



ACCOMPAGNEMENT DES RÉFUGIÉS UKRAINIENS EN HÉBERGEMENT COLLECTIF

GUIDE PRATIQUE

ÉDITEUR RESPONSABLE

Stéphane GUISSÉ,
Secrétaire général a.i. du Service public de Wallonie,
Boulevard Ernest Mélot 50, 5000 Namur

AUTEUR

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

RELECTURE

Cellule de coordination de la Région wallonne pour l'accueil des réfugiés ukrainiens
Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie

Mars 2026

Numéro de dépôt légal : D/2026/11802/73

ISBN : 978-2-8056-0882-7

GUIDE PRATIQUE POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES RÉFUGIÉS UKRAINIENS EN HÉBERGEMENT COLLECTIF
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

Préambule

Les entités en charge de la gestion des centres d'hébergement collectifs - 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 amenés à être 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 collectif, des personnes déplacées par la guerre en Ukraine.

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 d'occupation précaire signées, vous pouvez vous adresser au Fonds du Logement de Wallonie à l'adresse : 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.

Sommaire

Parcours administratif et résidentiel des réfugiés ukrainiens au sein des centres d'hébergement collectifs	6
Phase 1 : Arrivée des réfugiés	8
1.1 Vérification du statut du(des) réfugié(s)	8
1.2. Quid si le réfugié possède un animal de compagnie ?	8
1.3. Signature de la convention d'occupation précaire et du R.O.I.	8
Phase 2 : Domiciliation des réfugiés	9
Phase 3 : Sollicitation des aides sociales	9
3.1. Démarches administratives	9
3.2. Impact sur la contribution financière de l'hébergé	9
Phase 4 : Accès à la sécurité sociale	10
4.1. Les réfugiés bénéficient-ils déjà de la couverture des soins de santé ?	10
4.2. Les réfugiés bénéficient-ils déjà des allocations familiales ?	10
Phase 5 : Le réfugié souhaite travailler ou se former pendant son séjour au sein de l'hébergement	11
5.1. Travailler comme salarié	11
5.2. Travailler comme indépendant	11
Phase 6 : Absence(s) du réfugié (ex : séjour à l'étranger, hospitalisation)	12
6.1. Si l'absence est signalée	12
6.2. Si l'absence n'est pas signalée	12
Phase 7 : Départ du réfugié	13
7.1. Soit au terme de la convention d'occupation précaire signée entre les parties	13
7.2. Soit de manière anticipée	13
Annexe	15
1. Accueil des réfugiés et ORIENTATION GÉNÉRALE des ménages occupants	16
FICHE 1.1. Solliciter l'ERIS (Equivalent au Revenu d'Intégration Sociale)	16
Fiche 1.2. Ouverture des droits aux soins de santé	17
Fiche 1.3. Ouverture d'un compte en banque	18
Fiche 1.4. Bénéficier d'allocations familiales	19
Fiche 1.5. Suivre un parcours d'intégration	20
Fiche 1.6. Assurer la scolarité des enfants	21
Fiche 1.7. S'inscrire – Trouver un emploi	23

Fiche 1.8. Avoir une première activité professionnelle via le CPAS	24
Fiche 1.9. Suivre une formation professionnelle	25
Fiche 1.10. Aide alimentaire pour réfugiés sans revenus	26
Fiche 1.11. Que faut-il prévoir pour l'accompagnement et le relogement des réfugiés en cas de fermeture d'un hébergement collectif ?	27
Fiche 1.12. Suivre des études supérieures	29
2. Accueil des réfugiés et ORIENTATION SPECIFIQUE de ménages occupants	30
Fiche 2.1. Hébergement de MENA	30
Fiche 2.2. Support aux jeunes réfugiés	31
Fiche 2.3. Réfugié(e) personne âgée dépendante	32
Fiche 2.4. Réfugié ayant un besoin de soutien psycho-social, de soins spécialisés en assuétudes, etc.	33
Fiche 2.5. Réfugié en situation de handicap	34
Fiche 2.6. Réfugié « personne à mobilité réduite » (PMR)	35
Fiche 2.7. Décès d'un réfugié accueilli au sein d'un centre	36
Fiche 2.8. Accueil des réfugiés accompagnés d'un animal domestique	37
Fiche 2.9. Séjour d'un réfugié en Ukraine voire dans un autre pays	39
Fiche 2.10. Retour d'un réfugié en Ukraine	40
Fiche 2.11. Soutien en cas d'évènement infectieux au sein d'un hébergement collectif	41
Fiche 2.12. Gestion des incidents et des sanctions au sein des hébergements collectifs	42
Fiche 2.13. Gestion des impayés par le FLW : rôle du gestionnaire de centre	51
3. Aménagement et équipement des lieux	52
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	52

Parcours administratif et résidentiel des réfugiés ukrainiens au sein des centres d'hébergement collectifs



1. Phase 1 : Arrivée des réfugiés

Lors de leur arrivée sur site, les réfugiés ukrainiens sont reçus par le personnel d'accueil. L'hébergement et son fonctionnement sont présentés ainsi que l'unité d'hébergement dédiée au ménage occupant. Diverses vérifications quant au statut « administratif » des réfugiés sont également effectuées.

1.1 Vérification du statut du(des) réfugié(s)

Seules les personnes déplacées qui sont bénéficiaires de la protection temporaire peuvent être hébergées dans un hébergement collectif (et les membres de la famille faisant l'objet d'un regroupement familial).

La demande de protection temporaire doit être effectuée auprès du Centre d'enregistrement de l'Office des Etrangers (<https://dofi.ibz.be/fr/themes/ukraine/centre-denregistrement>).

1.2. Quid si le réfugié possède un animal de compagnie ?

- Soit le Règlement d'Ordre Intérieur (R.O.I.) de l'hébergement collectif 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 thématique en annexe) 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.be>

Il est également possible de recourir aux pensions agréées. Une liste de pensions agréées est disponible sur <https://bienetreanimal.wallonie.be/home/animaux/eleveurs-refuges-et-pensions/pensions-pour-animaux-en-wallonie.html>

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 d'hébergement 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 :

- Au moment de l'entrée dans les lieux par le résident, un état des lieux d'entrée de l'unité d'hébergement doit être réalisé. Le document est contresigné par le résident et par le gestionnaire d'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 le 1^{er} jour ouvrable du mois, celui-ci étant chargé de le valider/ compléter/ corriger. Le fichier est à renvoyer au FLW pour le 5^{ème} jour ouvrable du mois. En cas de scission d'un ménage, que chaque partie soit hébergée au sein du même hébergement collectif ou dans des hébergements collectifs 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.

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.

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 ».

Phase 3 : Sollicitation des aides sociales

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 »¹.

3.2. Impact sur la contribution financière de l'hébergé

Le calcul de la contribution financière et des éventuelles charges 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 collectif 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 »**.

1 <https://www.mi-is.be/fr/ukraine#:~:text=Si%20un%20b%C3%A9n%C3%A9ficiaire%20du%20revenu,isol%C3%A9%20elle%20maintient%20ce%20taux.>

- L'hébergement en infrastructure hôtelière ou en hébergement 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.
- 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.

Phase 4 : Accès à la sécurité sociale

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.**

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'une d'entre elles.**

Voir fiche 1.4. en annexe.

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

5.1. Travailler comme salarié

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 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.

5.2. Travailler comme indépendant

Pour 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.

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

Voir aussi la fiche 2.9. en annexe.

6.1. Si l'absence est signalée

Dans le chef de gestionnaire de l'hébergement :

- A son arrivée en hébergement collectif 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 hébergement pendant son absence et retrouver celui-ci à son retour**, l'unité d'hébergement 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 hébergement 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 hébergement 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**.

6.2. Si l'absence n'est pas signalée

Dans le chef de gestionnaire de l'hébergement :

- Dans un premier temps, l'hébergement ou l'unité d'hébergement 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 « hébergement » ; 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 :
 - o au **CPAS** compétent,
 - o au **FLW** (mise à jour du fichier des occupations),
 - o Au **SPW TLPE**.

Dans le chef du résident :

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

Phase 7 : Départ du réfugié

Le départ du réfugié s'effectue :

7.1. Soit au terme de la convention d'occupation précaire signée entre les parties

Dans le chef du gestionnaire de l'hébergement :

- Un état des lieux de sortie de l'unité d'hébergement ou de l'hébergement doit être dressé afin de le comparer avec l'état des lieux d'entrée dressé à l'arrivée du résident et de constater les dégâts éventuels,
- Le décompte final des services refacturés doit être dressé.

Dans le chef du résident :

- L'unité d'hébergement ou l'hébergement 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.

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 sortie de l'unité d'hébergement ou de l'hébergement doit être dressé afin de le comparer avec l'état des lieux d'entrée dressé à l'arrivée du résident et 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 informer le CPAS et 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 d'hébergement ou l'hébergement 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.

Annexe

Référentiel de fiches pratiques à l'attention des gestionnaires d'hébergements collectifs 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. Solliciter l'ERIS (Equivalent au Revenu d'Intégration Sociale)

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 ».

Afin de pouvoir bénéficier des aides sociales auxquelles ils peuvent prétendre, les bénéficiaires de la protection temporaire 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 une Aide Sociale Equivalente au Revenu d'Intégration Sociale 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.

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-
- ...

Problématique

L'accès à un compte en banque – ou au moins au service bancaire de base¹ – constitue aujourd'hui un prérequis pour participer à la vie quotidienne dans le pays d'accueil.

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 20,34 euros par an pour le service bancaire de base (montant en vigueur depuis le 1er janvier 2026).

Le prix maximal du service bancaire de base est adapté chaque année sur la base de l'indice des prix à la consommation⁴.

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>

¹ 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

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 gratuitement 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.

Retrouvez toutes les infos sur le parcours d'intégration et les coordonnées des CRI sur <https://parcoursintegration.be/fr/page-contact/>

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 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 ?

- 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.

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 ou par téléphone au 02 690 87 70 (du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 16h).

PLUS D'INFOS concernant les inscriptions et les listes d'écoles sur <https://monorientation.be/la-vie-a-lecole/infos-pratiques>

Un outil est à disposition pour trouver une école de l'enseignement maternel et primaire avec des places encore disponibles : <http://www.placesecolesmaternellesetprimaires.cfwb.be>

Des informations sur le système scolaire en Fédération Wallonie-Bruxelles sont disponibles en ukrainien et en russe sur <http://www.enseignement.be/index.php?page=24986>

Trouvez une école DASPA sur <http://www.enseignement.be/index.php?page=25519&navi=2692&rank=25519#organisation>

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 [CPMS - Annuaire des établissements](#)

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).

Plus d'infos sur <http://www.enseignement.be/index.php?page=28188&navi=4580>

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.

Plus d'infos sur [Enseignement.be - Gratuité d'accès à l'enseignement obligatoire](#)

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 bénéficier d'un accompagnement à l'emploi¹ ?

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).

Il est possible aussi de se rendre dans l'une des « Maisons de l'emploi » déployées sur le territoire wallon.

Plus d'infos sur <https://www.leforem.be/contact/nos-points-de-contact.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

Province de Liège : migrants.liegehuyverviers@forem.be

Province du Luxembourg : migrants.luxembourg@forem.be

Provinces de Namur et du Brabant wallon : migrants.namurbrabantwallon@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 auprès du Forem (qui l'accompagnera dans sa recherche d'emploi ou de formation).

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.

Plus d'infos sur l'accompagnement spécifique pour les primo-arrivants :

migrants.wallonie@forem.be

1 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).

Problématique

Il est possible que certains réfugiés expriment le souhait d'avoir une activité professionnelle et d'effectuer, localement, des travaux rémunérés, 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.

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 collectifs 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.

A qui s'adresser ?

Tout d'abord, lorsque ces personnes arrivent en hébergement collectif, 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 collectif 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/>

Fiche 1.11. Que faut-il prévoir pour l'accompagnement et le relogement des réfugiés en cas de fermeture d'un hébergement collectif ?

Remarques préalables :

1. Les démarches administratives relatives à l'occupation de l'unité d'hébergement sont détaillées dans la première partie du présent guide.
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.
3. La cellule de coordination de la Région wallonne pour l'accueil des réfugiés ukrainiens (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 de fermeture de l'hébergement collectif :

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-2022-106726?sku=106726_0).
- 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 collective¹ (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.).
- 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 gestionnaire 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 gestionnaire accompagne le réfugié pour l'état des lieux. Des informations sur les facilités existantes relativement à la garantie locative peuvent être sollicitées auprès du CPAS, celui-ci étant libre de choisir de quelle façon il intervient.

¹ 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

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)

<https://logement.wallonie.be/fr/page/info-conseils-logement>

Mail : info.logement@spw.wallonie.be

La **permanence** générale : 081/33.23.10, du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00. Selon le même horaire, vous pouvez également contacter le 0475/50.80.00.

Pour la prise de rendez-vous, consultez notre agenda en ligne sur : <https://spwqec.qmatic.io/booking/single-booking/serviceselection>

Info bail

Rue des Brigades d'Irlande, 1

5100 JAMBES (NAMUR)

081/33.23.10

infobail.logement@spw.wallonie.be

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

Département du logement – Allocation de déménagement et de loyer

Rue des Brigades d'Irlande, 1

5100 JAMBES (NAMUR)

081/33.22.32

adel.logement@spw.wallonie.be

Horaires de contact :

Lundi, mardi et jeudi

De 8h30 à 12h

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

Auprès 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/equivalence/>

2. Accueil des réfugiés et ORIENTATION SPECIFIQUE de ménages occupants

Fiche 2.1. Hébergement de MENA

Définition

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.

Problématique

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 (www.mentorjeunes.be), qui sélectionne et encadre des familles d'accueil.

A qui s'adresser ?

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 (www.mentorjeunes.be – info@mentorjeunes.be), qui sélectionne et encadre des familles d'accueil qui hébergent des MENA.

Pour toute information complémentaire sur ce dispositif, contactez ukraine-agaj@cfwb.be

Plus d'infos ?

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) : <https://justice.belgium.be/fr> (Thèmes > Enfants et jeunes > Mineur étranger non accompagné (MENA) > Informations pour les jeunes > Fiche d'information MENA d'Ukraine).

Fiche 2.2. Support aux jeunes réfugiés

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/>

Contact : 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 : [SAJ - Services de l'aide à la jeunesse - Portail de l'aide à la jeunesse en Fédération Wallonie-Bruxelles](#)

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.

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

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 ?

- Les services de santé mentale (SSM) accueillent toute demande liée à une souffrance psychologique et organisent une réponse adaptée à la personne et à la situation : diagnostic, suivi et accompagnement psychosocial, psychothérapeutique ou psychiatrique à travers des consultations individuelles, familiales et de groupe.

Quelle que soit la demande (aide, conseils, suivi, ...), quel que soit le demandeur (la personne en difficulté, un proche ou encore un professionnel), un accompagnement pluridisciplinaire est proposé aux enfants comme aux adultes.

Pour trouver un service de santé mentale, rendez-vous sur <https://www.cresam.be/sante-mentale/les-ssm/>

- L'Association Nationale de Psychologie d'Ukraine, avec le soutien notamment du PNUD (Programme des Nations Unies pour le Développement) et de l'Union européenne, a créé une ligne d'assistance psychologique pour les Ukrainiens touchés par la guerre.

La ligne, qui emploie des psychologues professionnels expérimentés, est accessible gratuitement en Belgique tous les jours de 9h00 à 19h00 via le numéro suivant +32 800 11 728 (depuis l'Ukraine le numéro est : 0-800-100-102).

La ligne fonctionne sous deux formats : audio ou vidéo. Pour discuter en direct avec un professionnel, il suffit de demander à l'opérateur d'établir un appel vidéo.

PLUS D'INFOS <https://help.npa-ua.org/>

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 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 - 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).

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/fr/adresses>), 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.

Fiche 2.6. Réfugié « personne à mobilité réduite » (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/fr/adresses>), 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.

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 II 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

Fiche 2.8. Accueil des réfugiés accompagnés d'un animal domestique

Problématique

La plupart des 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 personnes déplacées, 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://favv-afsca.be/fr/themes/animaux/animaux-de-compagnie/chiens-chats-et-furets/en-voyage-avec-des-animaux-de-compagnie/revenir-en-belgique>

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 : 1m² par chat et en moyenne 2m² par petit chien, 4 m² par chien de taille moyenne et 6 m² 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 4m² par petit chien et chien de taille moyenne, et de 6m² 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/accueil>
- 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.be>
 - Il est également possible de recourir aux pensions agréées. Une liste de pensions agréées est disponible sur <https://bienetreanimal.wallonie.be/home/animaux/eleveurs-refuges-et-pensions/pensions-pour-animaux-en-wallonie.html>

Fiche 2.9. Séjour d'un réfugié en Ukraine voire dans un autre pays

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 ?

AU GESTIONNAIRE

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

- Il est donc vivement recommandé qu'à son arrivée en hébergement collectif, 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 de 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 hébergement pendant son absence et retrouver celui-ci à son retour, l'unité d'hébergement 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 l'hébergement 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 collectif, 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 hébergement ; 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 FLW (mise à jour du fichier des occupations),
- au SPW TLPE.

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, ...)* ».

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 FEDASIL.

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

Plus d'infos sur <https://www.retourvolontaire.be/fr>

Fiche 2.11. Soutien en cas d'évènement infectieux au sein d'un hébergement collectif

1. Déclarer un évènement infectieux

En cas d'évènement infectieux (2 cas ou plus « personnes malades »), il est nécessaire de prévenir la Direction 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 Direction 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 :

Direction Surveillance des Maladies Infectieuses

Par **téléphone** du lundi au vendredi 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 : un agent contacte le déclarant dans le meilleur délai.

Médecins Inspecteurs d'Hygiène par province :

- Coordination médicale : Caroline Boulouffe, caroline.boulouffe@aviq.be
- Hainaut : Achille Djiena, Achille.DJIENA@aviq.be
- Namur, Brabant wallon, Luxembourg : Roxane Audistère, roxane.audistere@aviq.be
- Liège (excepté communauté germanophone) : Alessandro Pellegrino, Alessandro.PELLEGRINO@aviq.be

Fiche 2.12. Gestion des incidents et des sanctions au sein des hébergements collectifs

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 collaborateurs¹ 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 échet (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 collectifs ;
- 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 événement 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

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 collaborateurs² 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/ russe³) ; 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 ;

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

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

3 Voir modèle de lettre : 1er avertissement

- **En cas de récidive :**

- le résident reçoit – à nouveau par écrit – un nouvel avertissement¹ ; ce dernier fait état des sanctions applicables au terme du 3ème avertissement, à savoir cette fois le transfert vers un autre hébergement collectif ; l'avertissement est à nouveau consigné dans le registre ;
- s'il échoue, 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, avertissement² 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 collectif ; 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.

- **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.**

- **Lorsqu'un événement 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.**

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 collaborateurs³ dans de tels cas ?

- en premier lieu, un simple **rappel à l'ordre** oral est effectué.
- si le cas se reproduit, **Etape 1** : le résident est convoqué et reçoit un premier avertissement écrit (**Etape 2**); ce dernier est consigné dans le registre des incidents ;
- **en cas de nouvelle récidive**, le résident reçoit – à nouveau par écrit – un 2ème avertissement⁴ ; ce dernier fait état des sanctions applicables au terme du 3ème avertissement, à savoir cette fois le transfert vers un autre hébergement collectif ; 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, avertissement⁵ 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 collectif ; 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.
- le CPAS de référence en est également informé.

1 Voir modèle de lettre : 2eme avertissement

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

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

4 Voir modèle de lettre : 2eme avertissement

5 Voir modèle de lettre : 3eme 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' 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 des 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
- Tout mobilier non fourni par l'hébergeur
- Tapis ou moquette
- Outils électriques.

Que faire dans le chef du gestionnaire du centre et de ses collaborateurs¹ 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 collectif)

- 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).

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 pas 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 l'hébergeur assigne la personne accueillie devant le Juge de Paix, 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 : contentieux.ukraine.logement@spw.wallonie.be

¹ Ou encore dans le chef du représentant de l'hôtelier ou de tout autre hébergeur.

MODÈLE DE LETTRE : 1er 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 1er 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 : 2ème 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).

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

SIGNATURE DE L'HÉBERGEUR

MODÈLE DE LETTRE : 3ème 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 3ème 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 .../ .../t

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

SIGNATURE DE L'HÉBERGEUR

Modèle de registre des incidents

Type d'incidents		Détails ou précisions
Catégorie 1	Atteinte à l'intégrité physique	Tout acte de violence physique (coup, blessure avec une arme, empoignade, acte sexuel imposé...)
Catégorie 2	Atteinte à l'intégrité psychique	Tout acte de violence verbale et/ou psychologique (ex. grossièretés répétées, injures, cris, harcèlement, racisme, antisémitisme, discrimination, ...)
Catégorie 3	Non-respect des règles de sécurité internes et comportements inappropriés en hébergements collectifs	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...
Catégorie 4	Dégradation de biens meubles mis à disposition ou appartenant à un tiers, destruction volontaire et/ou vandalisme	Fait de détruire, abîmer, dégrader volontairement un bien d'autrui (locaux, mobilier, matériel, équipement, alimentation...)
Catégorie 5	Vol d'un bien appartenant à un tiers	
Catégorie 6	Détention d'objets interdits	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 ...	Collabo- rateur du gestion- naire ou du repré- sentant de l'hé- bergeur	Personne à l'origine de l'incident		Personne(s) éventuel- lement concernée(s) par l'incident (résident ou collabora- teur)		Catégorie d'inci- dent (liste dérou- lante)		Communication à la police		Témoïn éventuel		Détail de l'incident	
		Nom	Nom	Prénom	Incident n°...dans l'héber- gement	Nom	Prénom	Numéro (liste dé- roulante)	Type (liste dé- roulante)	Signa- lement? Oui/non	Interven- tion? Oui/ non	Nom	Prénom	A décrire svp
24-03-23	Ermeton	MA-THOT	XXX	yyy	1	AAA	bbb	Catégo- rie 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

Fiche 2.13. Gestion des impayés par le FLW : rôle du gestionnaire de centre

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 collectif 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'arrivée¹.

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.

Les impayés sont classés en types en fonction du montant d'indemnités dus (en termes de mois) :

Impayé de type 1 ($0 < \text{IMP1} < 2$) : Envoi d'un SMS et/ ou courrier simple à titre de rappel

Impayé de type 2 ($2 \leq \text{IMP2} < 3$) : Envoi d'un SMS et d'une mise en demeure par le FLW demandant le paiement immédiat des montants dus

Impayé de type 3 ($3 \leq \text{IMP3} \rightarrow \infty$) : Préparation d'un dossier par le FLW à l'attention du service du contentieux du SPW TLPE afin de solliciter la désignation possible d'un avocat en vue du recouvrement de l'impayé et/ou signification de la résiliation d'office de la COP.

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 prestataire concerné et le CPAS sont informés 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.

1 Pour le calcul du prorata, le numérateur sera toujours 30, peu importe le mois considéré.

3. AMENAGEMENT 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.
- Plus d'infos : <https://digitalforyouth.be/fr/>
- Contact : 016 28 49 78 - info@digitalforyouth.be

ACCOMPAGNEMENT DES RÉFUGIÉS UKRAINIENS EN HÉBERGEMENT COLLECTIF

GUIDE PRATIQUE

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

La première 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.

La deuxième partie est un référentiel de fiches contenant des recommandations relatives à certaines thématiques ou des procédures que les gestionnaires des hébergements collectifs sont invités à suivre pour garantir un accompagnement et une intégration de qualité.