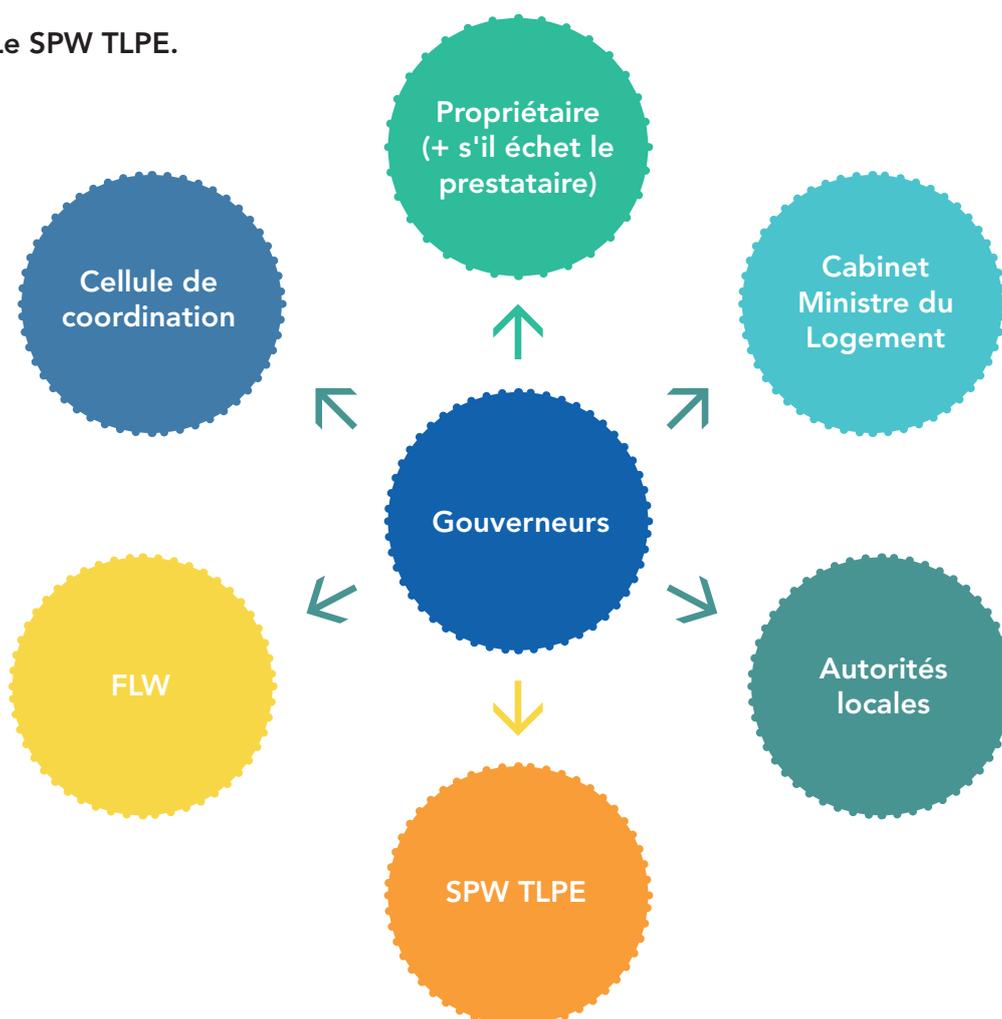


## 1. Rôles et responsabilités

Dans le cadre du déploiement et de la gestion d'un réseau wallon d'hébergements conventionnés ouverts aux ressortissants ukrainiens fuyant la guerre, les principaux acteurs et intervenants sont les suivants :

### 1.1. Pour l'identification et le conventionnement d'hébergements

- Le Gouverneur et son cabinet ;
- Le propriétaire du bien immobilier (l'hébergeur) ;
- (Le prestataire SI le propriétaire n'envisage pas de prendre en charge la gestion quotidienne des infrastructures) ;
- Les autorités locales ;
- La Cellule de coordination de la Région wallonne pour l'accueil des ressortissants ukrainiens ;
- Le Cabinet de la Ministre wallonne du Logement ;
- Le Fonds du Logement de Wallonie ;
- Le SPW TLPE.



## Rôles et responsabilités majeurs

### (Cabinet du) Gouverneur

- Recherche et recensement des « hébergements conventionnés » potentiels.
- Contacts tél. avec le propriétaire ou le tiers délégué pour analyser la faisabilité du projet.
- Si OK : contact informel avec la commune et CPAS pour informer du conventionnement potentiel et avoir leur avis sur les contraintes éventuelles. Si OK : information de la cellule de coordination et SPW TLPE (pour cadastre).
- Visite de l'hébergement (idéalement avec architecte et prestataire si la gestion lui est confiée).
- Analyse générale de la faisabilité du projet (en concertation avec les diverses parties impliquées, notamment le gestionnaire).
- Si faisabilité OK : Négociation de la convention (tarifs, durée, modalités de prise en gestion (type de convention précis)) - Intégration des données dans le « simulateur financier » pour déterminer le coût estimé théorique.
- Établissement du projet de convention et de la liste des travaux éventuels approuvés (transmis pour signature à l'hébergeur).
- **Transmission au FLW d'une copie de la convention et de l'état des lieux signés + attestation « incendie ».**
- S'il échec : Validation de l'analyse des besoins réalisée par le prestataire pour les hébergements dont il prendrait en charge la gestion.

### Propriétaire du bien immobilier aussi fréquemment « l'hébergeur »

- Réception du rapport de l'architecte et demande de devis pour travaux éventuels requis. Transmis des devis et/ou estimatifs au Gouverneur.
- Mise à disposition de l'infrastructure au terme du processus de négociation, processus concrétisé par la signature d'une convention de mise à disposition temporaire.
- Lancement des travaux mineurs qui contribuent à la remise en état locatif du bien et à sa mise en conformité.
- Au besoin, sollicitation de l'attestation pompiers si cette dernière n'est plus valide ou adapté => visite du site (demandée par la commune) et rapport.
- Signature de la convention.
- Enregistrement dans « **TempHowal** »<sup>1</sup> de l'offre additionnelle et de ses spécificités + scanning de la convention et de l'état des lieux.

<sup>1</sup> **TempHowal** est la plate-forme informatique en ligne qui permet de gérer les divers processus liés à la mise à disposition d'hébergements conventionnés et à l'attribution d'unités de logement et/ou de logements en leur sein au profit de réfugiés ukrainiens. Accédez à TempHowal via <https://temphowal.spw.wallonie.be/>

Plus d'infos sur l'utilisation de TempHowal sur <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/hebergements-conventionnes>



---

## PRESTATAIRE

Lorsque la gestion de l'infrastructure d'hébergement est externalisée<sup>2</sup> et donc confiée à un prestataire.

- Réalisation, après visite des lieux, d'une première liste des besoins en termes d'équipements, de logistique et de ressources humaines (en concertation avec cabinet de Gouverneur).
- Analyse (en concertation avec cabinet de Gouverneur) des conditions détaillées de l'ouverture de l'hébergement conventionné eu égard à l'accompagnement des résidents, aux démarches administratives à prendre en charge, à la scolarisation des enfants, à l'accès aux soins de santé et à la mobilité (offre de transports en commun et distance vers les écoles, les commerces, les services publics,...)
- N.B. : l'analyse des besoins est transmise d'abord au FLW pour avis préalable, ensuite au Gouverneur pour validation et enfin par ce dernier au Cabinet de la Ministre du Logement pour approbation.

---

## Autorités locales

- Concertation/rencontre avec le cabinet du Gouverneur, le propriétaire de l'infrastructure, le gestionnaire potentiel de cette dernière => interaction quant à la faisabilité – à l'échelle locale - de l'ouverture de l'hébergement conventionné.

---

## Cellule de coordination pour l'accueil des ressortissants ukrainiens

- Évaluation générale des besoins d'hébergement.
- Réalisation et mise à jour permanente du cadastre des hébergements potentiellement « conventionnables » et des logements conventionnés ainsi que de leur capacité théorique maximale
- Au besoin : réalisation d'une analyse préalable de mobilité
- Au besoin : information du Plan de Cohésion sociale mis en œuvre par le pouvoir local sur l'ouverture d'un hébergement conventionné sur le territoire communal

---

## Cabinet de la Ministre du Logement

- Approbation des « Analyses des besoins » (après validation par le Gouverneur) et devis y associés réalisés par le prestataire pour chacun des centres dont la gestion lui est confiée.
- Enregistrement de l'analyse des besoins validée ET approuvée sur la plateforme « Sharefield FLW/Prestataire/Cabinet ».

---

## Fonds du Logement de Wallonie

- Prise en charge du suivi administratif et financier des conventions signées par les parties, en particulier :
  - Encodage et suivi des conventions de mise à disposition.
  - Liquidation des indemnités mensuelles de mise à disposition et – s'il échet – des indemnités mensuelles d'occupation dues aux hébergeurs.

---

<sup>2</sup> Donc lorsque le gestionnaire des lieux N'EST PAS LE PROPRIÉTAIRE ou son délégué direct (conventions de type 2, 2 bis et 3).



- Contrôle et liquidation des décomptes de charges adressés par les hébergeurs via les gouverneurs après leur validation (selon les dispositions convenues dans les CMAD).
- Contrôle et liquidation des montants éventuellement dus aux hébergeurs du fait de dégâts occasionnés par les résidents ou plus généralement du fait de l'occupation dans le respect du processus à haut niveau et après validation par le gouverneur et/ou le prestataire.
- Liquidation des montants liés aux éventuels travaux entrepris dans les immeubles, après négociation et validation par les gouverneurs.
- Prise en charge du suivi administratif et financier des « DEVIS » approuvés du prestataire désigné par marché public, en particulier :
  - Contrôle de la conformité des déclarations de créance/factures adressées par le prestataire avec l'évaluation des besoins validées par le Cabinet de la Ministre du Logement.
  - Paiement des factures jugées conformes à l'évaluation des besoins.

---

#### SPW TLPE

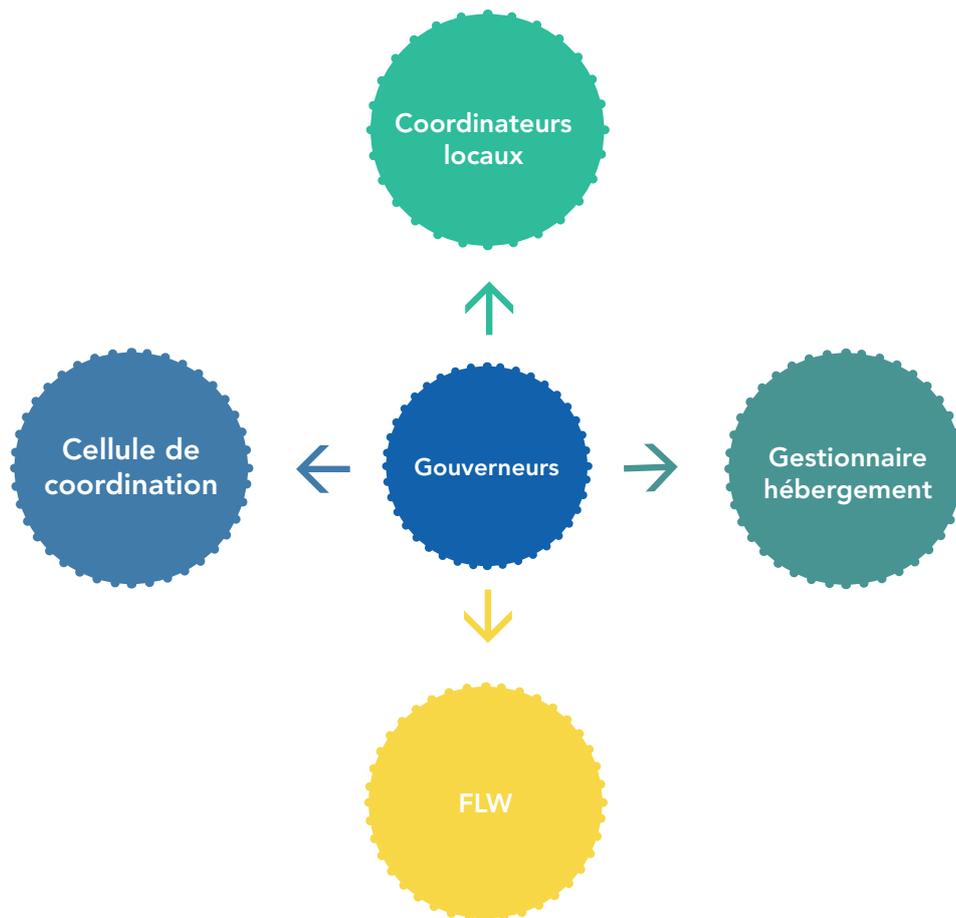
- Prise en charge de l'état des lieux (entrant et sortant), sauf si ce dernier peut être pris en charge par des opérateurs locaux.
  - Prise en charge de l'assurance « dégâts locatifs ».
  - Contacts/négociations avec les groupes hôteliers - suivi.
- 

## 1.2. Pour la gestion quotidienne des hébergements conventionnés et l'accompagnement des résidents

### 1. Les entités directement liées à l'opérationnalisation des hébergements et à la gestion de l'accueil de réfugiés sont les suivantes :

- **Le gestionnaire de l'hébergement conventionné** : selon les cas (**voir tableau de synthèse ci-dessous sur la typologie des conventions et leurs spécificités**), il s'agit du prestataire pour les conventions de type 2, 2 bis ou 3 (pour autant que l'hébergement nécessite du personnel sur place), OU du **propriétaire** et/ou de ses collaborateurs pour les conventions de type 1, 1bis, 1ter et 1quater. N.B. : selon le type de convention, il peut y avoir une distinction entre le gestionnaire de l'infrastructure et le gestionnaire en charge de l'encadrement des résidents ukrainiens.
- **Les coordinateurs locaux ;**
- **Les (cabinets des) Gouverneurs ;**
- **Le Fonds du Logement de Wallonie ;**
- **La Cellule de coordination de la Région wallonne pour l'accueil des réfugiés ukrainiens.**





## TYOLOGIE GÉNÉRALE DES CONVENTIONS DE MISE À DISPOSITION DES INFRASTRUCTURES :

La diversité des situations et des conditions potentielles de mise en service des hébergements a requis d'élaborer TROIS grands types de conventions :

- **TYPE 1 : PROPRIÉTAIRE = GESTIONNAIRE** => le propriétaire (ou le tiers à qui le propriétaire a délégué la prise en charge des lieux) assume la gestion quotidienne de l'hébergement ainsi que l'accueil et l'accompagnement des résidents ukrainiens
- **TYPE 2 : PROPRIÉTAIRE ↔ GESTIONNAIRE PRESTATAIRE** => le propriétaire met à disposition l'infrastructure (éventuellement après des aménagements mineurs et/ou des mises en conformité) MAIS n'en assume PAS la gestion ; c'est le prestataire désigné par la Région au terme de la procédure de marché public qui assure le rôle de gestionnaire
- **TYPE 3 : PROPRIÉTAIRE BIEN NON MEUBLÉ ↔ GESTIONNAIRE PRESTATAIRE** => le propriétaire met à disposition l'infrastructure NON MEUBLÉE et n'en assume PAS la gestion ; c'est le prestataire désigné par la Région au terme de la procédure de marché public qui assure l'ameublement des lieux et la gestion de l'hébergement.

## Des cas hybrides peuvent également être observés :

- Un propriétaire (ou le tiers à qui le propriétaire a délégué la prise en charge des lieux) peut demander au prestataire un renfort en personnel afin de garantir une présence plus conséquente sur place, notamment de personnes s'exprimant en ukrainien => dans cette hypothèse, c'est une convention de **type 1bis** qui est signée entre les parties.
- Un propriétaire de maison(s) ou appartement(s) peut demander un encadrement réduit du prestataire (accès au Call Center du prestataire) ou pas => dans cette hypothèse, c'est une convention de **type 1ter** qui est signée entre les parties.
- Un propriétaire d'hôtel(s) a besoin d'un encadrement réduit du prestataire => dans cette hypothèse, c'est une convention de **type 1quater** qui est signée entre les parties.
- Un propriétaire peut également s'inscrire dans une convention de type 2 (gestion confiée à un prestataire) mais maintenir des membres du personnel qui travaillent sur les lieux (par exemple des agents d'entretien, des concierges...) => dans cette hypothèse, la gestion opérationnelle relève complètement du prestataire mais ce dernier bénéficie du renfort de personnel engagé par le propriétaire. Il s'agit dans ce cas d'une convention de **type 2bis**.

	Convention TYPE 1	Convention TYPE 1bis	Convention TYPE 1ter	Convention TYPE 1quater
<b>Signataire conventions MAD = hébergeur</b>	Propriétaire type associatif ou social	Propriétaire	Propriétaire	Propriétaire
<b>Type de biens conventionnés</b>	Tout type	Tout type	Logements (M ou A)	Hôtels
<b>Résidents</b>	Sans objet	Sans objet	Sit. adm. + revenu OK	Prioritairement : Sit. adm. + revenu OK
<b>Gestionnaire de l'infrastructure d'hébergement et pers.y.associé</b>	Propriétaire (voire tiers délégué)	Propriétaire (voire tiers délégué)	Propriétaire	Propriétaire (voire tiers délégué)
<b>Gestionnaire en charge de l'encadrement des résidents UKR</b>	Propriétaire type associatif ou social	Propriétaire + renfort PRES-TATAIRE	Encadrement réduit PRES-TATAIRE OU pas d'encadrement	Encadrement réduit PRES-TATAIRE
<b>Responsable du reporting RW/ FLW</b>	Propriétaire (occupation)	Propriétaire (occupation)	Propriétaire (occupation)	Propriétaire (occupation)
<b>Etat du bien - globalement</b>	Meublé	Meublé	Meublé	Meublé
<b>Travaux et aménagements mineurs</b>	OUI	OUI	OUI	NON



	Convention TYPE 2	Convention TYPE 2bis	Convention TYPE 3
Signataire conventions MAD	Propriétaire	Propriétaire	Propriétaire
Type de biens conventionnés	Tout type	Tout type	Tout type
Résidents	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Gestionnaire de l'infrastructure d'hébergement	PRESTATAIRE	PRESTATAIRE	PRESTATAIRE
Gestionnaire en charge de l'encadrement des résidents UKR	PRESTATAIRE	PRESTATAIRE + renfort pers. propriétaire	PRESTATAIRE
Responsable du reporting RW et FLW	PRESTATAIRE (occupation)	PRESTATAIRE (occupation)	PRESTATAIRE (occupation)
Etat du bien - globalement	Meublé ou partiellement meublé	Meublé ou partiellement meublé	NON meublé
Travaux et aménagements mineurs (achats ou locations)	OUI	OUI	Ameublement requis

## Rôles et responsabilités majeurs

### Gestionnaire de l'hébergement conventionné

- **Gestion quotidienne des lieux** (entretiens des communs et des espaces verts éventuels, petits travaux de réparation, sécurité...)
- **Selon le type de convention, gestion de l'encadrement des résidents.**
- **Accueil** des réfugiés dans les lieux<sup>3</sup> et gestion des occupations : (mise à jour ET suivi du tableau des occupations : signature des conventions d'occupation précaire et ROI (si non encore effectuée) transmis au FLW ; consultation des attributions et enregistrement des réservations dans TempHowal ; vérification du statut administratif des résidents et accompagnement/orientation pour l'accès à leurs droits, leur intégration et autonomisation).
- Consultation régulière du canal partagé Teams « Matching BPTU Fedasil-Wallonie » contenant les demandes d'hébergement émanant de Fedasil => si places disponibles, prise de contact avec Fedasil pour organiser le transfert (**SI besoins spécifiques en santé relayés par Fedasil**, requérir au préalable l'avis de l'**AViQ** sur la faisabilité théorique de l'accueil de la personne en hébergement conventionné. Si avis AViQ favorable, AViQ et équipe mobile de la Fédération des maisons médicales identifient un hébergement adapté aux besoins).
- Reporting au cabinet du Logement et à la cellule de coordination sur les arrivées, départs et occupations.
- **Mise à disposition des services de base pour les ménages occupants et d'éventuels services complémentaires refacturables à prix coûtant** (repas, blanchisserie, transport vers écoles et dispensateurs de soins).

<sup>3</sup> Le gestionnaire informe le résident de ses droits et obligations au sein de l'hébergement (cfr. Convention d'occupation précaire et ROI), lui fait visiter les lieux, ...



<b>Coordinateurs locaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil des réfugiés présents au sein de la commune et à la recherche d'un hébergement temporaire ou durable.</li> <li>• Recherche d'un logement ou d'une unité d'hébergement « adapté » aux caractéristiques du ménage au sein des hébergements conventionnés =&gt; pré-attribution dans <b>TempHowal</b><sup>4</sup> et motivation du choix.</li> </ul>
<b>(Cabinet du) Gouverneur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation et validation, dans TempHowal, des réservations introduites par les coordinateurs locaux, selon la priorité d'attribution définie par le Gouvernement. Transmis de l'information au coordinateur local ET au gestionnaire de l'hébergement concerné.</li> </ul>
<b>Fonds du Logement de Wallonie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encodage des conventions d'occupation précaire.</li> <li>• Suivi des conventions d'occupation précaire et du paiement des indemnités dues par les ménages.</li> <li>• Gestion du pré-contentieux et du contentieux liés aux conventions d'occupations précaires.</li> </ul>
<b>Cellule de coordination</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception et suivi des réclamations, plaintes et risques avérés (ex : à la suite de la détection d'un cas de maladie contagieuse).</li> <li>• Mise à jour statistiques sur les hébergements conventionnés (y compris places occupées par résidents envoyées par Fedasil).</li> </ul>

<sup>4</sup> Plus d'infos sur TempHoWal sur <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/hebergements-conventionnes>



## 2. Les entités liées à l'accompagnement socio-administratif des résidents sont les suivantes :

- **Le gestionnaire de l'hébergement conventionné** : pour rappel, selon les cas, il s'agit du prestataire pour les conventions de type 2, 2bis ou 3 (pour autant que l'hébergement nécessite du personnel sur place), OU du propriétaire et/ou de ses collaborateurs pour les conventions de type 1, 1 bis, 1ter et 1quater N.B. : selon le type de convention, il peut y avoir une distinction entre le gestionnaire de l'infrastructure et le gestionnaire en charge de l'encadrement des résidents ukrainiens. Voir tableau de synthèse au point 1 sur la typologie des conventions et leurs spécificités.
- **L'administration communale ;**
- **Le CPAS ;**
- **Les divers organismes auprès desquels il convient de référer les résidents afin de leur permettre d'activer leurs droits en matière de sécurité sociale et d'accès au marché du travail ;**
- **Les entités susceptibles d'être mobilisées en matière d'accompagnement et d'intégration des réfugiés.**

### Rôles et responsabilités majeurs

#### Gestionnaire de l'hébergement conventionné

= **INTERFACE** entre les résidents et les organismes publics et les partenaires associatifs susceptibles d'être sollicités dans le cadre de leur parcours résidentiel et administratif. Dans ce cadre, le gestionnaire :

- **Formation/conseil/encadrement de son personnel eu égard aux spécificités du public-cible.**
- **Accompagnement et orientation vers :**
  - 1/ Les services administratifs (afin qu'ils sollicitent les aides auxquelles ils ont droit) => N.B. : Le CPAS restant responsable de l'accompagnement social des réfugiés, le gestionnaire de l'hébergement a un rôle d'orientation vers le CPAS et autres opérateurs (mutuelle, caisse d'allocations familiales, logement, emploi, formation, etc.). => Le gestionnaire vérifie le statut des réfugiés et, si nécessaire, les informe des démarches pour bénéficier de l'attestation de protection temporaire.
  - 2/ Les services médicaux et psycho-sociaux (médecins généralistes ; équipes mobiles de la Fédération des maisons médicales ; ONE ; services ethno-psy ; équipes 107 ; urgences ; etc.)
  - 3/ Les écoles susceptibles d'accueillir les enfants et adolescents (si possible écoles DASPA).
  - 4/ Les services associatifs qui peuvent venir en appui des réfugiés.
- Contrôle le respect du ROI et de la COP.
- **Organisation de la vie communautaire** : si besoin identifié dans l'hébergement, le gestionnaire peut solliciter des intervenants externes (CRI, ILI, Forem, opérateurs ethno-psy, ONE, AMO, ...).



- 
- **En cas de fermeture d'hébergement** et sans autre solution de logement, le gestionnaire en charge de l'encadrement des résidents effectue si besoin une demande de relogement au sein d'un autre hébergement conventionné (**via TempHoWal**).
- 

#### Administration communale

- Déclaration d'arrivée.
  - Si nécessaire, accompagnement des réfugiés (via le coordinateur local) sans attestation de protection temporaire dans leurs démarches auprès de l'Office des Etrangers pour bénéficier de l'attestation.
  - Inscription au registre des étrangers – délivrance du titre de séjour (carte A et, dans l'attente, délivrance de l'annexe 15).
  - Initiatives éventuelles du Plan de Cohésion sociale, si existence d'un plan porté par la commune.
- 

#### CPAS

- Octroi de l'aide sociale et suivi de la situation des réfugiés (le CPAS apprécie dans chaque cas si les conditions pour prétendre au droit à l'aide sociale sont toujours remplies ou pas (état de besoin, condition de résidence en Belgique, disposition au travail en cas d'octroi de l'aide sociale financière, ...)).
  - Au besoin : aide médicale d'urgence.
  - **Accompagnement social des réfugiés.**
  - **Potentielle mise à l'emploi art. 60 et 61.**
  - Initiatives du Plan de Cohésion sociale, si existence d'un plan porté par le CPAS.
- 

#### Organismes permettant aux réfugiés d'activer leurs droits en matière de sécurité sociale et d'accès au marché du travail

- Couverture des soins de santé : **mutuelles ou CAAMI** (+ ONE : suivi médico-social gratuit des grossesses et suivi préventif de la santé des enfants jusqu'à 6 ans)
  - Allocations familiales : **Caisses wallonnes d'allocations familiales**
  - Marché du travail : **Forem** (salariés)
  - Marché du travail (indépendant) : **caisses d'assurances sociales pour indépendants**
  - Formations professionnelles : **Forem et IFAPME**
- 

#### Intervenants externes susceptibles d'être mobilisés en matière d'accompagnement et d'intégration des réfugiés (liste non exhaustive)

- Centres Régionaux d'Intégration
  - Initiatives locales d'intégration
  - AViQ, notamment via les bureaux régionaux
  - Equipes mobiles mises en place via la Fédération des Maisons Médicales
  - Maisons Croix rouge, associations locales...
  - Opérateurs ethno-psy
  - Réseaux de santé mentale
  - Equipes 107
  - Services d'Action en Milieu Ouvert (AMO)
  - ONE
  - Soutien aux victimes (violences conjugales, violences sexuelles, lutte contre la traite des êtres humains)
  - Centre de Médiation des Gens du voyage et des Roms en Wallonie
  - Etc.
- 



## 2. Parcours administratif et résidentiel des réfugiés ukrainiens au sein des centres d'hébergement conventionnés



## 2.1. Phase 1 : Arrivée des réfugiés

Lors de leur arrivée sur site (arrivée idéalement annoncée au moins 48 heures auparavant), les réfugiés ukrainiens sont reçus par le personnel d'accueil.

DANS LA MESURE DU POSSIBLE, un travailleur social du CPAS de leur résidence antérieure et/ou un travailleur social du CPAS du nouveau lieu de résidence sont également présents.

L'hébergement et son fonctionnement sont présentés ainsi que l'unité de logement dédié au ménage occupant.

Diverses vérifications quant au statut « administratif » des réfugiés sont également effectuées.

### 2.1.1. Vérification du statut du(des)réfugié(s)

- **Soit le réfugié<sup>5</sup> s'est présenté au Centre d'enregistrement de l'Office des Etrangers et il dispose de l'attestation de protection temporaire ;**
- **Soit le réfugié ne s'est pas encore présenté au Centre d'enregistrement de l'Office des Etrangers et ne dispose pas de l'attestation de protection temporaire.** Dans ce cas, il est recommandé que le réfugié effectue une **déclaration d'arrivée à la commune**. Cette déclaration d'arrivée couvrira son séjour pour une durée de **90 jours**, ce qui lui laissera le temps d'aller s'inscrire à l'Office des étrangers (plus d'infos sur l'enregistrement sur <https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/centre-denregistrement>).
- **S'il s'agit d'un MENA (Mineur étranger non accompagné) :** l'hébergement collectif n'est pas indiqué. Au niveau de l'hébergement, il est, dans l'intérêt supérieur de l'enfant, largement recommandé de passer par l'ASBL Mentor Jeunes ([www.mentorjeunes.be](http://www.mentorjeunes.be)), qui sélectionne et encadre des familles d'accueil. Ces mineurs étrangers non accompagnés ont droit à un tuteur, désigné par le Service des tutelles du SPF Justice.

Voir fiche 2.1. en annexe.

### 2.1.2. Quid si le réfugié possède un animal de compagnie ?

- Soit le **R.O.I.<sup>6</sup> de l'hébergement conventionné autorise la présence d'un animal de compagnie au sein de l'infrastructure** (voir recommandations spécifiques sur l'accueil d'animaux de compagnie au sein des hébergements collectifs (**voir fiche 2.8.**) et dispositions spécifiques du règlement d'ordre intérieur) ;
- Soit le R.O.I. **n'autorise pas la présence d'un animal de compagnie** au sein de l'hébergement : dans ce cas, deux refuges peuvent proposer une garde temporaire pour les animaux de compagnie des réfugiés. Il s'agit de : « Sans Collier asbl » : <https://www.sanscollier.be/> et « SRPA Liège asbl » : <https://srpa.net/adoptables2.php>.

Il est également possible de recourir aux pensions agréées. Une liste de pensions agréées est disponible sur <http://bienetreanimal.wallonie.be/files/documents/Animaux-Compagnie/BEA-pensions-agreees.pdf>

5 Ainsi que les personnes qui l'accompagnent afin de bénéficier d'un logement ou d'une unité de logement au sein de la structure d'hébergement conventionné.

6 R.O.I. = Règlement d'Ordre Intérieur



Voir fiche 2.8. en annexe.

### 2.1.3. Signature de la convention d'occupation précaire et du R.O.I.

- Si la **convention d'occupation précaire n'a pas été signée** avant l'arrivée au sein de l'hébergement, il convient de faire procéder à la signature de la convention et du R.O.I. dans la langue des réfugiés (**N.B. : Il faut également faire signer les documents dans la version en français qui reste prioritaire, pour des raisons légales et afin de permettre leur traitement administratif**). Il y est fait état de l'ensemble des éléments concernant spécifiquement le ménage occupant (composition du ménage, unité de logement occupée, calcul de l'indemnité, date de début d'occupation et durée de la convention, ...).
- En accord avec l'hébergé, il peut être envisagé de convenir avec le CPAS et le FLW des modalités de perception de l'indemnité d'occupation.**
- Si la **convention d'occupation précaire a été signée** avant l'arrivée au sein de l'hébergement, il est procédé à une vérification des éléments y mentionnés et - au besoin - à la signature du R.O.I.

#### Dans le chef du gestionnaire de l'hébergement :

- Toutes les conventions signées sont transmises sans délai au Fonds du Logement de Wallonie afin que le processus de suivi du paiement des indemnités puisse être initié.
- Relativement à l'occupation des hébergements, le FLW envoie un fichier prérempli au gestionnaire, celui-ci étant chargé de le valider/ compléter/ corriger. Le fichier est à renvoyer au FLW pour le 5ème jour ouvrable du mois.
- En cas de scission d'un ménage, que chaque partie soit hébergée au sein du même hébergement conventionné ou dans des hébergements conventionnés différents, il convient de prévoir des conventions d'occupation précaire pour chaque partie, notamment en raison de l'implication tarifaire (1 convention par ménage occupant, quel que soit le nombre de personnes le composant). => Par conséquent, en cas de scission du ménage occupant (ex. départ de x personnes le composant), il convient de faire SIGNER UNE NOUVELLE CONVENTION avec la nouvelle composition et avec le nouveau montant de l'indemnité.

Il convient de renseigner la modification de la configuration familiale avec les dates adhoc dans le fichier d'occupation à renvoyer au FLW.

## 2.2. Phase 2 : Domiciliation des réfugiés

Une fois en possession de l'attestation de protection temporaire, le réfugié doit se rendre à **l'administration communale** du lieu où il est (ou sera) hébergé afin de se faire inscrire au registre des étrangers, après enquête de résidence positive.



Les ressortissants ukrainiens, munis d'une attestation de protection temporaire, sont inscrits au registre des étrangers ( TI 210 à la date de l'attestation de protection temporaire) de la commune où ils disposent d'une **résidence principale effective** dans un logement privé ou public, après une enquête de résidence positive.

Un ressortissant ukrainien ne peut en aucun cas rester inscrit au registre des étrangers de sa précédente commune s'il l'a effectivement quittée pour s'installer et résider de fait sur le territoire d'une nouvelle commune dans un logement privé ou une structure collective.

Concrètement, **l'inscription doit toujours être effectuée là où le ressortissant ukrainien a établi sa résidence principale effective, quel que soit le type de logement.** Si ce ressortissant ukrainien se trouve dans un logement dont l'occupation permanente n'est pas autorisée pour des motifs de sécurité, de salubrité, d'urbanisme ou d'aménagement du territoire, il doit y être inscrit à titre provisoire.

Dans certains cas et uniquement pour les situations temporaires et de très courte durée (pas de résidence fixe) dans certains logements de transit et d'urgence, la commune et le CPAS peuvent s'accorder pour octroyer, si nécessaire, une adresse de référence CPAS au ressortissant ukrainien.

Dès que le ressortissant ukrainien est transféré ensuite dans un logement ou une structure collective où il résidera de manière effective, principale et fixe, la commune doit régulariser ses registres de la population et procéder à l'inscription (au besoin, à titre provisoire).<sup>7</sup>

L'inscription (éventuellement provisoire si l'occupation permanente dans l'établissement n'est pas autorisée pour des motifs de sécurité, de salubrité, d'urbanisme ou d'aménagement du territoire) dans un hôtel est requise si la personne y a établi sa résidence effective et permanente (la résidence principale et effective renvoie à une situation de fait : centre de la vie privée, familiale et sociale) pour autant que la situation présente un caractère de durée (par exemple : une occupation de plusieurs mois ou à la demande des intéressés pour inscription) et pour autant qu'il n'y ait pas de résidence principale ailleurs en Belgique.

En attendant l'enquête de résidence et/ou la délivrance de la carte A, une **annexe 15 est délivrée**, valable 45 jours avec accès au marché du travail illimité.

La commune de résidence délivre un titre de séjour délivré aux ressortissants de pays tiers admis ou autorisés au séjour de plus de trois mois de manière limitée, une carte « A. Séjour limité ».

Le statut de protection temporaire accordé aux réfugiés ayant fui la guerre en Ukraine est prolongé jusqu'au 4 mars 2026 inclus.

Les personnes déplacées en possession d'une carte A peuvent se présenter à la commune à partir du 4 janvier 2025 pour en demander le renouvellement. Ce nouveau titre de séjour sera valable jusqu'au 4 mars 2026 inclus. Si ce nouveau titre de séjour ne peut être délivré avant le 4 mars 2025, une annexe 15 peut être délivrée.

Les personnes déplacées titulaires d'une attestation de protection temporaire délivrée après le 4 janvier 2025 recevront également un titre de séjour valable jusqu'au 4 mars 2026 inclus.

Les personnes déplacées qui ont été radiées d'office des registres / radiées pour un départ à l'étranger ou en raison de la perte de leur droit de séjour doivent contacter la Cellule de suivi de la protection temporaire de l'Office des Etrangers (followupUA@ibz.fgov.be) pour obtenir les instructions nécessaires concernant la délivrance ou non d'un titre de séjour valable jusqu'au 4 mars 2026 inclus. Des instructions doivent également être demandées à ce service pour les personnes dont la carte A a expiré (validité de la dernière carte A obtenue = 04/03/2023 OU 04/02/2024).

<sup>7</sup> Circulaire du 30 novembre 2022 : L'inscription des ressortissants ukrainiens sous statut de protection temporaire dans les registres de la population – Rappel des principes généraux : <https://www.ibz.rn.fgov.be/fr/population/reglementation/circulaires/>



## 2.3. Phase 3 : Sollicitation des aides sociales

### 2.3.1. Démarches administratives

SI CE N'EST PAS ENCORE LE CAS, pour bénéficier d'une aide sociale, le réfugié doit d'abord s'enregistrer pour obtenir le statut de protection temporaire (phase 1).

Ensuite, il doit s'être présenté auprès de l'administration communale de son lieu de résidence pour obtenir une annexe 15 puis une carte A (phase 2).

Lorsque le réfugié dispose de l'attestation de protection temporaire et s'est présenté à la commune de son lieu de résidence, il peut se présenter au CPAS pour solliciter une aide financière (ERIS), une aide matérielle et/ou une aide psychologique.

Concernant l'aide sociale équivalente au revenu d'intégration sociale (ERIS), « le CPAS compétent est celui de la commune où le demandeur d'aide est, à la date de la demande, inscrit au registre des étrangers. Par conséquent, le CPAS de la commune X est compétent en vertu de l'article 2, §5 de la loi du 2 avril 1965 même si l'intéressé déménage vers la commune Y. A partir du moment où l'intéressé sera inscrit au registre des étrangers de la commune Y, le CPAS de la commune Y sera compétent pour le dossier en cours »<sup>8</sup>.

Voir fiche 1.1. en annexe.

### 2.3.2. Impact sur la contribution financière de l'hébergé

**Le calcul de la contribution financière et des éventuelles charges (considérant que toute occupation non partagée de LOGEMENT donne lieu, en sus, au paiement d'une indemnité pour charges énergétiques : électricité, chauffage et eau) se fait à partir de la date effective d'occupation pour autant que le résident ou un des membres du ménage occupant dispose de moyens de subsistance (ERIS ou autre).** En effet, conformément à la convention d'occupation précaire « L'occupant qui ne bénéficierait pas d'un revenu ou d'une aide équivalente est hébergé à titre gratuit jusqu'à ce que lui ou un membre de son ménage bénéficie d'un revenu ou d'une aide équivalente. La production, par l'occupant, d'une **attestation officielle faisant état de l'absence de revenu** ou de ressource conditionne la gratuité de l'hébergement »... « Si l'entrée au sein de l'hébergement conventionné intervient au cours du mois, l'indemnité due est calculée au prorata du nombre de jours restants dans le mois en ce compris le jour d'arrivée.. ».

- Autrement dit, la gratuité de l'hébergement est liée au fait que le réfugié sollicite du **CPAS de la commune de résidence** une attestation de « non-émargement à l'aide sociale ».

L'hébergement en infrastructure hôtelière ou en logement NON partagé présume que les résidents disposent d'un revenu ou d'une aide équivalente.

#### Dans le chef du gestionnaire de l'hébergement :

- Veiller à ce que cette attestation soit bien sollicitée et communiquée au FLW SI aucun des membres du ménage occupant ne bénéficie d'un revenu. Le FLW doit être informé de tout changement de situation.

<sup>8</sup> FAQ du SPP Intégration sociale, point 11.1 + Circulaire du 30 novembre 2022 : L'inscription des ressortissants ukrainiens sous statut de protection temporaire dans les registres de la population – Rappel des principes généraux. Voir <https://www.mi-is.be/fr/themes/aide-sociale/etrangers/ukraine#:~:text=Si%20un%20b%C3%A9n%C3%A9ficiaire%20du%20revenu,isol%C3%A9%20elle%20maintient%20ce%20taux.>



- Insister auprès des résidents sur l'obligation d'informer **sans délai** de la date exacte à partir de laquelle ils bénéficient d'un revenu et sont donc redevables de la contribution financière et des éventuelles charges.

## 2.4. Phase 4 : Accès à la sécurité sociale

### 2.4.1. Les réfugiés bénéficient-ils déjà de la couverture des soins de santé ?

- Dès que le réfugié est en possession d'une attestation de protection temporaire, il peut s'inscrire auprès d'une **mutuelle** ou de la **CAAMI** afin de bénéficier des **remboursements des soins de santé**.

Voir fiche 1.2. en annexe.

- Si le réfugié ne dispose pas encore d'attestation de protection temporaire, que son état de santé nécessite des **soins médicaux urgents** et qu'il n'a **pas de ressources suffisantes**, il peut bénéficier de **l'aide médicale urgente en introduisant une demande auprès du CPAS de sa commune**. Le CPAS prendra en charge les **frais médicaux**.

De manière générale, il est recommandé aux réfugiés de consulter un médecin généraliste pour procéder à une évaluation de leur état de santé, de leurs facteurs de risque éventuels (eu égard notamment à leurs vaccinations) et pour bénéficier d'un suivi adapté pendant leur séjour en Belgique.

Par ailleurs, les services de **l'Office National de l'Enfance** (ONE) assurent un suivi médico-social gratuit pour la grossesse ainsi qu'un suivi préventif gratuit de la santé de l'enfant jusqu'à ses 6 ans.

### 2.4.2. Les réfugiés bénéficient-ils déjà des allocations familiales ?

Avec la carte A, tout réfugié peut bénéficier d'allocations familiales pour chacun de ses enfants présents avec lui sur le territoire wallon. Pour ce faire, il lui faut contacter une des **cinq caisses wallonnes d'allocations familiales** et s'inscrire auprès de l'un d'entre elles.

Voir fiche 1.4. en annexe.

## 2.5. Phase 5 : Le réfugié souhaite travailler ou se former pendant son séjour au sein de l'hébergement

### 2.5.1. Pour travailler comme salarié, le réfugié doit :

- disposer de sa carte A (ou l'annexe 15 en attendant la délivrance de la carte A) avec un accès illimité au marché du travail;
- et s'inscrire comme demandeur d'emploi auprès du **FOREM** qui l'accompagnera dans ses recherches d'emploi ou de formation.

Pour se former à de nombreux métiers d'avenir, l'**IFAPME** propose des formations accessibles dès l'âge de 15 ans. Le **FOREM** propose également de multiples formations aux personnes adultes (généralement sans emploi) tant pour mettre leurs connaissances à jour que pour se perfectionner. Des cours de français « langue étrangère » sont aussi proposés par les deux organismes.



Voir fiches 1.7., 1.8. et 1.9. en annexe.

### 2.5.2. *S'il souhaite travailler comme indépendant, le réfugié doit :*

- Les personnes autorisées à séjourner en tant que bénéficiaires de la protection temporaire sont dispensées de l'obligation d'être titulaires d'une carte professionnelle pour l'exercice d'une activité professionnelle indépendante (arrêté royal du 30 juillet 2022)
- Un certain nombre de démarches préalables doivent néanmoins être effectuées : <https://www.ucm.be/je-demarre/effectuer-les-demarches-pour-devenir-independant>
- vérifier l'accès à la profession (compétences de gestion mais également compétences professionnelles pour un certain nombre de métiers) ;
- s'inscrire auprès de la Banque Carrefour des Entreprises ;
- s'identifier auprès de la TVA (dès lors que l'activité envisagée est soumise à la TVA) ;
- s'affilier à une caisse d'assurances sociales, caisse à laquelle les cotisations sociales devront être réglées tous les trimestres

### 2.6. Phase 6 : Absence(s) du réfugié (ex: séjour à l'étranger, hospitalisation)

Voir fiche 2.9. en annexe.

#### 2.6.1. Si l'absence est signalée

Dans le chef de gestionnaire de l'hébergement :

- A son arrivée en hébergement conventionné, le réfugié est invité par le gestionnaire à l'informer de ses absences et systématiquement de ses absences d'au moins 1 semaine. L'informer également de ses obligations vis-à-vis de l'administration communale et du CPAS (voir fiche 2.9 en annexe).
- **Si le résident souhaite conserver son logement pendant son absence et retrouver celui-ci à son retour**, l'unité de logement demeure considérée comme occupée, et l'indemnité est due pendant toute la période. Cette dernière doit être versée aux échéances contractuelles. Toute place supposée occupée est reprise comme telle dans le fichier d'occupation transmis mensuellement au FLW.
- **Si le résident est d'accord que son logement puisse être remis à disposition**, il est mis fin à la convention d'occupation précaire.

Dans le chef du résident :

- L'indemnité d'occupation précaire est due si le résident souhaite conserver son logement pendant son absence et le retrouver à son retour.
- En cas de séjour à l'étranger, le réfugié signale son absence à **l'administration communale** (en cas d'absence de plus de 3 mois) et **AU CPAS s'il bénéficie de l'aide sociale.**



## 2.6.2. Si l'absence N'EST PAS SIGNALÉE

### Dans le chef de gestionnaire de l'hébergement :

- Dans un premier temps, le logement ou l'unité de logement est toujours considéré(e) comme occupé(e). Le fichier relatif à l'occupation des hébergements est complété en ce sens.
- APRES DEUX SEMAINES, toujours en l'absence d'information, le gestionnaire tente d'entrer en contact avec le réfugié pour s'assurer que ce dernier souhaite bien conserver son « logement » ; après 3 tentatives infructueuses (tentatives opérées sur plusieurs jours), la convention peut être résiliée dans les conditions reprises dans la convention d'occupation précaire. Il en est fait état :
  - au **CPAS compétent**,
  - au **Gouverneur**,
  - au **FLW** (mise à jour du fichier des occupations).

### Dans le chef du résident :

- L'indemnité d'occupation précaire est due jusqu'au moment où il est (éventuellement) mis fin à la convention.

## 2.7. Phase 7 : Départ du réfugié

Le départ du réfugié s'effectue :

### 2.7.1. Soit au terme de la convention d'occupation précaire signée entre les parties<sup>9</sup> ;

A noter que si le résident souhaite **prolonger** son séjour, un avenant à la convention d'occupation précaire devra être signé. Il doit informer le gestionnaire de l'hébergement au minimum x jours (le gestionnaire détermine ce délai et en informe le résident) avant l'échéance pour que la disponibilité de l'unité de logement ou du logement soit adaptée sans délai.

### Dans le chef du gestionnaire de l'hébergement :

- Tous les avenants signés doivent être transmis sans délai au Fonds du Logement de Wallonie afin que le processus de suivi du paiement des indemnités puisse être poursuivi.
- Un état des lieux de l'unité de logement ou du logement doit être dressé afin de constater les dégâts éventuels.
- Le décompte final des services refacturés doit être dressé.

### Dans le chef du résident :

- L'unité de logement ou le logement doit être vidé(e) et nettoyé(e).
- Les biens mis à disposition (clés, badge d'accès, petit matériel...) doivent être rendus.
- Les montants dus au gestionnaire doivent être honorés.
- L'indemnité d'occupation précaire payée anticipativement et couvrant la période post départ sera remboursée par le FLW pour autant que le compte du résident ne présente pas une situation d'impayés.

<sup>9</sup> Sachant que si le séjour dépasse la durée conventionnelle prévue, il est demandé de signer systématiquement un avenant entre les parties



## 2.7.2. Soit de manière anticipée

- Avec un préavis remis par le gestionnaire de l'hébergement
- OU avec un préavis remis par le résident
- Soit encore **de manière anticipée mais sans préavis**
- Dans le chef du gestionnaire de l'hébergement (expulsion décidée par la justice)
- Dans le chef du résident (départ immédiat).

### Dans le chef du gestionnaire de l'hébergement :

- Le fichier relatif à l'occupation des hébergements est mis à jour avec l'ensemble des données ayant trait au ménage occupant et à la date de départ (quelle qu'en soit la raison).
- Le **CPAS compétent** est informé des préavis donnés par les différentes parties ainsi que des départs anticipés sans préavis.
- Un état des lieux de l'unité de logement ou du logement doit être dressé sans délai afin de constater les dégâts éventuels.
- Le décompte final des services refacturés doit être dressé.

### Dans le chef du résident :

- Si ce dernier **déménage pour une autre commune belge** :
  - il doit s'adresser à **l'administration communale** de son nouveau lieu de résidence pour demander à y être domicilié.
- Si ce dernier **déménage pour un autre pays** :
  - il doit informer le **CPAS** compétent s'il bénéficie de l'ERIS.
- Si ce dernier **rentre en Ukraine (voir fiche 2.10. en annexe)** :
  - il doit signaler son retour volontaire au pays par une des voies reprises ci-dessous ;
  - et informer le **CPAS** compétent s'il bénéficie de l'ERIS.

### De manière générale, toujours dans le chef du résident :

- L'unité de logement ou le logement doit être vidé(e) et nettoyé(e).
- Les biens mis à disposition doivent être rendus.
- Les biens personnels NON emportés lors du départ ne peuvent être récupérés que dans les 3 premières semaines ; après 3 semaines, il appartient au gestionnaire de l'hébergement d'en faire le meilleur usage.
- Les montants dus au gestionnaire doivent être honorés.
- L'indemnité d'occupation précaire payée anticipativement et couvrant la période post départ sera remboursée par le FLW pour autant que le compte du résident ne présente pas une situation d'impayés.



***Référentiel de fiches pratiques à l'attention des gestionnaires d'hébergements conventionnés dans le cadre de leur mission d'orientation et d'accompagnement des résidents***



# 1. Accueil des réfugiés et ORIENTATION GÉNÉRALE des ménages occupants

## FICHE 1.1.

### Bénéficiaire du ERIS (Equivalent au Revenu d'Intégration Sociale)<sup>1</sup>

#### Problématique

Nombre de réfugiés ukrainiens ont perdu leur travail et leurs sources de revenus en partant en exil.

Ils doivent pouvoir **bénéficier d'aides et moyens de subsistance durant leur séjour en Belgique.**

Il convient de rappeler que pour une personne en séjour légal limité de plus de 3 mois (c'est le cas des personnes sous « protection temporaire »), **c'est aux CPAS à déterminer la forme d'aide sociale à lui apporter.**

#### A qui s'adresser ?

#### AU CPAS DU LIEU DE RESIDENCE.

ATTENTION NEANMOINS si un réfugié s'est préalablement inscrit au registre des étrangers d'une autre commune (x): « En vertu de l'article 2, §5, de la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS, le CPAS compétent est celui de la **commune où le demandeur d'aide est, à la date de la demande, inscrit au registre des étrangers.** Par conséquent, le CPAS de la commune X est compétent en vertu de l'article 2, §5 de la loi du 2 avril 1965 même si l'intéressé déménage vers la commune Y. A partir du moment où l'intéressé sera inscrit au registre des étrangers de la commune Y (soit le nouveau lieu de résidence), le CPAS de la commune Y sera compétent pour le dossier en cours »<sup>2</sup>.

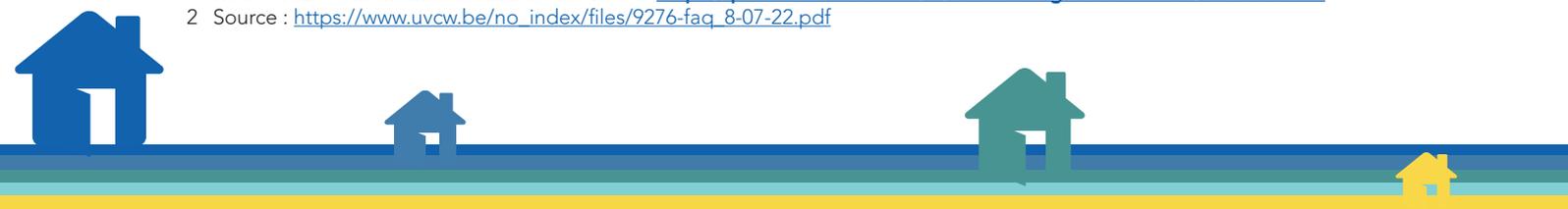
Afin de pouvoir bénéficier des aides sociales auxquelles ils peuvent prétendre, les ressortissants ukrainiens doivent communiquer une adresse de résidence. Cette adresse sera celle du lieu d'hébergement sauf en cas d'adresse de référence CPAS.

A partir du moment où les personnes sont en possession de l'annexe 15 complétée avec un numéro de registre national, et **après enquête sociale**, les personnes pourraient potentiellement ouvrir un droit à un **ERIS** mais également aux autres types **d'aides financières, sociales, médicales, pharmaceutiques, psychologiques...en fonction des besoins réels identifiés.**

Dès lors que le réfugié ou un membre du ménage bénéficie d'une source de revenu, le paiement d'une indemnité d'hébergement est obligatoire comme prévu par la convention d'occupation précaire.

<sup>1</sup> Retrouvez les montants actualisés du RIS sur <https://primabook.mi-is.be/fr/droit-integration-sociale/montants-ris>

<sup>2</sup> Source : [https://www.uvcw.be/no\\_index/files/9276-faq\\_8-07-22.pdf](https://www.uvcw.be/no_index/files/9276-faq_8-07-22.pdf)



**Problématique**

Les réfugiés peuvent être **confrontés à des problèmes de santé** lors de leur séjour au sein du centre.

Pour être pris en charge, ils doivent - en principe - avoir ouvert leurs droits en cette matière.

**A qui s'adresser ?**

Les réfugiés doivent d'abord être en possession d'une **attestation de protection temporaire**.

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

Si le réfugié n'a pas d'attestation de protection temporaire, que son état de santé nécessite des soins médicaux urgents et qu'il n'a pas de ressources suffisantes, il peut bénéficier de **l'aide médicale urgente** en introduisant une demande auprès du CPAS de son lieu de résidence. Le CPAS prendra en charge les frais médicaux.

**Quels sont les soins accessibles ?**

TOUS

- Médecins généralistes
- Maisons médicales
- Urgences des hôpitaux
- Médecins spécialistes
- Séjours en hôpital
- Consultations psy-
- ...

**Qui supporte les frais ?**

Les personnes bénéficiant de la protection temporaire recevront l'intervention majorée de l'assurance et seront dispensées de la cotisation personnelle relative à la qualité de résident pour la période durant laquelle elles bénéficient de l'intervention majorée de l'assurance.

Si celui-ci bénéficie du revenu d'intégration du CPAS (durant 3 mois), les interventions majorées sont également d'application.



## FICHE 1.3.

## Ouverture d'un compte en banque

### Problématique

L'accès à un compte en banque - ou au moins au service bancaire de base<sup>3</sup> - constitue aujourd'hui un prérequis pour participer à la vie quotidienne dans le pays d'accueil.

Pour les réfugiés qui n'en disposeraient pas encore, il est donc opportun de pouvoir leur donner les informations quant aux procédures à suivre.

### Quelles sont les conditions pour ouvrir un compte ?

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

La personne peut bénéficier du service bancaire de base même si elle n'a pas d'adresse permanente, mais seulement temporaire. Il faut pour cela introduire un formulaire de demande écrit (formulaire fourni par la banque).

### Qui supporte les frais ?

La banque peut facturer un maximum de 17,36 euros par an pour le service bancaire de base (montant 2022).

Le prix maximal du service bancaire de base est adapté chaque année sur la base de l'indice des prix à la consommation<sup>4</sup>.

### Plus d'infos ?

<https://febelfin.be/fr/presse/banque-et-societe/le-service-bancaire-de-base-disponible-pour-les-refugie-e-s-ukrainien-ne-s>

3 Pour rappel, le service bancaire de base permet d'effectuer les opérations suivantes :

1. placer des espèces (en Belgique) sur un compte de paiement ;
2. prélever des espèces sur un compte de paiement ;
3. gérer le compte de paiement et toutes les opérations nécessaires à cet effet ;
4. pour autant que ces transactions n'entraînent pas de position débitrice, effectuer des opérations de paiement (actes dans le cadre desquels des fonds sont déposés, transmis ou prélevés) dont : • domiciliations; • opérations de paiement via un instrument de paiement (un instrument personnalisé, comme une carte de paiement (pas de carte de crédit), qui peut être utilisé pour initier un ordre de paiement); • virements, en ce inclus les ordres de paiement permanents - Source : Le service bancaire de base pour les demandeurs d'asile et les réfugiés Questions fréquemment posées - FEBELFIN

4 Source : [https://info-ukraine.be/sites/default/files/documents/files/Leaflet\\_Ukraine\\_FR.pdf](https://info-ukraine.be/sites/default/files/documents/files/Leaflet_Ukraine_FR.pdf)



## FICHE 1.4. Bénéficiaire d'allocations familiales

### Problématique

Conformément à la Directive européenne relative à la protection temporaire, les ressortissants ukrainiens peuvent bénéficier **de droits sociaux dont celui aux allocations familiales à partir de la date d'autorisation.**

Quelles sont les démarches à opérer pour en bénéficier si ce n'est pas encore le cas pour certains des réfugiés accueillis dans le centre ?

### A qui s'adresser ?

Pour bénéficier des allocations familiales, il faut obligatoirement disposer de la carte de séjour A et adhérer à une caisse.

En Wallonie, il existe 5 caisses d'allocations familiales agréées :

- Famiwal : caisse d'allocations familiales publiques ;
- Camille, Parentia, Kidslife et Infino : caisses d'allocations familiales privées.

Les personnes sont totalement libres de leur choix.

Les adresses des divers bureaux locaux de ces caisses sont reprises à l'adresse suivante :

<https://www.aviq.be/fr/allocations-familiales/caisses-et-affiliation/caisses-dallocation>

### Quelles sont les allocations accessibles ?

- La prime de naissance
- Le montant mensuel de base
- La prime de rentrée scolaire.

Les montants versés sont identiques, quelle que soit la caisse.



## Problématique

Une personne réfugiée exprime le souhait de **s'intégrer durablement dans la société belge** et de mieux en comprendre les fondements, les instances...

A cette fin, elle peut demander à suivre un **parcours d'intégration**. L'objectif du parcours d'intégration est d'accueillir et d'accompagner les nouveaux résidents étrangers de Wallonie, de les aider à acquérir les connaissances de base sur le fonctionnement de la société et des relations sociales en Belgique et de faciliter leur intégration sur le territoire.

Le parcours d'intégration est structuré en 4 axes :

1. Un module d'accueil qui se compose d'une information sur les droits et devoirs de toute personne résidant en Belgique, d'un bilan social individuel qui permet un premier accompagnement en fonction des besoins exprimés (logement, santé, emploi, famille, loisirs...), d'un test d'évaluation du niveau de français et d'une aide aux démarches administratives ;
2. 400 h min de formation en langue française (si nécessaire) ;
3. 60 h min de formation en citoyenneté ;
4. Une orientation socio-professionnelle en fonction des besoins.

## A qui s'adresser ?

- À l'un des **8 centres régionaux d'intégration (CRI)** agréés par la Région wallonne

- **Coordonnées des centres :**

**Asbl Centre d'Action Interculturelle de la Province de Namur – CAI**

Rue Docteur Haibe, 2 à 5002 SAINT-SERVAIS

+32-081-737176

[info@cainamur.be](mailto:info@cainamur.be) [www.cainamur.be](http://www.cainamur.be)

*Ressort territorial : les communes de la province de Namur.*

**Asbl Centre Régional d'Action Interculturelle de la Région du Centre - CeRAIC**

Rue Dieudonné François, 43 à 7100 LA LOUVIERE

+32-064-238656

[info@ceraic.be](mailto:info@ceraic.be) [www.ceraic.be](http://www.ceraic.be)

*Ressort territorial : les communes d'Anderlues, Binche, Braine-le-Comte, Chapelle-lez-Herlaimont, Ecaussinnes, Enghien, Estinnes, La Louvière, Lessines, Le Roeulx, Manage, Morlanwelz, Seneffe, Silly, Soignies, Merbes-le-Château, Erquelines, Estaimpuis, Pecq, Celles, Flobecq, Frasnes-lez-Anvaing, Comines-Warneton, Mouscron, Mont-de-l'Enclus, Ellezelles.*

**Asbl Centre Interculturel de Mons-Borinage – CIMB**

Rue Grande, 38 à 7330 SAINT-GHISLAIN

+32-065-611850

[cimb@skynet.be](mailto:cimb@skynet.be) [www.cimb.be](http://www.cimb.be)

*Ressort territorial : les communes de Boussu, Colfontaine, Dour, Frameries, Hensies, Honnelles, Jurbise, Lens, Mons, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Saint-Ghislain, Tournai, Ath, Brugelette, Bernisart, Beloeil, Chièvres, Leuze-en-Hainaut, Péruwelz, Antoing, Brunehaut, Rumes.*



### **Asbl Centre Régional d'Intégration du Brabant Wallon - CRIBW**

Rue de l'Industrie, 17 A à 1400 NIVELLES

+32-067-331569

[info@cribw.be](mailto:info@cribw.be) [info@cribw.be](mailto:info@cribw.be) [www.cribw.be](http://www.cribw.be)

*Ressort territorial : les communes de la province du Brabant wallon.*

### **Asbl Centre Régional d'Intégration de Charleroi - CRIC**

Rue Hanoteau, 23 à 6060 GILLY

+32-071-209860

[info@cricharleroi.be](mailto:info@cricharleroi.be) [www.cricharleroi.be](http://www.cricharleroi.be)

*Ressort territorial : les communes de la province du Hainaut, à l'exception de celles du ressort du CeRAIC et du ressort du CIMB.*

### **Asbl Centre Régional d'Intégration de la province de Luxembourg – CRILUX**

Rue de l'Ancienne Gare, 32 à 6800 LIBRAMONT

+32-061-212207

[info@crilux.be](mailto:info@crilux.be) [www.crilux.be](http://www.crilux.be)

*Ressort territorial : les communes de la province du Luxembourg.*

### **Asbl Centre Régional d'Intégration pour les Personnes Etrangères ou d'origine étrangère de Liège - CRIPEL**

Place Xavier Neujean, 19b à 4000 LIEGE

+32-04-2200120

[secretariat@cripel.be](mailto:secretariat@cripel.be) [www.cripel.be](http://www.cripel.be)

*Ressort territorial : les communes de la province de Liège, à l'exception des communes de la région de langue allemande et de celles du ressort du CRVI.*

### **Asbl Centre Régional de Verviers pour l'Intégration - CRVI**

Rue de Rome, 17 à 4800 VERVIERS

+32-087-353520

[perso@crvi.be](mailto:perso@crvi.be) [www.crvi.be](http://www.crvi.be)

*Ressort territorial : les communes d'Aubel, Baelen, Dison, Herve, Jalhay, Lierneux, Limbourg, Malmedy, Olne, Pepinster, Plombières, Spa, Stavelot, Stoumont, Theux, Thimister-Clermont, Trois-Ponts, Verviers, Waimes, Welkenraedt.*

---

#### **Qui supporte les frais du parcours ?**

Le parcours d'intégration est gratuit.

---



## Problématique

Tous les enfants âgés entre 5 et 18 ans sont soumis à l'obligation scolaire, quels que soient leur nationalité ou leur statut. Les enfants peuvent fréquenter l'école avant, dès leurs 2,5 ans. Ils sont **soumis à l'obligation scolaire** et doivent s'inscrire dans les **60 jours de leur arrivée sur le territoire belge**.

## A qui s'adresser ?

L'inscription se fait directement sur le site de l'établissement scolaire.

Le choix de l'établissement relève du libre choix des parents. Ces derniers peuvent néanmoins bénéficier du support du CPAS local. L'école est obligée d'accepter l'inscription de l'enfant, sauf si elle n'a plus de places. Si elle n'a plus de places, elle a l'obligation de remettre une attestation de demande d'inscription et il faudra alors chercher une autre école.

De plus, certaines écoles organisent ce que nous appelons des « DASPA ». Il s'agit d'un dispositif spécifique pour l'accueil, la scolarisation et l'intégration des enfants qui viennent d'arriver sur le territoire. Dans les écoles qui organisent un « DASPA », l'enfant bénéficie d'un encadrement particulier pour l'aider à s'adapter et à apprendre le français. Il peut bénéficier de ce dispositif durant une période variant d'une semaine à 12 mois (pouvant être prolongé jusqu'à 18 mois).

Qui supporte les frais de transport vers les établissements<sup>5</sup> ?

- Dans l'hypothèse où un **transport scolaire** serait accessible localement :
  - Si l'élève est inscrit dans un établissement ordinaire, c'est le tarif TEC plafonné qui est applicable => donc gratuit pour les moins de 12 ans.
  - Pour les élèves de l'enseignement spécialisé, le transport est gratuit.
- S'il n'existe pas de transport scolaire ou de transport TEC accessible, une **solution « locale »** doit être dégagée.

<sup>5</sup> Si ces derniers ne sont pas accessibles à pied évidemment.



---

### Comment trouver une école ?

- Besoin d'aide pour trouver une école, ou une question sur les inscriptions ? Contactez le Service d'aide à l'inscription par email à [exclusion-inscription@cfwb.be](mailto:exclusion-inscription@cfwb.be) ou par téléphone au 02 690 87 70 (du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 16h).
- Trouvez les écoles maternelles et primaires proches sur : <http://www.placesecolesmaternellesetprimaires.cfwb.be/>
- Trouvez les écoles secondaires sur : <https://monorientation.be/etablissement>
- PLUS D'INFOS sur la **procédure d'inscription en 1<sup>ère</sup> secondaire** sur <https://inscription.cfwb.be/> (résumé de la procédure disponible en plusieurs langues dont l'ukrainien et le russe sur <https://inscription.cfwb.be/outils/documents/>).
- Trouvez une école DASPA sur : <http://www.enseignement.be/index.php?page=23677&navi=117#listes>
- L'enfant a des besoins spécifiques ? Exceptionnellement, un enfant à besoins spécifiques peut-être inscrit directement dans une école d'enseignement spécialisé sous réserve d'une analyse effectuée par le centre PMS attaché à l'école d'enseignement spécialisé. Consultez la liste des centres PMS sur [http://www.enseignement.be/index.php?page=26028&navi=149&rank\\_page=26028](http://www.enseignement.be/index.php?page=26028&navi=149&rank_page=26028).

---

### L'enseignement à domicile est-il possible ?

- Il est possible de déclarer l'enfant à l'« **Enseignement à domicile** » : l'enfant est instruit à la maison ou dans une école « privée » (c'est-à-dire qui n'est pas organisée ou subventionnée par la Communauté française, comme par exemple les écoles ukrainiennes sur le territoire belge).
- Pour plus d'infos sur les conditions et formalités à remplir, contactez le Service de l'Enseignement à domicile - Par mail : [edep@cfwb.be](mailto:edep@cfwb.be) - Par téléphone : 02 690 86 90 (du lundi au vendredi, de 10h à 12h et de 14h à 16h).

---

### Qui supporte les frais de scolarité ?

- L'accès à l'enseignement est gratuit. Sous certaines conditions, l'école peut demander une contribution pour certaines fournitures, activités et services. En cas de difficultés financières empêchant de payer ces frais, il convient d'en parler avec l'école pour trouver une solution et des aides.
- 



## Problématique

L'accès à l'emploi constitue un des vecteurs privilégiés d'intégration dans la société.

Cette problématique concerne évidemment aussi les réfugiés, en particulier lorsqu'ils ont perdu leurs activités professionnelles en quittant le pays.

A qui s'adresser pour s'inscrire comme demandeur et bénéficiaire d'un accompagnement à l'emploi<sup>6</sup> ?

Au FOREM (service public de l'emploi et de la formation professionnelle en Wallonie)

Un rendez-vous doit être pris auprès d'un conseiller du Forem (Services clientèle) :

<https://www.leforem.be/contact/services-clientele.html>

Il est possible aussi de se rendre dans l'une des «Maisons de l'emploi» déployées sur le territoire wallon. Les coordonnées sont disponibles ci-dessous :

<https://www.leforem.be/contact/maisons-de-l-emploi.html>

Il convient de souligner que **des conseillers spécifiques** ont été désignés par le FOREM pour accompagner les réfugiés : les courriels sont les suivants :

- Province du Hainaut : [migrants.hainaut@forem.be](mailto:migrants.hainaut@forem.be)
- Province de Liège : [migrants.Liegehyverniers@forem.be](mailto:migrants.Liegehyverniers@forem.be)
- Province du Luxembourg : [migrants.luxembourg@forem.be](mailto:migrants.luxembourg@forem.be)
- Provinces de Namur et du Brabant wallon : [migrants.namur-brabantwallon@forem.be](mailto:migrants.namur-brabantwallon@forem.be)

Pour les services d'accompagnement, la **traduction par un interprète** (Setis) est possible pour faciliter la communication.

## Quelles sont les conditions ?

Pour travailler, le réfugié qui bénéficie de l'attestation de protection temporaire doit disposer de la carte A (ou l'annexe 15 en attendant la délivrance de la carte A) avec un accès illimité au marché du travail, et s'inscrire comme demandeur d'emploi auprès du Forem (qui l'accompagnera dans sa recherche d'emploi ou de formation).

<sup>6</sup> Type de services accessibles :

- conseils pour les démarches administratives,
- offres d'emploi mises à jour au quotidien ;
- informations sur les métiers, les filières de formation, la rédaction d'un CV, etc. ;
- outils pour rechercher activement un emploi (ordinateurs avec connexion internet, imprimante, photocopieuse, téléphone, fax).



---

**A qui s'adresser pour organiser une séance collective d'inscription et d'information ?**

Le Forem peut être contacté pour organiser (à la demande) des séances collectives d'inscription et d'information sur le marché du travail au sein d'hébergements collectifs accueillant des réfugiés. Ces séances se feront en présence de traducteurs ukrainiens et de conseillers Forem s'exprimant en français et anglais.

Afin de pouvoir mettre sur pied ces séances, veuillez trouver l'adresse centrale des Cellules 'Migrants' : [migrants.wallonie@forem.be](mailto:migrants.wallonie@forem.be)

ainsi que les coordonnées de contact d'Hilde Gillebert, Coordinatrice du 'Dispositif Migrants' : [sylvie.kasamba@forem.be](mailto:sylvie.kasamba@forem.be).

---



## Problématique

Il est possible que certains réfugiés expriment le souhait d'avoir une activité professionnelle et d'effectuer, localement, des travaux rémunérés<sup>7</sup>, à temps plein ou à temps partiel.

Une mise à l'emploi article 60, §7 ou 61 de la loi organique sur les CPAS peut être proposée aux réfugiés ukrainiens. Ceux-ci peuvent en effet être mis au travail dès la délivrance de l'Annexe 15 (document remis en attente de la carte A).

Une des missions des CPAS est de proposer un emploi à certains bénéficiaires afin de leur procurer une expérience professionnelle ou de leur permettre de récupérer leur droit aux allocations de chômage et ce, via un contrat « Article 60, §7 ou 61 ».

La durée du contrat est limitée et représente la durée nécessaire pour que le bénéficiaire puisse récupérer ses allocations de chômage.

Pour les emplois sous « Article 60§7 », l'employeur est le CPAS. Pour les emplois sous « Article 61 », l'employeur est privé ou public.

## A qui s'adresser ?

## Au CPAS

## Quelles sont les conditions ?

Une mise à l'emploi article 60, §7 ou 61 de la loi organique sur les CPAS peut être proposée aux réfugiés ukrainiens inscrits au registre des étrangers et qui bénéficient de l'aide équivalente au revenu d'intégration sociale du CPAS.

Suite aux dispositions prises par le Fédéral, ils peuvent en effet avoir accès au marché du travail dès la délivrance de l'Annexe 15.

<sup>7</sup> Type entretiens des espaces verts, entretiens de locaux, catering...



## FICHE 1.9.

## Suivre une formation professionnelle

### Problématique

L'accès à des formations - en particulier en français - est pour nombre de personnes une priorité, en particulier dans la perspective d'une recherche active d'emploi.

### A qui s'adresser ?

Au **FOREM** (cfr. Fiche 1.7.)

A **L'IFAPME**. Pour se former à de nombreux métiers d'avenir, l'IFAPME propose des formations accessibles dès l'âge de 15 ans. Les formations sont organisées en combinant en alternance des cours en centres de formation et un stage réalisé en entreprise formatrice et qui peut être rémunéré.

À la demande du réfugié, l'IFAPME peut mettre en place une offre de formation en compétences clés en « français langue étrangère ».

Plus d'infos sur <https://www.ifapme.be/> ou en contactant les services alternance de l'IFAPME (<https://www.ifapme.be/services>). Des conseillers en orientation - psychologue sont notamment à la disposition des réfugiés).



**Problématique**

Il est possible que certains réfugiés ukrainiens soient accueillis dans des hébergements conventionnés mais ne disposent pas encore de revenus (aide financière du CPAS ou autres revenus).

En l'absence de ressources financières, il convient d'accompagner les résidents afin qu'ils puissent subvenir à leurs besoins alimentaires<sup>8</sup>.

**A qui s'adresser ?**

Tout d'abord, lorsque ces personnes arrivent en hébergement conventionné, le gestionnaire devrait idéalement les faire accompagner dans les meilleurs délais à l'administration communale afin que les personnes demandent un titre de séjour (carte A). Dans l'attente de la délivrance de la carte A, la personne recevra une annexe 15.

Ensuite, il est recommandé que le gestionnaire les fasse accompagner au CPAS, lequel évaluera le besoin d'aide financière dans l'attente de l'aide équivalente au revenu d'intégration et pourra aussi octroyer des bons alimentaires.

En attendant de percevoir le premier paiement de l'aide équivalente au revenu d'intégration, le CPAS a la possibilité d'octroyer une avance.

Si une telle avance est octroyée par le CPAS, celle-ci doit permettre à la personne de subvenir à ses besoins alimentaires.

Que le CPAS ait octroyé une avance ou non à ces personnes, celles-ci peuvent bénéficier d'une aide alimentaire d'urgence. Des organisations d'aide alimentaire peuvent être contactées pour fournir des colis alimentaires gratuitement. Il est donc recommandé au gestionnaire de prendre contact avec des organisations d'aide alimentaire proches de l'hébergement conventionné pour leur demander si elles proposent des colis alimentaires gratuits.

Toutes les organisations d'aide alimentaire sont répertoriées dans la cartographie à jour sur <https://www.fdss.be/fr/concertation-aide-alimentaire/repertoire-de-l-aide-alimentaire/>

<sup>8</sup> Concernant le paiement du loyer en hébergement conventionné, la convention d'occupation précaire stipule que « L'occupant qui ne bénéficierait pas d'un revenu ou d'une aide équivalente est hébergé à titre gratuit jusqu'à ce que lui ou un membre de son ménage bénéficie d'un revenu ou d'une aide équivalente. La production, par l'occupant, d'une attestation officielle faisant état de l'absence de revenu ou de ressource conditionne la gratuité de l'hébergement »... « si l'occupant ou un membre de son ménage commence à percevoir des revenus ou une aide équivalente en cours de mois, le montant de l'indemnité sera établi au prorata du nombre de jours restants dudit mois ».

Il faut donc s'assurer que les réfugiés puissent se mettre en ordre administrativement le plus rapidement possible, et éventuellement les accompagner dans ces démarches.



**Remarques préalables :**

1. Les démarches administratives relatives à l'occupation de l'unité de logement sont détaillées au point 2.7 du guide pratique pour l'accompagnement des réfugiés ukrainiens en hébergements conventionnés.
2. Il est important que le gestionnaire de l'hébergement, en collaboration avec les services compétents et dans le respect des missions de chacun, propose un accompagnement des réfugiés ukrainiens dès leur arrivée dans l'hébergement (voir « 2. Parcours administratif et résidentiel des réfugiés ukrainiens au sein des centres d'hébergements conventionnés » et l'annexe « Référentiel de fiches pratiques »).
3. La cellule de coordination de la Région wallonne pour l'accueil des réfugiés ukrainiens ([ukraine-info@spw.wallonie.be](mailto:ukraine-info@spw.wallonie.be)) se tient à disposition des gestionnaires pour faciliter les contacts nécessaires à la mise en œuvre des présentes recommandations.

**RECOMMANDATIONS en cas de confirmation du non-renouvellement de la convention de mise à disposition d'une infrastructure conventionnée :****Dans le chef du gestionnaire en charge de l'encadrement des résidents au sein de l'hébergement :**

- Transmettre aux réfugiés, si ce n'est pas déjà fait, la brochure du SPW TLPE intitulée « Réfugié.e.s ? Guide pratique pour louer un logement en Wallonie », disponible en ukrainien, russe, anglais, français ([https://ediwall.wallonie.be/refugie-e-s-guide-pratique-pour-louer-un-logement-en-wallonie-2022-numerique-106726?ref=106726\\_0](https://ediwall.wallonie.be/refugie-e-s-guide-pratique-pour-louer-un-logement-en-wallonie-2022-numerique-106726?ref=106726_0)). Ce guide est destiné à les orienter vers les différents services et aides présents en Wallonie pour louer un logement.  
Cette brochure est accompagnée d'une vidéo explicative (en français sous-titrée en ukrainien) (<https://www.youtube.com/watch?v=KcHFKm604z0&feature=youtu.be>).
- Transmettre aux réfugiés une fiche d'adresses web utiles pour la recherche d'un logement + une lettre-type français/ukrainien s'ils souhaitent contacter eux-mêmes un propriétaire de logement.



- Organiser, dans les meilleurs délais, une séance d'information collective<sup>9</sup> (journée ou demi-journée) à l'attention de l'ensemble des résidents du centre, ayant pour objectif de les informer et de répondre à leurs questions concernant :
  - Les démarches de recherche d'un logement (selon la disponibilité éventuelle du service communal logement ou du conseiller logement)
  - Les démarches d'insertion socio-professionnelle (contact : Forem, voir fiche 1.7.)
  - Le parcours d'intégration et les cours de « Français langue étrangère » (contact : Centres régionaux d'intégration, voir fiche 1.5.)
  - L'accompagnement bio-psycho-social (contact : l'équipe mobile de la Fédération des Maisons Médicales, voir fiche 2.4.).

**Dans le chef du CPAS/coordonateur local/service communal logement** (selon l'organisation de l'accueil des réfugiés ukrainiens au niveau local) sollicité à cette fin par le gestionnaire de l'hébergement :

- Prendre contact avec le propriétaire d'un logement repéré par le réfugié
- Accompagner le réfugié lors de la visite du logement
- En cas de pré-accord entre le réfugié et le propriétaire à la suite de la visite :
  - Le propriétaire envoie le contrat de bail au CPAS/coordonateur local/service communal logement (selon l'organisation de l'accueil des réfugiés ukrainiens au niveau local) qui analysera celui-ci avec le réfugié (afin que le réfugié soit correctement informé des dispositions du contrat et notamment les charges).
  - Le propriétaire et le réfugié signent le contrat de bail
  - Le CPAS/coordonateur local/service communal logement (selon l'organisation de l'accueil des réfugiés ukrainiens au niveau local) accompagne le réfugié pour l'état des lieux et le CPAS informe le réfugié sur les facilités existantes relativement à la garantie locative (considérant que le CPAS peut choisir librement de quelle façon il intervient).

→ Pour toutes questions concernant le **contrat de bail**, contactez le SPW Logement :

### **Info-Conseils Logement en Wallonie**

Rue des Brigades d'Irlande, 1  
5100 JAMBES (NAMUR)

[http://spw.wallonie.be/dgo4/site\\_logement/index.php/contacts#infos](http://spw.wallonie.be/dgo4/site_logement/index.php/contacts#infos)  
[logement.dgo4@spw.wallonie.be](mailto:logement.dgo4@spw.wallonie.be)

Horaire de contact : Permanences Info-Conseils-Logement :

- Permanence générale :

Heures d'ouverture : de 9h00 à 12h00 et de 14h à 16h - Téléphone : 081/33.23.10

- Permanences locales : voir lien repris ci-dessus.

<sup>9</sup> Pour les besoins en interprétariat, contact peut être pris avec le SETIS : <https://setisw.com/> - Tel : +32 (0)81/ 46 81 70 - E-mail : [info@setisw.be](mailto:info@setisw.be)



### **Info bail**

Rue des Brigades d'Irlande, 1  
5100 JAMBES (NAMUR)  
081/33.23.10  
[infobail@spw.wallonie.be](mailto:infobail@spw.wallonie.be)

- Pour toutes questions concernant l'**Allocation de déménagement et de loyer (ADEL)**, contactez le SPW Logement :

**Permanences Info-Conseils Logement en Wallonie** : voir ci-dessus

### **Département du logement - Allocation de déménagement et de loyer**

Rue des Brigades d'Irlande, 1  
5100 JAMBES (NAMUR)  
081/33.22.32  
[adel.dlog.dgo4@spw.wallonie.be](mailto:adel.dlog.dgo4@spw.wallonie.be)

Horaire de contact :  
Lundi, mardi et jeudi  
De 8h30 à 12h

**Si, 15 jours avant la fin** de la convention de mise à disposition de l'hébergement conventionné et en l'absence de renouvellement de ladite convention, des résidents n'ont pas trouvé une solution de logement pérenne et qu'**un relogement au sein d'un autre hébergement conventionné est nécessaire, il est recommandé pour le gestionnaire en charge de l'encadrement des résidents de :**

- Identifier clairement les personnes nécessitant un relogement au sein d'un autre hébergement conventionné
- Effectuer une demande – prioritaire - d'hébergement sur la plate-forme TempHoWal (<https://www.wallonie.be/fr/ukraine/hebergements-conventionnes>) (Cette possibilité devrait être rendue techniquement possible pour les gestionnaires vers la fin février 2023. Si nécessaire, le gestionnaire contacte la cellule de coordination qui effectuera la demande pour le compte du gestionnaire via TempHowal). **Ces demandes sont prioritaires sur les demandes de matching de Fedasil.**
- Organiser le transfert des réfugiés concernés vers le nouvel hébergement conventionné, si nécessaire avec les acteurs locaux en fonction des dispositifs existants.



## Fiche 1.12.

## Suivre des études supérieures

### Problématique

L'accès aux études supérieures est pour nombre de personnes une priorité, en particulier dans la perspective d'une carrière professionnelle. Dans cette optique, certains recherchent une haute école ou une université pour y suivre un cursus particulier, tandis que d'autres ont identifié un établissement mais ont besoin d'informations complémentaires.

### A qui s'adresser ?

- Sur le site [www.studyinbelgium.be](http://www.studyinbelgium.be)
- Au près du service social des hautes écoles et universités, qui peut accueillir et accompagner individuellement tous les étudiants dans l'ensemble de leurs démarches, avant, pendant et après l'inscription (par exemple : information sur les droits et les types d'aides, accompagnement pour les démarches d'inscription, pour les démarches de demande d'équivalence de diplôme, pour les démarches vis-à-vis d'organismes extérieurs, etc.).
- Pour l'équivalence des diplômes d'enseignement supérieur : <https://equisup.cfwb.be/refugies-et-beneficiaires-de-la-protection-subsidaire-ou-temporaire/>



## 2. Accueil des réfugiés et ORIENTATION SPÉCIFIQUE de ménages occupants

FICHE 2.1. Hébergement de MENA	
<b>Définition</b>	MENA = Mineur étranger non accompagné Il s'agit donc de jeunes étrangers de moins de 18 ans qui arrivent en Belgique sans être accompagné par un détenteur de l'autorité parentale.
<b>Problématique</b>	Ces mineurs ont droit à un tuteur, désigné par le Service des tutelles du SPF Justice. Au niveau de l'hébergement, il est, dans l'intérêt supérieur de l'enfant, largement recommandé de passer par l'ASBL Mentor Jeunes ( <a href="http://www.mentorjeunes.be">www.mentorjeunes.be</a> ), qui sélectionne et encadre des familles d'accueil.
<b>A qui s'adresser ?</b>	Dans le cadre du dispositif d'accueil mis en place par le gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour des MENA ukrainiens, il convient de s'adresser à l'asbl Mentor Jeunes ( <a href="http://www.mentorjeunes.be">www.mentorjeunes.be</a> – <a href="mailto:info@mentorjeunes.be">info@mentorjeunes.be</a> ), qui sélectionne et encadre des familles d'accueil qui hébergent des MENA ukrainiens. Pour toute information complémentaire sur ce dispositif, contactez <a href="mailto:ukraine-agaj@cfwb.be">ukraine-agaj@cfwb.be</a>
<b>Plus d'infos ?</b>	Consultez la fiche d'information pour les MENA en provenance d'Ukraine réalisée par le Services des tutelles du SPF Justice (disponible aussi en ukrainien) : <a href="https://justice.belgium.be/fr">https://justice.belgium.be/fr</a> (Thèmes > Enfants et jeunes > Mineur étranger non accompagné (MENA) > Informations pour les jeunes > Fiche d'information MENA d'Ukraine).



**Problématique**

En hébergement collectif comme dans d'autres milieux de vie, les jeunes peuvent rencontrer des difficultés à s'épanouir ou dans leurs rapports avec l'environnement social (notamment à l'école, dans la famille, avec les autres résidents...).

**A qui s'adresser ?****A un service « AMO » (Action en milieu ouvert).**

L'AMO est un service qui apporte une aide aux jeunes dans leur milieu habituel de vie

- en leur apportant une aide individuelle ;
- en soutenant leurs projets ;
- en les aidant à résoudre leurs difficultés (familiales, scolaires, administratives, juridiques...).

Les modalités d'intervention des services AMO s'organisent autour de deux axes principaux : l'aide individuelle (accompagnement dans diverses démarches, aide juridique, scolaire...) et un travail communautaire (animation de quartier...) en réseau avec d'autres associations.

Ils peuvent aussi développer des actions collectives en fonction de leur projet. A côté de leur travail de prévention, certains ont mis sur pied des écoles de devoirs, des ateliers créatifs ou d'autres activités.

Localisation des AMO : <https://statistiques.cfwb.be/aide-a-la-jeunesse/prevention/emplacement-des-amo-et-des-mado/>

**Contact** : [ukraine-agaj@cfwb.be](mailto:ukraine-agaj@cfwb.be)

En cas d'identification d'une situation de **MINEUR EN DANGER**, il est recommandé de contacter le Service d'Aide à la jeunesse (SAJ) compétent sur la commune de l'hébergement.

**Qui peut faire appel à un service AMO ?**

Tout jeune jusqu'à 18 ans (ou 22 ans pour certaines AMO) qui a besoin d'aide, de conseils ou d'écoute ou qui éprouve des difficultés. Toute personne, parent ou familial qui rencontrent des difficultés dans l'éducation ou la relation avec un enfant.

Tout enfant ou jeune qui est en situation de danger ou de difficultés.

**Qui supporte les frais ?**

L'aide accordée par une AMO est gratuite, confidentielle et anonyme.



## FICHE 2.3.

## Réfugié(e) personne âgée dépendante

### Problématique

Si une personne âgée ne peut plus vivre de manière autonome au sein de l'hébergement au sein duquel elle est accueillie, quelles démarches convient-il de faire pour lui permettre d'accéder à une maison de repos voire à une maison de repos et de soins ?

### A qui s'adresser ?

Un contact peut être pris avec la maison de repos (MR) ou la maison de repos et de soins (MRS) souhaitée.

Selon l'âge, certaines MR ou MRS acceptent des personnes avec problèmes de santé mentale.

Il peut être fait appel au CPAS pour aider la personne âgée dans ses démarches.

Par ailleurs, l'asbl SENOAH (<http://www.senoah.be/>) propose gratuitement d'aider les personnes âgées dans leurs recherches d'une maison de repos ou d'un autre lieu de vie (résidence-services, habitat groupé, court-séjour, etc.). Les assistantes sociales de l'asbl répondent aux demandes au 081/22 85 98, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.

Si besoin, l'équipe mobile peut également être sollicitée pour accompagner et orienter les personnes (cf. Fiche 2.4.).

### Quelles sont les conditions ?

Les conditions sont identiques à celles qui s'appliquent aux citoyens belges.



## FICHE 2.4.

### Réfugié ayant un besoin de soutien psycho-social, de soins spécialisés en assuétudes, etc.

#### Problématique

Les personnes qui ont fui leur pays en guerre et sont éloignées de leurs proches et/ou de leurs familles souffrent fréquemment de problèmes de santé mentale (peurs, stress post traumatique, troubles du sommeil, dépression...).

Leur permettre d'être écouté et correctement pris en charge (quelles que soient les difficultés rencontrées) constitue une priorité.

#### A qui s'adresser pour une prise en charge individuelle ?

A l'équipe mobile, service mis en place par la **Fédération des Maisons Médicales avec le soutien de la Région**, afin de renforcer la **promotion** et la **prévention** de la santé ainsi que l'**accès aux soins** des réfugiés ukrainiens.

Elle se compose de deux coordinatrices et cinq travailleurs sociaux couvrant toute la Région wallonne qui parlent **ukrainien/russe**.

Le but de l'équipe mobile est d'aller à la rencontre des réfugiés ukrainiens chez l'habitant, en logement individuel ou en **hébergement collectif pour déceler et répondre à leurs besoins bio-psycho-sociaux** par de l'information, de la sensibilisation et de l'orientation.

L'équipe mobile propose des séances d'information collectives ainsi que des accompagnements individuels, avec les services compétents.

Contact peut être pris avec l'équipe mobile via l'adresse email [Equipes.Mobiles.Ukraine@fmm.be](mailto:Equipes.Mobiles.Ukraine@fmm.be)

#### A qui s'adresser pour organiser un groupe de parole ?

Organiser un **groupe de parole sur les conséquences psychologiques de la guerre**, animé par un psychologue spécialisé dans la prise en charge des traumatismes, permettrait d'aborder des thèmes généraux et ainsi repérer des personnes qui devraient recevoir des soins plus soutenus.

Ce type de groupe de parole participe à la prévention des risques psycho-traumatiques et des souffrances liées au vécu dans le pays d'origine et/ou sur la route de l'exil.

Pour organiser un tel groupe de parole, contact peut être pris avec l'équipe mobile (voir ci-dessus) ou avec la Direction des soins de santé mentale de l'AViQ, lesquelles feront le suivi de la demande auprès des réseaux de santé mentale ([sante.mentale@aviq.be](mailto:sante.mentale@aviq.be) - 071/33.75.73).

Pour les besoins d'interprétariat, certains opérateurs travaillent directement avec le SeTIS wallon (Service de traduction et d'interprétariat en milieu social).



Pour information : le rôle principal de l'équipe mobile est d'apporter une écoute et une assistance aux bénéficiaires de la protection temporaire en ukrainien. Cela implique, dans le respect des prérogatives et missions de chacun et en collaboration avec ceux-ci (prestataire d'encadrement des hébergements conventionnés, CPAS, services spécialisés dans l'accompagnement ethno-psychologique, CRI, ILI, FOREm, OST...):

- D'atteindre l'ensemble du public concerné, en ce compris les plus isolés. Cette action vise à ne laisser personne sans aide adéquate.
- D'offrir un espace d'écoute pour les personnes déplacées, en ukrainien, que ce soit au sujet de leurs difficultés sociales ou administratives mais aussi au niveau psychologique (peurs, stress post-traumatique, etc.).
- D'accompagner les personnes dans leurs démarches médicales et psycho-sociales. Cet accompagnement peut être un accompagnement administratif ou une démarche de facilitation entre le réfugié et les dispositifs de soins.
- D'orienter les personnes concernées vers l'hébergement conventionné adéquat selon leurs vulnérabilités psychiques et/ou physiques, vers l'offre de services adaptés à leurs besoins et de les informer sur leurs droits et devoirs.
- De s'assurer que toute demande obtienne une réponse et donc de veiller à relayer auprès de la coordination les demandes non-rencontrées.
- D'organiser des sensibilisations, des informations et des formations concernant différentes thématiques en lien avec la santé et le système de santé belge selon la demande.



**Problématique**

Une personne accueillie au sein d'un centre présente un handicap. Quelles démarches convient-il de faire dans le chef du gestionnaire de l'hébergement ?

**A qui s'adresser ?**

- Au **bureau régional de l'AViQ** le plus proche (<https://www.aviq.be/handicap/autres/adresses/carte.html>), lequel pourra accompagner et déterminer quelle aide peut convenir en fonction de la situation de la personne
- OU via le numéro gratuit 0800/16 061.

**N.B. :** Afin de contribuer à une meilleure orientation des personnes en provenance d'Ukraine ayant un problème de santé, il est recommandé de s'adresser à un bureau régional de l'AViQ (<https://www.aviq.be/fr/adresses>). En effet, l'équipe pluridisciplinaire du bureau régional pourra analyser la situation de la personne dans sa globalité et l'orienter vers les solutions les plus adaptées.

Attention, l'AViQ ne pourra malheureusement pas élaborer des solutions sur mesure à toutes les situations mais s'engage à accompagner et à orienter les personnes en situation de handicap ainsi que leurs proches vers les structures socio – sanitaires présentes dans le réseau.

Les bureaux régionaux de l'AViQ se tiennent donc à disposition pour tout échange relatif à des situations individuelles, tant pour les jeunes que pour les adultes.

Si besoin, l'équipe mobile peut être sollicitée pour accompagner et orienter les personnes (cf. Fiche 2.4.).

- A **l'équipe mobile** évoquée à la fiche 2.4.



## FICHE 2.6.

## Réfugié « PERSONNE A MOBILITE REDUITE » (PMR)

### Problématique

Une personne accueillie dans le centre rencontre des **problèmes majeurs de mobilité** ; le centre est peu ou mal adapté notamment pour des chaises roulantes.

Quelles démarches convient-il de faire dans le chef de l' gestionnaire de l'hébergement ?

### A qui s'adresser ?

- Au **bureau régional de l'AViQ** le plus proche (<https://www.aviq.be/handicap/autres/adresses/carte.html>), lequel pourra accompagner et déterminer quelle aide peut - s'il échet - convenir en fonction de la situation de la personne (par exemple : mise à disposition d'une chaise ou d'un autre support).
- OU via le numéro gratuit 0800/16 061.
- Les agents de l'AViQ sont à même d'accompagner la personne en fonction de son besoin et pourront la rediriger si nécessaire. En effet, certaines aides sont octroyées directement par l'AViQ et d'autres par les mutuelles.
- Au **Gouverneur** pour demander le transfert vers un centre qui serait davantage adapté à l'état de la personne s'il lui est impossible de demeurer dans le centre.



## Problématique

Une personne accueillie au sein d'un centre y **décède**.

Quelles démarches convient-il de faire dans le chef du gestionnaire de l'hébergement?

## A qui s'adresser ?

## A LA COMMUNE

- Dans tous les cas, l'officier de l'état civil du lieu du décès doit informer le poste consulaire concerné du décès de l'un de ses ressortissants, survenu sur le sol belge.
- *« L'acte de décès est dressé par l'officier de l'état civil du lieu du décès, dès qu'une attestation de décès lui aura été soumise par une personne qui est apte à communiquer les renseignements requis pour l'établissement de cet acte. L'attestation de décès est rédigée par un médecin qui a constaté le décès »* (Code civil belge, art. 78).
- **À défaut d'acte de dernières volontés du défunt**, le choix du mode de sépulture, de la destination des cendres après la crémation, de la destination des cendres au terme de la concession et du rite confessionnel ou philosophique pour les obsèques incombe à la **personne qualifiée** pour pourvoir aux funérailles. La personne qualifiée pour pourvoir aux funérailles est la personne désignée par le défunt par voie de testament **ou, à défaut**, un de ses ayants droit ou, à défaut, la personne qui durant la dernière période de la vie du défunt a entretenu avec celui-ci les liens d'affection les plus étroits et fréquents de sorte qu'elle puisse connaître ses dernières volontés quant à son mode de sépulture (Code de la démocratie locale et de la décentralisation, Livre In Chapitre II Funérailles et sépultures).
- Seule la commune d'inscription (ou, à défaut, la commune du lieu de décès) est habilitée à juger de l'état des ressources dont disposait la personne pour considérer l'état d'indigence. Cette décision n'appartient pas au CPAS dont la collaboration est cependant requise pour transmettre toute donnée utile relative à l'état des ressources (Circulaire du 1er juillet 2019 sur la modification de la législation relative aux funérailles et sépultures). Le Décret du 6 mars 2009, modifié par le décret du 14 février 2019 donne à l'indigent la définition suivante : personne, bénéficiant du statut d'indigence, accordé par la commune d'inscription au registre de la population, au registre des étrangers ou au registre d'attente, ou à défaut d'une telle inscription, par la commune sur le territoire de laquelle survient le décès, en raison de son absence de ressources suffisantes pour couvrir ses besoins élémentaires.



---

## Qui supporte les frais ?

- **Si la famille du défunt est identifiée** (notamment si ceux-ci sont en Belgique également), il convient de répondre aux dernières volontés du défunt. Les **frais** liés aux funérailles sont à charge de la famille sauf si cette dernière ne dispose d'aucune ressource financière.
- **Si la famille du défunt n'a pas pu être identifiée, et pour raisons sanitaires, et en cas de situation d'indigence**, les frais des opérations civiles à l'exclusion des cérémonies cultuelles ou philosophiques non confessionnelles sont à charge de la commune de la région de langue française dans laquelle le défunt est inscrit dans le registre de la population, le registre des étrangers ou le registre d'attente ou, à défaut, dans laquelle le décès a eu lieu (article L1232-16 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation).

La circulaire du 1er juillet 2019 précise qu'en présence d'un cas d'indigence, si l'application de l'article L1232-16 du Code de la démocratie locale et de la Décentralisation

impose à la commune d'inscription (et à défaut à la commune de décès) de prendre en charge les frais des funérailles (à l'exclusion des frais liés aux cérémonies), cela

n'autorise pas ladite commune à se substituer à la personne qualifiée pour pourvoir aux funérailles et à décider, en lieu et place de celle-ci, du mode de funérailles et de sépultures.

**En l'absence de dernières volontés, la commune retrouve son autonomie de gestion.**

---

## Plus d'infos ?

Contactez [patrimoinefuneraire@spw.wallonie.be](mailto:patrimoinefuneraire@spw.wallonie.be)

---



## Problématique

L'expérience du Centre d'accueil Ariane pour réfugiés ukrainiens à Woluwe-Saint-Lambert (centre de transit, initialement conçu pour un hébergement de 1 à 3 jours et qui, faute de solutions d'hébergement, accueille des personnes jusqu'à plusieurs semaines) démontre que les réfugiés ne veulent pas être séparés de leur animal de compagnie et que le placement de ces animaux en refuge ou famille d'accueil est souvent refusé par les propriétaires d'animaux.

Priver les ressortissants ukrainiens de leur animal de compagnie, lequel peut être un repère affectif, risque d'ajouter de la détresse aux difficultés psycho-sociales largement présentes parmi les réfugiés.

## Quelle attitude générale privilégier ?

Considérant d'une part les difficultés de trouver des logements pour les réfugiés ukrainiens, et d'autre part la saturation de nombreux refuges pour animaux en Wallonie, **il convient autant que faire se peut de rendre possible l'accueil de leur animal de compagnie en hébergements collectifs, pour autant que l'animal ne représente pas une menace évidente pour l'intégrité physique du personnel et des personnes hébergées, ne gêne pas la tranquillité de ces derniers et ne crée pas une contrainte anormale pour le personnel.**

## Quelles sont les recommandations ?

Depuis le 15 juin 2023, les chiens, chats et/ou furets en provenance d'Ukraine doivent respecter l'ensemble des exigences sanitaires spécifiques à une importation non commerciale.

Pour les réfugiés ukrainiens qui souhaitent **résider en Belgique** avec leur chien ou chat **plus de 6 mois**, il faut obligatoirement faire enregistrer l'animal dans les bases de données belge DogID et/ou CatID et ce **dans les 8 jours qui suivent leur arrivée**. Pour cela, ils doivent se rendre chez un vétérinaire.

Plus d'infos dans la partie « Je me trouve dans un pays situé en dehors de l'Union européenne et je souhaite revenir en Belgique avec mon chien ou mon chat » sur le site de l'AFSCA <https://www.favv-afscab.be/consommateurs/viepratique/voyage/animauxdecompagnie/revenir.asp>

Nous reprenons ci-dessous le contenu des recommandations émises en juillet 2022 à l'attention des responsables de centres d'hébergement collectif.

*« Ces recommandations ne se substituent pas aux éventuelles dispositions contenues dans le règlement d'ordre intérieur des structures d'hébergements collectifs.*

- *Chaque maître est responsable de son animal. L'animal ne peut circuler seul dans l'établissement et ses extérieurs. Il doit toujours être accompagné de son maître quand il sort de l'espace privatif, et être tenu en laisse.*
- *Les animaux ne sont pas admis dans les espaces collectifs, à l'exception des chiens d'assistance.*



- Les chiens et les chats doivent être gardés, en liberté, dans les espaces privatifs.
- Dans le cas où ceci n'est pas possible, une pièce peut être dédiée à leur détention, en cages individuelles uniquement (avec une zone de couchage, une gamelle d'eau et de nourriture, ainsi qu'une litière pour ce qui concerne les chats), avec possibilité de sorties (dans la pièce ou dans un extérieur clôturé qui empêche les fuites ou les contacts avec d'autres animaux extérieurs à l'hébergement ou, à défaut d'espaces clôturés, en laisse), en présence et sous la surveillance des propriétaires.
  - Pour les cages, la surface minimale à prévoir est de : 1m<sup>2</sup> par chat et en moyenne 2m<sup>2</sup> par petit chien, 4 m<sup>2</sup> par chien de taille moyenne et 6 m<sup>2</sup> par grand chien. La séparation entre les cages doit permettre d'éviter un contact entre les animaux.
  - Pour les chiens, un enclos extérieur par animal peut être dédié à leur détention (avec une gamelle d'eau et de nourriture et un abri pouvant le préserver des effets néfastes du vent, du soleil et de la pluie). La surface moyenne recommandée par enclos est de 4m<sup>2</sup> par petit chien et chien de taille moyenne, et de 6m<sup>2</sup> par grand chien.
  - A noter : La disposition des cages et des enclos doit permettre d'éviter un contact entre les animaux hébergés et entre ceux-ci et les animaux extérieurs.
- Si un chien montre des signes d'agressivité, il doit porter une muselière lors des sorties.
- Au niveau des conditions générales pour les pièces dédiées à l'accueil des animaux : éclairage naturel et suffisant assurant une alternance naturelle du jour et de la nuit - Bonne ventilation afin d'éviter l'excès de condensation, d'humidité et de gaz nocifs - Température et hygrométrie adaptées aux besoins des animaux (donc pas de trop haute/basse température la nuit ou lors de pics de chaleur). De préférence sol égal, bien drainé, facile à nettoyer et qui n'absorbe pas l'eau.
- Les rongeurs, lagomorphes, oiseaux, poissons et reptiles doivent être gardés dans leurs enclos habituels et personnels, dans les espaces privatifs.
- Il est de la responsabilité des propriétaires d'animaux de s'occuper du nourrissage et des sorties des animaux. Il leur revient également de gérer la propreté des cages.
- Le nom de l'animal, le nom du propriétaire, le numéro de sa chambre et son numéro de téléphone est repris sur le collier et sur chaque cage.

## **Contacts et ressources utiles :**

- **SPW Bien-être animal** : <http://bienetreanimal.wallonie.be/home.html>
- **UPV (Union Professionnelle Vétérinaire)** : <https://upv.be>  
Le site de l'UPV permet notamment de trouver facilement un vétérinaire proche du lieu de résidence des ressortissants ukrainiens.
- **UWPA (Union wallonne pour la protection animale)** : <https://www.uwpa.be/>  
L'UWPA peut être sollicitée pour soutenir les communes dans leurs démarches :
- Plan de stérilisation, identification et enregistrement des chats errants
  - Lutte contre les faits de négligence et de maltraitance
  - Gestion des animaux perdus ou errants
- **Fondation Prince Laurent** : <https://www.sfprlaurent.be/>



La Fondation a pour mission principale de proposer les soins vétérinaires gratuits aux animaux de compagnie de personnes défavorisées.

- Deux **refuges** peuvent proposer une garde temporaire pour les animaux de compagnie des réfugiés (en cas d'absence prolongée - hospitalisation par exemple - du propriétaire de l'animal). Il s'agit de :
  - « Sans Collier asbl » : <https://www.sanscollier.be/>
  - « SRPA Liège asbl » : <https://srpa.net/adoptables2.php>
  - Il est également possible de recourir aux **pensions agréées**. Une liste de pensions agréées est disponible sur <http://bienetreanimal.wallonie.be/files/documents/Animaux-Compagnie/BEA-pensions-agreees.pdf>
  
- Les réfugiés ukrainiens peuvent bénéficier des services proposés dans le cadre de 33 projets pour faciliter l'accès pour tous aux soins vétérinaires et encourager la présence d'animaux en institution. Plus d'infos sur <https://tellier.wallonie.be/home/presse--actualites/communiqués-de-presse/presses/33-projets-pour-faciliter-l'accès-pour-tous-aux-soins-veterinaires-et-encourager-la-presence-danimaux-en-institution.html>



## Problématique

Une personne accueillie au sein d'un centre souhaite **se rendre en Ukraine** pour y retrouver des proches, faire des soins, prendre des biens laissés sur place...ou même dans un autre pays européen afin d'y travailler temporairement.

Elle souhaite néanmoins conserver sa place et sa domiciliation.

Quelles sont les dispositions à prévoir ?

Qu'en est-il si les absences se répètent ?

## A qui s'adresser ?

Pour assurer une gestion optimale du centre, il est demandé au réfugié de signaler ses absences au gestionnaire du centre d'hébergement.

## AU GESTIONNAIRE

- Il est donc vivement recommandé qu'à son arrivée en hébergement conventionné, le réfugié soit invité par le gestionnaire à l'informer de ses absences et systématiquement de toute absence d'au moins 1 semaine. Il est également recommandé d'informer le réfugié des ses obligations vis-à-vis de l'administration communale (voir paragraphe ci-dessous) dès lors que cette absence du territoire belge devrait dépasser 3 mois.

Si le résident souhaite conserver son logement pendant son absence et retrouver celui-ci à son retour, l'unité de logement demeure considérée comme occupée, et l'indemnité est due pendant toute la période. Cette dernière doit être versée aux échéances contractuelles.

A CONTRARIO, Si le résident considère que le logement peut être remis à disposition, il en fait état au gestionnaire. Il est alors mis fin à la convention d'occupation précaire selon les dispositions en vigueur et ses obligations liées au paiement de l'indemnité s'éteignent. A son retour, dès lors que le résident souhaite retrouver une/des place(s) au sein d'un hébergement conventionné, il convient qu'il en fasse la demande via le coordinateur local. Si des disponibilités demeurent, une nouvelle convention d'occupation précaire sera signée.

**Toute place supposée occupée est reprise comme telle dans le fichier d'occupation transmis mensuellement au FLW.**



---

**En cas d'absences non signalées de plus de 2 semaines**, le gestionnaire de l'hébergement tente d'entrer en contact avec le réfugié pour s'assurer que ce dernier souhaite bien conserver son « logement » ; après 3 tentatives infructueuses (tentatives opérées sur plusieurs jours), la convention peut être résiliée dans les conditions reprises dans la convention d'occupation précaire. Il en est fait état :

- au CPAS,
- au Gouverneur,
- au FLW (mise à jour du fichier des occupations).

---

## **A L'ADMINISTRATION COMMUNALE**

Pour une absence du territoire de **MOINS DE 3 MOIS**, rien ne doit être signalé à l'administration communale.

En cas de départ temporaire pour l'étranger pour plus de 3 mois, les bénéficiaires de la protection temporaire ont un droit de retour jusqu'à la date limite de validité de la carte A délivrée. Avant leur départ, ils doivent informer l'administration communale du lieu de leur résidence de leur intention de quitter la Belgique pendant plus de trois mois et d'y revenir pendant la durée de leur droit de retour.

---

## **AU CPAS**

**Le réfugié est également tenu de signaler son absence AU CPAS s'il bénéficie de l'aide sociale.**

En effet, « *S'il séjourne temporairement à l'étranger, il appartient au cpas d'apprécier dans chaque cas si les conditions pour prétendre au droit à l'aide sociale sont toujours remplies ou pas (état de besoin, condition de résidence en Belgique, disposition au travail en cas d'octroi de l'aide sociale financière, ...).*

***Compte tenu du caractère précaire et temporaire de leur séjour, le CPAS sera attentif, via des contacts réguliers avec les personnes, à vérifier s'ils sont toujours dans les conditions pour avoir droit à l'aide sociale »<sup>10</sup>.***

---

<sup>10</sup> Source : [https://www.uvcw.be/no\\_index/files/9276-faq\\_8-07-22.pdf](https://www.uvcw.be/no_index/files/9276-faq_8-07-22.pdf)



## FICHE 2.10.

## RETOUR d'un réfugié en Ukraine

### Problématique

Un réfugié exprime le **souhait de rentrer en Ukraine**.

Il quitte dès lors définitivement le centre.

Quelles sont les démarches administratives à prévoir dès lors que le résident a prévenu le gestionnaire du centre et a remis son préavis de départ ?

### A qui s'adresser ?

Le retour volontaire **doit être signalé** :

- soit en appelant le numéro gratuit 0800 327 45 pour plus d'informations et pour prendre rendez-vous ;
- soit en contactant directement l'un des 5 **guichets de retour** (Bruxelles, Gand, Anvers, Liège, Charleroi) liés à FE-DASIL.

<https://www.retourvolontaire.be/contactez-nous?ga=2.215864788.2114523188.1652108312-321275257.1652108312>

Le retour doit également être signalé au **CPAS** compétent puisque la condition de résidence en Belgique n'est plus remplie pour bénéficiaire de l'aide sociale.



## 1. Déclarer un évènement infectieux

En cas d'évènement infectieux (2 cas ou plus [« personnes malades »]), il est nécessaire de **prévenir la Cellule de Surveillance des Maladies Infectieuses** de l'AVIQ. L'activation des OST (Outbreak Support Team) pour la gestion de ce type d'évènements se fait en effet via cette cellule. Les responsables des hébergements collectifs ne doivent pas directement contacter l'OST pour intervenir dans l'hébergement collectif.

Pour information, les OST sont des équipes de soutien en cas d'épidémie et interviennent en cas d'évènement infectieux. **Leur rôle est de détecter l'émergence de nouveaux foyers infectieux, de limiter leur propagation et d'organiser l'accompagnement des personnes infectées.**

## 2. Demande de renseignement

En cas de demande/question/avis concernant des mesures d'hygiène ou de prévention AVANT qu'un évènement infectieux ne se manifeste, vous pouvez prendre contact avec les OST ou la Cellule de Surveillance des Maladies Infectieuses de l'AVIQ. Il s'agit bien de fournir des renseignements, et non d'organiser des séances de sensibilisation ou de formation systématiques.

### Contacts :

#### 1. Cellule de Surveillance des Maladies Infectieuses

Par **téléphone** du lundi au vendredi (de 9h à 16 :30) au **+32 (0) 71/33.77.77** : les demandes sont dispatchées en fonction des provinces.

Par **mail** tous les jours (de 9h à 20h) à l'adresse [surveillance.sante@aviq.be](mailto:surveillance.sante@aviq.be) : un agent contacte le déclarant dans le meilleur délai.

Médecins Inspecteurs d'Hygiène par province :

- **Coordination médicale** : Christian Huvelle, [Christian.HUVELLE@aviq.be](mailto:Christian.HUVELLE@aviq.be)
- **Hainaut** : Achille Djiena, [Achille.DJIENA@aviq.be](mailto:Achille.DJIENA@aviq.be)
- **Namur, Brabant wallon, Luxembourg** : Caroline Boulouffe, [Caroline.BOULOUFFE@aviq.be](mailto:Caroline.BOULOUFFE@aviq.be)
- **Liège (excepté communauté germanophone)** : Alessandro Pellegrino, [Alessandro.PELLEGRINO@aviq.be](mailto:Alessandro.PELLEGRINO@aviq.be)

#### 2. OST

- **OST Brabant Wallon** : 0460/35.05.22, [ostbrabantwallon@gmail.com](mailto:ostbrabantwallon@gmail.com)
- **OST Liège Centre et Ouest** : 0497/42.03.81, [ostliegecentreouest@gmail.com](mailto:ostliegecentreouest@gmail.com)
- **OST Est Francophone** : 0472/56.54.28, [info.ostef@gmail.com](mailto:info.ostef@gmail.com)
- **OST Luxembourg** : 063/33.00.31, [medecins@ostalux.be](mailto:medecins@ostalux.be)
- **OST Namur** : 0492/45.23.79, [info@ostnamur.be](mailto:info@ostnamur.be)
- **OST Carolo** : 071/33.13.23, [ostambucarolo@gmail.com](mailto:ostambucarolo@gmail.com)
- **OST Cœur du Hainaut** : 0492/31.48.91, [ostcoeurduhainaut@gmail.com](mailto:ostcoeurduhainaut@gmail.com)
- **OST Hainaut Ouest** : 0499/82.96.93, [osthainautouest@gmail.com](mailto:osthainautouest@gmail.com)



## FICHE 2.12. Gestion des incidents et des sanctions au sein des hébergements conventionnés

La présente fiche vise à expliquer comment les hébergeurs peuvent réagir lorsque les occupants ne respectent pas leurs obligations fixées dans la convention d'occupation précaire ainsi que dans le règlement d'ordre intérieur y relatif qui ont été signés entre l'occupant et l'hébergeur.

**Préalable : Si le non-respect de l'obligation fixée dans la convention est également un comportement pouvant donner lieu à des poursuites pénales, entamer les démarches nécessaires auprès des services compétents**

→ Il s'agit ici de procéder à un dépôt de plainte auprès des services de police.

### CAS 1 : Atteinte à l'intégrité physique des résidents : actes de violence d'un résident vis-à-vis d'un autre résident (proche ou non) ou d'un membre du personnel

**Que faire dans le chef du gestionnaire du centre et de ses collaborateurs<sup>11</sup> si de tels faits sont constatés ?**

- les services de police sont appelés sur place par le gestionnaire ou un dépôt de plainte est enregistré auprès du commissariat ;
- s'il échec (notamment en cas de blessures), le résident incriminé sera emmené et placé en garde à vue ; il sera alors présenté à un juge ;
- outre le dépôt de plainte acté par la police, le gestionnaire décrit brièvement les faits dans un compte-rendu et le constat de police sera ensuite intégré au registre des incidents tenu par le gestionnaire et dont un exemple type figure à la fin de cette fiche ;
- la convention d'occupation précaire de la personne auteure de violences est résiliée sans préavis ; on lui notifie par écrit la fin de la convention pour manquement grave ; il est aussi interdit de séjour dans tous les hébergements conventionnés ;
- la personne violentée est invitée à porter plainte auprès des services de police et est transférée vers un autre hébergement s'il s'avère qu'elle court un risque sur place => un avenant à la COP est signé.
- Lorsqu'un évènement ayant un impact pour la collectivité (autres résidents et/ou membres du personnel d'encadrement) survient, en particulier en cas d'atteinte ou menaces répétées d'atteinte à l'intégrité physique et/ou psychique, il est recommandé dans le chef du gestionnaire en charge de l'encadrement de s'assurer de la prise en charge psycho-sociale des personnes nécessitant ou en demande d'accompagnement. A cette fin, l'équipe mobile de la Fédération des Maisons Médicales peut être contactée ([Equipes.Mobiles.Ukraine@fmm.be](mailto:Equipes.Mobiles.Ukraine@fmm.be)), laquelle mobilisera des opérateurs spécialisés en fonction des ressources disponibles localement.

<sup>11</sup> Ou encore dans le chef du représentant de l'hôtelier ou de tout autre hébergeur.



## CAS 2 : Atteinte à l'intégrité psychique des résidents : harcèlement, grossièretés, injures, violences orales, comportements racistes ou discriminatoires ... vis-à-vis d'un autre résident ou d'un membre du personnel

Que faire dans le chef du gestionnaire du centre et de ses collaborateurs<sup>12</sup> si de tels faits sont constatés ?

- Etape 1 : convocation de l'occupant, organisation d'un entretien ; un écrit est dressé reprenant l'ensemble de l'échange et est contresigné par la personne hébergée et la personne qui vient de l'entendre ; si la personne refuse de contresigner le document, cela est spécifié sur le document qui lui est envoyé par recommandé.
- Etape 2 : le résident reçoit une première mise en garde, laquelle lui est signifiée par écrit (en ukrainien/russe<sup>13</sup>) ; on joint la copie de l'entretien (étape 1) et est consignée dans le registre des incidents ; si les faits visent un autre résident qui occupe la même chambre, le résident auteur des faits est informé du fait qu'en cas de récidive, il sera changé de chambre ;
- **En cas de récidive :**
  - le résident reçoit - à nouveau par écrit - un nouvel avertissement<sup>14</sup> ; ce dernier fait état des sanctions applicables au terme du 3ème avertissement, à savoir cette fois le transfert vers un autre hébergement conventionné ; l'avertissement est à nouveau consigné dans le registre ;
  - s'il échec, la victime de violences orales ou de harcèlement est invitée à porter plainte auprès des services de police ;
  - Si les faits concernent à nouveau des personnes présentes dans la même chambre, le résident auteur des faits est transféré dans une autre chambre ;
- **Après un nouvel incident :** le résident reçoit le 3ème et dernier avertissement prévu, avertissement<sup>15</sup> qu'il doit contresigner ; ce dernier reprend les faits constatés à trois reprises et fait état de la sanction à savoir le transfert, dans les 8 jours maximum, vers un autre hébergement conventionné ; le CPAS de référence est informé du processus de transfert ; un avenant à la COP est signé. Attention, si les faits sont de moindre mesure ou espacés, un avertissement intermédiaire peut être effectué sans passer par la sanction du transfert ; tout est une question d'appréciation et de proportionnalité.
- **Possibilité de contestation :** recours à un arbitrage par le cabinet du gouverneur (intervenant neutre, ayant connaissance des conventions, du ROI et des hébergements ; ayant un rôle dans l'organisation des hébergements collectifs).
- **A son arrivée dans un autre hébergement, la personne transférée est informée par le gestionnaire que SI LES FAITS SE REPETENT dans le nouveau centre, il peut être mis fin à la convention d'occupation précaire au 1er avertissement par écrit pour manquement grave. Le CPAS est informé de cette résiliation.**
- **Le nouvel hébergement est informé que la personne a été transférée pour un transfert interne CONTRAINT.**

12 Ou encore dans le chef du représentant de l'hôtelier ou de tout autre hébergeur.

13 Voir modèle de lettre : 1er avertissement

14 Voir modèle de lettre : 2eme avertissement

15 Voir modèle de lettre : 3eme avertissement et décision de transfert



- « Lorsqu'un évènement ayant un impact pour la collectivité (autres résidents et/ou membres du personnel d'encadrement) survient, en particulier en cas d'atteinte ou menaces répétées d'atteinte à l'intégrité physique et/ou psychique, il est recommandé dans le chef du gestionnaire en charge de l'encadrement de s'assurer de la prise en charge psycho-sociale des personnes nécessitant ou en demande d'accompagnement. A cette fin, l'équipe mobile de la Fédération des Maisons Médicales peut être contactée (Equipes.Mobiles.Ukraine@fmm.be), laquelle mobilisera des opérateurs spécialisés en fonction des ressources disponibles localement. »

### CAS 3 : Non respect des règles de sécurité internes et comportements inappropriés (état d'ébriété, consommation de substances illicites, bruits excessifs au cours des heures de nuit...)

Que faire dans le chef du gestionnaire du centre et de ses collaborateurs<sup>16</sup> dans de tels cas ?

- en premier lieu, un **simple rappel à l'ordre oral** est effectué. Pour les personnes visiblement victimes d'addiction(s), il est proposé de solliciter l'équipe mobile mise en place par la Fédération des Maisons Médicales<sup>17</sup> afin de bénéficier de leurs conseils spécifiques et accompagnement ;
- si le cas se reproduit, **Étape 1** : le résident est convoqué et reçoit un premier avertissement écrit (**étape 2**) ; ce dernier est consigné dans le registre des incidents ;
- **en cas de nouvelle récurrence**, le résident reçoit - à nouveau par écrit - un 2ème avertissement<sup>18</sup> ; ce dernier fait état des sanctions applicables au terme du 3ème avertissement, à savoir cette fois le transfert vers un autre hébergement conventionné ; l'avertissement est à nouveau consigné dans le registre ;
- **Après un nouvel incident**, si de nouveaux comportements inappropriés et préjudiciables sont constatés, le résident reçoit le dernier avertissement prévu, avertissement<sup>19</sup> qu'il doit contresigner ; ce dernier reprend les faits constatés et informe le résident de son transfert, dans les 8 jours, vers un autre hébergement conventionné ; Attention, si les faits sont de moindre mesure ou espacés, un avertissement intermédiaire peut être effectué sans passer par la sanction du transfert ; tout est une question d'appréciation et de proportionnalité.
- **Possibilité de contestation** : recours à un arbitrage par le cabinet du gouverneur.
- les membres de l'équipe mobile sont informés dudit transfert pour assurer - dans la mesure du possible - un suivi du cas ; le CPAS de référence en est également informé.

<sup>16</sup> Ou encore dans le chef du représentant de l'hôtelier ou de tout autre hébergeur.

<sup>17</sup> Voir fiche 2.4 du « Guide pratique pour l'accompagnement des réfugiés ukrainiens en hébergement conventionné » : <https://www.wallonie.be/fr/ukraine/hebergements-conventionnes>

<sup>18</sup> Voir modèle de lettre : 2<sup>ème</sup> avertissement

<sup>19</sup> Voir modèle de lettre : 3<sup>ème</sup> avertissement



## CAS 4 : Dégradation de biens meubles mis à disposition par l'hébergeur ou de biens appartenant à un tiers, destruction volontaire et/ou vandalisme

Que faire dans le chef du gestionnaire du centre et de ses collaborateurs<sup>20</sup> dans de tels cas ?

- La procédure du CAS 2 et du CAS 3 peut être reproduite ;
- A ajouter : une mise en demeure relative aux frais engendrés par le remplacement ou la réparation du biens vandalisés ou détruits auprès de l'auteur dans laquelle on indique le montant à rembourser et la possibilité de rembourser avec des termes et délais.
- En cas de non-paiement, même procédure que pour non-paiement de la contribution.

## CAS 5 : En cas de vol d'un bien appartenant à un autre résident ou à l'hébergeur

- La procédure du CAS 1 peut être reproduite ; cependant, il faudra certainement se rendre au bureau de police pour acter la plainte.
- Si le vol est minime, la procédure du CAS 2 ou du CAS 3 peut être mise en place ; tout est une question de proportionnalité.
- A ajouter : il faut une restitution de l'objet volé.

## CAS 6 : Détention d'objets interdits

→ Objets interdits en chambre (pour des raisons de sécurité)

- **Liste reprise dans le ROI :**
  - Tout matériel électrique sans label de sécurité CE
  - Tout matériel électrique défectueux ou pouvant constituer un danger
  - Tout appareil à résistance électrique
  - Friteuse
  - Plaque de cuisson
  - Four au gaz ou électrique
  - Gaufrier ou appareil à croque-monsieur
  - Grille-pain
  - Pierrade ou appareil à raclette
  - Chauffe biberon (sauf personnes autorisées)
  - Radiateur électrique
  - Fers à repasser ou centrale vapeur (sauf si ces derniers sont mis à disposition par l'hébergeur)
  - Literie ou matelas non fournis par l'hébergeur
  - Lampe halogène non fournie par l'hébergeur
  - Miroir cassé ou non encadré
  - Tentures ou rideaux personnels

<sup>20</sup> Ou encore dans le chef du représentant de l'hôtelier ou de tout autre hébergeur.



- Tout mobilier non fourni par l'hébergeur
- Tapis ou moquette
- Outils électriques.

### **Que faire dans le chef du gestionnaire du centre et de ses collaborateurs<sup>21</sup> si de tels objets sont identifiés lors d'un contrôle ?**

- les objets sont saisis ;
- ils sont inventoriés dans un fichier ; une copie de la liste des objets saisis à un résident doit pouvoir être communiquée sur demande ;
- les biens sont remis lors de leur départ de l'hébergement.

#### **→ Objets interdits par la loi (et donc au sein de l'hébergement conventionné)**

- **Liste reprise dans le ROI :**
  - Armes à feu, munitions et explosifs
  - Armes blanches (couteau, poing américain,...)
  - Drogue
  - Matières inflammables (bougies, encens, essence... dès lors que leur utilisation est détournée)

### **Que faire dans le chef du gestionnaire du centre et de ses collaborateurs si de tels objets sont saisis (si possible) lors d'un contrôle ou d'un incident ?**

- les services de police sont informés sans délai de la détention de tels objets au sein de l'hébergement;
- s'il échet, le résident incriminé sera emmené et placé en garde à vue ; il sera présenté à un juge ;
- les objets sont remis aux services compétents.

#### **Remarque :**

**Il est toujours possible de mettre fin à la convention moyennant le respect du préavis prévu dans la convention signée par l'occupant. Si l'hébergeur hésite sur le respect du déroulement de la procédure tel qu'exposé ci-dessous ou si aucune possibilité de transfert n'est possible dans les faits, il vaut toujours mieux adresser un courrier signifiant la fin de la convention.**

#### **A qui communiquer la lettre de mise en demeure et le courrier de résiliation ?**

En principe, il convient d'adresser les courriers à la personne qui est signataire de la convention d'occupation précaire.

Toutefois, lorsque le signataire est marié ou en cohabitation légale avec une autre personne, l'hébergeur communique le courrier aux deux intéressés par voie recommandée ou contre accusé de réception (articles 215 et 1477 du Code civil).

<sup>21</sup> Ou encore dans le chef du représentant de l'hôtelier ou de tout autre hébergeur.

Dans ce cas, l'hébergeur notifie par voie recommandée le courrier aux deux époux/cohabitants légaux séparément, dans deux actes distincts ou à défaut, l'hébergeur adresse le courrier à tout le moins aux deux époux/cohabitants légaux dans une lettre unique, dont l'accusé de réception porte les deux signatures.

### **Que faire si la personne accueillie refuse de quitter les lieux ?**

Si la personne hébergée a reçu son préavis et/ou sa décision de fin de convention, il n'a plus de droit à occuper l'hébergement visé.

Par conséquent, il y a d'abord lieu de lui signifier ce point ; s'il n'obtempère pas et qu'il se montre agressif, il est toujours possible de faire appel à la police.

L'hébergeur ne pourra cependant procéder à l'expulsion de la partie accueillie qui refuse de partir que par le biais d'un titre exécutoire ; il faut donc nécessairement que la personne accueillie soit assignée devant le Juge de Paix (l'assignation en justice est gérée par le SPW TLPE), que celui-ci prononce un jugement ordonnant l'expulsion et que ce jugement devienne exécutoire, c'est-à-dire qu'il soit signifié par huissier.

Ce n'est qu'à l'issue d'un délai d'un mois après la notification que l'huissier peut procéder à l'expulsion (art. 1344 bis et suivants du code judiciaire).

**Si vous avez d'autres questions :** [recouvrements.log@spw.wallonie.be](mailto:recouvrements.log@spw.wallonie.be)



## MODÈLE DE LETTRE : 1<sup>er</sup> avertissement

Date

Lettre recommandée / Lettre remise contre accusé de réception daté et signé

Madame / Monsieur,

Par la présente, je suis au regret de constater que ..... *(description détaillée des obligations qui n'ont pas été respectées par l'occupant).*

J'attire votre attention sur le fait que, conformément au contrat d'occupation précaire et au règlement d'ordre intérieur y relatif, il vous appartient de .....

..... *(description des obligations reposant sur l'occupant en se rapportant au contenu du contrat d'occupation précaire et du règlement d'ordre intérieur).*

Je me vois dès lors contraint de vous adresser ce 1<sup>er</sup> avertissement lequel reprend les termes de notre rencontre du ..... (copie de l'écrit relatif à la rencontre) lors de laquelle il vous a été signifié de mettre fin à ce comportement.

Veuillez agréer, Madame / Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

SIGNATURE DE L'HÉBERGEUR



## MODÈLE DE LETTRE : 2<sup>ème</sup> avertissement

Date

Lettre recommandée / Lettre remise contre accusé de réception daté et signé

Madame / Monsieur,

Par la présente, je suis au regret de constater que ..... **(description détaillée des obligations qui n'ont pas été respectées par l'occupant).**

J'attire votre attention sur le fait que, conformément au contrat d'occupation précaire et au règlement d'ordre intérieur y relatif, il vous appartient de .....

**(description des obligations reposant sur l'occupant en se rapportant au contenu du contrat d'occupation précaire et du règlement d'ordre intérieur).**

Je me vois dès lors contraint de vous mettre en demeure une deuxième fois de mettre fin au comportement susmentionné.

A défaut, en cas de récidive, j'attire votre attention sur le fait que je n'aurai d'autre choix que de vous adresser un ultime avertissement à l'issue duquel soit vous serez transféré vers un autre centre d'hébergement soit je devrais mettre un terme à la convention d'occupation précaire pour manquement grave **(cette formule ne doit être employée que lorsque le manquement reproché est revêtu d'un certain niveau de gravité et que la convention autorise la résiliation pour manquement grave).**

Veillez agréer, Madame / Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

SIGNATURE DE L'HÉBERGEUR



## MODÈLE DE LETTRE : 3<sup>ème</sup> avertissement et décision de transfert/ avenant à la convention :

Date

Lettre recommandée / Lettre remise contre accusé de réception daté et signé

Madame / Monsieur,

Par la présente, je suis au regret de constater que ..... (*description détaillée des obligations qui n'ont pas été respectées par l'occupant*).

*Il s'agit du 3eme avertissement qui vous est adressé ; un premier avertissement vous a été adressé en date du .... Et un deuxième avertissement vous avertissant de la sanction en cas de récidive vous a été adressé en date du....*

Soit Je me vois dès lors contraint de vous signifier que vous serez transféré en date du .....

Vers le centre situé à .....

Soit Je me vois dès lors contraint de mettre fin sans préavis et pour faute grave à la convention signée en date du ....

Possibilité de recours.

Le CPAS de .... Est averti de cette décision.

Veuillez agréer, Madame / Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

SIGNATURE DE L'HÉBERGEUR



## MODÈLE DE LETTRE : fin avec respect du préavis

Date

Lettre recommandée / Lettre remise contre accusé de réception daté et signé

Madame / Monsieur,

Par la présente, je tiens à vous informer que je désire mettre fin à la convention d'occupation précaire par l'intermédiaire de laquelle est mis à votre disposition une maison / un appartement / un studio / une chambre situé(e) .....

Le préavis prend cours le .../ .../ .... pour se terminer le .../ .../ .....

Veillez agréer, Madame / Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

SIGNATURE DE L'HÉBERGEUR



## Modèle de registre des incidents

	Type d'incidents	Détails ou précisions
<b>Catégorie 1</b>	<b>Atteinte à l'intégrité physique</b>	Tout acte de violence physique (coup, blessure avec une arme, empoignade, acte sexuel imposé...)
<b>Catégorie 2</b>	<b>Atteinte à l'intégrité psychique</b>	Tout acte de violence verbale et/ou psychologique (ex. grossièretés répétées, injures, cris, harcèlement, racisme, antisémitisme, discrimination, ...)
<b>Catégorie 3</b>	<b>Non respect des règles de sécurité internes et comportements inappropriés en hébergements conventionnés</b>	Comportements inappropriés liés à l'ébriété, à la consommation de drogues ou de certains médicaments, bruits excessifs en heures de nuit, non respect de l'intimité des autres résidents, non respect des règles de vie dans les espaces communs...
<b>Catégorie 4</b>	<b>Dégradation de biens meubles mis à disposition ou appartenant à un tiers, destruction volontaire et/ou vandalisme</b>	Fait de détruire, abîmer, dégrader volontairement un bien d'autrui (locaux, mobilier, matériel, équipement, alimentation...)
<b>Catégorie 5</b>	<b>Vol d'un bien appartenant à un tiers</b>	
<b>Catégorie 6</b>	<b>Détention d'objets interdits</b>	Objets interdits par la loi (ex. arme, drogue...) ou par le règlement d'ordre intérieur pour des raisons de sécurité (ex. friteuse, tout matériel électrique sans label de sécurité CE...) voir liste dans la fiche

Date des faits	Centre de ...	Collaborateur du gestionnaire ou du représentant de l'hébergeur			Personne(s) éventuellement concernée(s) par l'incident (résident ou collaborateur)			Catégorie d'incident (liste déroulante)		Communication à la police		Témoign éventuel		Détail de l'incident
		Nom	Nom	Prénom	Incident n°... dans l'hébergement	Nom	Prénom	Numéro (liste déroulante)	Type (liste déroulante)	Signalement? Oui/non	Intervention? Oui/non	Nom	Prénom	
24-03-23	Ermeton	MA-THOT	XXX	yyy	1	AAA	bbb	Catégorie 6	Vol d'un bien appartenant à un tiers	OUI	NON	ZZZ	ccc	Vol du portefeuille contenant les papiers de la victime, la carte de banque divers papiers personnels et 300 € en liquide



Les hébergés signataires d'une convention d'occupation précaire sont tenus de payer l'indemnité mentionnée dans la convention pour le 2 du mois au plus tard, sur le compte **N° BE52 3632 2352 3709 du Fonds du Logement de Wallonie (FLW)**.

Si l'entrée au sein de l'hébergement conventionné intervient au cours du mois, l'indemnité due est calculée au prorata du nombre de jours restants dans le mois en ce compris le jour d'arrivée<sup>22</sup>.

**Exemple :**

- **Arrivée : 14/01/2023**
- **Indemnité : 300 EUR**
- **Indemnité 1er mois =  $(31-14+1) \times 300 \text{ EUR} = 180 \text{ EUR}$**

Lorsqu'un impayé est constaté par le FLW, la procédure appliquée est la suivante :

- **1er mois** : Envoi d'un SMS et/ ou courrier simple à titre de rappel
- **2ème mois** : Envoi d'une mise en demeure par le FLW demandant le paiement immédiat des montants dus
- **3ème mois** : Remise du dossier à l'avocat pour envoi d'une mise en demeure.

Pour rappel, l'hébergeur OU l'organisme chargé par la Région wallonne de la gestion quotidienne de l'hébergement peut résilier la convention sans préavis.

Les courriers envoyés par le Fonds sont rédigés en 3 langues : ukrainien, russe et français, et intègrent le détail de l'impayé en annexe.

Lorsqu'un hébergé reçoit un rappel de paiement et qu'il sollicite le gestionnaire à ce sujet, ce dernier rappellera à l'hébergé que le paiement de l'indemnité d'occupation précaire est une obligation conformément à la convention signée.

En cas de difficulté quant au paiement de l'indemnité et/ ou de l'impayé qui aurait été constitué, le gestionnaire de centre invitera l'hébergé à contacter son CPAS de référence dans les plus brefs délais.

Le CPAS est informé tous les mois par le FLW des situations d'impayés relatives aux bénéficiaires dont il est l'organisme de référence.

Si aucun des membres du ménage ne dispose de revenus, les indemnités dues peuvent être gelées par le FLW, sur présentation d'une attestation du CPAS de non-émargement à l'aide sociale.

L'hébergé est tenu d'informer le FLW dès que l'un des membres du ménage perçoit des revenus, ce qui réactivera le paiement des indemnités.

Pour éviter que des situations d'impayés ne surviennent, il peut être conseillé à l'hébergé de mettre en place un ordre permanent auprès de son organisme bancaire, afin d'éviter tout oubli ou retard de paiement.

<sup>22</sup> Pour le calcul du prorata, le numérateur sera toujours 30, peu importe le mois considéré.



### 3. AMÉNAGEMENT ET EQUIPEMENT DES LIEUX

#### FICHE 3.1.

#### Mise à disposition de PC au sein des centres d'hébergement plus spécifiquement pour soutenir les enfants et les adolescents y accueillis

##### Problématique

Nombre de familles qui ont fui l'Ukraine sont partis en emportant un minimum de biens. C'est le cas notamment des portables et des divers supports d'apprentissage pour les enfants.

Certains des centres ne disposent pas du tout de PC ou en disposent en faible nombre...qui plus est sans clavier en **écriture cyrillique**.

##### A qui s'adresser ?

##### Asbl DIGITAL FOR YOUTH

- Mission : Digital for Youth veut **combler la fracture numérique en Belgique**, et **aider tous les enfants et jeunes entre 6 et 25 ans à la dépasser**. Sa mission première est la fourniture d'ordinateurs à destination de la jeunesse.

Dans le cadre de la crise induite par la guerre en Ukraine, l'asbl met à disposition des PC dont le clavier a été adapté à l'écriture cyrillique pour permettre aux enfants et aux jeunes de se connecter sur la plateforme d'apprentissage en ligne déployée en Ukraine lors de la crise du Covid, voire même de suivre des cours en vidéo-conférence, ou d'approfondir des concepts via le net.

Un stock de PC est disponible pour la Wallonie.

- Contact : 016 28 49 78 - [info@digitalforyouth.be](mailto:info@digitalforyouth.be)





**Wallonie**  
**social**  
**SPW**

## **Guide pratique pour l'accompagnement des réfugiés ukrainiens en hébergement conventionné**

Le présent document a été rédigé pour faciliter l'encadrement, au sein d'un hébergement conventionné, des personnes déplacées par la crise en Ukraine.

La première partie du document explique les rôles et les responsabilités principales des différents acteurs impliqués dans le déploiement et la gestion des hébergements conventionnés ainsi que dans l'intégration des résidents.

La deuxième partie détaille les phases du parcours administratif et résidentiel des réfugiés ukrainiens au sein de ces hébergements, ainsi que les procédures à prévoir pour chacune de ces phases.

En annexe figure un référentiel de fiches contenant des recommandations relatives à certaines thématiques ou des procédures que les gestionnaires des hébergements conventionnés sont invités à suivre pour garantir un accompagnement et une intégration de qualité.