

Centre Public d'Action Sociale de Liège



# Rapport annuel





# Table des matières

## I. GENERALITES 7

<b>A. STRUCTURE DECISIONNELLE DU CPAS</b>	<b>9</b>
<b>B. ORGANES DECISIONNELS DU CPAS</b>	<b>10</b>
1. Le Conseil de l'Action sociale	10
2. Le Bureau permanent	10
3. Les Comités spéciaux	10
Le Comité spécial du Service social	
Le Comité spécial du Maintien à domicile	
Le Comité de prévention et de protection au travail	11
4. Vérification de la caisse du Receveur	11
5. Délégation à la concertation Ville-CPAS	12

## II. ADMINISTRATION GENERALE 13

<b>ORGANIGRAMME</b>	<b>15</b>
Service de la recette	16
Service des finances	21
Conseiller juridique	22
Service des affaires générales et des bâtiments	23
Service du personnel	27
Service informatique	30
Service des travaux	31
Service des archives	32

## III. MAINTIEN A DOMICILE 33

Centre de Coordination de Soins et de Services à Domicile	35
Aide aux familles et aux personnes âgées	38
Distribution des repas à domicile	43
Soins à domicile	49
Prêt de petit matériel sanitaire	52
Dispensaire de soins	53
«Elis»	54
Aides ménagères	59
Gardes malades à domicile	61
Service de «gardes d'enfants malades»	63
Aide et soutien psychologique	64
Aide en cas de naissance multiple	68

# Table des matières

## IV. AIDE & ACTION SOCIALE

69

<b>A. Organigramme</b>	<b>71</b>
<b>B. Services administratifs de l'Action sociale</b>	<b>72</b>
1. Inspection de l'Action sociale et secrétariat	72
2. Aide médicale et hospitalière – secteur « Hospitalisation »	74
3. Aide médicale et hospitalière – secteur « Aide médicale »	76
4. « Débiteurs alimentaires »	77
5. Paiements	78
6. Facturation et de Récupération	79
7. Contentieux	80
8. Cellule fraude	82
<b>C. Antennes sociales et antennes spécialisées</b>	<b>83</b>
1. Antennes sociales	83
2. Antenne « Jeunes »	86
3. Service « Appui 0-18 ans »	88
4. Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile	91
<b>D. Services spécialisés</b>	<b>93</b>
1. Dispositif d'Urgence Sociale (Urgence sociale – Abri de nuit – Cellule SDF)	93
2. Relais Logement	99
3. «Mr Logement»	103
4. Relais Santé	106
5. Service Energie	110
6. «Médiation de dettes»	112
7. Service d'Accueil et d'Aide éducative « La Maison Louvrex »	113
8. «Placement en maisons de repos»	114
<b>E. Services d'insertion</b>	<b>115</b>
1. «Réinser»	115
2. «Dynamisation et Citoyenneté»	121
3. S.I.S. Ferme de la Vache	125
4. S.I.S. Maison de la Citoyenneté	130
5. Maison Carrefour	134
6. Restaurant communautaire	139
7. SAC des Vennes	140
8. SAC de Droixhe	143
9. SAC d'Angleur	146

# Table des matières

<b>F. Autres Projets</b>	<b>148</b>
1. « Alpha citoyen » - Projet FEI programmation 2007- 2013	148
2. « DALSA » - Projet FER programmation 2008- 2013	150
<b>G. Statistique</b>	<b>152</b>
1. Evolution des aides du CPAS de Liège depuis 2005	152
2. Répartition du nombre d'aides en 2010	155
<b>H. Le Comité spécial du Service social</b>	<b>156</b>
<b>I. Conclusions</b>	<b>158</b>
<b>V. SIPPT (Service interne de prévention et de protection au travail)</b>	<b>160</b>
Le Comité de Prévention et de Protection au Travail	162





# I. Généralités

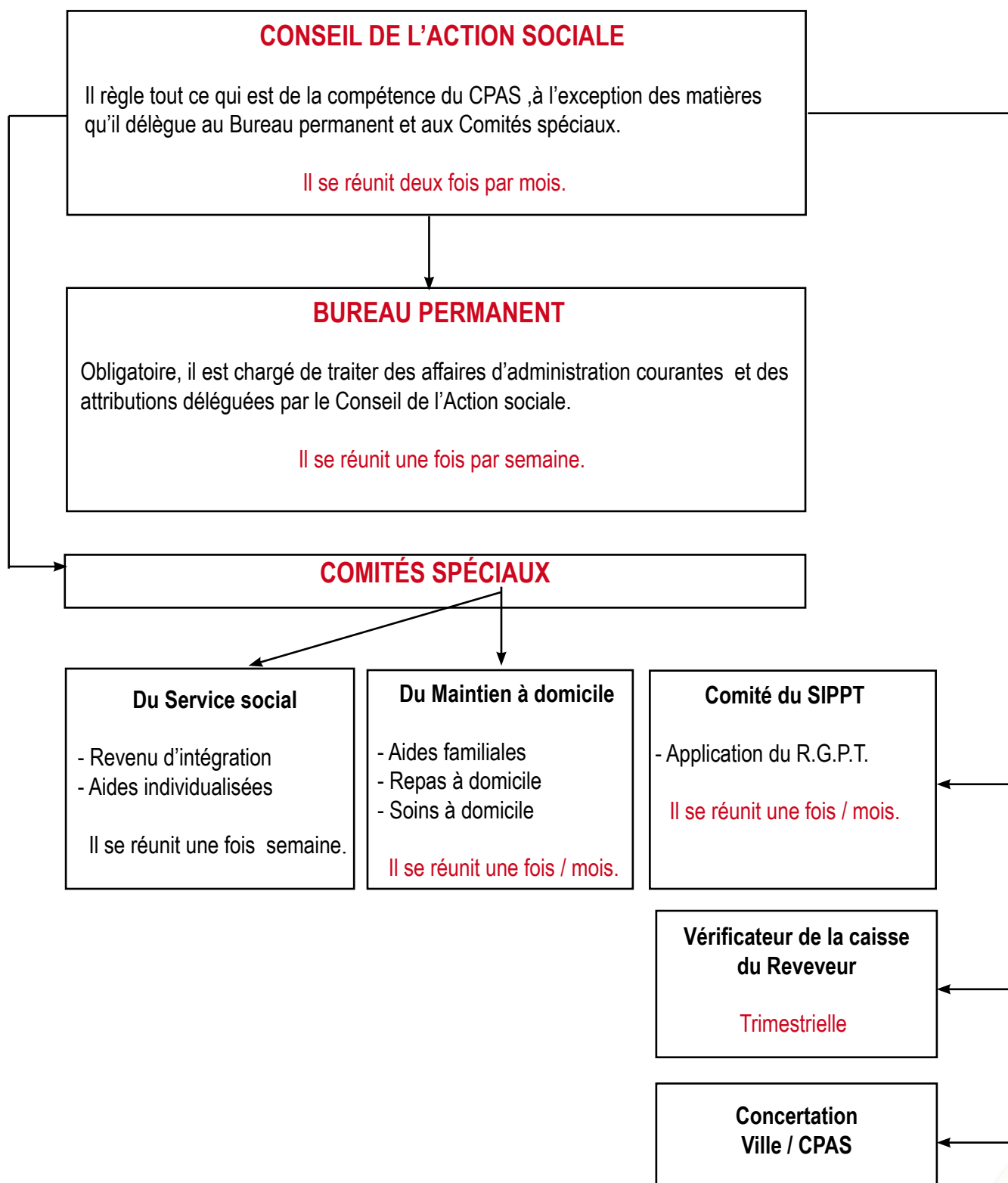








## A. STRUCTURE DECISIONNELLE DU CPAS





## B. LES ORGANES DECISIONNELS DU CPAS

### 1. Conseil de l'Action sociale

Le CPAS est administré par le Conseil de l'Action sociale.

Le Conseil régit tout ce qui est de la compétence du Centre public d'Action sociale, à moins que la loi n'en dispose autrement (article 24 de la Loi organique).

Le Conseil de l'Action sociale de Liège est composé de 15 membres et se réunit 2 fois par mois. Les séances ont lieu à huis clos et sont présidées par le Président (il faut noter que le Bourgmestre peut, avec voix consultative, assister aux réunions du Conseil et peut s'il le souhaite les présider).

Le Conseil constitue en son sein et au scrutin secret ses organes de gestion.

Il s'agit du Bureau Permanent, des Comités spéciaux (Comité spécial du Service social, Comité du Maintien à domicile, Comité SIPPT).

La majorité	L'opposition
	
Claude EMONTS	Bernard POURVEUR
Marie HENRY	Philippe DEVOS
Dominique JANS	Geneviève MOHAMED
Christian BLERET	Catherine ROBERT
Jacques LECLERCQ	
	
Jamila LAHMOUZI	Angela MORICONI
Marc GILLIS	André Marie VERJANS

### 2. Bureau permanent

Depuis 1992 chaque CPAS doit disposer d'un Bureau permanent conformément à l'article 27 de la loi organique. Le Bureau permanent est légalement chargé de l'expédition des affaires d'administration courantes. Il s'agit de la « gestion journalière ». Il peut également, sur rapport du Secrétaire, infliger aux membres du personnel rémunérés par le CPAS et dont la nomination est attribuée aux autorités du CPAS les sanctions disciplinaires.

Il est également compétent par délégation du Conseil pour d'autres matières reprises dans le Règlement d'Ordre

Intérieur comme par exemple l'ordonnancement des mandats, les locations d'immeubles, l'octroi de congés et la fixation des traitements du personnel, la participation à des formations, l'étude et la préparation des affaires importantes à soumettre aux délibérations du Conseil de l'Action Sociale...

Le Bureau permanent de Liège est composé de 5 membres et se réunit 1 fois par semaine. Les séances sont présidées par le Président et le Secrétaire y assiste obligatoirement.



Composition du Bureau Permanent :

Messieurs Claude EMONTS, Jacques LECLERCQ, Christian BLERET, Bernard POURVEUR et Madame Jamila LAHMOUZI

### 3. Comités spéciaux

Le Conseil de l'Action sociale peut constituer en son sein des Comités spéciaux auxquels il peut déléguer des attributions bien définies. Toutefois, aucun Comité spécial ne peut être constitué aussi longtemps qu'un Comité spécial du Service social n'est pas créé (article 27§1 de la loi organique).

#### - Comité spécial du Service social

Le Comité spécial du Service social est chargé d'accorder l'aide sociale individualisée aux personnes et aux familles, telle que définie par les articles 57 à 60 de la loi organique et par la loi concernant le droit à l'intégration sociale.

Il est chargé, avec compétence d'avis, de l'étude et de la préparation des affaires d'aide sociale et de tutelle d'enfants à soumettre aux délibérations du Conseil de l'Action sociale, et ce, sans préjudice de la compétence du Président qui veille à l'instruction préalable des affaires ni de celle du Secrétaire qui instruit les affaires sous l'autorité du Président.

Le Comité spécial du Service social traite en alternance les affaires d'aide sociale (Comité de l'Aide sociale) et d'Action sociale (comité de l'action sociale).

Le Comité est composé de 9 membres, Président inclus et se réunit 1 fois par semaine. Les séances sont présidées par le Vice-Président et les directrices respectives de chaque département assistent avec voix consultative aux réunions du Comité qui les concernent.

#### - Comité spécial du Maintien à domicile

Le Comité spécial du Maintien à domicile est chargé de définir la politique des différents services du «Maintien à domicile», d'émettre un avis sur les projets des différents départements du service, de rechercher toute source potentielle de financement complémentaire, de décider du taux de participation financière des bénéficiaires dans les cas où il n'est pas légalement fixé, de prendre les décisions nécessaires en ce qui concerne le service «Placements» et ses dossiers, d'examiner les formations proposées...

Il est chargé, avec compétence d'avis, de l'étude et de la préparation des affaires du Maintien à domicile à soumettre aux délibérations du Conseil de l'Action sociale.

Le Comité est composé de 8 membres, Président inclus et se réunit 1 fois par mois.

Les séances sont présidées par le Vice-Président et la directrice du Maintien à domicile assiste aux réunions.

#### - Comité du SIPPT

Il est constitué, auprès du Centre public d'Action sociale, un Comité de concertation de base compétent en matière interne de prévention et de protection du travail, conformément aux dispositions de la loi du 19.12.1974 relative au statut syndical dans les services publics et aux arrêtés royaux d'exécution des 28.09.1984 et 29.08.1985, ainsi qu'aux dispositions du Règlement général sur la protection du travail.

Le Comité se réunit 1 fois par mois et se compose comme suit :

a) Une délégation de l'autorité dont le Président, les membres et leurs suppléants sont désignés par le Président du Centre public d'Action sociale.

Cette délégation comprend au maximum sept membres. Le Président du Comité et les membres peuvent se faire remplacer par un délégué dûment mandaté.

Le Secrétaire du Centre public d'Action sociale fait partie de la délégation patronale en tant que chef du personnel ;

b) Une délégation de chaque organisation syndicale représentative au sens de l'article 8 de la loi du 19.12.1974.

Chaque délégation peut librement désigner un maximum de trois représentants ;

c) Le chef du S.I.P.P.T., qui est membre de droit au Comité et en assure le secrétariat ;

d) Le médecin du travail qui doit être invité (art. 147 du R.G.P.T.) à assister à titre consultatif à chaque réunion du Comité.

### 4. Vérification de la caisse du Receveur

En application de l'article 93 de la loi organique, Monsieur Bernard POURVEUR a été délégué par le Conseil de



l'Action sociale pour procéder à la vérification trimestrielle de la caisse et des écritures du Receveur.

## 5. Délégation à la concertation Ville / CPAS

Pour certaines matières importantes (budget, cadre du personnel, statuts administratif et pécuniaire, engagement de personnel, création de nouveaux services), une concertation trimestrielle est obligatoire entre une délégation du Conseil de l'Action sociale et une délégation du Conseil communal.

**Délégation du CPAS** : M. Claude EMONTS, M. Jacques LECLERCQ, M. Christian BLERET, Mme Jamila LAHMOUZI, M. Michel FAWAY, secrétaire général.

**Délégation de Ville** : M. Willy DEMEYER, Mme Maggy YERNA, M. J-G. GODEAUX, M. André SCHROEYEN, M. Benoît DREZE.



## II. Administration générale

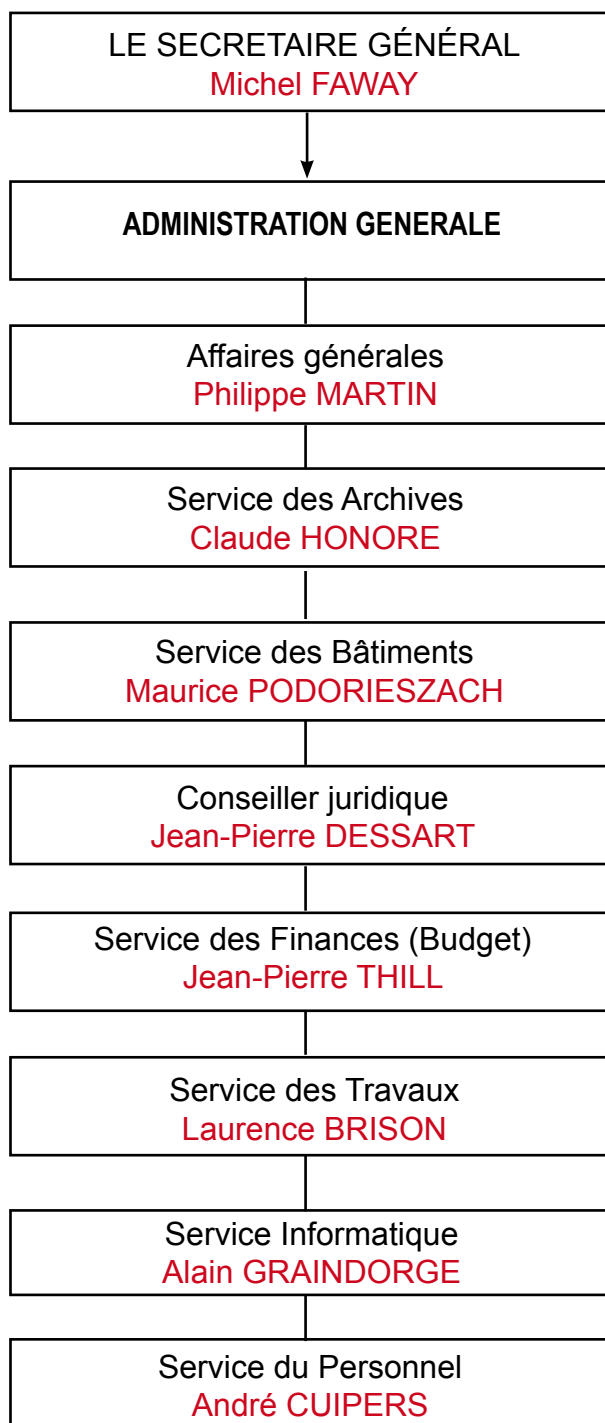








## ORGANIGRAMME





## SERVICE DE LA RECETTE

### I. Missions du service de la recette

C'est l'article 46 de la loi du 8 juillet 1976 organique des Centres publics d'Aide sociale, modifiée par le décret de la Région wallonne du 2 avril 1998, qui décrit les missions légales du Receveur. Le service de la Recette est dès lors chargé de leur exécution.

Quatre missions principales sont exercées par le service de la Recette : contrôle et paiement des dépenses, facturation et gestion des droits constatés, recouvrement des recettes et tenue de la comptabilité du Centre. A ces tâches est liée une activité sous-jacente : la gestion de la trésorerie. Par ailleurs, le service assure également la gestion des fonds de tiers.

### II. Organisation du service de la recette

#### A. Personnel

Le personnel du service comprend :

- le receveur;
- trois chefs de service administratifs;
- deux comptables;
- seize employés d'administration (neuf rédacteurs et sept commis);
- trois employés d'administration article 60;

#### B. Fonctionnement du service

A la suite de la réorganisation du service de la Recette réalisée en 2000, celui-ci comprend désormais cinq sections.

##### 1. Trésorerie

Cette section se voit confier trois tâches principales.

##### a) Gestion de la trésorerie et de l'encaisse

Depuis le 28 décembre 2001, une nouvelle convention de trésorerie a été mise en place entre la Ville de Liège et le CPAS : la gestion de la trésorerie se fait directement par le CPAS, ce dernier bénéficiant du meilleur mode de finance-

ment utilisé par la Ville.

La section «Trésorerie» est dès lors chargée :

- du paiement de la totalité des dépenses du Centre après que celles-ci aient été ordonnancées par le Bureau permanent;
- de la perception financière des différentes recettes.

Elle s'occupe également du paiement en espèces des aides octroyées ainsi que de l'encaissement des sommes versées à la caisse centrale par les débiteurs du Centre.

##### b) Imputations comptables

La section est chargée, complémentairement à la gestion des comptes financiers du CPAS, de l'encodage des extraits de compte dans la comptabilité, de l'imputation des recettes qui sont versées et de la tenue des journaux auxiliaires.

##### c) Contrôle de la comptabilité générale

L'introduction de la nouvelle comptabilité a été l'occasion d'assurer le suivi de certains comptes de la classe 4 du bilan (comptabilité générale) : sont tout particulièrement visés les traitements du personnel et les comptes d'attente. Parallèlement, la section procède au contrôle de la classe 5 du bilan relative aux comptes financiers du CPAS. C'est ainsi qu'elle gère les comptes courants du Centre auprès de divers organismes financiers ainsi que les comptes d'emprunts.

##### d) Divers

En collaboration avec les autres composantes du service de la Recette, la section participe à la préparation et à la vérification des comptes annuels de l'exercice (principalement au niveau des classes 4 et 5 du bilan).

Enfin, elle prépare les vérifications trimestrielles de la caisse principale, des caisses des maisons familiales et des fonds de roulement des services.





## 2. Dépenses

L'activité de la section «Dépenses» est basée sur trois activités principales.

### a) Contrôle et imputation comptable des dépenses

La section est responsable, après injection dans la comptabilité du CPAS des engagements de dépenses<sup>1</sup>, du contrôle (sur base de pièces justificatives) et de l'imputation des dépenses tels que prévus par la loi organique des CPAS. Elle effectue également la mise à jour et la vérification des différents comptes «fournisseurs».

### b) Comptes annuels

La section assure le suivi du volet «dépenses» de la comptabilité budgétaire (contrôle mensuel des engagements et des droits constatés avec élaboration de tableaux de bord) et participe à l'élaboration des comptes annuels, au travers de l'établissement du compte budgétaire et des tableaux de bord récapitulatifs.

## 3. Gestion des recettes

Les tâches de la section «Gestion des recettes» se décomposent en quatre axes principaux.

### a) Comptabilité budgétaire

La section est responsable de la création et de l'enregistrement des droits constatés dans la comptabilité (en ce compris la facturation aux clients des prestations effectuées par le CPAS), ainsi que de l'établissement et de la comptabilisation des états de recouvrement à destination de la section «Recouvrement» chargée d'assurer la récupération des créances.

Par ailleurs, la section vérifie l'imputation des recettes de transfert, et plus spécifiquement celles liées aux projets subsidiés développés par le CPAS.

### b) Suivi du service extraordinaire

La section assure le suivi du volet extraordinaire du budget, tant au niveau des recettes (recettes extraordinaires liées aux emprunts, aux subsides en capital et à la vente du patrimoine) que des dépenses (dépenses extra-

ordinaires d'investissement). Elle réalise l'enregistrement comptable des opérations ainsi que la tenue du tableau des voies et moyens.

### c) Contrôle de la comptabilité générale

A la suite de la mise en place de la nouvelle comptabilité, la section assure le suivi de certains comptes de la classe 4 du bilan (comptabilité générale) : sont tout particulièrement visés les principaux comptes d'attente et les comptes afférents aux opérations de tiers.

Par ailleurs, et parallèlement au suivi des opérations du service extraordinaire dans la comptabilité budgétaire, la section contrôle leur contrepartie dans les classes 1 (fonds propres, fonds de réserve et emprunts) et 2 (immobilisations et subsides) du bilan.

### d) Comptes annuels

Avec les autres composantes du service de la Recette, la section participe à la préparation et à la vérification des comptes annuels de l'exercice, tant au niveau de la comptabilité budgétaire (volet «recettes» et propositions de mises en non-valeurs) que de la comptabilité générale (contrôle des comptes généraux et confection de l'annexe informatisée).

### e) Divers

Enfin, en collaboration avec le service de l'Aide sociale, la section coordonne la gestion financière des opérations liées au règlement collectif de dettes et aux logements d'urgence situés dans l'immeuble des Prébendiers et dans les bâtiments de la rue Naniot.

La section contrôle également l'exécution des obligations du CPAS liées aux dons et legs.

## 4. Recouvrement

L'activité de la section se concentre autour de quatre pôles.



## a) Recouvrement de l'aide sociale

En vertu des articles 98, 99 et 100 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS, la section est responsable du recouvrement des aides accordées, et principalement des avances octroyées par le CPAS. A ce titre, elle est chargée de l'envoi des rappels, du suivi du contentieux, de la poursuite des débiteurs et de la négociation de plans d'apurement. Par ailleurs, elle assure le suivi des relations avec les ministères concernés, les organismes sociaux tels mutuelles, caisses d'allocations familiales, de pensions, de chômage, ..., ainsi qu'avec les avocats et les huissiers de justice.

## b) Recouvrement des recettes de prestation

La section s'occupe également du recouvrement des recettes de prestation, et plus particulièrement :

- des loyers relatifs aux biens du patrimoine privé du CPAS;
- des factures liées au maintien à domicile (aides familiales et repas à domicile, soins à domicile, service de dépannage ELIS).

## c) Comptes annuels

Comme mentionné supra, la section participe, en collaboration avec la section «Gestion des recettes», à la préparation des comptes annuels, entre autres au niveau des montants à inscrire en non-valeurs (dépenses ordinaires sur exercices clos).

## e) Divers

Sur base de l'article 46 de la loi organique des CPAS, la section exécute tous les actes interruptifs de la prescription et des déchéances, fait procéder à toutes saisies et requiert, au bureau des hypothèques, l'inscription, la réinscription ou le renouvellement de tous les titres qui en sont susceptibles. Enfin, la section est responsable de la ventilation des saisies sur salaires et des prêts personnels.

## 5. Fonds de tiers

### a) Gestion des biens

Dans le cadre de la mission sociale du CPAS, et afin de favoriser le recouvrement des frais de placement des per-

sonnes âgées, cette section gère les biens des personnes placées, soit dans le cadre d'un mandat de gestion des biens donné par ces personnes au Receveur (115 dossiers), soit dans le cadre d'une administration provisoire de la personne et de ses biens, confiée par les Juges de Paix (11 dossiers). Par ailleurs, le nombre de comptes dits «système I» gérés est  $\pm$  de 156.

## III. Résultats de l'exercice 2010

Les résultats de l'exercice 2010 sont synthétisés infra, en distinguant comptabilité budgétaire et comptabilité générale.

### A. Comptabilité budgétaire

La comptabilité budgétaire va générer deux résultats : le résultat budgétaire (droits constatés nets – engagements) et le résultat comptable (droits constatés nets – imputations de dépenses).

Il sont détaillés en mettant en évidence, d'une part, le service ordinaire, et d'autre part, le service extraordinaire.

# Administration générale



## 1. Service ordinaire

	Montants (€)
Droits constatés nets exercice propre (2010)	129.274.749,70
- Engagements exercice propre (2010)	- 129.609.648,28
<b>Résultat budgétaire de l'exercice propre</b>	<b>- 334.898,58</b>
Droits constatés nets exercices antérieurs	5.195.129,32
- Engagements exercices antérieurs	- 5.402.701,73
<b>Résultat budgétaire des exercices antérieurs</b>	<b>- 207.572,41</b>
Prélèvements depuis les fonds de réserve ordinaire	706.635,35
- Dotations aux fonds de réserve ordinaire	- 320.294,41
<b>Résultat budgétaire liés aux prélèvements</b>	<b>386.340,94</b>
<b>Résultat budgétaire de l'exercice</b>	<b>- 156.130,05</b>
+ Engagements à reporter	3.374.349,67
<b>Résultat comptable de l'exercice</b>	<b>3.218.219,62</b>

## 2. Service extraordinaire

	Montants (€)
Droits constatés nets exercice propre (2010)	1.181.658,70
- Engagements exercice propre (2010)	- 1.612.971,93
<b>Résultat budgétaire de l'exercice propre</b>	<b>- 431.313,23</b>
Droits constatés nets exercices antérieurs	4.278.447,20
- Engagements exercices antérieurs	- 2.976.020,51
<b>Résultat budgétaire des exercices antérieurs</b>	<b>1.302.426,69</b>
Prélèvements depuis les fonds de réserve extraordinaire	2.591.654,27
- Dotations aux fonds de réserve extraordinaire	- 2.591.654,27
<b>Résultat budgétaire de l'exercice</b>	<b>871.113,46</b>
+ Engagements à reporter	3.663.279,84
<b>Résultat comptable de l'exercice</b>	<b>4.534.393,30</b>

## B. COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

La comptabilité générale enregistre les mouvements des valeurs de bilan, les charges et les produits. Elle est tenue en partie double. Elle génère le bilan, le compte de résultats et l'annexe à l'échéance de chaque exercice.



## 1. Bilan

ACTIF		PASSIF	
Immobilisations corporelles	15.789.849,91	Capital	17.605.956,73
Subsides d'investissements accordés	7.757.857,14	Résultats capitalisés	13.025.799,12
Promesses de subsides et prêts accordés	945.502,22	Résultats reportés	1.524.623,78
Participations et titres à revenus fixes	9.454.708,89	Réserves	8.739.493,08
		Subsides d'investissement	3.332.917,48
		Provisions pour risques et charges	4.401.872,54
Créances à un an au plus	23.016.134,09	Dettes à long terme	787.568,60
Comptes financiers	3.163.424,27	Dettes à court terme	7.358.750,00
Comptes de régularisation et d'attente	239.764,28	Opérations pour tiers	1.917.223,35
		Comptes de régularisation	1.673.036,12
<b>Total</b>	<b>60.367.240,80</b>		<b>60.367.240,80</b>

## 2. Compte de résultats

CHARGES		PRODUITS	
Charges courantes	131.467.434,34	Produits courants	130.601.490,62
Charges non décaissées	921.173,36	Produits non encaissés	300.517,63
Charges exceptionnelles	3.526.399,02	Produits exceptionnels	4.408.840,18
	135.915.006,72		135.310.848,43
Mali de l'exercice	- 604.158,29		



## SERVICE DES FINANCES

### I. Missions du service des finances

L'article 45 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS prévoit que le Secrétaire est chargé de l'élaboration de l'avant-projet de budget et des avant-projets de modifications budgétaires. Il assure également le suivi budgétaire. Il est par ailleurs responsable de l'établissement des mandats de paiement.

Au sein du CPAS de Liège, la coordination de ces missions est assurée par le Service des Finances.

### II. Organisation du service des finances

#### A. Personnel

Le personnel du service des Finances est intégré au service de la Recette (cf. section 1).

#### B. Fonctionnement

##### 1. Comptabilité des dépenses engagées

###### a) Engagements de dépenses

Outre la coordination des opérations de conception du budget, le service assure la gestion des engagements de dépenses et leur contrôle (bons de commande, délibérations relatives aux marchés de dépenses extraordinaires).

###### b) Mandats de paiement

La section procède à l'établissement des mandats de paiement, avant leur ordonnancement par le Bureau permanent et leur transmission à la section «Trésorerie» pour exécution financière.

##### 2. Processus budgétaire

###### a) Avant-projet de budget et de modifications budgétaires

Ces documents sont élaborés sur la base des propositions budgétaires des divers services gestionnaires et font

l'objet d'une analyse critique avec le Président et le Secrétaire général.

Après rédaction, ils sont soumis aux diverses instances, à savoir :

- le Comité de concertation Ville/CPAS;
- le Conseil de l'Action sociale;
- le Collège communal;
- le Conseil communal;
- le Gouverneur de la Province.

Le service a procédé à l'élaboration :

- du budget 2010, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 21 janvier 2010 et approuvé par le Conseil communal en date du 26 janvier 2010;
- des premier et second cahiers de modification budgétaire arrêtés par le Conseil de l'Action sociale du 10 novembre 2010 et approuvés par le Conseil communal en date du 3 décembre 2010;
- de divers ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en ses séances des 1er juillet, 16 septembre, 23 décembre 2010 et 24 mars 2011.

###### b) Contrôle budgétaire

Le service assure le contrôle mensuel de la comptabilité budgétaire (engagements et droits constatés) et élabore des tableaux de bord destinés aux directions et aux gestionnaires de crédit.





## CONSEILLER JURIDIQUE

### A. Objectifs – activités

Le conseiller juridique est chargé d'aider les services de l'administration, de veiller au respect de la légalité et à la motivation correcte des décisions du CPAS, d'être attentif à la défense adéquate du CPAS devant les instances judiciaires et le Conseil d'État, dans les dossiers qu'on lui communique.

Dans ce cadre, en **2010**, le conseiller juridique a principalement :

- émis des avis et conseils circonstanciés aux services et agents dans des dossiers de principe et dans des dossiers spécifiques (contrats de travail, baux, intercommunales, fonctionnement du CPAS, responsabilité civile, recouvrements, motivation des actes, ASBL, marchés publics, etc.);

- élaboré ou participé à l'élaboration de nouveaux règlements, statuts et **conventions** entre le CPAS et ses partenaires, personnes physiques ou morales (conventions de collaboration sur base de l'article 61 de la loi organique des CPAS, conventions relatives à l'occupation de biens immobiliers, au Maintien à domicile, etc.) ;

- traité des dossiers pré-contentieux et contentieux (licenciements, maladies professionnelles), de manière autonome ou en collaboration avec les avocats chargés d'assurer la défense du Centre ;

- examiné la jurisprudence, la doctrine et les dispositions légales parues au Moniteur belge, afin d'en mesurer les applications éventuelles pour le Centre. Plusieurs publications juridiques sont régulièrement dépouillées à cet effet, les Codes belges sont mis à jour et Internet est un outil nécessaire ;

- donné des consultations juridiques de première ligne dans le cadre de l'art.60 §2 de la loi organique des CPAS du 08/07/76 ;

- assuré la gestion des dossiers « plaintes » décidées par le Conseil, notamment en raison d'actes de violence commis dans les antennes sociales au préjudice de membres du

personnel;

- instruit et suivi les actions en justice au civil et au pénal, décidées par le Conseil (26), au sujet des dossiers de fraude à l'Aide sociale et au Revenu d'Intégration. Cette année, 10 jugements ou arrêts favorables ont été rendus. Cette mission demande un travail administratif important ainsi qu'une collaboration fréquente avec les services de la recette, du contentieux de l'aide sociale et avec les avocats du Centre.

### B. Evolution – statistiques

Les interventions du conseiller juridique concernent essentiellement l'Administration générale (52 %). L'Aide sociale représente 40 %, principalement les dossiers de fraude qui sont en augmentation. Enfin le service de la Recette représente 8 %.

Le nombre de dossiers en cours au 31/12/2010 est de **213**. Il était de **182** unités au 31/12/2009 et de **191** au 31/12/2008.

### C. Perspectives

Le développement et la création de projets d'aide, les conventions de partenariat qui en découlent, l'adoption de nouvelles dispositions légales (marchés publics, modifications des lois régissant les CPAS, etc.), l'évolution et la gestion des structures et des services de l'administration, la transparence administrative, les règles d'éthique, la lutte contre la fraude et la protection des travailleurs dans l'exercice de leurs missions : telles sont probablement les grandes orientations de nature à maintenir la nécessité et la diversité des prestations juridiques au cours du prochain exercice.



## LE SERVICE DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DES BÂTIMENTS

Philippe MARTIN, Chef de Bureau, dirige ce département.

Le Service des Affaires générales et des bâtiments est situé au 2<sup>ème</sup> étage de l'Administration centrale. Comme son nom l'indique, il tient compte de l'évolution du service qui, outre les tâches susmentionnées, s'occupe également de toute question ne relevant pas directement d'un autre service ainsi que de la préparation et de l'étude d'une partie des dossiers du Conseil de l'Action sociale, et de leur expédition.

L'effectif du Service se compose de :

- 1 Chef de Bureau
- 6 Employés d'administration
- 1 Gradué
- 1 Dactylographe
- 1 Concierge
- 3 Téléphonistes ½ temps
- 1 Ouvrier imprimeur
- 2 Agents chargés de l'expédition du courrier
- 1 Coursier
- 2 Agents d'accueil
- 2 Agents Infographes à la Cellule Communication

Les activités du service sont réparties comme suit :

- Toute la correspondance extérieure adressée à l'Administration est centralisée par le service où elle est triée, enregistrée et retransmise le jour même aux différents services et établissements.
- En 2010, 6.750 envois ont été répertoriés (envois recommandés, plis judiciaires et officiels). Ce chiffre ne tient pas compte du courrier acheminé directement par le coursier de l'Administration.
- 289 délibérations générales dont plusieurs subdivisées en délibérations particulières, ont été enregistrées puis expédiées aux Autorités de tutelle.
- Le service a assuré la gestion de toutes les polices d'assurance souscrites auprès d'Ethias (à l'exception de la police d'assurance pour les accidents du travail) : nouvelles polices, avenants, révision des montants assurés, etc...
- Nombre de dossiers d'assurance traités en 2010 : 25 d'accidents de roulage, 7 de dégâts matériels, 2 accidents

corporels.

- Le service traite les demandes de stage qui lui sont adressées pour les départements administratifs et ceux de l'aide sociale. Chaque cas étant soumis à l'accord ou au refus du Bureau permanent, la répartition se fait comme suit :

- ✓ 65 demandes individuelles ont reçu un accord favorable
- ✓ 12 établissements scolaires ont reçu un accord pour placer respectivement 5, 4, 15, 12, 4, 5, 8, 2, 1, 5, 5, 4 stagiaires et 5 A.S.B.L. ont également placé 3, 12, 6, 4, 1 stagiaires.
- ✓ 194 demandes individuelles ont été refusées
- ✓ 7 demandes sont restées sans suite de la part des intéressés
- ✓ 1 établissement scolaire a reçu un refus de placer 4 stagiaires.

- Le département a géré la diffusion, vers les services concernés, de documents et ouvrages législatifs, juridiques, informatifs ou publicitaires comme le Moniteur belge, les Codes juridiques, le «Mouvement communal», le «CPAS Plus», le «Journal des Tribunaux» et le «Journal des Tribunaux du Travail», etc...

- Le service a passé 22 commandes d'abonnements et 2 commandes d'ouvrage ponctuel pour un montant de 13.030,00 €.

- La documentation essentielle a fait l'objet de reliures et l'ensemble est archivé.

- Les absences, les maladies ou les demandes de congés des agents du service des Affaires générales et des Bâtiments sont traitées de façon quotidienne et transmises au service du Personnel.

- Les frais de déplacement des agents de l'Administration centrale et le paiement des jetons de présence aux membres du Conseil de l'Action sociale sont pris en charge par le service.

- Le service a la charge de tous les dossiers de marchés publics (fournitures de bureau, d'enveloppes, papier, agendas, de mobilier, ainsi que des produits d'entretien) sauf des dossiers informatiques.

- La gestion de divers crédits de l'ordinaire.

- La gestion du patrimoine artistique et mobilier.



## 1. La dactylographie

Il s'agit d'une section commune pour le Conseiller juridique, les services des Affaires générales et des Bâtiments.

En 2010, ce service a dactylographié :

- **523** courriers divers
- **38** états des lieux
- **96** délibérations du Conseil de l'Action sociale
- **77** demandes pour le Bureau permanent

## 2. L'imprimerie

En 2010, le service a assuré la production de **4.417.811** photocopies comprenant :

Les documents divers,

- ✓ Les formulaires utilisés dans l'Administration,
- ✓ Les brochures et nombreux livres reliés,
- ✓ L'édition du compte, du budget et du rapport annuel.
- ✓ Diffusion de caisses « papiers » pour les photocopieurs via les Antennes.

## 3. L'expédition

Assure l'expédition de tout le courrier de l'Administration, à l'exception de celui transporté par le coursier.

En 2010, les frais postaux du Centre, outre certains envois de périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à **194.555,40 €**.

## 4. La téléphonie

Le service de téléphonie permet l'orientation adéquate du public au sein de l'Administration et se fait un devoir de renseigner et de conseiller les usagers qui s'adressent au Centre.

## 5. L'accueil

Dans le hall d'entrée de l'Administration centrale, **2** agents d'accueil placés sous la direction de M. Philippe MARTIN, Chef de Bureau, ont pour tâche essentielle d'assurer l'accueil de la clientèle, de lui prodiguer les renseignements souhaités, de l'orienter vers les services du CPAS.

Pour les services internes à l'Administration centrale, ils assurent, dans la mesure du possible, l'accompagnement du visiteur dans les locaux. Le visiteur se voit offrir, ainsi,

un accueil personnalisé et les agents administratifs une atmosphère plus sécurisante.

## LE SERVICE DES BATIMENTS

Monsieur Maurice PODORIESZACH dirige ce service. Le service est composé de deux architectes, d'un géomètre expert immobilier, d'un agent technique et d'ouvriers qualifiés.

**Au sein de ce département, le travail des architectes consiste à :**

- visiter les immeubles du patrimoine afin de déterminer la planification des travaux à réaliser à court et à long terme;
- élaborer des projets de rénovation, d'aménagements et de modernisation des locaux et l'équipement des immeubles occupés par l'Administration (Administration centrale, antennes sociales, ...) ainsi que le projet « Ferme de la Vache »;
- élaborer la description des travaux d'entretien et de réparation, réaliser les métrés quantitatifs; rédiger les cahiers des charges composés de clauses administratives, de clauses techniques, de métrés récapitulatifs et détaillés;
- envoyer les dossiers aux entrepreneurs et aux Autorités de tutelle,
- procéder à l'ouverture des offres;
- comparer les prix et déterminer l'offre la plus intéressante,
- commander et contrôler les travaux,
- procéder à la réception provisoire et définitive des travaux et à l'établissement d'un procès-verbal avec libération d'une partie ou de la totalité de cautionnement.

**32** travaux publics ont été passés en 2006 pour un montant total de **410.611,79 €**.

**Le travail du géomètre-expert immobilier consiste à :**

- établir la valeur de l'ensemble du patrimoine du C.P.A.S.;
  - fixer des valeurs locatives;
  - coordonner les travaux de la Maison familiale;
  - vérifier la salubrité des logements mis en location;
  - réaliser des cahiers de charges pour des lotissements.
- Les travaux s'étalent quelquefois sur deux années selon leur importance.





Les travaux sont exécutés soit par les ouvriers de la Régie, soit par des entrepreneurs privés consultés par voie d'appels d'offres restreints ou adjudications publiques.

## L'agent technique du service des bâtiments a :

- Procédé aux visites de logements (accompagnement d'amateurs en vue de location), rédigé les états des lieux de sortie et d'entrée,
- Réalisé des cahiers de charges pour les énergies (mazout), le lavage des vitres et l'entretien des chauffages,
- Visité le patrimoine boisé et fermier,
- Participé aux expertises d'assurance,
- Instruit les dossiers d'assurances suite aux dégâts survenus dans le patrimoine,
- Rédigé des rapports sur les enquêtes publiques pour les autorisations de bâtir ou d'exploiter;
- Résolu les problèmes de signalisation d'information et de sécurité dans nos bâtiments,
- Fixé les valeurs locatives lors des renouvellements de baux et de locataires,
- Vérifié l'état de conformité, de salubrité et de propreté des logements mis en location,
- Procédé à l'ouverture et à la clôture de dossiers d'assurances (dégâts des eaux, incendies, grands vents, etc.),
- Placé des publicités de ventes de terrains,
- Réalisé des demandes de prix et assuré la surveillance des travaux d'entretien ou d'abattage d'arbres dans nos propriétés.

Dans le cadre de la police d'assurance «Incendie - dégâts des eaux», l'agent technique a procédé à 12 ouvertures et à 9 clôtures de dossiers pour une somme d'indemnisation de 16.778 € T.V.A.C. dont 2.185,79 € de franchises à charges de notre Administration.

## Le service administratif

Il assure tout le travail administratif du service.

Trois agents s'occupent de gestion du patrimoine immobilier et notamment de :

- la fixation des valeurs locatives,
- les révisions des conditions des baux,
- l'indexation des loyers,

- les fermages,
- la remise à jour des parcelles cadastrées et des plans,
- la réception des candidats locataires,
- la constitution des dossiers de location ou de vente,
- l'archivage.

Un quatrième agent à temps plein s'occupe de la gestion de l'ensemble des crédits du service, du contrôle des factures des travaux et entretiens d'immeubles, de la vérification des factures d'énergie de l'Administration (eau, gaz, électricité) et de celles du précompte immobilier, des différentes taxes, des approvisionnements en combustibles, ...

## PATRIMOINE

Au 31.12.2010, le patrimoine comprenait :

- 1 immeuble destiné à l'hébergement d'enfants (maison familiale),
- 8 immeubles occupées par des services sociaux
- des immeubles productifs :
  - ✓ 63 maisons,
  - ✓ 17 immeubles ou rez-de-chaussée commerciaux
  - ✓ 16 appartements,
  - ✓ 1 complexe réservé aux sans domicile fixe: Prébendiers-Amercoeur ( 15 logements ),
  - ✓ 1 complexe réservé aux personnes âgées: le Clos des Cerisiers ( 25 logements ),
- des parcelles :
  - Province de Liège (1.759ha 65a 97ca)  
Valeur locations : 374.608,34 €
  - Province du Limbourg (23ha 16a 28ca)  
Valeur locations: **4.630,03 €**
- des bois :  
Superficie totale : **172ha 99a 13ca**

### a) Les ventes

Au cours de l'année 2010, 2 terrains pour une superficie totale de 26a 85ca ont été vendus pour un montant global de 29.673,03 € et 1 immeuble pour un montant total de **55.200,00 €**.

### b) Les baux

La gestion courante du patrimoine privé a entraîné la fixation des valeurs locatives, la révision des conditions de baux à louer, commerciaux ou ruraux, ainsi que la vente de



bois sur pied.

Le département administratif est également intervenu dans la gestion des logements du Centre d'Amercoeur et du Clos des Cerisiers.

## c) Loyers perçus

Biens	2010	Nombre de locataires
Terres	361.289,89 €	243
Fermes	35.648,71 €	3
Chasses	25.814,53 €	29
Maisons et appartements	1.102.394,56 €	183
<b>TOTAUX</b>	<b>1.525.147,69 €</b>	<b>458</b>



## LE SERVICE DU PERSONNEL

### A. Objectif

Gestion complète du Personnel du CPAS, tant de la carrière administrative que du calcul de la paie.

### B. Nombre d'agents et qualification

- 1 chef de bureau administratif
- 2 chefs de service administratif
- 2 graduées spécifiques
- 19 employés d'administration

### C. Fonctionnement general et particulier

#### 1. Le logiciel informatique (GRH 2002) est mis à jour chaque fois que c'est nécessaire.

Les réunions régulières avec le fournisseur ainsi qu'avec les quatre autres CPAS partenaires et les visites mensuelles d'un informaticien d'ADEHIS permettent d'améliorer et de rectifier les problèmes qui subsistent ou qui apparaissent.

Le service travaille également comme secrétariat social pour le compte du « Relais Social ».

Les déclarations trimestrielles des APE relatives à chaque projet prennent un temps considérable.

Les relevés des trois premiers trimestres 2009 ont été validés par le FOREM.

Nous devons traiter séparément les dossiers des naissances multiples (1 dossier par famille), des IDESS, Tuteurs énergie, Plan Marchal, Relais social,....

Nous devons préparer l'intégration au programme GRH 2002 du projet CAPELLO qui concerne les dossiers pension de nos agents. Plusieurs réunions d'information ont déjà eu lieu et plusieurs adaptations du programme sont en cours.

Le service gère également les dossiers Maribel Social et Fiscal.

Nous avons dû intégrer au Maribel Fiscal 30 agents APE et engager 15 nouveaux agents APE dans ce cadre.

Nous avons, cette année, travaillé sur l'établissement des descriptions de fonctions en collaboration avec tous les départements de notre administration.

Nous sommes également occupés à établir un nouveau cadre du personnel.

Par ailleurs, le service est impliqué dans l'organisation d'un examen de recrutement pour le poste de directeur du service de l'Aide sociale.

De plus, le service participe à l'organisation d'un examen de recrutement pour l'emploi du Secrétaire du CPAS.

Enfin, le service introduit les dossiers de valorisation des diplômes.

2. Grâce à la spécialisation des agents, fruit de leur expérience acquise après plusieurs années de présence dans le même service, et nonobstant la modification des effectifs, les fonctions essentielles continuent à être assumées, comme par le passé :

- Elaboration des statuts administratif et pécuniaire applicables aux agents du CPAS et leur adaptation permanente soit aux statuts arrêtés par la Ville soit aux lois et règlements en la matière (modification du pécule de vacance pour les agents nommés, modification du statut des agents APE : liste des fonctions/barèmes, octroi de la bonification pour services antérieurs prestés dans le privé).

- Résolution des multiples problèmes qui peuvent se poser au cours de la carrière des agents : engagements, préavis et licenciements, démissions, mises à la retraite, octroi des congés (rémunérés ou non), pause-carrières...

- Détermination de la situation barémique de chaque agent et calcul des rémunérations.

- Tenue des crédits afférents aux dépenses du personnel et opérations qui dérivent de la liquidation des salaires : relevés des cotisations à l'ONSS/APL, des précomptes destinés à l'Administration des Finances, des cotisations dues pour la pension des agents nommés, des sommes



prises en considération pour calculer les primes d'assurances, accidents du travail et responsabilité civile, cotisations dues pour les prépensions conventionnelles et calcul des saisies sur salaires.

- Fourniture des différentes attestations réclamées par les agents et anciens agents.

- Déclarations et suivis des accidents de travail auprès de

notre assureur.

- Déclarations et suivis des dossiers auprès du Fonds des Maladies professionnelles.

3. Notre cellule « formation » a, par ailleurs, établi (comme chaque année) un rapport d'activité annuel consultable sur demande.

## 1) Engagement de personnel par contrat de travail (Loi du 3/7/78)

INTITULES	2008	2009	2010
En remplacement d'agents	55	57	48
ONSS-APE-PTP-Maribel-1er Emploi, SINE, MARSHALL, Subsidés etc...	133	142	61
Remplacement congé parental/allaitement	19	16	21
Modification de contrat	41	43	52
TIG	2	1	1

## 2) Fin de contrats :

INTITULES	2008	2009	2010
Licenciement	16	14	13
Pension	18	14	14
Démission	3	4	4
Décès	2	1	0

## 3) Interruption de carrière :

INTITULES	2008	2009	2010
1ère demandes, prolongations	90	195	201
Renonciation	1	1	2



## 4) Accidents du travail :

INTITULES	2008	2009	2010
Nombre total	92	129	26
Sans incapacité temporaire de travail	32	51	26
Avec incapacité temporaire de travail	60	77	79
Victimes Art 60§7	31	56	61
Victimes Aides familiales	24	22	11
Dossiers clôturés	-	-	77

## 5) Octroi/prolongations de Congés sans solde agents nommés :

INTITULES	2008	2009	2010
Pour divers motifs	27	27	21

## 6) Octroi/prolongations de suspension de contrat de travail ONSS

INTITULES	2008	2009	2010
Pour divers motifs	67	82	100
Refus/renonce	-	-	2
Allaitement	12	12	14
Ecartement prophylactique	12	9	18

## 7) Octroi/prolongations travail à ½ temps médical :

INTITULES	2008	2009	2010
Nombre de délibérations	70	80	77
Pour X agents	28	32	33

## 8) Bénéficiaires de l'article 60 §7 :

INTITULES	2008	2009	2010
En cours au 1 janvier	276	282	248
Engagements	193	338	236
Fin de contrat	190	272	267
En cours au 31 décembre	279	248	267

## 9) Absences :

En 2008 : **33** Injustifiées et **26** justifiées

En 2009 : **60** Injustifiées et **15** justifiées

En 2010 : **70** injustifiées et **12** justifiées





## SERVICE INFORMATIQUE

### a) Organisation du service

- Un chef de service temps partiel : Alain GRAINDORGE
- Trois analystes programmeurs : Marie CAMPS, Juan HERNANDEZ, et Frédéric DELREE
- Trois agents d'administration-opérateurs : Marie-Rose LEGRAND, François CRAYBECK, Nicolas RADOUX
- Un gradué spécifique : Daniel COMMAS

### b) Réseau

Le réseau informatique est composé d'un ordinateur central IBM AS400 ISERIES modèle 520 et de trois serveurs de fichiers auxquels sont connectés 417 PC.

Vingt ordinateurs portables sont également en fonction.

Le parc des imprimantes comporte 110 imprimantes couleur et 5 imprimantes « système » (gros tirage noir et blanc)

La majeure partie de la gestion de l'administration est assurée par des logiciels fournis par la société ADEHIS dont le siège se situe à NAMUR.

Il s'agit des programmes :

- ✓ COMPTABILITE PATRIMONIALE (comptabilité-recette)
- ✓ CPAS 2000 (aide sociale et aides familiales)
- ✓ GRH2002 (personnel)
- ✓ MODULE BCSS (aide sociale)

Le programme de gestion du Service Energie (MEDIUS et ENERGIS) a été réalisé par la société LOGICAL SYSTEM dont le siège se situe à LIEGE.

La suite MICROSOFT OFFICE 2000 et XP (WORD, EXCEL, ACCESS) est utilisée principalement pour la bureautique, la production de statistiques, et l'élaboration de travaux divers. La suite OPENOFFICE est également utilisée.

Le logiciel WENDY est utilisé pour la facturation des soins infirmiers.

Les logiciels spécifiques sont développés en langage VISUAL BASIC et JAVA.

### c) Missions du service informatique

- Maintenance du réseau de PC et des imprimantes
- Fourniture des consommables informatiques (cartouches d'encre pour imprimantes et papier)
- Préparation des dossiers d'acquisition de matériel et de logiciels
- Relations avec les divers fournisseurs
- Création et maintenance de logiciels spécifiques (Banque Carrefour de la Sécurité sociale, médiation de dettes, paiements accélérés, statistiques mensuelles de l'aide sociale, échéancier des antennes sociales etc...)
- Tenue de l'inventaire du matériel informatique
- Dépannage à distance des postes de travail.
- Formation et information sur les outils informatiques fournis

### d). Réalisations au cours de l'exercice 2010

- Remplacement de 100 postes de travail.
- Travaux divers ; commande d'accès internet supplémentaires, poursuite du renouvellement des postes de travail...
- Formation du personnel (CPAS2000, paiements urgents, modifications, échéancier social)
- Migration des postes (quand c'est techniquement possible) du système d'exploitation WIN 98 vers WIN XP
- Mise en place d'un DRP (Disaster and Recovery Plan)
- Plan de sauvegarde des données en cas de catastrophe et possibilité de permettre de travailler à nouveau dans des délais acceptables. Convention avec la société BLUEBACKUP.
- Augmentation de la capacité de stockage des cassettes de sauvegarde tant pour l'AS400 que pour les serveurs de fichiers.
- Acquisition de 15 ordinateurs portables pour les membres du Conseil.



## SERVICE DES TRAVAUX

**Situation :** Rue du PLOPE, 140 à 4041 VOTTEM

### A. Présentation générale des services

#### 1) La Régie des Travaux

##### Le personnel comprend :

- 1 conducteur des travaux
- 1 secrétaire
- 1 agent administratif «Article 60»
- 3 plombiers
- 2 menuisiers
- 4 électriciens
- 1 formateur
- Plusieurs agents « Article 60 » à temps plein
- Plusieurs stagiaires à temps plein

##### Fonctionnement et objectifs du service

Le service se charge de la maintenance et l'entretien général du patrimoine du CPAS (+/- 290 locataires), ainsi que de divers petits travaux à réaliser dans l'Administration et dans les antennes sociales. Neuf véhicules sont mis à leur disposition afin de réaliser ces différentes tâches.

#### 2) Le Service des déménageurs

##### Le personnel comprend :

- un chef d'équipe « APE » à temps plein
- 3 agents «APE» à temps plein (...)
- Plusieurs agents «Article 60» à temps plein

##### Fonctionnement et objectifs du service

Le service se charge des déménagements à réaliser dans l'Administration et dans les antennes sociales (colis, matériel de bureau ...) ainsi que les divers transports concernant le mobilier des personnes placées ou hospitalisées. Ils effectuent également le nettoyage des tombes léguées au CPAS ainsi que l'entretien des espaces verts (travaux de tonte de pelouse, de taille de haie, désherbage des abords des habitations du patrimoine du CPAS ) ... Deux véhicules sont mis à leur disposition afin de réaliser ces différentes tâches.

#### 3) Le dépôt de meubles dit «des Plopes» (Expulsions de la Ville)

##### Le personnel comprend :

« Même équipe que les membres du service des Déménageurs »

##### Fonctionnement et objectifs du service

Afin de préserver le mobilier des personnes expulsées, placées ou hospitalisées, la section procède au déménagement, à l'inventaire, au triage, au nettoyage et au stockage des biens dans le garde-meuble situé rue du Plope, 140 à Vottem. Après délai légal, les biens sont évacués vers les encombrants ou la Salle des ventes.

La section est chargée de l'accueil des personnes « expulsées » et leur fournit les informations nécessaires dans le but de récupérer leurs possessions en accord avec la législation.

#### 4) Salle des ventes

##### Le personnel comprend :

- un chef d'équipe « APE » à temps plein
- 2 agents «APE»

##### Fonctionnement et objectifs du service

Le service s'occupe de la vente des biens provenant du dépôt après expiration du délai légal de stockage.

Dans ce cadre, le personnel est chargé de certains déménagements et de l'enlèvement de colis fournis par le service des objets trouvés de la Ville de Liège.

La section procède également à la réception, au triage, aux petites réparations, à la mise en place, à l'étiquetage, à la vente, au décompte et à la distribution des lots.

Cinq ventes ont eu lieu en 2010.

##### Les montants récoltés sont versés selon leur provenance :

- sur les comptes individuels des personnes placées à charge du CPAS (et viennent donc en déduction de l'intervention du CPAS);

- en recettes ordinaires du CPAS, pour la vente du mobilier des personnes expulsées et des objets divers et trouvés.



## SERVICE DES ARCHIVES

### 1. Présentation du service des archives

Implanté au Plope (VOTTEM) au début des années 1990, le service des Archives du CPAS de Liège constitue aujourd'hui un ensemble représentant 7.996,92 mètres courants de dossiers classés.

#### 1.1. Personnel occupé en 2010

- 1 Chef de bureau administratif
- 1 Gradué spécifique bibliothécaire depuis le 01/07/2010
- 1 Employé d'administration
- 4,50 agents manœuvre lourd APE et 4 agents Art 60§7.
- Ponctuellement, quelques personnes prestant des « peines alternatives ».

#### 1.2. Fonctionnement

Les demandes de production de dossiers et/ou d'informations contenues dans différents registres sont introduites par les autres services du CPAS et/ou par des organismes extérieurs ou encore par des particuliers et se font par simple communication téléphonique, par fax, par courrier ou par e-mail.

#### 2. Objectifs du service

- Terminer le tri sommaire de l'arriéré à traiter (fermeture de nombreux bâtiments hospitaliers et autres services), poursuivre le classement et l'encodage des dossiers de l'ensemble des services en activité (priorité) et des établissements fermés.
- Assurer le classement des documents fournis annuellement par l'ensemble des services du CPAS et ce en application de la législation relative aux archives et en respectant le « tableau de tri ».
- Fournir les documents demandés par les services internes du CPAS ou par des personnes externes, avec l'accord du Secrétaire général, dans les meilleures conditions et les meilleurs délais possible.

Détruire tout document nécessitant cette destination.

### 3. Activités développées en 2010

#### 3.1. Evolution par rapport aux années précédentes

- Poursuite de l'agencement du magasin d'archives, de son quai arrière.
- Les locaux administratifs ont été réorganisés en fonction d'une nouvelle répartition du travail due à l'arrivée du bibliothécaire.
- Le nombre de demandes introduites et, par conséquent, des recherches effectuées par le service est en augmentation constante ces dix dernières années. Ce nombre s'élève à 3628 demandes durant l'année 2010.
- Parmi les travaux les plus importants, il convient de mentionner l'encodage des données relatives aux dossiers archivés, la poursuite de la destruction massive de documents divers ainsi que l'enlèvement des sacs de rognures par camions complets (plus de 15 tonnes en 2010).

#### 3.2. Perspectives pour l'année en cours et les suivantes.

- Perfectionner le logiciel de gestion des dossiers restants à encoder et continuer ces encodage (285.444 dossiers encodés fin 2010).
- Poursuivre l'extension rationnelle du magasin.
- Continuer la préparation d'une exposition des pièces les plus intéressantes à un horizon plus lointain.
- La protection, par voie électronique, est envisagée à moyen terme. Un groupe de travail devrait, prochainement être mis en place en vue de favoriser la dématérialisation des archives.
- Commencer, si possible, l'inventaire des documents appartenant à notre CPAS et qui sont entreposés ailleurs (essentiellement aux Archives de l'Etat à Cointe). Travail qui prendra cours dès l'instant où l'arriéré du passé sera résorbé (fermeture d'hôpitaux, d'orphelinats et autres services).
- Poursuivre le classement sur base du « tableau de tri » préconisé par les Archives générales du Royaume et participation aux réunions de l'AAFB (Association des Archivistes Francophones de Belgique) groupe de travail « CPAS »

#### Bilan d'activités

Suivant les délibérations passées au Conseil et au Bureau permanent ainsi que les registres du service.





## III. Maintien à domicile





# Maintien à domicile



## SERVICES DE MAINTIEN A DOMICILE

Direction f.f. : SIMON Fabienne - Tél. : 04/220.58.49.

## CENTRE DE COORDINATION DE SOINS ET SERVICES A DOMICILE.

**Adresse :** Place Saint-Jacques, 13 (5ème étage) – 4000 Liège.

**Coordinatrice :**

QUAIRIAT Agnès, assistante sociale  
(jusqu'à fin novembre).

LECLERCQ Nathalie, assistante sociale (depuis début décembre).

Tél. : 04/220.58.48

Agent administratif : TOSCANNE Béatrice

Tél. : 04/220.58.93

Numéro d'appel en dehors des heures de bureau :

Tél. : 04/223.16.21.

### a) Origine

Créé en 1997, le Centre de coordination de soins et de services à domicile (CCSSD) est agréé et subsidié par le Ministère de la Région wallonne depuis 1998.

Par arrêté ministériel du 24/01/2005, son agrément a été renouvelé jusqu'au 31/12/2008 et puis jusqu'au 31/12/09 (en attendant l'entrée en vigueur du nouveau décret).

Sa réglementation est régie par un nouveau décret et un nouvel arrêté émanant du gouvernement wallon. Le premier est paru le 30 avril 2009, le second le 17 décembre 2009.

En 2010, le Centre de coordination s'est constitué en association Chapitre XII (« Maintien à domicile au Pays de Liège »). Elle a été fondée conjointement par le CPAS de Liège et le CPAS d'Oupeye. Elle est vouée à s'étendre en associant d'autres CPAS.

### b) Missions

Le Centre de coordination a pour mission d'assister tout bénéficiaire souhaitant rester dans son lieu de vie ou réintégrer celui-ci, avec pour objectifs la continuité et la qualité du maintien au sein du lieu de vie.

### c) Fonctionnement

Ce Centre de coordination est ouvert à tous les habitants de la Ville de Liège, quel que soit le montant de leurs revenus.

Il analyse la situation avec le bénéficiaire ou son représentant par l'examen des besoins d'aide et de soins couverts et non couverts, de ses difficultés et de son environnement. Il rencontre la personne à l'hôpital ou à son domicile et organise un encadrement efficace, en collaboration avec le médecin généraliste .

Il élabore un plan d'intervention à proposer au bénéficiaire.

Il planifie les interventions en concertation avec les services et prestataires.

Lorsque les services ont été mis en place, à la demande ou d'initiative, il évalue périodiquement, chaque fois que nécessaire et au moins une fois par an, la situation du bénéficiaire en fonction de l'évolution de ses besoins. L'évaluation s'effectue par les moyens les plus appropriés et au moins par l'organisation de réunions de coordination avec les membres des réseaux. Elle fait l'objet de l'établissement d'un plan de réévaluation.

Il préserve la situation du bénéficiaire lors de la mise en place des services et à tout moment, par les moyens les plus appropriés, en stimulant l'autonomie du bénéficiaire. En cas de conflit entre les membres du réseau et le bénéficiaire, il intervient au titre de médiateur dans l'intérêt de ce dernier, à la demande ou d'initiative.

A la demande du service intégré de soins à domicile, il effectue la concertation multidisciplinaire lorsqu'elle s'avère nécessaire, entre les différents acteurs autour du patient. Lorsque le bénéficiaire ou son représentant en formule la demande ou lorsque la situation le justifie, il assiste le

# Maintien à domicile



bénéficiaire et son entourage dans les choix en vue de préparer la transition du lieu de vie vers une prise en charge en institution.

Outre les actions liées à sa mission de coordination, le Centre de coordination informe toute personne qui en fait la demande des possibilités de maintien ou de retour au lieu de vie, oriente la demande lorsqu'elle concerne l'obtention d'un seul ou de plusieurs services ou clarifie celle-ci et, selon le cas, la réoriente.

Le Centre de coordination assure une réponse 24 heures sur 24. En dehors des heures de bureau, les appels sont pris en charge par une centrale téléphonique qui juge de l'urgence de la demande et la transfère dans les délais impartis.

## d) Quelques chiffres

Un cas est coordonné lorsqu'il y a au minimum deux services ou deux prestataires, simultanément, pendant la période de référence, dont un service ou un prestataire du « trépied » (soins infirmiers à domicile, centre d'aide aux familles, service social qui doit être différent de celui du (ou des) prestataire(s)).

L'entrée en vigueur du nouveau décret nous a obligé à adopter un nouveau programme informatique. Ce programme nous a été proposé par la fédération «ACCOORD», fédération regroupant différents centres de coordination. Sa mise en place a entraîné quelques désagréments et à l'heure actuelle, il ne nous est pas possible d'extraire les données nous permettant d'établir des statistiques.

Nombre de réunions inter-services et inter-prestataires, ayant pour but d'améliorer la coordination et les services, mais ne traitant pas de cas coordonnés particuliers : 16.

## e) Evolution

Les premiers temps de son fonctionnement ont surtout été consacrés à trouver sa place au sein des services de maintien à domicile et à améliorer la collaboration entre eux, ce qui a permis, entre autre, de mieux cibler les cas coordonnés.

Ensuite, les activités ont essentiellement été tournées vers l'extérieur.

Par notre participation aux travaux du réseau intercommunal de soins de la région liégeoise, nos rencontres avec les autres centres de coordination et les divers services sociaux, nous nous sommes efforcés d'améliorer notre collaboration avec ces organismes.

En mars 2002, faisant suite à un appel d'expériences pilotes de services intégrés de soins à domicile, lancé par le ministre DETIENNE, le CPAS s'est associé à la création de l'asbl « Groupement Pluralistes Liégeois des Services et Soins à Domicile », en abrégé « G.L.S. ».

En juillet 2003, cette association, qui regroupe des intervenants de la région au domicile, a été agréée comme « Services Intégrés de Soins à Domicile » (S.I.S.D.).

Depuis cette création, nous participons activement aux travaux des commissions qui ont été mises en place :

- le cahier de coordination à domicile,
- la feuille de liaison pluridisciplinaire,
- la formation pluridisciplinaire,
- l'information du patient (Folio – GLS) ,
- la sécurité des intervenants,
- la concertation multidisciplinaire, etc ...

En plus de la participation aux travaux des commissions et du travail de terrain, les coordinatrices participent à des formations sur des thèmes fort variés, en rapport avec leur profession.

En 2010, le C.C.S.S.D. du CPAS de Liège a souhaité constituer une « Association Chapitre XII » avec le Centre de coordination du CPAS de Oupeye. De cette façon, il peut répondre de manière plus adéquate aux prérogatives énoncées dans le nouveau décret.

Cette année 2010 a donc été consacrée à la mise sur pied de l'association Chapitre XII ainsi qu'à la signature des conventions rendues nécessaires par le décret.

En 2011, l'association Chapitre XII étendra sa zone géographique en s'alliant d'autres CPAS. Elle poursuivra

# Maintien à domicile



également la conclusion de conventions avec des partenaires ayant le maintien à domicile comme objectif.

Pour ne pas rester isolée, l'association projetera de s'affilier à une fédération.

Enfin, pour 2011, les coordinatrices en place s'accorderont pour réaliser au mieux leurs missions sur les zones géographiques envisagées car c'est par une plus grande proximité avec les patients et une meilleure collaboration entre les intervenants, tant du domicile, que des établissements de soins, que l'association Chapitre XII peut répondre aux besoins de ceux qui s'adressent à elle et peut œuvrer à leur rendre la vie la plus harmonieuse possible.





## AIDE AUX FAMILLES ET AUX PERSONNES AGEES

**Adresse :** Place Saint-Jacques, 13 (5<sup>ème</sup> étage) - 4000 Liège.

### **Assistants sociaux :**

LEMAIRE Damien, Tél. : 04/220.58.54

LEMEUNIER Virginie, Tél. : 04/220.58.53

MICHALAS Alexandra, Tél. : 04/220.58.55

PTASZEK Chantal, Tél. : 04/220.58.56

### **Staff administratif :**

Tél. : 04/220.58.50 – 04/220.58.52 – 04/220.69.47

Tél. : 04/220.69.53 – 04/220.58.84

### **a) Origine**

En date du 11/06/1957, la Commission d'Assistance Publique engageait une aide ménagère pour aider les indigents malades ou handicapés à entretenir leur logement.

Le nombre de bénéficiaires augmentant, la C.A.P. a engagé des aides ménagères supplémentaires. Celles-ci travaillaient sans structure d'encadrement et de façon fort empirique.

Le 01/07/1966, le service est reconnu et subsidié par le Ministère de la Famille et, pour répondre aux critères, s'adjoint les services d'une assistante sociale. Le service compte alors au moins trois aides familiales brevetées.

La C.A.P. ouvre en 1967 un centre de formation afin de diplômer un maximum d'aides ménagères qui deviennent alors des « aides familiales » et afin de bénéficier de subsides supplémentaires. Le nombre de bénéficiaires et d'aides familiales ne cessent de croître.

En 1977, dans le cadre de la fusion des communes, l'activité du service d'aides familiales est étendue au « grand Liège ».

En 1982, le service d'aides familiales a enfin son propre cadre.

En 1986, le service d'aides familiales du CPAS intègre le Service Intercommunal d'Aide aux Familles (S.I.A.F.), dont

le siège était situé rue des Orchidées, à Grivegnée.

En 1989, la Ville de Liège devant faire face à de multiples difficultés budgétaires, supprime son propre service d'aides familiales.

En vue de poursuivre l'aide apportée, le CPAS engage alors bon nombre d'aides familiales licenciées par la Ville de Liège.

Le service est agréé et subsidié par la Région wallonne. Il perçoit également une intervention financière de la Province.

### **b) Missions**

Les aides familiales / seniors interviennent au domicile de personnes qui en ont fait la demande et qui vivent une incapacité d'accomplir des actes de la vie quotidienne.

Cette assistance (soins d'hygiène, courses, tâches ménagères, repas, etc ...) permet ainsi, soit le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées, soit permet aux familles de surmonter certaines difficultés liées à des problèmes de santé ou à des problèmes sociaux (familles monoparentales, situations de précarité, maltraitance, ...).

### **Le service d'aides familiales :**

- offre un service de qualité, accessible de manière égale à toute catégorie de bénéficiaires ;

- développe des réponses à des besoins nouveaux tels que l'encadrement du patient après une hospitalisation d'un jour, sa prise en charge en soins palliatifs avec une équipe pluridisciplinaire, la participation active dans l'encadrement de patients souffrant de troubles psychiatriques ;

- collabore au mieux avec les différentes professions du secteur du maintien à domicile, optimise les contacts avec les hôpitaux et développe des collaborations avec les acteurs du réseau (S.A.J, S.P.J, O.N.E., Centre de Santé mentale, ...).

# Maintien à domicile



## c) Fonctionnement

Le service développe la plus grande partie de son activité durant les heures de jour en semaine mais le service travaille aussi en heures inconfortables (soirées, week-ends) et pratique des prestations fractionnées (plusieurs passages par jour).

Chaque demande de prise en charge est examinée par l'assistante sociale qui couvre le quartier concerné.

Elle fixe la contribution horaire du bénéficiaire en fonction des ressources du ménage, du handicap reconnu et de la composition de famille, suivant un barème établi par la Région wallonne.

Les aides familiales/seniors sont réparties sur quatre secteurs, sous la responsabilité d'une assistante sociale. Une permanence téléphonique quotidienne est organisée durant les heures de travail.

Le Ministère oblige les services d'aides familiales à organiser des « formations continues » pour les aides familiales

### Les thèmes abordés en 2010 ont été les suivants :

- Sensibilisation à l'écoute
- Maltraitance des personnes âgées
- Consommation problématique d'alcool dans les familles
- Formation en santé mentale
- Cuisine familiale
- Image de soi professionnelle
- Approche de la maladie mentale à domicile
- Questions approfondies de déontologie
- Formation de base en soins palliatifs
- Formation Ressens

Plusieurs formations commencées dans le courant de 2009 se poursuivent en 2010.

Les thèmes abordés sont variés mais toujours proches de la réalité de terrain, sans oublier le cadre et les règles essentielles de la mission des aides familiales.

Les formateurs sont toujours des personnes qualifiées dans le domaine envisagé, qui connaissent bien le travail

des aides familiales et sont externes à l'institution CPAS.

Le personnel d'encadrement participe régulièrement à diverses formations ou à des conférences sur des sujets en rapport avec son travail.

## d) Quelques chiffres

En 2010, le pôle « formations continues » pour les aides familiales représente 761,00 prestations, soit 4.166,00 heures.

Les réunions d'équipe représentent **5.329,75** heures pour **2.441,00** prestations.

Le service compte 808 bénéficiaires et comprend un effectif de quelques 158 aides familiales/seniors, soit +/- **120** « équivalent temps plein »,  
- effectif théorique (équivalent temps plein) : **116,98**  
- effectif de terrain (équivalent temps plein) : **106,11**.

Le contingent horaire subventionnable est de : 150.227,00 heures.

En 2010, les aides familiales/seniors ont presté **143.406,75** heures. 145.343,25 heures ont été subsidiées dont **5.856,25** heures « inconfortables » (**5.8049,25** heures inconfortables ont été subsidiées) .

Le montant facturé aux bénéficiaires est de : **548.300,38€**

# Maintien à domicile



## Analyse des situations

Fondement de l'aide	Nombre de cas
Suite hospitalisation	69
Aide en fin de vie	3
Protection d'un enfant	28
Acc. d'une pers. handicapée	104
Acc. d'une pers. adulte	107
Acc. d'une pers. âgée	393
Acc. fam. avec enfants	25
Acc. fam. monoparentale	79
Distribution de repas	
Autres	
<b>Total</b>	<b>808</b>

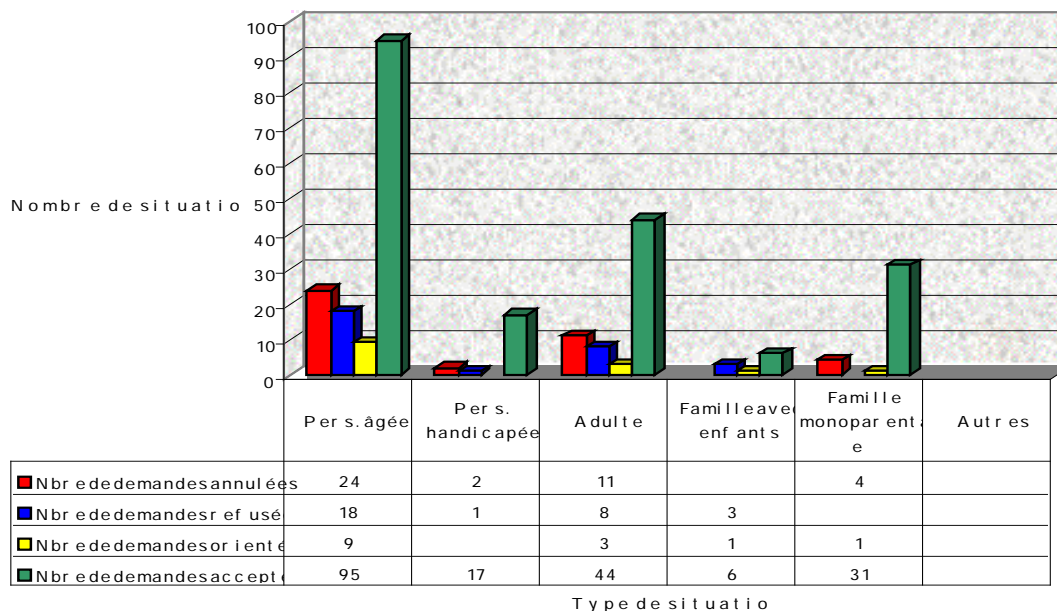
Type de situation	Nbre de demandes annulées	Nbre de demandes refusées	Nbre de demandes orientées	Nbre de demandes acceptées	Total
Pers. âgée	24	18	9	95	146
Pers. handicapée	2	1		17	20
Adulte	11	8	3	44	66
Famille avec enfants		3	1	6	10
Famille monoparentale	4		1	31	36
Autres					0
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>193</b>	<b>278</b>



# Maintien à domicile



Analyse des demandes



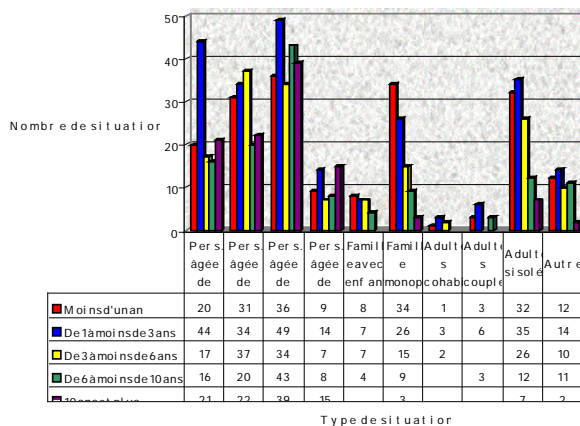
Ancienneté du dossier au 31 / 12 de l'année ou à la fin de l'intervention

	Moins d'un an	De 1 à 3 ans	De 3 à 6 ans	De 6 à 10 ans	10 ans et plus	Total
Pers. âgée de 60 à 69 ans	20	44	17	16	21	118
Pers. âgée de 70 à 79 ans	31	34	37	20	22	144
Pers. âgée de 80 à 89 ans	36	49	34	43	39	201
Pers. âgée de 90 ans et +	9	14	7	8	15	53
Famille avec enfants	8	7	7	4		26
Famille monoparentale	34	26	15	9	3	87
Adultes cohabitants	1	3	2			6
Adultes couples	3	6		3		12
Adultes isolés	32	35	26	12	7	112
Autres	12	14	10	11	2	49
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>232</b>	<b>155</b>	<b>126</b>	<b>109</b>	<b>808</b>

# Maintien à domicile



Ancienneté du dossier



## e) Evolution

En 2009, le service s'est conformé à la nouvelle réglementation en vigueur. De plus, pour veiller à plus de professionnalisme, certaines procédures et documents ont vu le jour.

Au vu des nouvelles prises en charge, les membres du personnel veillent à s'adapter et à répondre au mieux aux demandes, en se formant et en faisant preuve de souplesse.

Le service est de plus en plus amené à intervenir dans des familles carencées, en collaboration avec les services d'aide à la jeunesse, SOS Enfants, l'Action sociale, la Médiation de dettes, etc. ...

Le service rencontre aussi de plus en plus de cas de personnes handicapées, de malades mentaux adultes, de jeunes en rupture de société, de malades en phase terminale ou de personnes atteintes de maladies graves (tuberculose, sida ...), ce qui nous amène à nous associer à d'autres services et à signer des conventions avec des prestataires provenant de divers horizons.

Le service d'aides familiales doit faire apparaître sa spécificité face aux nombreux nouveaux intervenants à domicile tels que aides soignantes, gardes à domicile, titres-services, aides ménagères ...

# Maintien à domicile



## SERVICE DE DISTRIBUTION DE REPAS A DOMICILE

**Adresse :** Place Saint-Jacques, 13 (5<sup>ème</sup> étage) – 4000 Liège.

**Assistante sociale :**

PHILIPPART Anne, Tél. :04/220.58.57

**Staff administratif :**

ROUFFA Léon, Tél. :04/227.62.37

DELSEMME Thierry, Tél. :04/220.69.32.

### a) Origine

Avant 1970, l'intervention alimentaire de l'Assistance Publique de Liège se limitait à la distribution de quelques denrées (lait, œufs, pain, ... ) à des familles totalement démunies et à la suralimentation de personnes atteintes d'affections graves ou chroniques.

En 1969, le coût de ces interventions s'élevait à **548.470** francs belges. Des colis alimentaires avaient aussi été distribués pour une somme de 300.223 francs belges.

En 1970, des conventions sont passées avec l'Y.W.C.A. (Young Women Catholic Association) pour la préparation de repas chauds et avec la Croix Rouge de Belgique pour leur distribution. Ce système fonctionnera jusqu'en 1976.

En 1977, lors de la fusion des communes, le CPAS de Liège décide de créer un service de distribution de repas à domicile couvrant tout le territoire du « Grand Liège ». A l'époque, il s'agissait essentiellement de distribuer des repas surgelés.

Jusqu'en 1990, ces repas, livrés par des firmes privées, étaient centralisés au dépôt du Plope à Vottem, d'où partaient les différentes tournées de livraison.

En 1990, il était décidé de livrer des repas chauds pour la semaine et des repas réfrigérés pour le week-end.

Depuis 1993, une convention a été passée avec l'Intercommunale des personnes âgées de Liège et environs (I.P.A.L.) pour la production de repas destinés au CPAS de Liège. Ceux-ci sont confectionnés dans les cuisines de la clinique du Valdor. Depuis cette date, cet établissement

prépare quotidiennement les repas qui lui sont commandés par le Centre.

Au 01/01/1995, le service des repas à domicile du CPAS a repris la clientèle du service similaire de la CSD sur le territoire du « Grand Liège ».

### b) Missions

La distribution de repas aux bénéficiaires contribue, avec les autres services de l'aide à domicile, au maintien dans leur milieu de vie, de personnes âgées, handicapées ou malades.

Il permet aussi, pour de courtes durées (pendant les vacances par exemple), de fournir à certaines personnes « bénéficiaires occasionnelles » les repas habituellement fournis par d'autres services ou personnes.

### c) Fonctionnement

Le territoire du « Grand Liège » est couvert par 9 tournées de distribution de repas.

Les repas sont enlevés, chaque matin des jours ouvrables, à la cuisine du Valdor, pour être distribués avant midi.

Les repas des lundi, mardi et mercredi sont distribués le jour même, tandis que, le jeudi, sont distribués les repas des jeudi et vendredi et, le vendredi, les repas prévus pour le week-end.

Pour bénéficier des repas du CPAS, le bénéficiaire s'adresse au service de distribution qui, en général, peut procéder à une première livraison dès le lendemain de la demande.

Dans les deux ou trois jours qui suivent, une enquête sociale est effectuée afin de déterminer le montant de l'intervention du bénéficiaire.

Chaque bon de commande de repas fait l'objet d'une facturation adressée au client.

### d) Quelques chiffres

En 2010, le service a occupé 21 agents :  
- 1 assistant social,

# Maintien à domicile



- 1 agent administratif,
- 1 magasinier,
- 18 chauffeurs-livreurs, dont 8 aides familiales et 10 agents APE.

**Grille des prix des repas applicable au 01/03/2010.**

Cat.	ISOLE	MENAGE	Prix unitaire
A 1	Moins de 725,79 €	Moins de 967,72 €	3,60 €
B 2	De 725,79 à 787,94 €	De 967,72 à 1.032,97 €	4,25 €
C 3	De 787,94 à 850,38 €	De 1.032,97 à 1.097,53 €	4,75 €
D 4	De 850,35 à 929,87 €	De 1.097,53 à 1.179,67 €	5,35 €
E 5	De 929,87 à 1.026,45 €	De 1.179,67 à 1.279,32 €	5,80 €
F 6	De 1.026,45 à 1.123,03 €	De 1.279,32 à 1.379,04 €	6,30 €
G 7	De 1.123,03 à 1.327,28 €	De 1.379,04 à 1.590,26 €	6,80 €
H 8	Plus de 1.327,28 €	Plus de 1.590,26 €	7,10 €

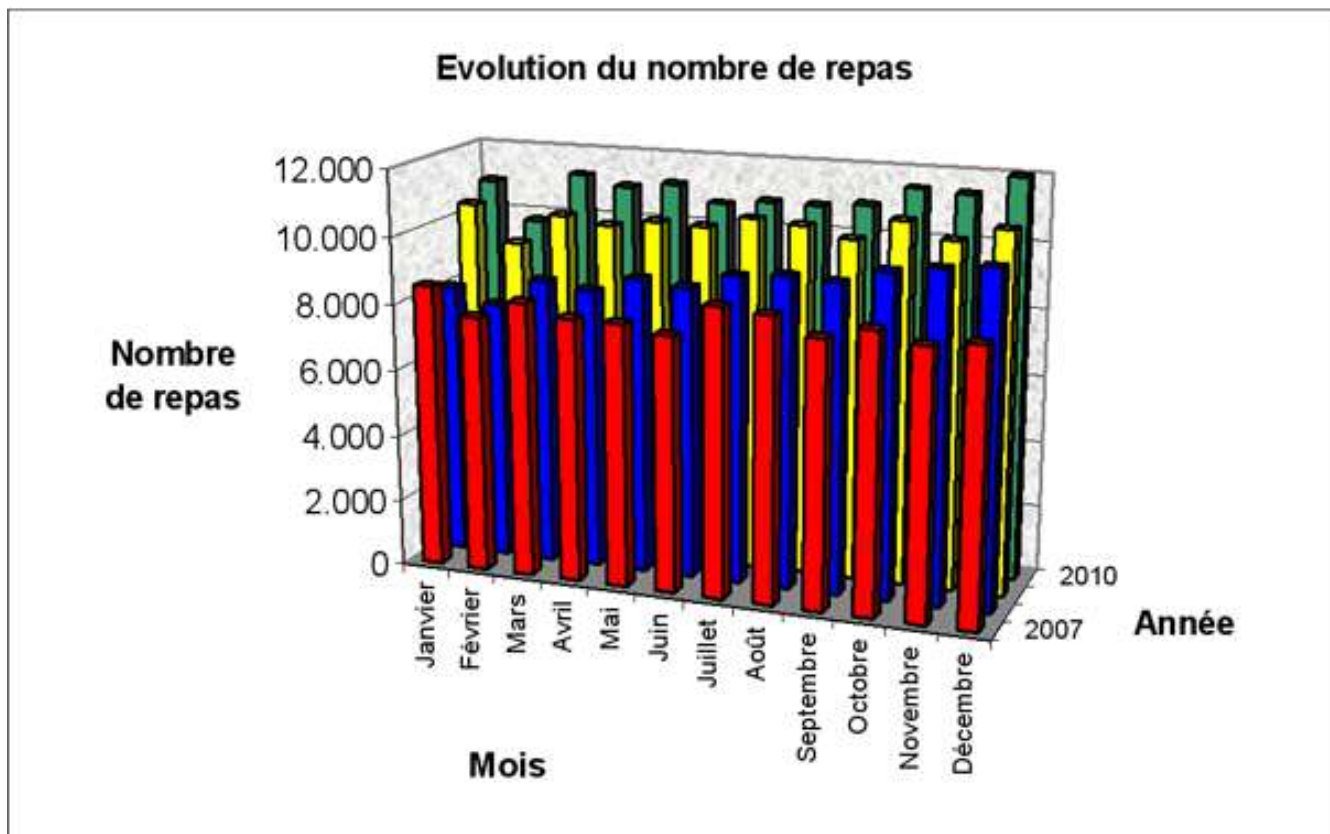
**Grille des prix des repas applicable au 01/10/2010.**

Cat.	ISOLE	MENAGE	Prix unitaire
A 1	Moins de 740,32 €	Moins de 987,09 €	3,60 €
B 2	De 740,32 à 802,47 €	De 987,09 à 1.052,34 €	4,25 €
C 3	De 802,47 à 864,91 €	De 1.052,34 à 1.116,90 €	4,75 €
D 4	De 864,91 à 944,40 €	De 1.116,90 à 1.199,04 €	5,35 €
E 5	De 944,40 à 1.040,98 €	De 1.199,04 à 1.298,69 €	5,80 €
F 6	De 1.040,98 à 1.137,56 €	De 1.298,69 à 1.398,41 €	6,30 €
G 7	De 1.137,56 à 1.341,81 €	De 1.398,41 à 1.609,63 €	6,80 €
H 8	Plus de 1.341,81 €	Plus de 1.609,63 €	7,10 €

# Maintien à domicile



Récapitulatif du nombre de repas livrés à domicile de 2007 à 2010				
	2007	2008	2009	2010
Janvier	8.528	8.182	10.439	10.904
Février	7.713	7.745	9.347	9.755
Mars	8.268	8.587	10.264	11.259
Avril	7.904	8.427	10.078	10.993
Mai	7.902	8.878	10.277	11.151
Juin	7.681	8.737	10.248	10.655
Juillet	8.652	9.202	10.572	10.789
Août	8.525	9.331	10.472	10.783
Septembre	7.991	9.248	10.163	10.905
Octobre	8.350	9.663	10.811	11.468
Novembre	8.052	9.868	10.357	11.411
Décembre	8.209	10.008	10.757	11.999
<b>TOTAUX</b>	<b>97.439</b>	<b>107.876</b>	<b>123.785</b>	<b>132.072</b>

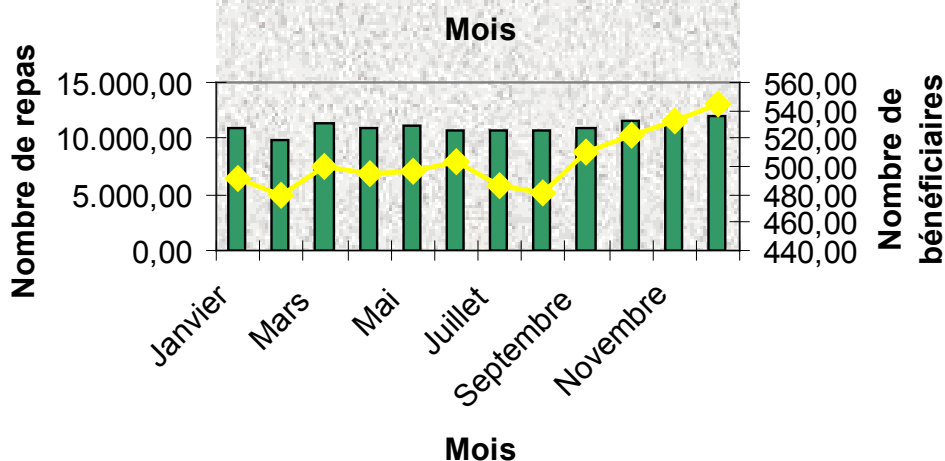




# Maintien à domicile

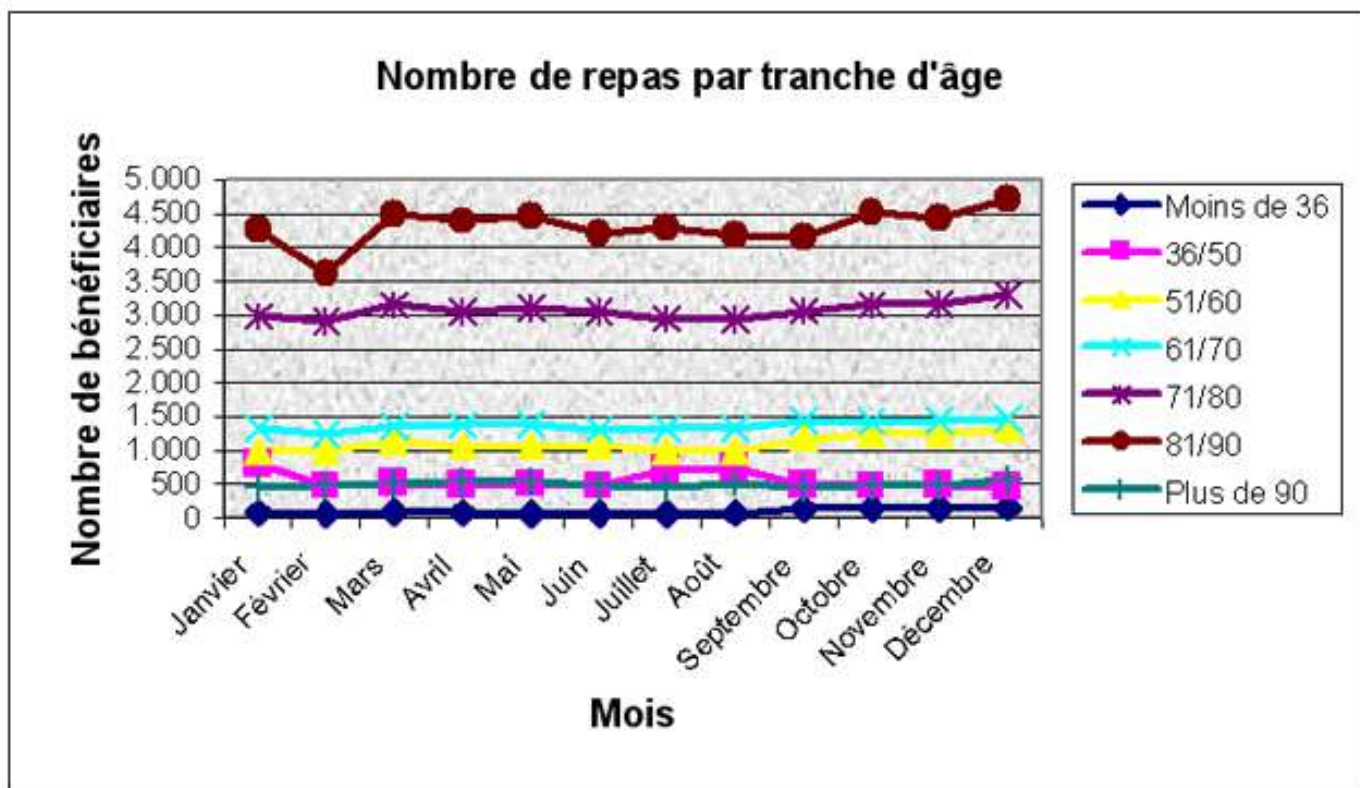


**Nombre de repas et de bénéficiaires par mois**



Nombre de repas par tranche d'âge								
	- de 36	36/50	51/60	61/70	71/80	81/90	+ de 90	Total
Janvier	79	785	986	1.336	2.982	4.273	463	<b>10.904</b>
Février	52	475	980	1.241	2.902	3.621	484	<b>9.755</b>
Mars	84	513	1.129	1.365	3.152	4.492	524	<b>11.259</b>
Avril	77	496	1.060	1.374	3.054	4.395	537	<b>10.993</b>
Mai	69	500	1.064	1.395	3.118	4.461	544	<b>11.151</b>
Juin	56	475	1.089	1.316	3.049	4.196	474	<b>10.655</b>
Juillet	58	719	994	1.324	2.953	4.297	444	<b>10.789</b>
Août	74	734	1.000	1.324	2.943	4.182	526	<b>10.783</b>
Septembre	133	481	1.173	1.435	3.063	4.150	470	<b>10.905</b>
Octobre	146	477	1.256	1.430	3.150	4.516	493	<b>11.468</b>
Novembre	150	490	1.238	1.438	3.169	4.434	492	<b>11.411</b>
Décembre	160	462	1.317	1.476	3.305	4.706	573	<b>11.999</b>
<b>Total</b>	<b>1.138</b>	<b>6.607</b>	<b>13.286</b>	<b>16.454</b>	<b>36.840</b>	<b>51.723</b>	<b>6.024</b>	<b>132.072</b>

# Maintien à domicile



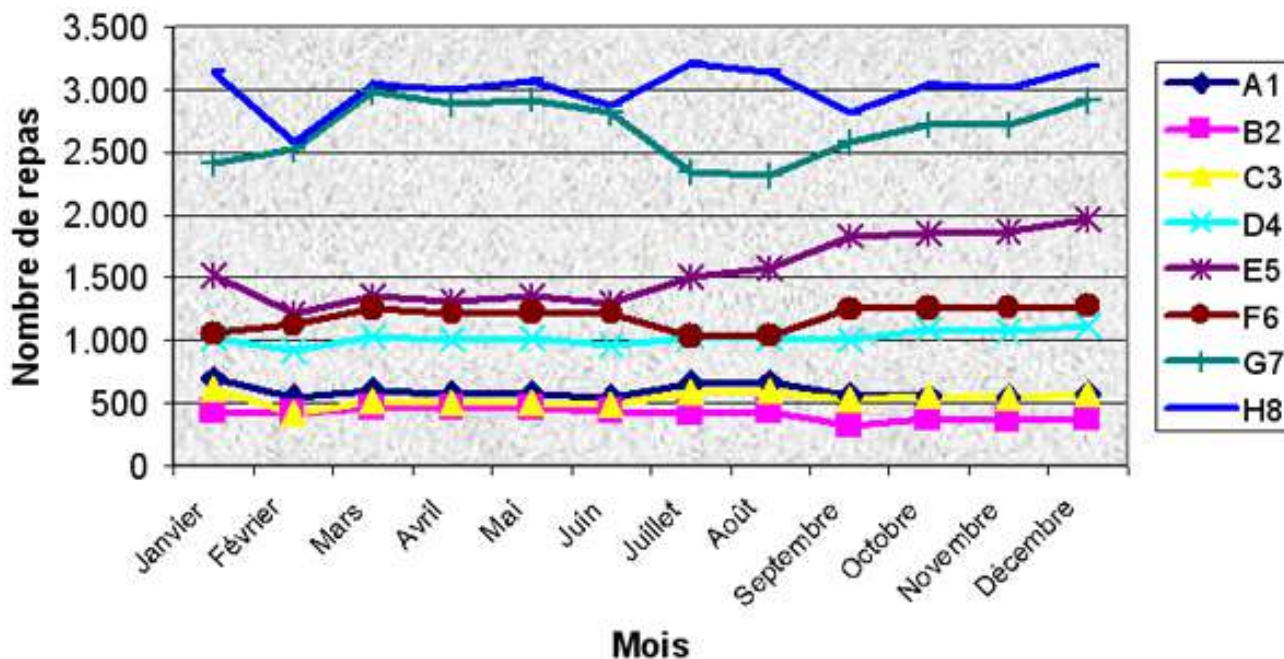
**Nombre de repas par tranche de revenus (voir grille ci-dessus)**

	A1	B2	C3	D4	E5	F6	G7	H8	Total
Janvier	694	439	617	1.024	1.517	1.057	2.418	3.138	10.904
Février	546	417	419	925	1.211	1.127	2.529	2.581	9.755
Mars	606	466	517	1.038	1.358	1.259	2.980	3.035	11.259
Avril	580	468	504	1.014	1.320	1.220	2.888	2.999	10.993
Mai	576	467	510	1.020	1.352	1.233	2.920	3.073	11.151
Juin	546	441	489	966	1.305	1.222	2.811	2.875	10.655
Juillet	666	419	586	1.028	1.509	1.030	2.349	3.202	10.789
Août	668	435	597	1.022	1.576	1.040	2.313	3.132	10.783
Septembre	560	328	530	1.010	1.835	1.250	2.580	2.812	10.905
Octobre	557	378	563	1.095	1.854	1.261	2.720	3.040	11.468
Novembre	546	366	550	1.076	1.873	1.264	2.720	3.016	11.411
Décembre	575	385	577	1.120	1.970	1.279	2.911	3.182	11.999
<b>Total</b>	<b>7.120</b>	<b>5.009</b>	<b>6.459</b>	<b>12.338</b>	<b>18.680</b>	<b>14.242</b>	<b>32.139</b>	<b>36.085</b>	<b>132.072</b>

# Maintien à domicile



Nombre de repas par catégorie de revenus



## e) Evolution

Au cours de l'année 1990, une refonte complète du fonctionnement du service des repas à domicile a été opérée afin d'en améliorer l'efficacité et d'en diminuer le coût.

Depuis le 01/02/1993, les repas sont confectionnés dans les cuisines du Valdor, sur base de la liaison froide, impliquant la consommation différée des aliments.

Depuis quelques temps, le service a instauré des réunions trimestrielles entre le personnel des cuisines du Valdor et notre personnel du service des repas, afin d'optimiser le fonctionnement entre les deux institutions, en tenant compte des impératifs de chacune des parties et afin de pouvoir proposer aux bénéficiaires un service et un produit de qualité.

Pour 2011, le service envisage de se doter d'un véhicule supplémentaire vu l'accroissement du nombre de repas

distri bués. Pour réduire le coût de l'achat, le service va envisager des solutions alternatives comme la pose de publicité permettant de couvrir les frais d'acquisition.



## SERVICE DES SOINS A DOMICILE

**Adresse :** Place Saint-Jacques, 13 (5<sup>ème</sup> étage) – 4000 Liège

**Agent administratif :**

CRISNER Laurence, Tél. :04/220.58.60

Numéro d'appel en dehors des heures de bureau :

Tél. :04/.223.16.21

### a) Origine

Le 24/09/1926, la Commission de l'Administration de l'Assistance Publique acceptait, à titre d'essai, que des soins soient donnés par le service de placement des infirmières et des gardes-malades de la Province de Liège.

Ces soins étaient donnés gratuitement aux indigents. L'essai fut concluant car il répondait à un besoin.

En 1935, ce service offert aux indigents faisait partie des assistances à domicile.

Pendant la Seconde Guerre mondiale, les soins étaient assurés sans interruption.

A partir de 1957, suite à une recrudescence des cas de tuberculose, l'Assistance Publique engageait une infirmière en hygiène sociale.

En 1961, le service s'étendait aux personnes âgées et handicapées.

En 1966, les soins n'étaient plus exclusivement réservés aux indigents, même si aucun ticket modérateur n'était prélevé.

En 1970, l'Assistance Publique engageait une deuxième infirmière graduée sociale. Ce nombre sera porté à trois en 1974.

A partir de 1980, les soins pouvaient être assurés entièrement par le service et étaient répartis en cinq secteurs.

Un dispensaire de soins était annexé au service, conformément à la législation, dans un local de la place

Saint-Jacques.

En 1993, le service comptait 8 prestataires de soins dont un à mi-temps. Il s'ouvrait aux infirmières brevetées.

### b) Missions

Elles consistent à favoriser la santé, le bien-être et le rétablissement de la santé des malades, et ont pour but de maintenir le plus longtemps possible la personne à domicile.

La part des démarches sociales est restée importante et un certain nombre de prestations ne sont pas toujours remboursées par l'INAMI.

Le service a, depuis longtemps, perdu son label de « service de soins pour assistés » et la qualité des interventions a été maintenue, en dépit des contingences économiques.

Tous les actes infirmiers faisant l'objet d'une prescription médicale sont dispensés (à l'exception des toilettes pour lesquelles une prescription médicale n'est pas obligatoire).

Le service veille, par le biais d'une demande de soins curatifs ou d'une intervention préventive, à mettre la priorité sur la qualité des soins, leur continuité et globalité.

Il s'agit non seulement de réaliser des actes techniques mais aussi d'assurer un suivi psychosocial du patient et/ou de sa famille.

### c) Fonctionnement

Un agent administratif réceptionne les demandes durant les heures de bureau.

Une permanence est assurée par un infirmier, de 13 H jusqu'à 16 H, du lundi au vendredi inclus.

En dehors des heures de bureau, un service de garde prend la relève et peut transmettre les demandes urgentes à l'infirmier de garde ou se fait le relais des appels pour les patients en soins palliatifs.

Pour le reste des appels, un rapport est fait à l'agent



# Maintien à domicile



administratif le lendemain matin.

Les soins sont assurés 7 jours sur 7, y compris le soir, les week-ends et jours fériés, selon la prescription médicale ou les besoins du patient, par les infirmiers au domicile des bénéficiaires.

Toute demande de soins implique une enquête à domicile. Le territoire d'intervention du service est subdivisé en quatre secteurs jusqu'à fin 2008 car début 2009, il est passé à cinq secteurs.

Le service des soins intervient en priorité pour :

- toute demande de soins sur la base d'un certificat médical (injections, pansements, lavements, irrigations, etc ... ) ;

- pour des soins d'hygiène, si une enquête sociale réalisée à domicile permet de conclure à la nécessité pour la personne d'assurer une prise en charge par un infirmier.

Le passage quasi journalier au siège du service, les permanences assurées pour la prise en charge des soins urgents

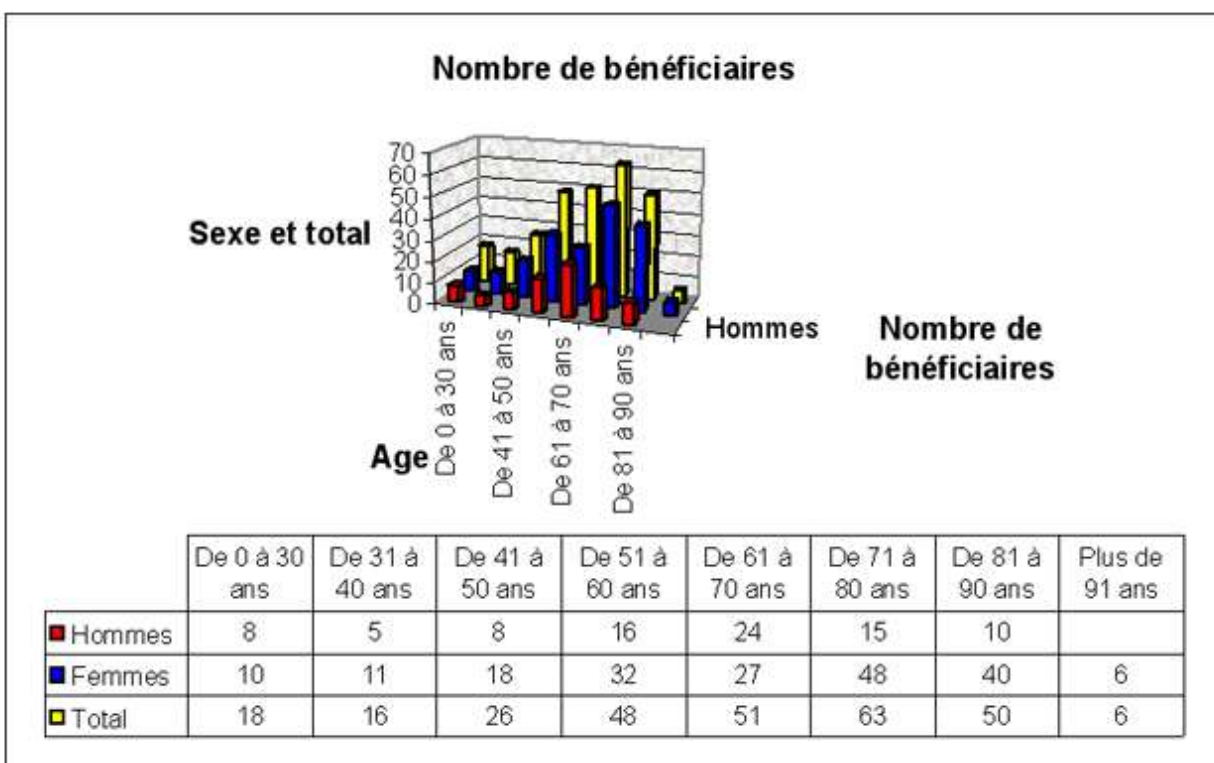
et les réunions de nursing (une fois par mois) permettent aux membres de toute l'équipe de connaître le patient. Chaque infirmier est amené à participer à la rédaction du registre des soins journaliers pour l'INAMI, des fiches de soins, ... .

Les infirmiers participent à des formations pour parfaire ou acquérir des compétences spécifiques.

## d) Quelques chiffres

*Répartition par âge et par sexe des bénéficiaires du service en 2009*

de 0 à 30 ans : 8 hommes + 10 femmes : 18 patients  
 de 31 à 40 ans : 5 hommes + 11 femmes : 16 patients  
 de 41 à 50 ans : 8 hommes + 18 femmes : 26 patients  
 de 51 à 60 ans : 16 hommes + 32 femmes : 48 patients  
 de 61 à 70 ans : 24 hommes + 27 femmes : 51 patients  
 de 71 à 80 ans : 15 hommes + 48 femmes : 63 patients  
 de 81 à 90 ans : 10 hommes + 40 femmes : 50 patients  
 plus de 91 ans : 0 homme + 6 femmes : 06 patients





# Maintien à domicile



## Activités de l'année 2010

Effectif du personnel :

- **10** agents (8,9 « équivalent temps plein »)
- Nombre de bénéficiaires différents : **278**
- Prestations annuelles : **24.218**
- Moyenne annuelle des prestations par infirmier(ère) E.T.P. : **2.721**
- Moyenne par jour des prestations par infirmier(ère) E.T.P. : **11**
- Prises de sang effectuées : **242**

## e) Evolution

Certaines prestations, non couvertes par l'INAMI, sont assurées par les infirmier(ère)s afin de permettre aux patients de poursuivre leur traitement (par exemple, gouttes dans les yeux, préparation d'aérosol).

Pour pallier le déficit, le service recherche sans cesse des sources de financement possible.

A l'avenir, le service a pour objectifs de maintenir la qualité de ses services et de s'ouvrir davantage à des populations fragilisées.

De plus, en 2011, une analyse sera menée avec les différents membres du personnel afin d'optimiser le service rendu tout en veillant à réduire le déficit.



## SERVICE DE PRET DE PETIT MATERIEL SANITAIRE

**Adresse :** Place Saint-Jacques, 13 (5<sup>ème</sup> étage) – 4000 Liège.

**Agent administratif :**

CRISNER Laurence, 04/220.58.60

### a) Missions

La mission de ce service est l'achat de matériel à usage unique pour la réalisation de certains soins et location de petit matériel sanitaire à toute personne qui en formule la demande.

Ainsi sont envisagés la location d'humidificateurs, aérosols, béquilles, chaises percées, lits, moyennant le versement d'une caution et un tarif mensuel établi suivant les ressources du bénéficiaires.

### b) Fonctionnement

Ce service rendu à la population entraîne le passage, une fois par mois, de l'infirmier du secteur, pour la perception du loyer.

Il entretient ainsi des relations avec des patients (parfois anciens) et garde un contact avec des personnes étrangères aux services du Maintien à domicile du CPAS ou de l'Action sociale.

### c) Quelques chiffres

Le service est effectif depuis le mois de juillet 2008, suite à l'acquisition de nouveau matériel.

Durant l'année 2010, le service a initié 23 dossiers de locations.

La durée de la location varie entre un et six mois et a représenté un total de 186 mois de location.

Le service loue :

- gadots,
- chaises percées,
- paires de béquilles,

- chaises roulantes,
- humidificateurs.

Depuis l'acquisition de ce matériel en juillet, les locations ont permis de rentabiliser ce matériel et de l'amortir complètement.

### d) Evolution

A l'avenir, le service souhaite étoffer son offre de matériel afin de répondre au mieux aux besoins de la population prise en charge. Le matériel étant amorti, le service envisage d'en acquérir du nouveau durant l'année 2011. Les locations réalisées durant les 2 ½ ans permettront d'orienter l'achat de matériel (acquisition en priorité du matériel le plus souvent demandé).



## LE DISPENSAIRE DE SOINS

**Adresse** : Place Saint-Jacques, 13 (5<sup>ème</sup> étage) – 4000 Liège.

**Agent administratif** : CRISNER Laurence  
Tél. :04/220.58.60

### a) Missions

En dehors de l'activité soignante traditionnellement effectuée au domicile des patients, le CPAS possède en son siège central, place St-Jacques, 13, un dispensaire de soins agréé par l'INAMI.

Il permet d'accueillir des personnes pouvant se déplacer et préférant que les soins leur soient dispensés au sein du service.

### b) Fonctionnement

Ces soins sont donnés, du lundi au vendredi, de 14 H à 16 H., par l'infirmier de permanence, sur la base d'une prescription médicale.

# Maintien à domicile



## LE SERVICE ELIS

**Adresse :** Place Saint-Jacques, 13 (5ème étage) – 4000 Liège.

**Assistant social :**

PATERNOSTER François, Tél. :04/220.58.00

**Agent administratif :**

KOUADJO Madeleine, Tél. :04/220.69.54

VENTURA Santo, Tél. :04/220.58.89

### a) Origine

Le service ELIS a été créé en octobre 1996 grâce à une subvention de la Région wallonne, accordée par le biais de la Ville de Liège.

De par sa nature, il poursuit les mêmes buts et il complète les autres services du Maintien à domicile.

Depuis 2008, le service ELIS est agréé « IDESS » (Initiatives de Développement de l'Emploi dans le secteur des Services de proximité à finalité sociale) et, de ce fait, répond au prescrit du décret du même nom.

En 2009, le service s'est adjoint un 4ème secteur d'activités à savoir les éco-dépanneurs.

### b) Missions

Le service ELIS poursuit deux objectifs :

1° Créer de nouveaux emplois et participer à la réinsertion socio professionnelle en collaboration avec le service Reinsers, le Forem, etc. ,

2° offrir, grâce à sa structure, aux personnes habitant sur le territoire de la Ville de Liège, non seulement la possibilité de rendre leur cadre de vie plus agréable et plus accueillant mais aussi de pouvoir bénéficier d'un accompagnement de transport social.

### c) Fonctionnement

Le service ELIS comprend les quatre secteurs d'activité suivants :

#### Le service des Aides techniques

Les équipes d'aides techniques, sous la responsabilité d'un chef d'équipe, sont à même d'effectuer tous types de petits travaux.

Les travaux les plus demandés concernent les petits travaux de plomberie, la pose de papier peint, la peinture de locaux, la pose de revêtement de sol et le remplacement d'un simple vitrage.

Un tarif, établi en fonction des revenus et de la composition familiale, fixe le prix des prestations de l'aide technicien.

#### Le service de transport social

Ce service met à la disposition des habitants de la Ville de Liège une aide en matière de transport.

Un des véhicules est adapté au transport de personnes à mobilité réduite.

Les personnes pouvant bénéficier du service sont celles dont la situation sociale, familiale, l'état de santé, ou encore le handicap présenté, justifient le recours à ce type d'aide.

Le tarif est fixé à 0,32 € du kilomètre, auquel s'ajoute une participation par heure prestée, établie au prorata des revenus de l'utilisateur, selon le barème fixé par la Région wallonne pour les bénéficiaires du service d'aides familiales.

#### Le service d'aménagement et d'entretien des espaces verts.

Des jardiniers peuvent être mis à la disposition des familles et des personnes en difficulté. Ils réalisent des travaux de tonte de pelouse, de taille de haies, de désherbage des abords de l'habitation, de bêchage des jardins et des potagers, etc...

La participation financière est calculée en fonction d'un barème d'intervention basé sur les revenus et la situation familiale.

#### Le service d'éco-dépanneurs

Des éco-dépanneurs peuvent être mis à disposition des familles et des personnes en difficulté afin de procéder à de petits travaux en vue d'économiser l'énergie de leur

# Maintien à domicile



logement. Ils peuvent procéder à la pose de panneaux réflecteurs, au placement d'ampoules économiques, à l'isolation des fenêtres et des portes, à la protection de vos tuyaux, etc...

Un chef d'équipe établit un devis préalable aux travaux.

Le service travaille en collaboration avec les tuteurs Énergie proposés par la Cellule Énergie du CPAS de Liège.

Les tarifs pratiqués sont fonction des revenus et sont établis sur base d'un barème.

## d) Quelques chiffres

- **Personnel d'encadrement** : 3 agents « APE » à temps plein (1 assistante sociale et 2 agents administratifs) ;
- **Jardiniers** : 1 agent « Article 60 » à temps plein et 1 agent sous contrat « siné » à temps plein.

- **Aides techniques** : 10 agents à temps plein dont 4 « APE » / 1 agent « ONSS » / 5 agents « Article 60 » (le nombre d'agents est variable en fonction des fins d'« art.60 ») ;

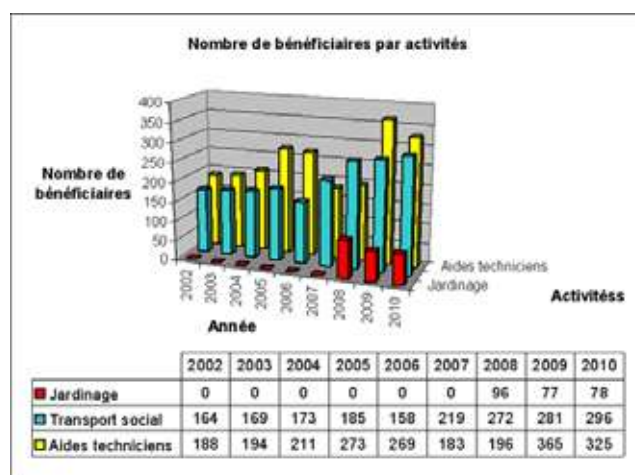
- **Transport social** : 4 agents « Article 60 » à temps plein + 1 agent « APE » à mi-temps + 1 agent sous contrat « SINE » à temps plein.

- **Eco-dépanneurs** : 1 agent « APE » + 3 agents « Art. 60 »

### - Activités de l'année 2010

- **Aides techniques** : 19.056,50 heures prestées
- **Transport social** : 3.235,00 heures prestées
- **Jardiniers** : 926,75 heures prestées

Nombre de bénéficiaires par activités			
	Jardinage	Transport social	Aides techniques
2002	0	164	188
2003	0	169	194
2004	0	173	211
2005	0	185	273
2006	0	158	269
2007	0	219	183
2008	96	272	196
2009	77	281	365
2010	78	296	325



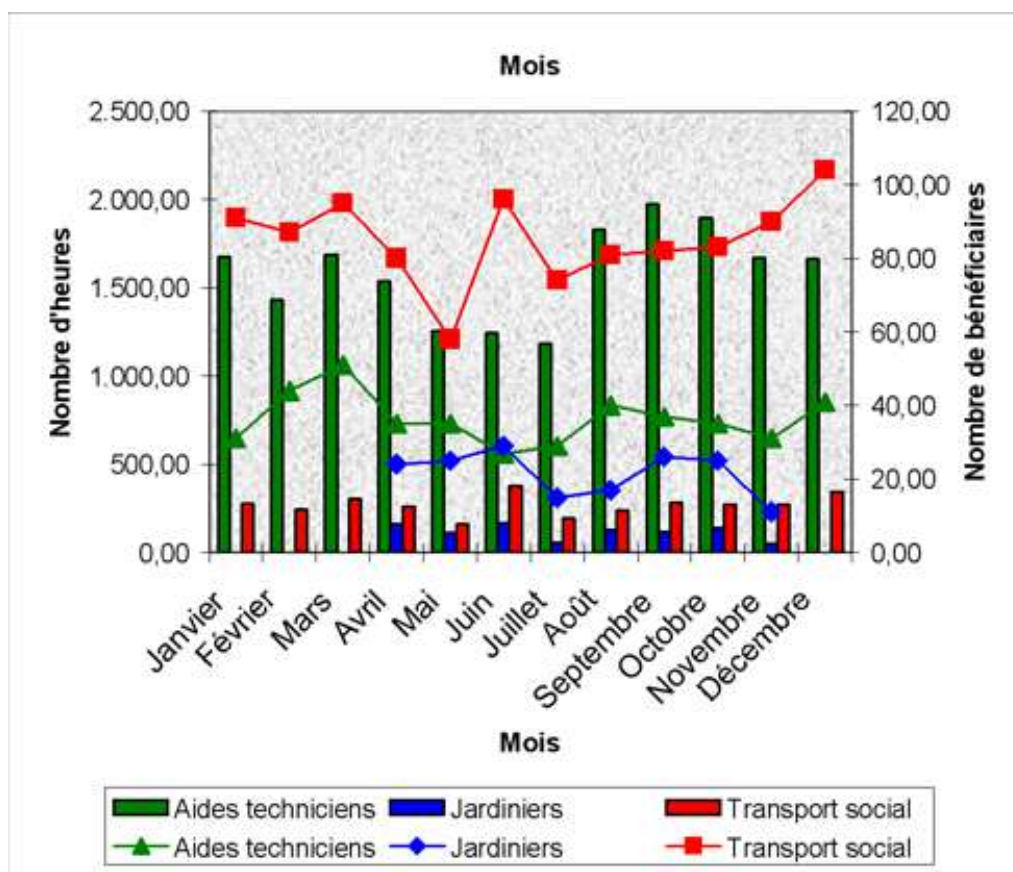


# Maintien à domicile



Evolution mensuelle des heures prestées et du nombre de bénéficiaires

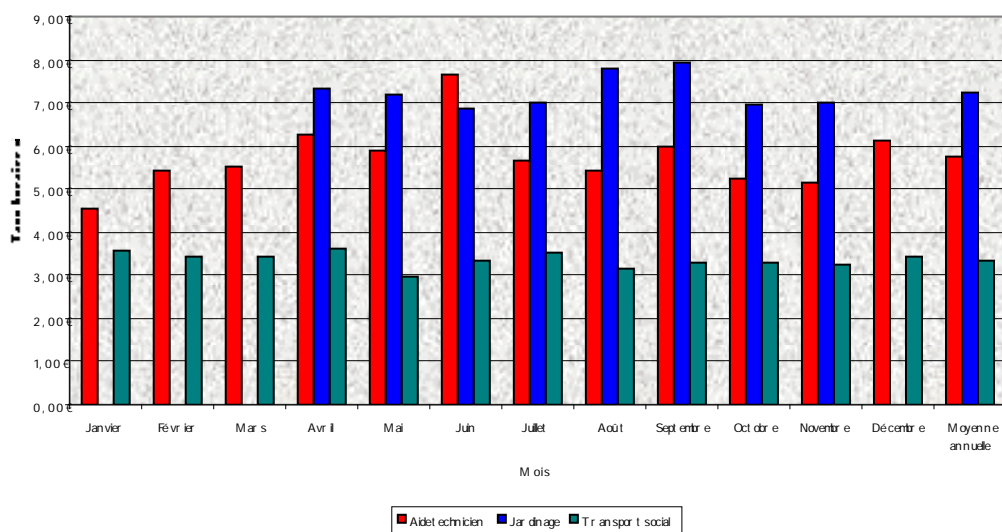
	Aides techniciens	Jardiniers	Transport social	Aides techniciens	Jardinier	Transport social
Janvier	1.674,25		278,00	31,00		91,00
Février	1.433,50		242,00	44,00		87,00
Mars	1.688,25		307,25	51,00		95,00
Avril	1.538,50	160,00	262,00	35,00	24,00	80,00
Mai	1.255,25	109,25	164,00	35,00	25,00	58,00
Juin	1.245,35	167,20	377,75	27,00	29,00	96,00
Juillet	1.185,50	58,75	192,00	29,00	15,00	74,00
Août	1.829,00	128,25	239,00	40,00	17,00	81,00
Septembre	1.975,50	115,50	284,70	37,00	26,00	82,00
Octobre	1.897,75	138,00	274,00	35,00	25,00	83,00
Novembre	1.667,00	49,75	272,25	31,00	11,00	90,00
Décembre	1.666,75		342,00	41,00		104,00
<b>Total</b>	<b>19.056,60</b>	<b>926,70</b>	<b>3.234,95</b>			



# Maintien à domicile



Evolution moyenne mensuelle du taux horaire			
	Aides techniques	Jardinage	Transport social
Janvier	4,56 €		3,56 €
Février	5,41 €		3,46 €
Mars	5,54 €		3,42 €
Avril	6,26 €	7,34 €	3,63 €
Mai	5,90 €	7,19 €	2,99 €
Juin	7,66 €	6,86 €	3,32 €
Juillet	5,65 €	7,01 €	3,54 €
Août	5,44 €	7,78 €	3,14 €
Septembre	5,96 €	7,92 €	3,29 €
Octobre	5,22 €	6,96 €	3,27 €
Novembre	5,14 €	7,01 €	3,22 €
Décembre	6,14 €		3,43 €
<b>Moyenne annuelle</b>	<b>5,74 €</b>	<b>7,26 €</b>	<b>3,36 €</b>



# Maintien à domicile



## e) Evolution

En 2008, vu l'augmentation des demandes, l'équipe des jardiniers a été étoffée.

Le charroi automobile du transport social a été augmenté également en 2008 d'un véhicule adapté au transport des personnes à mobilité réduite.

En 2009, le service s'est étoffé en développant un secteur d'activité consacré à l'économie d'énergie et l'isolation des habitations.

A l'avenir, le service va poursuivre sa collaboration avec d'autres services agréés dans le cadre du décret IDESS, avec des EFT, des OISP, collaboration concrétisée par ces conventions.

En 2011, le service s'adjoindra 2 véhicules supplémentaires (un pour les jardiniers et l'autre pour le service du transport social qui connaît un succès assez important). Le véhicule du transport social sera également adapté pour le transport de personnes à mobilité réduite et sera acquis grâce à une intervention du Ministère de la Région wallonne et de la Loterie Nationale.

# Maintien à domicile



## LE SERVICE D'AIDES MENAGERES

**Adresse :** Place Saint-Jacques, 13 (5ème étage) – 4000 Liège.

**Assistant social :**  
PATERNOSTER François , Tél. :04/220.58.48

**Agents administratifs :**  
KOUADJO Madeleine, Tél. :04/220.69.54  
VENTURA Santo, Tél. :04/220.58.89

### a) Origine

Le service d'aides ménagères existe depuis 1996. Il est intégré au service ELIS et est reconnu comme entreprise d'économie sociale

### b) Missions

La mission du service d'aides ménagères est triple :

1- Créer des emplois et ainsi permettre une réinsertion professionnelle. Cette mission se réalise en collaboration avec le service Réinsérer du CPAS.

2 - Intervenir au domicile des bénéficiaires en réalisant des tâches de type essentiellement ménager pour des dépannages ponctuels et de courte durée.

3 - Collaborer avec le service d'aides familiales dans des situations particulières (déménagement, remise en ordre après travaux, hospitalisation, etc ... ).

### c) Fonctionnement

Le service assure des prestations en semaine, de 8 H à 16 H.

Chaque demande est examinée par l'assistant social qui constitue un dossier social, reprenant les éléments indispensables au bon déroulement de la mission et qui fixe la contribution horaire en fonction des revenus, de la composition de la famille, de la reconnaissance d'handicap, etc...

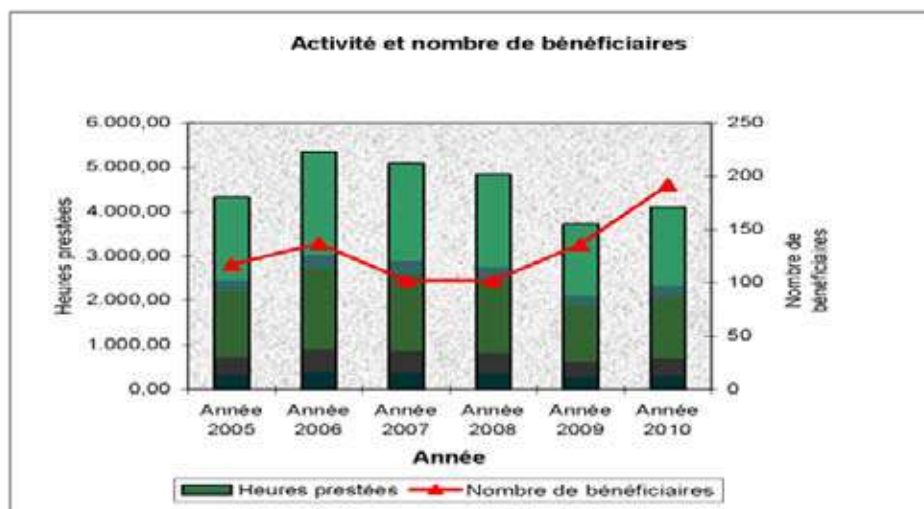
Les aides ménagères prestent au domicile des bénéficiaires sur base d'horaires établis par l'assistant social. Elles travaillent en étroite collaboration avec les services et les intervenants présents au domicile.

### d) Quelques chiffres

Aides ménagères : 5 agents « Article 60 » à temps plein (le nombre d'agents durant l'année est fonction des fins de contrat « Art. 60 »).

### Activités de l'année

Activité de l'année	Heures prestées	Nombre de bénéficiaires
Année 2005	4.338,50 h	117
Année 2006	5.353,25 h	137
Année 2007	5.096,25 h	102
Année 2008	4.845,75 h	102
Année 2009	3.733,25 h	136
Année 2010	4.109,00 h	192



# Maintien à domicile



## e) Evolution

Le service a une valeur indéniable tant du point de vue de la réinsertion professionnelle que du service rendu à une population fragilisée.

A l'avenir, il est envisagé de poursuivre l'optimisation de la collaboration avec le service Réinser et d'accroître l'équipe dans les limites du possible.





## LE SERVICE DES GARDES A DOMICILE

**Adresse :** Place Saint-Jacques, 13 (5ème étage) - 4000 Liège.

**Assistante sociale :**

PTASZEK Chantal, Tél. : 04/220.58.56

**Agent administratif :**

TOSCANNE Béatrice, Tél. : 04/220.69.54

### a) Origine

Le service a été créé en juin 2008 grâce à une volonté du Gouvernement wallon de libérer des postes APE pour l'engagement de « gardes à domicile » et de consacrer une somme forfaitaire pour tout agent engagé.

### b) Missions

Les gardes à domicile se rendent au domicile de toute personne âgée, malade, handicapée ou en perte d'autonomie, habitant Liège, dont l'état physique et/ou psychique l'empêche de rester seule.

Les gardes sont assurées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les gardes ont pour fonction d'assurer une surveillance et une présence à domicile pour maintenir le bénéficiaire dans des conditions optimales de sécurité et d'hygiène. Elles veillent au confort tant physique que moral de la personne.

### c) Fonctionnement

Le service assure des prestations aussi bien en journée que durant la nuit.

Chaque demande est examinée par l'assistante sociale. Celle-ci fixe la contribution financière du bénéficiaire en fonction de ses revenus, de sa composition de famille et de la période envisagée (jour - nuit - semaine - week-end). Les gardes assurent leurs prestations en fonction des horaires établis par l'assistante sociale. Elles travaillent en collaboration avec les aides familiales et tout autre intervenant au domicile.

### d) Quelques chiffres

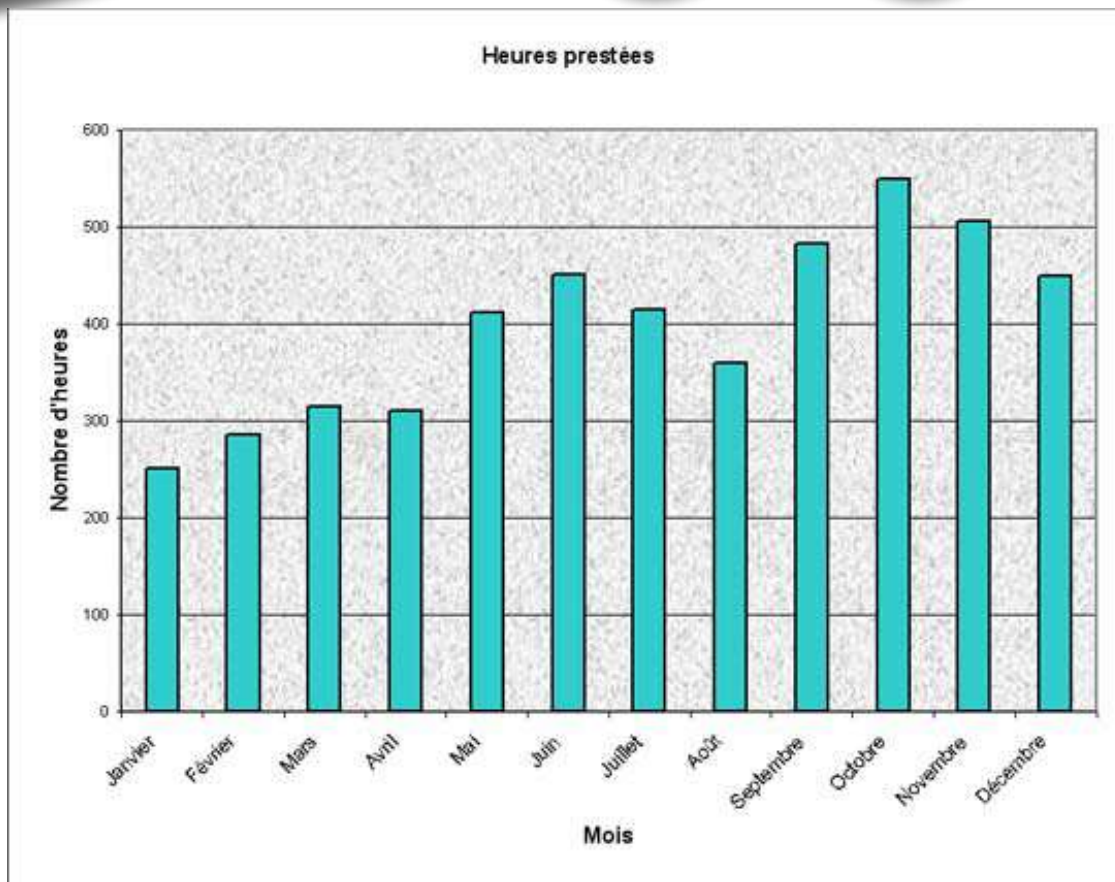
En 2010, les gardes à domicile ont presté 5.038,75 heures chez 14 personnes, que ce soit en prestation de jour ou de nuit.

Le nombre de bénéficiaires différents pris en charge par mois est assez stable (entre 5 et 8 personnes).

Une prise en charge nécessite un nombre d'heures assez élevé sur le mois (passages journaliers).

	Heures prestées
Janvier	250,25
Février	285,75
Mars	314,25
Avril	310,00
Mai	411,50
Juin	451,25
Juillet	415,00
Août	359,00
Septembre	482,75
Octobre	548,75
Novembre	506,25
Décembre	449,25

# Maintien à domicile



## e) Evolution

La mise en place du service, la diffusion de la publicité, la constitution d'un réseau de travail et la reconnaissance auprès de ses pairs, a nécessité un certain temps. Actuellement, le service a atteint une vitesse de croisière.

Il est à noter que, vu les prises en charge assez conséquentes, la perte d'un seul bénéficiaire peut avoir des répercussions importantes sur l'occupation des gardes pendant un temps plus ou moins long.

Si d'aventure, d'autres projets voyaient le jour, il serait envisagé d'accroître l'équipe.



## LE SERVICE DE « GARDE D'ENFANTS MALADES »

**Adresse :** Place Saint-Jacques, 13 (5<sup>ème</sup> étage) – 4000 Liège.

**Assistante sociale :**

PTASZEK Chantal, Tél. :04/220.58.54

**Agent administratif :**

TOSCANNE Béatrice, Tél. :04/220.69.54

### a) Origine

Le service a été créé sur l'impulsion du Ministre wallon de l'Emploi qui a décidé de libérer des moyens pour le recrutement de « garde d'enfants malades », via le système « APE ».

### b) Missions

Le service de garde d'enfants malades est assuré par des puéricultrices diplômées.

Le service est accessible aux enfants de moins de 12 ans, domiciliés à Liège et faisant l'objet d'un certificat médical les empêchant de fréquenter leur milieu habituel.

L'accès à la garde n'est possible que si aucun adulte n'est présent ou ne peut s'occuper de l'enfant pour des raisons professionnelles ou médicales.

### c) Fonctionnement

Les gardes d'enfants malades peuvent être assurées de 7 H à 18 H, du lundi au vendredi.

La durée totale ne peut excéder 5 jours par maladie.

Chaque demande est examinée par l'assistante sociale. Celle-ci réalise une enquête sociale reprenant les éléments indispensables au bon déroulement de la garde et elle fixe la contribution horaire en fonction des revenus des parents, de leur situation sociale, de la durée de la garde (journée ou demi journée), ... .

Les gardes réalisent leurs prestations sur base des horaires établis par l'assistante sociale. Elles doivent faire preuve d'une grande flexibilité.

Lorsqu'elles ne sont pas amenées à garder des enfants malades, elles réintègrent l'équipe des « gardes à domicile ».

Ce service travaille en étroite collaboration avec le service de garde d'enfants malades de la Ville de Liège. Ainsi, ces deux services se sont répartis la population afin de répondre à toutes les demandes.

### d) Quelques chiffres

En 2010, les gardes d'enfants malades ont presté chez 6 bénéficiaires différents.

Lorsque il n'y a pas d'enfants malades à garder, les prestataires rejoignent l'équipe des gardes à domicile.

### e) Evolution

Une publicité ciblée et adaptée a été réalisée et se poursuit toujours. En 2011, le service se consacrera principalement à se faire connaître auprès des écoles de la Ville de Liège, tous réseaux confondus.



## AIDE ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

**Adresse :** Place Saint-Jacques, 13 (5<sup>ème</sup> étage) – 4000 Liège.

**Psychologue :**

DUCHATEAU Delphine, Tél. :04/220.58.88

**Agent administratif :**

MOZAR Alexandra, Tél. :04/220.58.88

### a) Origine

En 2009, les services du Maintien à domicile ont répondu à un appel à projet dans le cadre du protocole 3 (juin 2005). Celui-ci consiste en une déclaration de politique commune établissant un certain nombre d'objectifs communs pour les soins aux personnes âgées. Son « art. 56 » prévoit un appel à projet dans le but d'offrir des solutions alternatives, aux maisons de repos et de soins, à un coût journalier qui ne dépasse pas celui de l'hébergement en maison de repos et de soins. Ce projet vise aussi une meilleure coordination et une meilleure continuité des soins via l'organisation des activités de soins entre plusieurs partenaires.

Il est subventionné par l'Inami et est tenu à communiquer des données concrètes en vue d'une évaluation scientifique.

Le service a vu le jour début mai 2010 par l'engagement d'une psychologue et d'un agent administratif.

### b) Missions

Le service s'adresse à toute personne de plus de 60 ans, fragilisées et habitant Liège ainsi qu'aux aidants proches et aux prestataires à domicile.

Le service vise à désamorcer des problèmes relationnels qui pourraient intervenir entre le bénéficiaire, ses aidants proches et/ou ses prestataires professionnels et éviter ainsi des placements qui se feraient dans l'urgence.

Le service apporte un soutien tant à la personne âgée qu'à son entourage.

Lorsque cela s'avère nécessaire, le service accompagne la famille et le bénéficiaire dans tout changement de milieu de vie.

La psychologue veille également à programmer et réaliser un suivi des situations, à participer aux différentes réunions, à orienter la personne et à récolter les données nécessaires pour le pôle universitaire.

### c) Fonctionnement

La demande d'intervention se fait par la personne âgée, ses aidants proches, les prestataires de terrain, les différents services du CPAS, les partenaires, les centres de coordination, les services visant le maintien à domicile et les hôpitaux.

La proposition de prise en charge est examinée en concertation. La psychologue est amenée à prendre un premier contact avec la personne âgée. Ce premier contact lui permet de réaliser les différents tests nécessaires à la prise en charge et à l'inclusion dans le projet. La psychologue établit également le tarif de participation de la personne pour chaque consultation.

Une fois que le bénéficiaire est inclus dans le projet, les partenaires se mettent d'accord sur un plan de prise en charge. La psychologue réalise ses consultations et lorsque cela s'avère nécessaire convoque les réunions entre les différents intervenants.

### d) Quelques chiffres

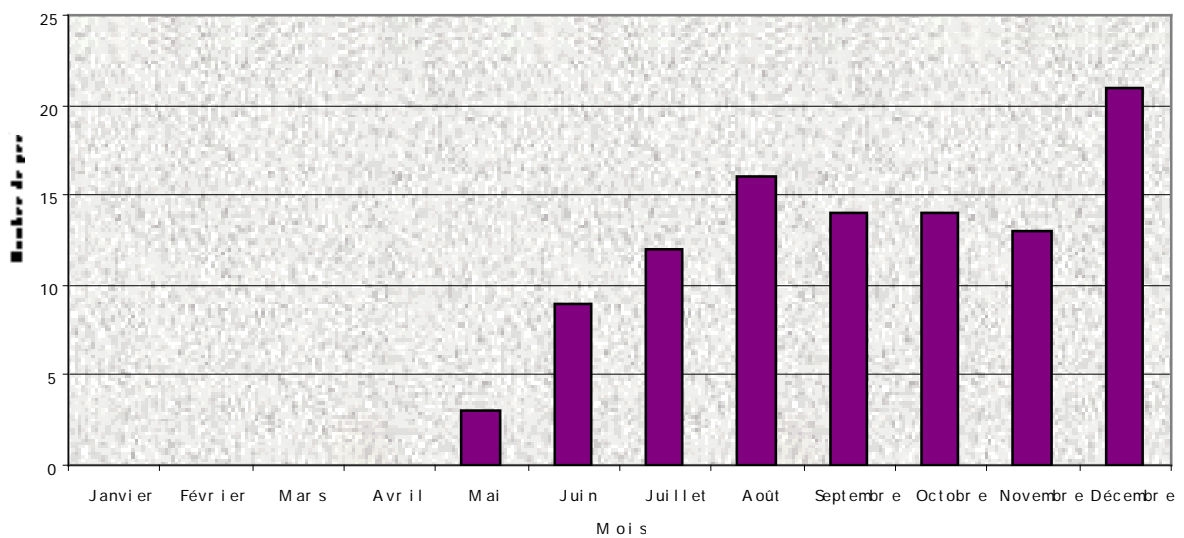
Les chiffres présentés débutent au mois de mai, mois de lancement du projet. Il faut noter que le service a dû d'abord se faire connaître. Le temps de travail a donc, au début, été principalement consacré à la promotion du service.

# Maintien à domicile



Evolution du nombre de prestations	
Mois	Prestations
Janvier	
Février	
Mars	
Avril	
Mai	3
Juin	9
Juillet	12
Août	16
Septembre	14
Octobre	14
Novembre	13
Décembre	21
<b>Total</b>	<b>102</b>

Nombre de prestations

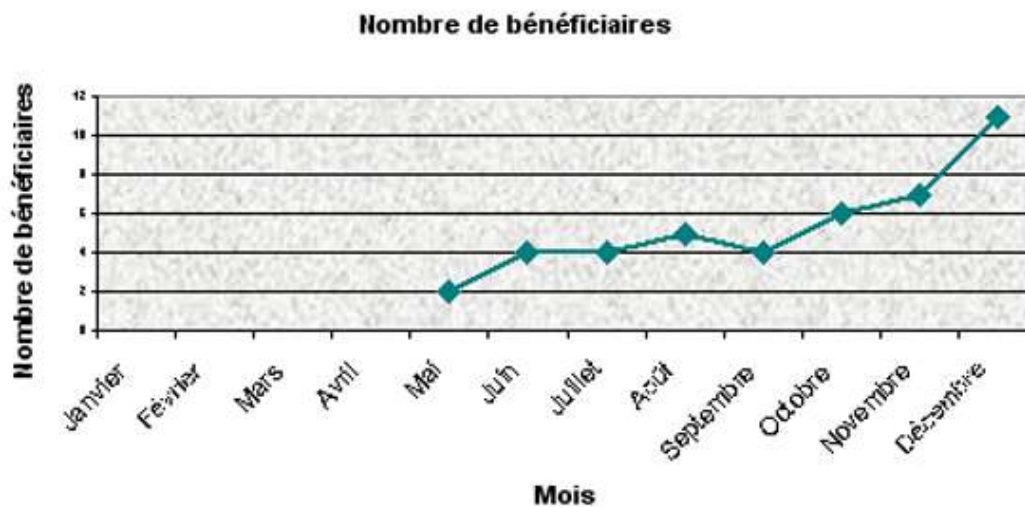




# Maintien à domicile



Nombre de bénéficiaires pris en charge par mois.	
Mois	Bénéficiaires
Janvier	
Février	
Mars	
Avril	
Mai	2
Juin	4
Juillet	4
Août	5
Septembre	4
Octobre	6
Novembre	7
Décembre	11
<b>Total</b>	<b>43</b>



# Maintien à domicile



## e) Evolution

En 2011, le service veillera à poursuivre sa promotion auprès du public cible.

Il cherchera à renforcer son réseau ainsi que son ancrage dans le tissu social liégeois. Le service poursuivra sa collaboration avec le pôle universitaire pour tout ce qui concerne la récolte et l'analyse des données.



## AIDE EN CAS DE NAISSANCES MULTIPLES

### Adresse :

Place Saint-Jacques, 13 (5<sup>ème</sup> étage) – 4000 Liège.

### Assistante sociale :

LECLERCQ Nathalie , Tél. : 04/220.58.48

### Agent administratif :

TOSCANNE Béatrice, Tél. : 04/220.69.54

### a) Origine

Depuis le mois d'avril 2000, la gestion de l'aide aux parents en cas de naissances multiples a été confiée aux CPAS par la Région wallonne.

### b) Missions

Les parents bénéficient pendant trois ans :

- des services d'une puéricultrice à temps plein et d'une aide ménagère à mi-temps lorsque trois enfants sont nés au cours d'une période de 18 mois ;

- des services d'une puéricultrice et d'une aide ménagère à temps plein lorsque plus de quatre enfants sont nés dans une période de 18 mois.

L'intervention de ce personnel qualifié est gratuite.

Ces personnes sont engagées dans le cadre d'un décret du Ministère de la Région wallonne du 25/04/2002 dénommé « Aide à la Promotion de l'Emploi des Pouvoirs Locaux ».

### c) Fonctionnement

L'aide ménagère et la puéricultrice travaillent au domicile des bénéficiaires, en collaboration avec la famille, jusqu'à ce que les enfants pris en compte atteignent l'âge de trois ans.

Ce travail s'organise en fonction de l'environnement.

En cas de problème ou si une question particulière est posée, les différents intervenants professionnels ou les familles peuvent faire appel à la coordinatrice.

### d) Quelques chiffres

En 2010, 4 familles ont été concernées par ce programme.

### e) Evolution

Le service répond au cas par cas aux différentes demandes formulées par les parents, ou par les hôpitaux ou encore par tous les intervenants professionnels.



# IV. Aide & action sociale



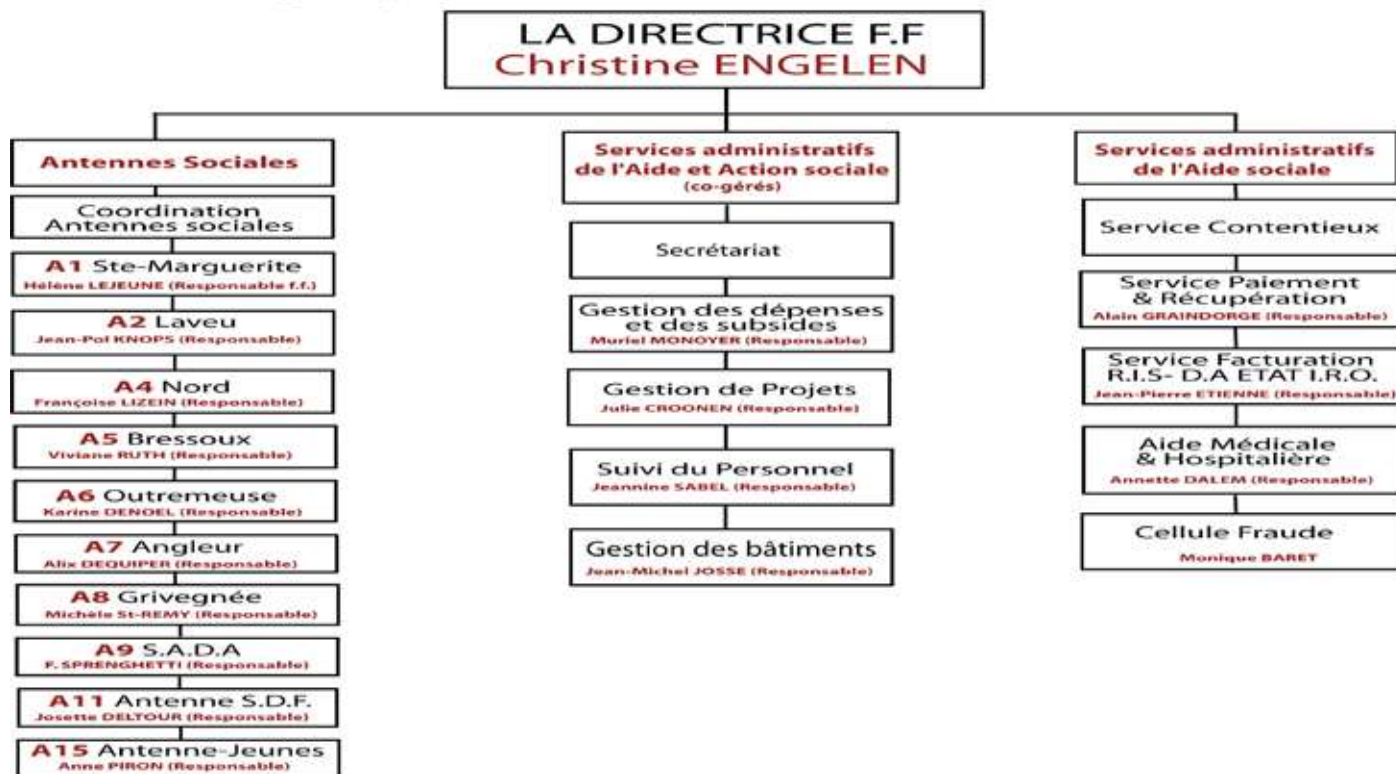




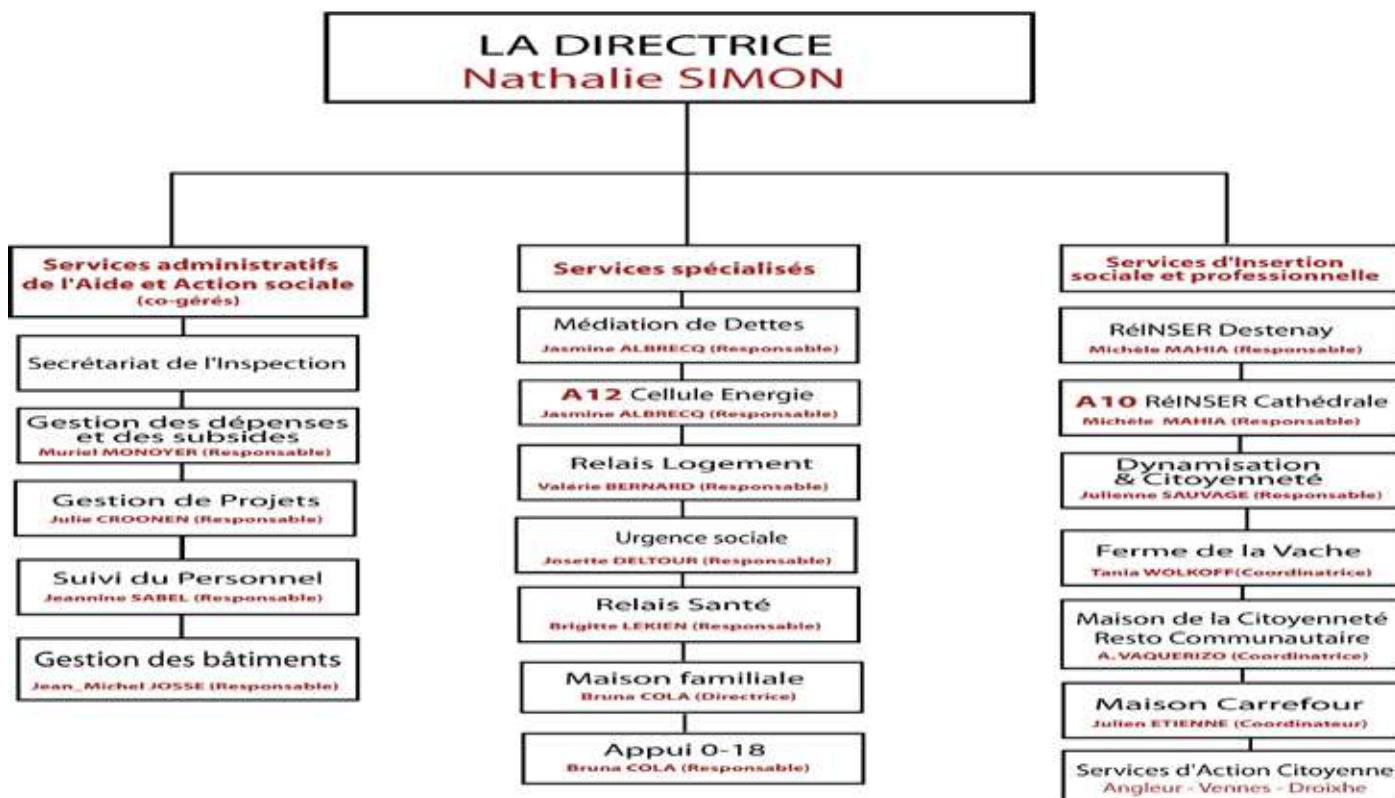


## A. ORGANIGRAMES

### Organigramme de la direction de l'Aide Sociale



### Organigramme de la direction de l'Action Sociale





## B. LES SERVICES ADMINISTRATIFS DE L'ACTION SOCIALE

### 1. INSPECTION DE L'ACTION SOCIALE ET SECRETARIAT

#### A. Présentation générale du service

Les missions principales de l'IAS consistent à :

- Assurer la coordination des différents services de l'Action sociale,
- Garantir le suivi budgétaire de l'ensemble des services de l'Action sociale,
- Assurer la gestion et le suivi des différents subsides accordés au CPAS pour appuyer ses diverses actions sociales,
- Garantir l'application de la loi dans les divers secteurs de l'aide sociale,
- Assurer le secrétariat de la direction de l'Action sociale

Pour remplir ces missions, différentes cellules sont été créées ou réorganisées :

- La coordination des antennes sociales
- La gestion des dépenses et des subsides
- Le suivi du personnel de l'Action sociale

#### Responsable :

Le service est dirigé par Madame Christine ENGELEN, Directrice f.f.

#### Equipe :

- 4 chefs de bureau,
- 1 chef de service administratif,
- 1- 0 employés d'administration.

#### Localisation du service et coordonnées :

Place St-Jacques, n°13 à 4000 Liège au 2<sup>ème</sup> étage de l'annexe.

Tél. : 04/220.59.03

Fax : 04/221.10.43

#### B. Objectifs

Le service a pour mission de vérifier l'application et la réalisation des missions légales par les services compétents de l'Action sociale. A la fois organe de contrôle et d'appui, son but est de faire respecter les lois et règlements dans tous les secteurs de l'Action sociale.

Par définition, l'IAS est un organe de coordination de l'ensemble des services de l'Action sociale. De plus, il est le service d'appui à la Directrice afin d'assurer une bonne collaboration avec les autres services du CPAS et avec les autres partenaires.

#### C. Activités développées en 2010

##### - Cellule « Coordination des antennes sociales »

En 2010, la Directrice f.f. assure toujours la coordination des antennes sociales. Afin de la seconder dans cette tâche, chaque responsable d'antenne assure le rôle de personne ressource dans la matière qu'elle maîtrise le mieux. Son objectif principal consiste à coordonner les différentes antennes afin que les propositions de décision en matière d'Aide sociale soient les mêmes dans chaque antenne. Garant de cette congruence, elle est amené à répondre aux nombreuses demandes de supervisions techniques et sociales des chefs d'antenne.

Son secrétariat assure la préparation du pool, lieu hebdomadaire d'échange et de régulation des chefs sociaux entre-eux. La conduite du pool est assurée par un Chef de bureau spécifique f.f. issu d'une antenne sociale.

Des synthèses de chaque dossier à présenter au pool sont réalisées par les antennes et rassemblées en un dossier complet préparatoire par son secrétariat.

Garant de l'application de la législation, le service de la Coordination des antennes se fait aider dans cette mission par la juriste du service.

##### - Cellule « Gestion des dépenses et des subsides »

Dirigée par un chef de bureau, cette cellule est chargée d'établir les budgets des services de l'Action sociale, de



rédiger les bons de commande, de vérifier chaque dépenses, de collationner les diverses factures, de constituer les différents dossiers de subsides.

Composée de **4** agents administratifs, elle est complétée par un poste de chef de bureau. Cette personne est dédiée à la recherche de subsides et à la rédaction de projets en vue de trouver de nouveaux fonds pour financer des actions qui complètent celles déjà menées afin de répondre aux besoins de notre public. Cet agent est en outre chargé de la collecte de données statistiques et de l'examen des différents rapports d'activités pour les actions en cours.

En 2010, la cellule a géré **51** dossiers de subventions (dossiers de solde, bilans financiers, rapports d'activités, collecte de données statistiques, encodage en ligne, préparation des délibérations et conventions ...)

En matière de subventions complémentaires, depuis mai 2008, la cellule « Gestion des dépenses et subsides » a introduit **46** nouvelles demandes de subventions. **32** d'entre-elles ont reçu un avis favorable, **14** ont été refusées.

## - Cellule «Suivi du personnel de l'Action sociale»

Dirigée par un chef de service administratif, cette cellule a veillé au suivi de l'ensemble des contrats des quelques **433** travailleurs de l'Action sociale (hors personnel «Article 60§7»). L'extrême volatilité du personnel génère une somme de travail considérable afin que chaque agent soit remplacé, réengagé, licencié,... en fonction des différents cas de figure.

Cette cellule assure en outre la gestion des stocks de matériel petit ou gros et les différentes missions de soutien au service du personnel.





## 2. LE SERVICE D'AIDE MEDICALE ET HOSPITALIERE SECTEUR « HOSPITALISATION »

### A. Présentation générale du service

L'origine de l'aide hospitalière se confond avec l'existence de l'Assistance publique, qui a elle-même reçu son premier fondement légal le 27 novembre 1891. Cette loi régissait essentiellement l'organisation et la prise en charge des « établissements officiels de bienfaisance ». Les données ont évolués au fil du temps, bien sûr, mais le principe est resté inscrit dans l'essence même de la vocation des CPAS d'aujourd'hui. Les hôpitaux qui étaient gérés par notre Centre sont actuellement gérés par des Intercommunales mais des conventions ont été signées dès 1989 afin de permettre au CPAS de répondre à ses missions en la matière. De tout ce qui précède, résultent la constance et la centralisation du service administratif de l'hospitalisation.

Ainsi, toute personne bénéficiaire du Revenu d'Intégration ou de l'aide sociale qui doit séjourner à l'hôpital peut obtenir un réquisitoire auprès du service. Ce réquisitoire dispense la personne hospitalisée de l'acompte réclamé au service « admission » de l'établissement.

En cas d'hospitalisation d'urgence, le malade aidé par notre Centre doit demander notre intervention dans ses frais. C'est le service social de l'hôpital qui nous contactera afin d'obtenir le réquisitoire. Le séjour hospitalier doit se faire en chambre commune.

Toute personne non aidée, mais qui se trouve en grande difficulté financière face à une hospitalisation (urgente ou non), peut procéder de la même manière. La différence réside dans le fait que le dossier instruit par le service sera soumis à la décision du Comité Spécial de l'Action Sociale.

#### Responsable :

Madame Annette DALEM, Chef de Bureau.

#### Equipe :

7 agents administratifs (6 EQTP et 1 ½ tps).

1 travailleur social.

#### Localisation du service et coordonnées :

Place St-Jacques, n°13 à 4000 Liège au 3<sup>ème</sup> étage de l'annexe.

Tél. : 04/220.59.06

Fax : 04/220.69.96

### B. Objectifs

- Centraliser et analyser toute demande d'intervention du CPAS dans les frais d'hospitalisation des Liégeois aidés ou non.
- Dans ce dernier cas, présenter les dossiers au Comité Spécial du Service Social qui se prononce sur la proposition du service.
- Procéder à l'exécution des décisions rendues par le CSSS.
- Traiter les dossiers de frais de transports médicaux et de régularisations de cotisations mutualistes.

### C. Activités développées en 2010

#### 1. Détermination de la compétence

##### - Le domicile de secours est Liège :

Il s'agit des personnes qui sont inscrites dans le registre « Population » de la Ville et qui sont hospitalisées dans un établissement situé à Liège. En 2010 : **2.796** factures d'hospitalisations ont été traitées pour un montant de **322.296,14 €**

##### - Le domicile de secours est l'Etat :

C'est le cas pour les personnes qui séjournent illégalement sur le territoire, inscrites au Registre des Étrangers ou pour les Belges radiés d'office qui sont hospitalisés à Liège. En 2010, cela représente **1.184** dossiers pour un montant de **1.715.437,35 €**. Pour ces dossiers, la récupération auprès du Ministère de la Santé publique est quasi totale.

##### - Le domicile de secours est Liège et le Centre secourant est une commune extérieure :

Il s'agit d'admissions en urgence dans des hôpitaux hors Liège. Dans ce contexte, en 2010, nous avons couvert **2** factures pour un montant de **210,84 €**.

#### 2. Les transports

Les dispositions légales en matière de transport permettent de récupérer directement auprès de la Mutuelle et du Fonds



d'Aide Médicale Urgente quand l'intervention du service « 100 » a été sollicitée.

Subsiste alors pour le CPAS de Liège la charge des transports qui ne relèvent pas de ce service, soit **279** transports pour **29.177,42 €** en 2010.

### 3. Les cotisations mutualistes

En 2010, le service a versé **19.476,53 €** de cotisations mutualistes afin de régulariser ou de maintenir l'assurabilité de certaines personnes aidées.





## 3. LE SERVICE D'AIDE MEDICALE ET HOSPITALIERE SECTEUR « AIDE MÉDICALE »

### A. Présentation générale du service

Le service, re-centralisé dans les années 90, recueille toutes les demandes d'Aide à la santé instruites par le travailleurs sociaux en antennes. Il s'agit aussi bien des soins médicaux et prescriptions pharmaceutiques que des frais paramédicaux et de prothèses.

Le service établit les propositions qui seront présentées au CSSS et ensuite, en assure l'exécution.

#### Responsable :

Madame Annette DALEM, Chef de Bureau

#### Equipe :

6 agents administratifs TP (5 EQTP et 1 4/5 tps)

Localisation du service et coordonnées :

Place St-Jacques, n°13 à 4000 Liège

au 3<sup>ème</sup> étage de l'annexe

Tél. : 04/220.59.06

Fax : 04/220.69.96

### B. Objectifs

- Répondre aux besoins des Liégeois en matière de santé lorsque la couverture INAMI, incomplète voire inexistante et les difficultés financières des usagers ne leur permettent plus d'assurer les soins nécessaires.

### C. Activités développées en 2010

#### 1. Compétence de Liège avec récupération à l'Etat

- Frais médicaux et polycliniques, hospitalisations de jour :

**1.156.299,79 €** (6.597 factures)

- Frais paramédicaux : **19.062,21 €** (111 factures)

- Frais pharmaceutiques et prothèses : **318.790,16 €**  
(2.502 factures)

**Total : 1.494.152,16 €**

#### 2. Compétence de Liège sur fonds propres

- Frais médicaux : **63.317,43 €** (540 factures)
- Frais paramédicaux : **2.552,17 €** (12 factures)
- Frais pharmaceutiques et prothèses : **72.183,38 €**  
(597 factures)

**Total : 138.052,98 €**

En 2010, la centralisation des demandes d'aide exceptionnelle à la santé a permis de présenter au Comité Spécial du Service Social 4.090 demandes individuelles qui se répartissent comme suit :

- A.M.U. : **1562 demandes**
- Art 9ter : **1794 demandes**
- Belges et assimilés : **734 demandes**

Le service entretient une collaboration étroite avec toutes les antennes et particulièrement le SADA, l'Urgence sociale et l'ASBL SURYA (traite des êtres humains).



## 4. SERVICE « TAXATION DES DEBITEURS ALIMETAIRES »

l'annexe  
Tél. : 04/220.59.06  
Fax : 04/220.69.96

### A. Présentation générale du service

Chaque dossier d'octroi de RIS ou d'aide sociale doit systématiquement faire l'objet d'une enquête auprès des débiteurs alimentaires de la personne concernée. Cette obligation se limite cependant aux ascendants et descendants du premier degré.

Au départ des éléments fournis par le travailleur social, le service entreprend toutes les recherches nécessaires pour évaluer les capacités contributives du débiteur. Un barème ministériel établit le montant à réclamer en fonction de la situation familiale et des ressources du ménage.

#### Responsable :

Madame Annette DALEM, Chef de Bureau.

#### Equipe :

3 agents administratifs TP (2 ½ EQTP).

#### Localisation du service et coordonnées :

Place St-Jacques, n°13 à 4000 Liège au 3<sup>ème</sup> étage de

### B. Objectifs

- Mise en œuvre des démarches afin d'analyser la situation financière et psychologique de la famille de la personne aidée.
- Respecter les arrêtés royaux d'application des lois des 08/07/1976 et du 26/05/2002 qui ont balisé de manière détaillée le parcours de la taxation.
- Encourager les accords à l'amiable.
- Dans les cas où cela s'avère impossible, calculer la taxation barémique et appliquer les moyens de récupération.

### C. Activités développées en 2010

Selon le cas, le(s) débiteurs est(sont) taxable(s) et le montant de la récupération est déterminé ou, pour des raisons d'équité, le service social propose l'abandon de la créance au Comité Spécial du Service Social.

Nombre de dossiers en 2010	Non taxables	Taxables	Reports ou retraits	Equités	Autres	En cours
1214	893	125	126	37	33	0



## 5. SERVICE DES PAIEMENTS

Le service de centralisation des procédures de paiement est placé sous la responsabilité de Monsieur Alain GRAINDORGE, chef de service administratif.

Les activités développées en 2010 consistent en :

- Encodage des dossiers de paiements : **64.029** dossiers
- Paiement d'aides urgentes : **8.237 dossiers** pour un montant total de : **3.451.080,93 €**
- Gestion des droits constatés et récupération des avances **14.952** dossiers
- Mise à jour des décisions prises par le Comité Spécial du Service Social
- Fourniture de statistiques (sur les aides octroyées, le nombre de dossiers, ..).
- Avances octroyées (moyenne annuelle de cas) :

Avance sur rémunération	1
Avances sur pension	2
Avance sur accident de travail et maladie professionnelle	0
Avances sur indemnités maladie - invalidité	1
Avances sur allocations familiales et primes de naissance	59
Avances sur allocations de chômage	3
Avances sur allocations de handicapé	1



## 6. SERVICE DE FACTURATION ET DE RECUPERATION

### A. Présentation générale du service

Ce service est chargé de facturer à l'Etat 65 ; 75 ou 100% des dépenses relatives au Revenu d'Intégration et les frais d'aide sociale engagés en faveur des réfugiés politiques et étrangers relevant de la loi de 65.

Ce service se base notamment sur un important travail d'encodage informatique des dossiers.

**Responsable :** Jean-Pierre ETIENNE, Chef de bureau f.f.

#### Equipe :

1 adjointe au chef de bureau : Madame Corinne LONCIN, Chef de service administratif.

12 Employés d'administration.

#### Localisation du service et coordonnées :

Place St-Jacques, n°13 à 4000 Liège au 3<sup>ème</sup> étage de l'annexe

Tél. : 04/220.69.93

Fax : 04/221.10.43

### B. Activités développées en 2010

FACTURATION ET RECUPERATION AUPRÈS DE L'ÉTAT (ÉTRANGERS)	
<b>Au 31/12/2010 :</b>	
Montant récupéré à l'Etat	21.727.061,17 €
Nombre de ménages Registre des Étrangers	2061 aides sociales
Nombre de ménages non inscrit aux Registres	550 aides sociales
Nombre de ménages inscrits au registre d'attente	736 aides sociales
Nombre total de ménages	3460 y compris 103 « Art.60§7 » et 10 « Art.61 »
<b>Personnes ayant bénéficié de l'AMU</b>	<b>1003</b>

FACTURATION ET RECUPERATION AUPRÈS DE L'ÉTAT (REVENU D'INTEGRATION)	
<b>Au 31/12/2010 :</b>	
Montant récupéré à l'Etat	46.822.482,54 €
<b>7625 ménages y compris 290 « Art.60§7 » et 29 « Art.61 »</b>	A. Taux cohabitant : <b>1811</b> B. Taux isolé : <b>3681</b> E. Taux famille monoparentale : et famille avec enfants <b>1814</b>
<b>= 7625 ménages</b>	<b>= 7306 ménages</b>



## 7. SERVICE DU CONTENTIEUX

### A. Présentation générale du service

Le service du Contentieux gère administrativement les dossiers d'instance, d'appel et de Cassation issus des recours introduits devant le Tribunal du Travail.

Il instruit également les saisies-arrêts pratiquées sur le revenu d'intégration sociale pour les paiements de pensions alimentaires. En collaboration avec le Receveur et le service de la Recette, le « Contentieux » gère les dossiers de récupération et de constitution de partie civile du CPAS

Lorsqu'ils débouchent sur des procédures en justice de paix, le service gère les dossiers mettant en cause des débiteurs alimentaires, ainsi que les dossiers relatifs aux expulsions des logements d'urgence.

Il fournit aux deux avocats conventionnés toute documentation utile et communique à l'Union des Villes et Communes, tous les trimestres, copie des décisions de justice intéressantes.

Tous les deux ans, les avocats du CPAS de Liège établissent un rapport en collaboration avec le service du Contentieux qui est présenté au Conseil de l'Action sociale.

**Responsable :** Jean-Luc Leboutte, Chef de bureau administratif

### Equipe :

Le service contentieux se compose d'un chef de bureau administratif et de deux employées d'administration.

### Localisation du service et coordonnées :

Place St-Jacques, n°13 à 4000 Liège au 1er étage de l'annexe

Tél. : 04/220.69.75

Fax : 04/221.10.43

### B. Objectifs

- Fournir aux deux avocats conventionnés tous les éléments leur permettant de plaider devant les juridictions et compléter, si nécessaire, leur information en cours de procédure, examiner leurs conclusions, constituer les dossiers

soumis au Comité Spécial du Service Social et au Conseil de l'Action sociale, répondre au courrier des avocats adverses, etc..

- De manière générale, assurer le relais entre, d'une part, les avocats et, d'autre part, la direction de l'Aide sociale, les services sociaux des différentes antennes et certains services centralisés dont notamment le service de la recette.

- Diffuser toute information utile aux responsables sociaux et répondre au courrier à caractère juridique.

- Traiter également diverses questions à caractère juridique.





## C. Activités développées en 2010

En 2010, le service a traité 269 nouveaux dossiers.

Type de dossier	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Recours introduits devant le tribunal du travail	250	240	230	272	246	248
Dossiers relatifs aux débiteurs alimentaires	4	13	0	7	7	5
Saisies-arrêts exécutions	4	10	4	10	8	16
Expulsions logement d'urgence	1	0	0	0	0	0

**N.B. : Ces chiffres ne tiennent pas compte :**

- Des dossiers concernant les demandeurs d'asile, car ceux-ci sont traités par le Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile.
- Des dossiers des années précédentes toujours en cours.



## 8. CELLULE FRAUDE – B.C.S.S

### A. Présentation générale du service

La cellule existe depuis le mois de juillet 2005.

A la demande des antennes sociales, la cellule intervient pour tous les dossiers de personnes aidées qui, sans le déclarer à notre Centre, ont exercé une activité professionnelle rémunérée.

Le traitement exclusif de ce type de dossier consiste à établir précisément le montant du préjudice financier causé à notre Centre.

Afin de remplir sa mission et pour chaque situation, la cellule contacte systématiquement les services de l'O.N.S.S. et ce afin de connaître les employeurs concernés mais aussi les périodes de travail.

Dans un second temps, un courrier est expédié à chaque employeur afin d'obtenir copie du contrat de travail et des fiches de salaire.

**Responsable** : Christine ENGELEN, Directrice de l'Aide sociale

**Equipe** :

1 agent administratif temps-plein : Madame Monique BARET

**Localisation du service et coordonnées** :

Place St-Jacques, n°13 à 4000 Liège au 1<sup>er</sup> étage de l'annexe

**Tél.** : 04/220.59.09

**Fax** : 04/220.69.95

### B. Objectifs

Le service se veut un service d'appui aux antennes sociales et, dans ce sens, favorise au maximum les contacts, sur le terrain, avec les assistants sociaux.

### C. Activités développées en 2010

En 2010, la cellule Fraude-B.C.S.S. a traité 79 dossiers. Le montant des sommes indûment perçues s'élève à **152.257,50€**.

### Evolution des dossiers :

Au 31/12/2010

ANTENNES	Total dossiers	Montant cumulé de l'indu
ANGLEUR	6	13.989,92€
BRESSOUX	3	13.404,11€
GRIVEGNEE	3	226,28€
JEUNES	18	26.297,81€
LAVEU	17	14.935,22€
NORD - FERONSTREE	11	26.212,03€
OUTREMEUSE	8	24.381,54€
STE MARGUERITE	8	8.679,45€
SADA	5	24.131,14€
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>152.257,50€</b>

\*B.C.S.S. : Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.



## C. LES ANTENNES SOCIALES ET ANTENNES SPECIALISEES

### 1. ANTENNES SOCIALES

#### A. Présentation générale

L'antenne sociale constitue la porte d'entrée la plus connue du public en matière de Revenu d'Intégration, d'aide sociale ou d'aide à la santé. C'est là que le premier contact s'effectue et que la demande est introduite.

La demande suit un parcours, assez long et complexe, jusqu'à son acceptation ou non. Ce parcours peut être schématisé de façon simpliste de la manière suivante :

- Introduction de la demande auprès de l'assistant social,
- Constitution du dossier par l'assistant social (enquête sociale),
- Supervision par le responsable d'antenne,
- Encodage par le service RI-DS Etat,
- Encodage par le service des Paiements,
- Présentation des propositions au Comité Spécial du Service Social,
- Décision par le Comité Spécial du Service Social,
- Exécution de la décision du Comité Spécial du Service Social par le service des Paiements.

Si la demande ou le dossier le nécessite, d'autres services peuvent venir en appui (RÉINSER, Médiation de Dettes, Energie,...).

Dès lors, une demande complète peut aussi bien être traitée en 15 jours ou en plus d'un mois, néanmoins une décision doit être prise dans les 30 jours de la demande.

**N.B.** : il va de soi que pendant ce temps, si cela s'avère nécessaire, la personne n'est pas laissée sans aucune ressource grâce au système des « aides urgentes ».

#### B. Schéma général d'organisation

Le schéma qui suit est la base organisationnelle d'une antenne sociale. Chaque responsable peut le compléter en fonction de la spécificité de l'antenne.

#### 1. Accueil :

- Dispatching téléphonique : de 9H à 16H.

Une permanence téléphonique jusqu'à 17H est tenue à tour de rôle par chaque agent de l'antenne (AS et administratif).

Accueil de la clientèle : du lundi au vendredi de 9h à 11h30 suivant l'importance de l'antenne voire l'après-midi pour certaines d'entre-elles.

#### 2 . Permanence générale :

Un planning des permanences (si possible en équipe) veille à ce que le demandeur soit reçu dans un délai maximum de 7 jours calendrier. S'il n'y a pas de permanence générale chaque jour, une demi-journée est prévue en réserve pour le cas où il y aurait une affluence de demandes qui ne pourraient être traitées dans les temps demandés.

#### 3. Introduction des nouvelles demandes :

##### a) Par courrier :

- Notre CPAS est compétent, un accusé de réception est envoyé au demandeur et un rendez-vous lui est fixé par ce même courrier pour un entretien avec un assistant social lors d'une permanence générale. La date de la demande sera celle figurant sur le cachet de la poste.

- Notre CPAS n'est pas compétent, un courrier est adressé au demandeur l'informant de notre incompétence. Un accusé de réception y est joint . Un bulletin d'information (BI) est rédigé et remis à un(e) AS afin de proposer le refus et de mettre en application la note de service n° 158 concernant l'envoi de la demande au CPAS territorialement compétent (Art. 7 de l'AR du 30/10/74) ou du service « conflit de compétence » du ministère de l'intégration sociale au cas où nous ne reconnaissons pas la compétence de notre CPAS suite à une mise en cause effectuée par un autre CPAS.

##### b) Lors d'une visite à l'antenne :

- Notre CPAS est compétent, un rendez-vous est fixé avec un assistant social de permanence générale dans les plus



brefs délais (7 jours calendrier maximum), un accusé de réception de la demande est remis au client. Il est informé des renseignements et des documents à fournir à l'assistant social lors du premier entretien.

- Notre CPAS n'est pas compétent, le client est orienté vers le service ou le CPAS compétent. Il reçoit un accusé de réception. Un BI est établi. Le demandeur sera reçu le jour même par l'AS de permanence générale ou à défaut par un(e) AS de permanence de quartier afin de proposer un refus et de veiller à l'application de la note de service reprise au point a).

#### c) Par téléphone :

Elle sera acceptée à titre tout à fait exceptionnel, par ex. si la personne a de réelles difficultés pour se déplacer. Elle sera cependant questionnée pour examiner la compétence de notre CPAS. Un rendez-vous à la permanence générale, voire à domicile, lui sera donné et un accusé de réception lui sera remis dès la 1ère rencontre. La date de la demande sera celle du jour de l'entretien téléphonique.

#### d) Mise en cause par un autre CPAS :

Si notre CPAS ne se reconnaît pas compétent pour l'examen de la demande, il est fait application de la procédure d'arbitrage prévue en cas de conflits de compétences, (cfr note de service n° 287).

#### 4. Réception du public pour toute autre demande à caractère administratif :

- Demandes d'attestations diverses,
- Procédure médico-pharmaceutique,
- Gestion des régularisations des situations mutualistes (affiliation, régularisation, convocations, rappels, ...)
- Paiements, renseignements divers, ...

#### B. Activités développées en 2010

Cette année 2010 fut une année d'adaptation pour les antennes sociales. En effet, l'ouverture de l'antenne Jeune en octobre 2009, avait entraîné une réorganisation du personnel et une reconfiguration territoriale des autres antennes sociales implantées sur le territoire de la Ville de

Liège.

L'objectif était, entre autre, de ramener les antennes de quartier à une dimension plus humaine et par là d'apporter une plus grande accessibilité et un meilleur service au public. Suite à ce réaménagement, tout le personnel a du retrouver ses repères dans leurs nouveaux quartiers d'affectation ainsi qu'un certain équilibre et une efficacité au sein des équipes.

#### C. Liste des antennes

En général, chaque A.S. conserve l'examen de la demande jusqu'à son aboutissement, exception peut être acceptée dans les antennes où la répartition des dossiers est organisée par sous-quartier. Lorsque le client doit effectuer une démarche préalable, l'assistant social l'invite à se représenter à sa prochaine permanence de quartier. Si l'intéressé n'effectue pas les démarches demandées ou ne se manifeste pas, une proposition de refus lui sera notifiée après ratification par le Comité Spécial du Service Social.

##### 1. Antenne de Sainte-Marguerite

###### Coordonnées :

Rue Naniot, 3/5 à 4000 Liège.

Tél. : 04/224.52.50

Fax : 04/224.52.72

**Responsable** : Jean-Louis DONNEZ chef de bureau spécifique.

###### Equipe :

- 1 superviseuse (Hélène LEJEUNE)

- 8,5 travailleurs sociaux,

- 2 agents administratifs.

Moyenne des dossiers en 2010 : **873/mois.**

##### 2. Antenne du Laveu

###### Coordonnées :

Rue du Laveu, 63 à 4000 LIEGE

Tél. : 04/229.72.10

Fax : 04/229.72.11



**Responsable** : JP KNOPS, Chef de bureau spécifique f.f.

**Équipe** :

- 1 Superviseur(F. PLANCHON),
- 11 travailleurs sociaux,
- 3 agents administratifs.

Moyenne des dossiers en 2010 : **1065/mois.**

### 3. Antenne du Nord

**Coordonnées** :

Rue Lambert Grisard, 3/5 à 4000 Liège.

**Tél.** : 04/228.91.20

**Fax.** : 04/227.89.93

**Responsable** : F. LIZEIN, Chef de bureau spécifique f.f.

**Équipe** :

- 1 superviseuse(P. CHAMPIOMONT),
- 1 travailleurs sociaux,
- 2 agents administratifs et 1 auxiliaire d'administration.

Moyenne des dossiers en 2010 : **953/mois**

### 4. Antenne de Bressoux

**Coordonnées** :

Rue Foidart, 85 à 4020 Bressoux.

**Tél.** : 04/340.39.70

**Fax.** : 04/340.39.99.

**Responsable** : V. RUTH, Chef de bureau spécifique f.f.

**Équipe** :

- 1 superviseuse(M. SAINT-REMY),
- 10 travailleurs sociaux,
- 3 agents administratifs;

Moyenne des dossiers en 2010 : **976/mois.**

### 5. Antenne d'Outremeuse

**Coordonnées** :

Rue Jean d' Outremeuse, 69 à 4020 Liège.

**Tél.** : 04/340.37.37

**Fax.** : 04/340.37.39

**Responsable** : K. DENOEL, chef de bureau spécifique f.f.

**Équipe** :

- 1 superviseuse(F. DUSSART),
- 4 travailleurs sociaux,

- 5 agents administratifs.

Moyenne des dossiers en 2010 : **1344/mois.**

### 6. Antenne d'Angleur

**Coordonnées** :

Rue de Renory, 80 à 4031 Angleur.

**Tél.** : 04/349.21.30

**Fax.** : 04/349.21.51

**Responsable** : A. DEQUIPER, chef de bureau spécifique f.f.

**Équipe** :

- 1 superviseuse(C. LAMBERT),
- 7 travailleurs sociaux,
- 2 agents administratifs.

Moyenne des dossiers en 2010 : **664/mois.**

### 7. Antenne de Grivegnée

**Coordonnées** :

Rue Belvaux, 128 à 4030 Liège

**Tél.** : 04/340.36.80

**Fax.** : 04/340.36.96

**Responsable** : Marie-Paule ETIENNE, chef de bureau spécifique f.f.

**Équipe** :

- 1 superviseuse(J. LAMER),
- 9 travailleurs sociaux,
- 3 agents administratifs.

Moyenne des dossiers en 2010 : **847/mois.**





## 2. ANTENNE-JEUNES

### A. Présentation générale du service

La création de l'Antenne-Jeunes, qui a ouvert ses portes le 5 octobre 2009, s'inscrit dans la volonté de se spécialiser dans le suivi social d'un public nombreux et rencontrant des difficultés particulières.

#### Divers constats en sont à l'origine :

- Parmi les tranches d'âge des bénéficiaires, celle des 18-25 a augmenté de 50% entre 2002 et 2005.

- Diverses problématiques rencontrées par le public jeune sont récurrentes : manque de maturité, rupture familiale, assuétudes, peu de repères, peu de personnes ressources dans l'entourage, difficultés de gestion...

- Il est plus aisé de mettre en place des dispositifs particuliers à partir d'un seul même espace que de multiplier les interlocuteurs.

- La création d'un service spécifique permet de mieux répondre à l'esprit de la loi du 26 mai 2002 qui met vraiment l'accent sur les 18-25 en privilégiant un parcours d'insertion.

**Responsable :** Anne Piron, chef de bureau spécifique f.f.

#### Equipe :

- L'ensemble de l'effectif compte **49** agents.
- L'équipe sociale est composée de **25** gradués spécifiques (ETP : 23,7),
- **5** superviseurs (ETP : 4),
- **3** psychologues (ETP : 2,5).

#### Localisation du service et coordonnées :

Rue Natalis 49, 7ème étage à 4020 Liège

Tél. : 04/344.84.11

Fax. : 04/344.84.10 ou 12

L'Antenne-Jeunes couvre l'entièreté du territoire de la Ville de Liège et les travailleurs sociaux sont répartis selon les rives droite et gauche.

#### Permanences :

Lundi, mardi, mercredi, vendredi de 8h30 à 11h pour les nouvelles demandes.

*Fermé le jeudi.*

### B. Objectifs

- Mettre le jeune en projet
- Construire avec lui un projet qui tient la route, qui est en adéquation avec ses souhaits, ses potentialités, ses compétences.
- Assurer un encadrement et un accompagnement de qualité et adapté à chaque jeune
- Mieux identifier le public qui s'adresse au CPAS et à partir des constats, développer des outils, des méthodologies, des stratégies visant l'autonomie financière du jeune même si elle porte sur le long terme.

### C. Activités mises en place en 2010

#### - Statistiques :

**17.785** personnes se sont présentées à l'antenne Jeunes en 2010.

**2.621** demandes d'aide ont été introduites : 52,3% de refus, 47,7% d'octrois.

Le nombre de dossiers ouverts est de **2000** dont **900** dossiers étudiants.

Bon nombre de demandes émanent de jeunes désireux de quitter leur milieu familial.

Deux psychologues travaillent en étroite collaboration avec le service social afin de déterminer si ce souhait correspond à un désir d'autonomie ou s'il résulte de difficultés familiales importantes. Dès lors, les psychologues rencontrent le jeune et son entourage à domicile, accompagnées régulièrement par le travailleur social ayant en charge la demande du jeune. S'en suit une discussion autour de la situation visant à émettre la proposition la plus adéquate possible.

#### - Activités développées :

Durant cette première année d'existence, les agents de l'Antenne-Jeunes ont franchi diverses étapes indispensables avant d'élaborer des mises en place d'outils spécifiques : prendre connaissance des dossiers, se constituer en équipe de travail, apprendre à travailler ensemble, gérer l'affluence...



Cependant, de nouveaux projets ont pu être concrétisés :

- La Séance d'Information Collective Obligatoire1 (SICO1) précédemment animée par le seul service Réinser dans les locaux de Réinser a été transférée à l'Antenne Jeunes et est animée conjointement par les deux services. Cette séance se déroule une fois par quinzaine, s'adresse aux nouveaux bénéficiaires et met en évidence leurs droits et obligations et le contrat d'intégration socio-professionnelle. L'objectif est de conscientiser le jeune et l'amener à réfléchir à un projet personnel.

- Création d'une SICO2 : environ deux mois après la SICO1 et , l'évaluation du chemin d'insertion réalisé. Le bénéficiaire a-t-il entamé une réflexion sur son avenir ?

- Collaboration étroite avec les services d'insertion sociale.

- Nombreuses rencontres avec des services ayant le même public pour travailler en réseau : AMO, centres de santé mentale, services sociaux des Hautes Ecoles, le Droit des jeunes, diverses EFT...

- 28 octobre 2010 : organisation d'une journée sportive en collaboration avec l'ASBL « Coup d'Envoi » et les services d'insertion sociale (Ferme de la Vache, Maison carrefour, Maison de la Citoyenneté et Dynamisation). L'objectif principal était d'utiliser le sport comme outil d'insertion sociale et professionnelle et, dans un deuxième temps, de créer un comité organisateur d'activités composé de jeunes en situation de précarité. Ce dernier objectif a été rencontré puisqu'une dizaine de jeunes encadrés par 3 agents de l'antenne se sont constitué en comité, organisant et réfléchissant à des activités pour leurs pairs, liées à l'insertion.

D'autres projets sont en cours d'examen ou de réalisation.



## 3. SERVICE « APPUI 0-18 ANS »

### A. Présentation générale du service

En 2008, une redéfinition des missions du service d'aide à l'enfance du CPAS de Liège s'est imposée. Un redéploiement aussi. Les missions traditionnelles ont été dépoussiérées et de nouvelles étoffent le service. Nous avons développé des pratiques d'aide sociale avec la volonté de les installer au cœur de l'Action Sociale et des missions générales du CPAS. Il était incontournable d'en structurer les articulations avec le SAJ et les services d'aide à la jeunesse.

Quatre missions sont assurées au service d'Appui 0-18 :

#### 1. Les tutelles

La mission 'Tutelle' est obligatoire pour les CPAS. Le tuteur et le protuteur sont désignés au sein du Comité de l'Aide Sociale à chaque nouvelle législature. La gestion quotidienne de la tutelle se fait obligatoirement en collaboration avec le service (qui gère), les tutrices (qui reçoivent les courriers et signent tous les documents) et le service de la recette (qui gère le comptes bancaires et exécutent les paiements)

Pour un mineur qui bénéficie de ressources suffisantes pour subvenir à ses besoins le service autorise les paiements divers sur la seule base du 'projet de vie' sans qu'une autre autorisation soit requise. Ces dossiers ne font pas l'objet d'une présentation au Comité Spécial du Service Social. Ce sont les services de la recette qui exécutent les paiements sur présentation des factures après approbation du service d'Appui 0-18 et signature de la tutrice (N.B : Il convient de garder à l'esprit que le juge de paix a donné son autorisation au « projet de vie » lors de la mise en place définitive de la tutelle, ce qui explique cette liberté d'action au quotidien)

Pour un mineur sans ressources, toutes les dépenses font l'objet d'une présentation et approbation du Comité Spécial du Service Social et c'est sur cette base que le service autorise les paiements afférents à l'entretien et l'éducation du mineur. C'est le service de la comptabilité qui exécute les paiements après approbation par la direction de l'IAS des demandes de paiement traitées par le service.

#### 2. Les placements

Les dossiers placement sont spécifiques : la demande de placement est obligatoirement signée par les parents. Toute demande de placement doit faire l'objet d'une présentation et d'un accord du Comité Spécial du Service Social. Une notification de prise en charge est adressée aux parents et institutions. Les parts contributives sont calculées suivant les barèmes officiels Le coût d'un placement est très élevé, le CPAS paye sur fonds propres les mêmes montants que la Communauté Française. Tous les dossiers placements sont doublés d'un dossier comptable : c'est le service qui reçoit les factures envoyées par les institutions et vérifie l'exactitude des montants. C'est le service de la comptabilité qui exécute les paiements après approbation par la directrice de l'IAS des demandes de paiements traitées par le service.

#### 3. RI et aide sociale équivalente au RI :

Dans ces matières, le service d'Appui 0-18 devient une antenne sociale : c'est l'antenne A 14. Le fonctionnement interne et institutionnel est le même. Nos dossiers contiennent les rapports sociaux, BI et documents administratifs (contrats...)

#### 4. L'aide sociale au mineur

L'aide sociale au service d'Appui 0-18 s'inscrit dans les missions d'aide sociale générales dont il individualise les contenus et spécifie la nature.

**Responsable du service :** Bruna COLA

**Equipe :**

- 2 assistantes sociales à temps plein,
- 1 employée administrative à temps plein.

**Localisation du service et coordonnées :**

Rue Jean d'Outremeuse 69, à 4020 Liège (dernier étage).  
Au rez-de-chaussée, les locaux de réception du public sont partagés avec l'antenne sociale d'Outremeuse.

**Tél :** 04/340.39.19

Le service est accessible tous les jours de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30 sur rendez-vous et /ou à la demande. Le service couvre tout le territoire de la ville de Liège. Néanmoins la mission « tutelle » nous conduit souvent hors commune.



## B. Objectifs

### 1. Les tutelles

- Loi Organique des CPAS de 1976, art. 63 à 68.

- Loi sur les Tutelles de 2002.

Le tuteur doit prendre soin de la personne et des biens du mineur. Le protuteur surveille le tuteur dans l'exécution de sa mission. Sa présence est obligatoire pour tous les actes qui engagent les biens du mineur.

Les assistantes sociales assurent le suivi quotidien des mineurs en tutelle et proposent toutes les mesures utiles à son éducation et à la gestion de ses biens en «bon père de famille». Le service assure la gestion socio-administrative du mineur et l'aspect financier est pris en charge en collaboration avec les services de monsieur le Receveur.

### 2. Les placements d'enfants

- Loi de 1965 sur les compétences territoriales et la prise en charge des secours.

- Loi organique des CPAS de 1976, art. 57.

## C. Activités mises en place en 2010

### Statistiques

2010	TUTELLE		PLACEMENT		RIS		AIDE SOC.		TOTAL		Ouverture
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	
JANV.	10	16%	3	4%	26	39%	27	41%	66	100%	11
FEV.	11	16%	2	3%	23	33%	34	49%	70	100%	15
MARS	11	15%	2	3%	24	32%	37	50%	74	100%	12
AVRIL	11	14%	2	3%	27	35%	37	48%	77	100%	7
MAI	11	14%	0	0%	28	35%	40	50%	79	100%	6
JUIN	11	14%	0	0%	30	37%	40	49%	81	100%	6
Juillet	12	13%	0	0%	36	40%	41	46%	89	100%	13
AOÛT	13	13%	0	0%	37	40%	44	47%	94	100%	10
SEPT	12	12%	2	2%	37	36%	51	49%	102	100%	13
OCT	12	11%	4	4%	39	36%	51	48%	106	100%	10
NOV	12	11%	4	4%	41	38%	51	47%	108	100%	9
DEC	12	11%	5	5%	41	37%	54	47%	112	100%	3

Quand une mesure de placement doit être prise en faveur d'un mineur, domicilié, et non en danger sur le territoire de Liège, le service réalise le placement et assure le suivi jusqu'à la reprise d'une vie familiale. Le placement se fait toujours à la demande des parents, le service ne travaille pas sous mandat.

### 3. Le revenu d'intégration

- Loi de 2002 portant sur le Droit à l'Intégration Sociale, chap.1, Art. 7.

Pour les mineures enceintes ou avec enfant, la loi autorise l'examen du droit au RI. Le service examine le droit et en assure le bon déroulement (révision...) de manière comparable à celui au bénéfice d'un majeur 18/25 ans. Le mineur considéré comme majeur au regard de la loi sur le DIS reste mineur au regard des lois civiles qui continuent à s'appliquer à son égard. Il en va de même pour les mesures de protection et/ou d'aide à la jeunesse dont il ferait l'objet ainsi que son enfant. Le service accorde une attention particulière au suivi scolaire et social de ces situations.





## Commentaires

Le nombre de dossiers actifs sur l'année augmente considérablement. Il passe de 59 en décembre 2009 à 112 en décembre 2010. Comparativement au volume global, le volume de suivis « RIS » par rapport à celui des « Aides Sociales » reste proportionnellement constant sur l'année 2010. Or, le nombre de personnes aidées a considérablement augmenté. Par contre, le volume des personnes aidées sous forme d'Aide Sociale représente une moyenne de 48% du volume total d'interventions en 2010 (contre 42 % en décembre 2009). Entre janvier 2009 et décembre 2009, il passe de 7 à 25, pour atteindre le nombre de 51 en novembre 2010.

## Projet pilote « L'accompagnement et le soutien aux jeunes en risque de ruptures sociales : une approche transversale pour une action concertée. »

En 2010, le service « Appui 0-18 » a bénéficié d'une subvention d'un an dans le cadre des projets pilotes soutenus par la Communauté Française (Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse) : « L'accompagnement et le soutien aux jeunes en risque de ruptures sociales : une approche transversale pour une action concertée » dont l'objectif était de mobiliser les ressources existantes au sein d'un réseau d'intervenants pour des actions d'intervention et/ou de prévention concertées, cohérentes et efficaces.

Deux travailleurs sociaux (1 assistante sociale et 1 éducatrice) ont été engagés dans le cadre de ce projet et ont collaboré avec l'équipe sociale permanente du service.

Ce projet a permis :

- D'enrichir le travail social d'accompagnement individuel en développant le réseau 'premier' de collaborations : 50 visites de services ont permis de présenter les missions de l'« Appui 0-18 » et de mieux cerner celles des services visités. Un travail sur les représentations des uns et des autres a été très porteur.

- Un réseau « secondaire » dit réseau à projets a été constitué de différents partenaires et de manière transversale avec comme objectifs :
  - De se centrer sur l'analyse des besoins de nos publics

cibles,

- De mutualiser les ressources présentes en son sein
- De s'unir pour porter des projets communs au bénéfice des mineurs d'âge en situation de cumul de précarités et de décrochages.

- Le service s'est inséré au sein de différentes plates-formes, de différents réseaux, fonctionnant autour de problématiques précises. Ex : Seconde Peau, Apalem, CLM, CLPS...

- Diversification des approches : l'approche individuelle a été soutenue par une approche de groupe qui s'est élaboré sur les besoins spécifiques de trois groupes cibles :

- Les mineures enceintes
- Les mineures avec enfants,
- Les mineures bénéficiant d'une aide et d'un accompagnement social

- Des outils spécifiques pour soutenir les accompagnements sociaux ont été mis en place :

- Répertoire interne constitué de fiches descriptives précises sur les services des réseaux,
- Outils cartographique utilisé par les mineurs pour identifier le réseau de service dans leur quartier
- Outils de gestion budgétaire,
- Jeux de société spécifiques : soutien à la parentalité, soins et puériculture, formation...,
- Bibliothèque : informations, folders, livres...à dispositions des mineurs,
- Etc.

- Des collaborations spécifiques en cours de construction : des personnes ressources, aux compétences spécifiques selon les thématiques et les supports nécessaires au travail des groupes.

## Perspectives pour 2011

Faute de non reconduction des subsides le projet est actuellement en attente d'un nouveau souffle. Ainsi, une nouvelle demande a été introduite auprès de la Communauté Française dans le cadre de l'appel à projets expérimentaux 2011 en collaboration avec l'AMO « La Débrouille » et le CPAS de Seraing.





## 4. SERVICE D'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE

### A. Présentation générale du service

Le SADA a été inauguré le 02 mai 1993 pour essayer de répondre de façon plus adéquate à l'arrivée et à la présence croissante de demandeurs d'asile et de personnes de nationalité étrangère se trouvant en séjour précaire sur le territoire communal liégeois.

Ce service «intégré» dans sa structure et son mode de fonctionnement est unique en Belgique.

Il intègre à la base, deux services spécialisés ayant des missions différentes et pourtant complémentaires: un service spécialisé d'état civil de la Ville de Liège et un service spécialisé d'aide du CPAS

Le S.A.D.A. constitue un relais social public, capable de fournir des réponses rapides, précises et efficaces aux problèmes soulevés. Cela peut s'avérer être un bon outil anti-stress, voire même être un outil de « sécurisation » pour le public concerné comme pour la communauté d'accueil.

La sécurité d'existence et le droit à l'aide sociale sont à considérer comme des éléments de sécurité non négligeables pour permettre l'insertion de populations de nationalité étrangère sur le territoire du pays d'accueil.

#### Les publics concernés sont :

- les demandeurs d'asile inscrits au Registre d'Attente (R.A.), sollicitant la reconnaissance du statut de réfugié au sens de la convention de Genève ou le statut de protection subsidiaire.
- les victimes de la Traite des Êtres Humains (T.E.H.) pendant la procédure en justice leur garantissant un droit de séjour conditionné à la poursuite de la procédure,
- les personnes disposant, à titres divers, d'une régularisation limitée et conditionnée de leur séjour sur le territoire avec inscription limitée au registre des étrangers de la commune,
- les personnes qui viennent d'obtenir une régularisation de séjour illimitée après plusieurs mois de séjour précaire

ou illégal.

- les personnes séjournant illégalement sur le territoire, soit à l'issue d'une procédure de demande d'asile, de séjour ou d'établissement qui s'est clôturée négativement avec un ordre de quitter le territoire arrivé à expiration auquel ces personnes ne veulent ou ne peuvent pas donner suite, soit les personnes arrivées clandestinement sur le territoire sans avoir entamé une procédure quelconque pour solliciter un droit de séjour ou d'établissement, soit encore quelques « touristes étrangers » ayant décidé de rester en Belgique sans autorisation à l'expiration de leur séjour touristique.

#### Partenaires :

- Ville de Liège : Service Population.
- CPAS de Liège : service du « Relais logement » et son technicien « Monsieur Logement », Relais santé, service d'insertion socioprofessionnel « Réinser ».
- Service d'interprétariat SeTIS

**Responsable :** Francis SPRENGHETTI, Chef de bureau spécifique f.f.

#### Equipe :

- 1 superviseuse (Sabine BOGEMANS),
- 15 gradués spécifiques dont 6 agents « Ville » (ETP : 13,6),
- 1 juriste (agent « Ville »),
- 6 agents administratifs (dont 3 agents « Ville »),

#### Localisation du service et coordonnées :

Rue Hors-Château, 42 - 4000 Liège

Tél. : 04/221.35.24

Fax. : 04/232.13.31

### B. Objectifs

Pour le CPAS : Dans le cadre des missions légales qui lui sont confiées par la loi organique des CPAS :

- Assurer un accompagnement psycho-médico-social des personnes d'origine étrangère se trouvant en séjour précaire sur le territoire.

- Procéder à l'instruction individualisée des demandes d'aide adressées au CPAS par des étrangers en séjour précaire ou en illégalité de séjour.

- Répondre aux demandes d'enquêtes d'autres CPAS de « lieux obligatoires d'inscription ».



## Pour les services de la Ville :

- Gérer administrativement le séjour de ce public qui se trouve en résidence sur le territoire communal, compte tenu de la particularité des lois et règlements en vigueur.

- Introduire les demandes individualisées de régularisation de séjour pour circonstances exceptionnelles et ce en application du nouvel article 9 bis de la loi du 15.12.80 et en assurer le suivi, même si les personnes se trouvent en illégalité de séjour pendant cette procédure

## C. Activités mises en place en 2010

Au niveau communal, pour l'année 2010, la charge de l'accueil des personnes étrangères en séjour précaire ou illégal a encore été fortement influencée par des contingences fédérales:

- Saturation du réseau d'accueil matériel pour les candidats réfugiés.

- Conséquences d'une politique de régularisation de séjour pour raisons humanitaires (nouvel article 9bis de la loi du 15.12.80 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, et nouvel article 9ter de la même loi).

### 1. La saturation des structures d'accueil matériel

Le réseau d'accueil matériel des demandeurs d'asile est géré par l'Agence fédérale FEDASIL. En raison d'un manque de places d'accueil, l'Agence a provoqué un grand nombre de sorties accélérées des structures d'accueil soit par modification du lieu obligatoire d'inscription, soit par suppression de ce lieu obligatoire d'inscription, soit encore, par la non-désignation d'un lieu obligatoire d'inscription dès l'arrivée du demandeur d'asile sur le territoire. Il s'agit ici de demandeurs d'asile toujours en procédure, dont l'avenir concernant le droit de séjour reste précaire.

Inévitablement ce sont les grands centres urbains comme Liège qui ont dû faire face à l'accueil de ces personnes. Ainsi, pour l'année 2010, notre service a été sollicité pour la prise en charge de **548** garanties locatives pour des personnes quittant une structure d'accueil matériel.

L'intervention financière du CPAS dans la garantie locative n'a été accordée qu'après un contrôle technique

de la conformité de ces logements avec le code régional wallon du logement (soit 473 octrois et 75 refus). Ceci a nécessité un important travail de coordination avec le « Relais Logement » du CPAS.

### 2. Politique de régularisation de séjour

Pour l'année 2010, le phénomène de la régularisation de séjour concerne en moyenne mensuellement, 55 dossiers d'admission à l'aide au sein de notre service.

Le plus grand nombre de « régularisation de séjour » concerne cependant des personnes malades qui ont sollicité le droit de séjourner en raison de leur état de santé. La procédure se déroulant en deux phases (recevabilité puis examen au fond du dossier médical) ces personnes ont obtenu momentanément un titre de séjour en attendant que l'Office des Etrangers statue au fond sur leur dossier médical.

En 2010, notre service social a assuré **7.947** entretiens lors de ses permanences dont :

- **2.434** entretiens de permanences « générales »
- **1.375** entretiens pour des nouveaux dossiers d'aide financière (menant à 784 octrois et 591 refus)
- **1059** entretiens pour des nouveaux dossiers d'aide médicale urgente (menant à 967 octrois et 92 refus)
- **4011** entretiens en « permanences de quartiers » pour le suivi des dossiers par les assistants sociaux titulaires.

Le service social a effectué **4.470** visites à domicile (pour les instructions de nouvelles demandes et pour assurer les suivis de proximité).

Au **31.12.10** notre service comptabilisait **1.003** dossiers d'aide actifs : (**221** en aides médicales et **782** en aides financières).



## D. SERVICES SPECIALISES

### 1. LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE

#### A. Présentation générale

Le Dispositif, ainsi nommé depuis la mise en place du Relais Social du Pays de Liège, est composé de 3 services sous une même coordination :

- Le service d'Urgence Sociale
- La Cellule SDF
- L'Abri de Nuit de Liège

Le **Service d'Urgence Sociale** fonctionne 24 h/24, c'est un service social « généraliste », il est ouvert à toute la population liégeoise, traite une grande variété de problèmes. Son accueil est inconditionnel ; les permanences sont sans rendez-vous.

- **L'Antenne SDF** traite de l'aspect financier de certains dossiers, remise en ordre administrative, aides ponctuelles ou récurrentes, AMU, adresse de référence,...

- **L'Abri de Nuit de Liège** se préoccupe de l'hébergement, de la mise en place des projets de sortie de rue de ses usagers, de stratégies de réussite des dits projets,...

Un de leurs points communs est la population des Sans Domicile Fixe.

Les trois services travaillent de manière transversale, afin de cerner au mieux les problématiques des usagers fréquentant le dispositif.

#### 1. Le Service d'Urgence Sociale

**Responsable** : Josette DELTOUR, Chef de bureau spécifique

#### **Equipe** :

- 8 travailleurs sociaux,
- 1 psychologue,
- 1 rédacteur,
- 1 agent d'accueil,
- 1 employé d'administration.

#### **Localisation du service et coordonnées** :

*accueil et permanences* : Rue du Vertbois, 88 - 4000 LIEGE

**Courrier** : CPAS - Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIEGE

**Courriel** : [urgence.sociale@cpasdeliege.be](mailto:urgence.sociale@cpasdeliege.be)

**Permanences** : tous les jours ouvrables de 9h à 12h30 et de 14h à 16h30 sauf le lundi après midi.

**Tél.** : 04/221.13.13 : 24h/24 – 7 jours sur 7 - 04220.69.56

04/220.69.63 : tous les jours ouvrables de 9h à 12h30 et de 14h à 16h30.

#### A. Objectifs

**L'objectif du Service d'Urgence Sociale est :**

1. Répondre sans délai aux situations sociales qui exigent une intervention immédiate en assurant une permanence téléphonique 24h/24 (évaluation et déplacement si nécessaire) Le service est ouvert à toute la population liégeoise.

2. Etre un appui social pour les services de Police qui sont très dépourvus face à des situations sociales graves en dehors des heures d'ouverture des services sociaux existants sur le territoire.

Il s'est donc avéré indispensable de nouer des contacts et d'établir un partenariat avec l'Associatif Liégeois (échanges, collaborations, conventions, ...) ainsi qu'avec le corps de police afin de préserver le travail et la liberté de chacun dans le but commun d'aider au maximum la population.

#### B. Activités développées en 2010

##### **Actions des Travailleurs Sociaux**

- 5 Travailleurs sociaux assurent 24/24 à tour de rôle.
- 3 Travailleurs sociaux prestent exclusivement en journée.

Les activités du Service d'Urgence Sociale s'adressent à toute la population liégeoise.

Il est clair que l'objet du dispositif n'est pas de faire double emploi avec les services ou organismes existants mais au contraire de relayer les appels d'urgence vers les services compétents dès que possible de manière à aider efficacement la population.

Le travail nocturne nous confronte souvent à des situations



de conflit et de détresse sociale intense :

- Conflit de couple
- Conflit parent-enfant
- Enfants maltraités, battus, laissés seuls
- Cas psychiatriques
- Personnes âgées perdues en pleine confusion mentale.

La liste de nos interventions est longue et variée. En vrac : incendie (hébergement, écoute, relais), prise en charge d'enfants en cas de décès ou d'incarcération des parents, appels des hôpitaux, des Maisons d'accueil pour renseignement ou demande d'hébergement, ...

L'agent de garde passe tous les jours à l'Abri de nuit, et à l'Hôtel de Police (maintien du contact). En période hivernale, il est amené à intervenir au Plan Hiver.

## - Le travail diurne

Le travail d'écoute permet d'identifier le ou les problèmes et de là, opérer une orientation s'il s'agit d'un cas trop spécifique (problème juridique, psychiatrique...) ou de seconder la personne en demande, à résoudre ses difficultés en lui apportant une aide individualisée (en téléphonant, écrivant, négociant ou en l'accompagnant).

Les problèmes rencontrés en journée sont le plus souvent d'ordre administratif, financier, de logement, d'hébergement et de santé. Parfois plusieurs problèmes sont réunis en un seul. C'est souvent le cas des S.D.F. et des personnes qui sortent de prison. Ils cumulent rupture familiale, assuétude, expulsion, perte d'emploi ou des acquis sociaux, et hélas, problème de santé mentale qui les empêche de mener à bien les démarches indispensables à leur réintégration. C'est plus particulièrement pour cette dernière catégorie de problèmes qu'intervient la psychologue engagée par le Relais Social du Pays de Liège.

## Travail de la Psychologue

Il s'agit d'un travail transversal aux trois services composant le Dispositif d'Urgence sociale. Les missions sont :  
- Répondre aux situations d'urgence où l'intervention est

ponctuelle et limitée dans le temps (en relation avec les situations rencontrées par l'équipe de l'Urgence, notamment en dehors des heures d'ouverture des autres services),

- Mise en place de relais vers des services de prises en charge à long terme,

- Mise en place de suivis de transition transversale pour les personnes qui se chronicisent dans l'urgence et qui ont des ressources très limitées au niveau personnel, familial, et institutionnel.

## Autres activités

### 1. Hébergement d'urgence

#### Les lits d'urgence en Maisons d'accueil

8 lits d'urgence ont été réservés (via des conventions particulières) dans 5 Maisons d'accueil :

- 2 lits aux Sans Logis Hommes,
- 2 lits aux Sans Logis Femmes,
- 2 lits à Oxygène,
- 2 lits à la Maison familiale de Grâce-Hollogne

Un des objectifs des lits d'urgence est de faire découvrir la maison d'accueil aux usagers ou de la redécouvrir. Les lits d'urgence sont réservés à partir de l'Urgence sociale pendant les heures de bureau. L'attribution peut être renouvelée 2 fois (soit 3 nuits d'affilée) moyennant la remise journalière à la maison d'accueil d'une attestation de l'Urgence sociale et pour autant qu'aucune difficulté n'ait été signalée lors du contact téléphonique quotidien entre l'Urgence Sociale et la Maison d'Accueil.

#### Les lits à projet

Il s'agit d'offrir aux usagers la possibilité d'avoir un hébergement structuré, sécurisant et gratuit, en attendant l'aboutissement de leur projet à court terme

#### Le Plan Hiver

Il s'agit d'un hébergement supplétif aux abris de nuit existants sur le territoire de Liège. Il est ouvert sans





discontinuer du 1er décembre au 31 mars de l'année suivante soit les 4 mois de la période hivernale.

## 2. Projet interface quartier – post hébergement – logement

Il s'agit d'un projet partenarial : Urgence sociale – CLSS – Abri de jour. Il n'est actif que sur les territoires du CLSS (Sainte Marguerite, Laveu, Guillemins, Sclessin, Centre-Avroy, Fragnée, Cointe) Les personnes vivant la grande précarité de rue notamment ont de réelles difficultés à se stabiliser dans un logement. Ils souffrent de solitude, ne savent plus s'organiser, gérer leur revenu, et sont perdus devant les difficultés administratives liées à un logement, à une intégration dans un rythme de vie « comme tout le monde » payer ses taxes, ses charges, faire les démarches pour obtenir des délais de paiement.

L'objectif de ce projet est d'aider ces personnes nouvellement installées à investir leur logement et à s'y stabiliser en mettant autour d'eux des services de référence aptes à leur venir en aide en cas de problèmes.

## C. Statistiques

L'équipe du Service d'Urgence sociale a reçu **1.196** personnes différentes en 2010 (419 personnes étaient connues des années antérieures), ce qui représente 6.147 visites d'usagers et 26.016 démarches effectuées pour, par et/ou avec les personnes rencontrées (entretiens, communications téléphoniques, déplacements, accompagnements, ...)

### Éléments statistiques relatifs aux 777 dossiers ouverts en 2010 :

**Genre** : - Hommes : 433 (30,7 %)  
- Femmes : 238 (55,7 %)  
- Couples : 106 (13,6 %)

**Age** : - 0 à 18 ans : 7 (1 %),  
- 19 à 25 ans : 162 (20,8 %),  
- 26 à 60 ans : 471 (60,6 %),  
- + de 61 ans : 50 (6,4 %),  
- Inconnus : 87 (11,2 %).

**Statuts** : - 511 personnes sur 777 ont des droits ouverts,

- 163 personnes n'ont aucun droit sur le territoire belge,
- 103 pas de données.

**Situation familiale** : - 473 isolés,  
- 65 couples,  
- 84 familles monoparentales,  
- 79 familles,  
- 76 autres.

**Nationalité** : - 522 autochtones,  
- 191 allochtones,  
- 64 inconnues.

### Problématiques les plus fréquemment rencontrées :

Les personnes cumulent souvent plusieurs problématiques d'où l'apparente incohérence des pourcentages.

- 48,4 % problèmes financiers,
- 42,3 % problèmes administratifs,
- 33,3 % problèmes de logement,
- 53,8 % problèmes d'hébergement,
- 17,6 % problèmes de santé physique et/ou psychologique.

Les autres problématiques (assuétudes, sortie de prison, situations de conflit parents/enfants, femmes maltraitées, personnes en illégalité de séjour, les situations catastrophes, personnes âgées, ...) sont minoritaires mais représentent une somme de travail assez considérable.

Il est intéressant de signaler que seulement 58,6 % des nouvelles personnes reçues en 2010 sont d'origine liégeoise, 29,7 % reconnaissent venir d'une autre ville, 11,7 % ne le mentionnent pas.

## 2. L'Abri de nuit de liège

**Responsable** : Josette DELTOUR, Chef de bureau spécifique

### **Equipe** :

- 1 psychologue,
- 7 éducateurs,
- 1 technicienne de surface,
- 1 Article 60,
- 1 rédacteur mi-temps détaché du service d'urgence Sociale.





## Localisation :

Rue Sur-la-Fontaine, 106 - 4000 LIEGE

Tél. : 04 237 00 57

Fax. : 04 237 00 59

## Horaire :

Ouvert 365 jours par an.

Accessible pour le public entre 21 h et 22 h 30 (après 22 h 30 uniquement via un service d'urgence).

## A. Objectifs

Il s'agit d'un service de 1ère ligne dont la fonction essentielle est d'héberger toute personne sans abri. L'Abri de Nuit qui est en fonction 365 jours/an, peut accueillir 25 personnes par nuit.

## B. Activités développées en 2010

### Activités des éducateurs :

#### a) Le travail de nuit

Accueillir toute personne se trouvant sans logement sur le territoire de Liège.

Accueil des usagers : les éducateurs s'assurent que les usagers perçoivent clairement leur situation par rapport à l'Abri de Nuit (intégration des conditions d'admission - qu'ils soient bien conscients du temps limité de l'hébergement - qu'ils ont bien pris connaissance des différents services mis à leur disposition)

Les éducateurs ont une position privilégiée pour écouter l'utilisateur, se tenir au courant de leur situation, évaluer dans quelle mesure il peut se prendre en charge lui-même ou ont besoin d'un accompagnement (d'où orientations diverses)

#### b) Le travail de jour

##### - Le psychologue

Prise en charge de l'équipe éducative (horaires, réunions d'équipe, aspects déontologiques, statistiques) Le travail du psychologue tend à l'amélioration de la qualité de vie des personnes en situation de grande précarité. Dans la philosophie du travail à l'abri de nuit, il s'agit davantage de favoriser la (re)socialisation de ces personnes plutôt que de rendre leur exclusion sociale acceptable.

##### - L'équipe Educative

#### c) L'Atelier Cuisine

Il s'agit d'une activité d'apprentissage d'habileté sociale. Il est un des nombreux paliers menant à l'insertion et à l'autonomie.

##### Objectif social :

Aider les personnes à se fixer dans leur logement, en leur démontrant que cuisiner est facile, valorisant et stabilisant.

##### Objectifs opérationnels :

- La valorisation et le dépassement de soi,
- Apprendre et banaliser l'action de cuisiner,
- Gérer un budget tout en étudiant le marché (différence de prix entre le vrac et le préemballé, entre le frais et le surgelé, employer les denrées en réclame),
- Partager les savoirs,
- Déguster,
- S'accoutumer aux règles de sécurité propres à la pratique de la cuisine (domestique et collective),
- Comprendre et mettre en pratique la gestion des déchets,
- Mettre sa créativité en service,
- Comprendre et mettre en pratique les règles d'hygiène indispensables.

#### d) L'Espace TV

Ce matériel sert principalement aux activités de loisir – regarder un documentaire, un film, ... sans qu'il n'y ait nécessairement une vocation socioculturelle sous-jacente. L'espace TV devrait à terme servir de support à une animation culturelle.

#### e) Le Kit d'installation

Le « Kit d'installation » est le fruit de la réflexion des trois équipes du Dispositif d'Urgence Sociale. Chaque travailleur a fait part de ce qu'il considérait comme prioritaire lors de l'installation d'un usager dans un logement.



## Objectifs :

- Ancrer de manière plus durable la personne dans son nouveau logement
- Répondre à des besoins urgents et primaires
- Informer des spécificités sociales du quartier de l'installation
- Faciliter une mise en autonomie.

## f) Les activités Vélos

Le premier objectif des balades est de donner l'occasion aux «SDF» de rompre avec leurs habitudes quotidiennes, de sortir du milieu de la rue, de sortir de la ville. Par ce type d'expérience, vécues concrètement, on espère rappeler à certaines personnes (en phase de fixation par exemple) qu'il existe une autre vie que celle qu'ils mènent actuellement. Pour d'autres, moins désocialisés, il s'agit plutôt de leur permettre de garder un contact avec d'autres sphères de réalité que celles où ils se retrouvent momentanément plongés. Organisation du Raid aventure.

## C. Statistiques

Au cours de l'année 2010 : **1080** personnes différentes ont fréquenté l'Abri de Nuit (soit : **7930** nuitées)

## Caractéristiques des personnes hébergées par l'Abri de Nuit :

- **15,00** % des usagers sont des femmes,
- **85,00** % des usagers sont des hommes,
- **54,53** % des usagers sont âgés de moins de 35 ans.

## 3. L'antenne SDF

### Equipe :

- 1 responsable (commune aux 3 services,)
- 1 superviseur,
- 3 ½ assistants sociaux,
- 1 éducateur,
- 4 administratifs.

1 Art 60

1 PTP agent d'accueil

### Localisation :

Rue du Vertbois, 88 - 4000 Liège

## Permanences :

Les lundis, mercredis et vendredis de 9h à 11h30.

Les mardis et jeudis pour les adresses de référence.

## A. Objectifs

Prendre en charge les dossiers concernant les personnes sans domicile, tant au niveau de la remise en ordre administrative, aide financière qu'au niveau de la recherche de logement, et des aides à l'installation.

L'antenne SDF s'occupe également des adresses de référence (inscriptions et gestion des courriers), et des AMUS pour les personnes sans domicile et en séjour illégal sur le territoire.

## B. Activités mises en place en 2010

Continuation des missions et activités mises en place depuis la création de l'antenne. Les missions de la cellule sont liées aux lois du 2/4/1965, du 8/7/1976, et 26/5/2002, comme toutes les antennes du CPAS. Si la base législative est identique, le travail est un peu différent, car il s'adresse uniquement aux personnes sans domicile fixe.

## Types d'aides financières octroyées :

- Les aides urgentes,
- Le Revenu d'intégration social de rue,
- Les aides à l'installation : 1<sup>er</sup> loyer-caution, occasionnellement prime à l'installation),
- Les adresses de référence (inscription et gestion des courriers),
- Les aides médicales urgentes (personnes en séjour illégal et sans domicile fixe, tickets médicaux).

## Activités annexe :

Tous les dossiers ne sont pas envoyés vers les antennes. Les AS gardent les dossiers des personnes très instables qui passent de maisons d'accueil, en instituts psychiatriques, en faisant un détour par un centre de cure. Il est plus pertinent de gérer ce type de dossiers à partir d'un seul service et par un personnel qui connaît bien les individus en question. Beaucoup de dossiers font l'objet d'un suivi psychosocial, en dehors de toute forme d'aide financière,



## Atelier logement :

L'atelier se tient à l'urgence sociale le mardi matin. Le public s'est élargi aux personnes aidées par la cellule, par l'urgence sociale, et depuis peu, par les antennes du CPAS.

Les travailleurs ont un rôle d'information important.

## Attestations pour les logements sociaux :

Un entretien social est obligatoire avant la délivrance de l'attestation. Elles sont de plus en plus nombreuses.

## Travail en réseau :

Il s'avère très important de travailler en réseau si l'on veut mener à bien notre mission de réinsertion. Des liens de plus en plus nombreux se tissent. La participation aux projets thérapeutiques 76 et 100, pour lesquelles des conventions avec IsoSL et notre Dame des Anges ont été passées en 2008, est un outil vraiment très intéressant. La collaboration avec les éducateurs de rue est également très profitable.

## **C. Statistiques**

### Récapitulatif RI de rue pour l'année 2010

- **144** personnes aidées au 1/1/2010
- **356** personnes aidées durant 2010
- **37** personnes récurrentes
- **137** personnes accès fin 2010
- **117** installations
- **22** incarcérations
- **13** récupérations chômage
- **19** retraits, sans suite

Nombre total des entretiens assistants sociaux : **3447** entretiens.

Nombre total des présences « usagers » aux permanences : **9560** visites.

**CMU** traités en 2010 : **236**

### **Adresses de référence :**

- **504** inscriptions au 31/12/2010
- **29.072** lettres reçues

## **B. Objectifs**

Le service s'adresse à toute personne domiciliée à Liège. Il a pour objectif de permettre aux personnes rencontrant la problématique du surendettement de « retrouver » un équilibre financier et si possible de rembourser leurs dettes de manière conforme à la dignité humaine.

## **C. Activités mises en place en 2010**

Durant l'année 2010, 318 dossiers ont été indexés (personnes reçues à la permanence). Au 31/12/2010, 685 dossiers restent actifs dont 262 en règlement collectif de dettes.



## 2. RELAIS LOGEMENT

### A. Présentation générale du service

Le Relais Logement a été mis sur pied conjointement par le CPAS et le Plan de Prévention de la Ville de Liège en 1998. Deux sites d'hébergement ont été définis et rénovés grâce au support de la Région Wallonne : les sites des Prébendiers (logement de transit) et de Naniot (logement provisoires).

Par convention, le Plan de Cohésion sociale de la Ville de Liège confie la gestion du service au CPAS de Liège et ce du point de vue de la gestion, de l'aménagement des bâtiments ainsi que du personnel. Une co-gestion du personnel « Ville » est assurée par les services du Personnel des instances C.P.A.S. et Ville de Liège.

Dispositif structurel	Site de Naniot	Site des Prébendiers
Capacité d'occupation Logements garnis	6 logements 1 chambre 1 logement 2 chambres	6 logements 2 chambres 4 logements 1 chambre 1 logement 5 chambre, 1 studio
Durée d'occupation	3 mois renouvelable 1 fois	6 mois renouvelable 1 fois
Montant de l'indemnité d'occupation	Max 20 % des revenus	Max 20 % des revenus
Epargne préventive	Equivalente à 1 mois ½ de frais d'occupation répartie sur 3 mois	Equivalente à 1 mois ½ de frais d'occupation répartie sur 6 mois
Energies	Charges forfaitaires indexées 1x/an. 130 E (2 chambres) / 75 E (1 chambre)	Compteurs individuels à charge des occupants
<b>Coût du lavoir</b>	<b>7,50€ /personne</b>	<b>7,50 €/personne</b>

### Public cible :

L'article 8 du code du logement spécifie que pour bénéficier d'un logement de transit, la personne ou le ménage doit se trouver en état de précarité ou privé de logement pour des motifs de force majeure. Les bénéficiaires d'un logement de transit doivent être juridiquement capables de signer une convention. Il s'agit dès lors de personnes majeures, mineurs émancipés ou sous tutorat. L'état de précarité fait référence aux conditions de revenus, de surendettement et patrimoniales.

**Remarque :** Les familles nombreuses ne peuvent être acceptées qu'en référence au code législatif - AGW du 11/02/1999 - MB du 13/03/1999. Dans ce contexte où l'occupant a la possibilité de mettre un terme à l'occupation de son logement dès qu'il a trouvé un logement conforme,

il est difficile pour le service de planifier les libérations de logement et les mises en « location ». Chaque logement fait aussi l'objet de travaux de réfection. La disponibilité des logements dépend du turnover des occupants, il est donc impossible pour le service de mettre des gens en liste d'attente.

**Responsable :** Valérie Bernard, graduée spécifique en chef f.f.

### Equipe :

- 4 éducateurs (dont 3 agents «Ville»),
- 3 agents administratifs (2 EQTP ½),
- 1 concierge,
- 1 technicien médiateur – Mr « Logement ».



## Localisation du service et coordonnées :

Logements provisoires - <i>site de Naniot</i>	Logements de transit - <i>site des Prébendiers</i>
Rue Naniot, 5 à 4000 Liège Tél. :04/224.52.73. Fax : 04/224.52.71 Courriel : rlnaniot@skynet.be	Rue d'Amercoeur, 58 à 4020 Liège Tél.:04/341.19.66. Fax:04/340.34.99. Courriel : rlprebendiers@skynet.be

## B. Objectifs

Permettre à toute personne, toute famille, qui est privée d'un logement, d'accéder à un logement temporaire et de bénéficier durant la période d'hébergement d'un accompagnement social individualisé. Cet accompagnement ayant pour objectif de favoriser l'accès à un logement stable et conforme aux critères du code Wallon du logement. Cet accompagnement social fait intervenir un caractère contraignant car il est défini par le Code du Logement comme obligatoire.

## C. Activités mises en place en 2010

### 1. Statistiques 2010

#### - Site des Prébendiers

Composition familiale	Nbre d'adultes : 29		Nbre d'enfants : 40		
			Tranche d'âge		
Couples sans enfants	7%				
Biparentale (avec enfant)	43%				
Monoparentale (avec enfant)	Hommes	Femmes	0 - 11	12 -18	19 et +
	14%	25%	60%	37,5%	2,5%
Isolé	7%	4%			

#### - Site de Naniot (21 ménages en 2010)

Composition familiale	Nbre d'adultes : 21		Nbre d'enfants : 4		
			Tranche d'âge		
Couples sans enfants	9%				
Biparentale (avec enfant)	0%				
Monoparentale (avec enfant)	Hommes	Femmes	0 - 11	12 -18	19 et +
		9,5%	50%	50%	0%
Isolé	43%	38%			





## Statuts Sociaux

Revenu principal	HOMMES (23)	FEMMES (27)
Travailleurs	0 %	4 %
Chômeurs	8 %	6 %
CPAS	24 %	34 %
Mutuelle	4 %	4 %
Pension	2 %	0 %
Allocation handicapé	0 %	4 %
Sans revenu (illégalité de séjour)	2 %	0 %
Personne à charge	2 %	6 %

## Durée d'occupation des logements en 2010

Prébendiers		
0 à 6 mois	6 à 12 mois	12 mois et plus
25 %	67 %	8 %
Naniot		
0 à 3 mois	3 à 6 mois	6 mois et plus
38 %	33 %	29 %

## Types de relogement au départ du Relais Logement

	Site de Naniot	Site des Prébendiers
Inconnu	19 %	8,5 %
Famille		8,5 %
Logements privés	33 %	58 %
Logements sociaux	9,5 %	25 %
Hôpital	5 %	
Logement CPAS	9,5 %	
Rue	5 %	
Prison	5 %	
Toujours sur le site	14 %	



## 2. L'accompagnement social :

**Philosophie de l'accompagnement social :** Au-delà de la recherche de stabilité dans un logement, c'est tout un travail d'insertion sociale de la personne et de sa famille qui est menée avec l'équipe du Relais Logement. Tout le processus d'accompagnement s'élabore en co-construction avec les occupants et touche les particularités de la problématique de chaque personne (situation de surendettement, gestion budgétaires, troubles psychologiques, addictions, difficultés familiales, conditions sanitaires précaires, ..., mise en autonomie très jeune, rupture familiale.)

**L'approche individuelle et collective :** L'année 2010 a été marquée par la présence importante d'enfants sur le site des Prébendiers. Des aménagements structurels comme l'installation d'un panneau de basket, d'un filet de badminton et la rénovation de la piste de pétanque ont été réalisés. L'équipe éducative a dû gérer également la dynamique de ces enfants avec l'impact sur l'environnement. Un projet d'installation d'un module type plaine de jeux verra le jour en 2011.

L'action « Jardin partagé » aux Prébendiers et « l'Espace brocante » à Naniot n'a pas été poursuivi par l'ensemble des occupants en 2010 mais ces projets seront relancés activement en 2011.

A Naniot, un projet « Atelier cuisine » a toutefois été initié et se maintient une fois par semaine. Cette activité se déroule au Restaurant communautaire et rassemble les occupants et le personnel du Relais Logement. Elle a contribué à la création d'un lien très fort entre les occupants, berceau d'une solidarité et d'un soutien mutuel nouveau.

· Le repas annuel a rassemblé les occupants des deux sites à la Ferme de la Vache (service SIS du CPAS). C'est animé par la création musicale d'un occupant des Prébendiers que l'après-midi a occupé toutes les générations.

Incluant tous les occupants dans une démarche participative et coopérative, l'équipe éducative a accompagné les porteurs de projets vers leur mise en place. Nous souhaitons intensifier cette approche collective aussi bien dans le processus de gestion de

certains espaces des sites (groupe référent) que dans la démarche de participation sociale et culturelle. Tout l'atelier « Logement » est actuellement repensé et re-construit dans ce sens, il sera opérationnel en 2011.

**Les termes de l'accompagnement social :** Cette année, un changement de pratique a amené les travailleurs sociaux à devenir référent par situation familiale. La co-intervention s'opère plus de manière stratégique afin d'offrir plus de latitude d'intervention au personnel et aux occupants. Un outil de co-évaluation hebdomadaire a été créé et permet à chacun de se situer par rapport à ses attentes et à ses démarches dans le processus de recherche d'un logement.

Le règlement d'ordre intérieur a également été reconstruit et adapté à tous les changements.

Les logements sur le site de Naniot n'ont pu être occupés durant 6 mois, le temps des travaux de réfection des installations de chauffage. Durant cette période, les occupants ont été installés dans des logements du CPAS. L'accompagnement social a dû être adapté à cet éclatement territorial. Nous avons dû prendre en charge les déménagements de ces personnes et leur installation dans ces logements provisoire. L'accompagnement a été rendu plus difficile, marqué par l'éloignement géographique et l'absence de présence au quotidien.



## 3. « MONSIEUR LOGEMENT »

### A. Présentation générale du service

L'Action de «Monsieur Logement» consiste à assister toute personne aidée par le CPAS et confrontée aux divers problèmes pouvant exister en matière de logement.

En se référant aux critères de salubrité et de sécurité du Code wallon du Logement, Monsieur Logement invite les propriétaires à aménager leurs biens et les locataires à être vigilants quant à l'état des biens à louer. Cette mission s'inscrit dans un cadre préventif et a pour objectif de permettre aux personnes démunies de s'installer de manière stable dans des logements conformes. Le service «Monsieur Logement» fait partie du dispositif «Relais logement ».

**Responsable :** Valérie Bernard, graduée spécifique en chef f.f.

#### **Equipe :**

1 technicien-médiateur( Riad HADJ-TAIEB).

#### **Localisation du service et coordonnées :**

Rue d'Amercoeur, 58 à 4020 Liège

Tél : 04/340.34.94

Fax : 04/340.34.99

#### **Permanences :**

Pour le service « Monsieur Logement », des entretiens sont fixés sur rendez-vous, tous les mardis de 14 à 17 h pour toute personne confrontée aux divers problèmes pouvant exister en matière de logement. Ces rendez-vous sont destinés principalement au public émergeant au CPAS.

### B. Objectifs

#### **Au sein du Relais logement :**

- Aider les locataires du Relais Logement dans la recherche d'un logement conforme : visite des logements visés, mise en adéquation de l'état du logement avec les critères du code Wallon du logement.

- Animation de l'atelier logement en collaboration avec l'équipe éducative du Relais Logement. Atelier destiné aux personnes hébergées sur les deux sites.

#### **Pour les autres services :**

- Contrôler sur le plan technique les logements proposés aux candidats locataires ou aux locataires existants (sur demande).

- Une collaboration étroite a été mise en place en 2008 avec le service d'accueil des demandeurs d'asile du CPAS dont l'objectif est de : permettre aux personnes étrangères au sortir des centres d'accueil de pouvoir s'installer dans un logement conforme (en référence au code wallon du logement). Ainsi avant chaque installation, Mr Logement fait l'état des lieux du logement suivant les critères du code wallon du logement . Cette démarche s'inscrit dans un cadre préventif visant la stabilité des futurs locataires.

- Suivre la procédure de location afin de protéger le locataire des propriétaires mal intentionnés.

- Collaborer avec les différents services publics ou privés concernés par le logement

- Apporter une assistance en vue de l'obtention de primes au logement : primes d'installation, primes ADEL.

- Informer et orienter les propriétaires qui veulent effectuer des rénovations au niveau de leurs logements.



## C. Activités mises en place en 2010

### 1. Statistiques 2010

En 2010, le service a reçu **99** demandes lors de la permanence du mardi.

Composition familiale	Age	Sexe	Nationalité	Statuts
Sans enfant : 74	+ de 30ans :29	Femmes : 68	Belges : 55	CPAS : 83
Avec enfant : 25	- de 30 ans : 70	Hommes :31	Autres : 44	Chômeurs : 08
				Mutuellistes : 4
				Salarié : 1
				Pensionnés : 3

Sollicitations en matière de :	
Recherche de logement	80
Problème technique	15
Expulsions	2
Demandes d'informations	2

### 2. Contrôle de l'état de salubrité des logements chez les propriétaires privés :

#### Procédure :

- Demande de visite envoyée par les Assistantes Sociales d'antenne.
- Prise de Rendez-vous soit avec le locataire ou le propriétaire.
- Visite du logement.
- Rédaction d'un rapport technique reprenant les éléments permettant de considérer le logement salubre ou insalubre.
- Envoi de ce rapport à l'Assistante Sociale demandeuse et à la directrice du CPAS. Si le logement présente un

caractère d'insalubrité, cette dernière transfère le rapport aux deux services qui ont le pouvoir d'intervention à savoir: le service de salubrité de la Ville de Liège et le service des permis de location de la Ville de Liège.

En 2010, à la demande des antennes, le service a visité presque **363** logements; dont **263** concernaient le SADA. En effet, une mesure prise par le Gouvernement en septembre 2009 a permis à un certain nombre de personnes hébergées dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile de pouvoir s'installer dans un logement privé. Pour faire face à cet afflux de demandes et permettre à toutes ces personnes d'accéder à un logement décent et de ne pas être victimes de propriétaires mal intentionnés, « Monsieur Logement » a procédé à des visites systématiques pour toute demande d'intervention de garantie locative.



Se basant sur les critères de salubrité et de sécurité publique établis par le Code wallon du Logement, le service a évalué le degré de salubrité des logements proposés. En cas d'insalubrité manifeste, le service a fait intervenir le Service de sécurité et de Salubrité de la ville de Liège.

Sur base des **263** visites effectuées par le service, **232** logements ont été reconnus conformes aux critères de salubrité et de sécurité publique. Les autres logements, **31**, ont fait l'objet d'un avis négatif qui a pour la plupart des cas, amené à un refus de prise en charge de la garantie locative. D'autres ont été renseignés au SSSP afin de procéder à une expertise de leur part voire à la fermeture du bâtiment.

### 3. Transmission des avis d'insalubrité et d'inhabitabilité :

#### Procédure :

- Réception de l'IAS des avis d'inhabitabilité et d'insalubrité. L'IAS se charge de vérifier si les personnes concernées par cet avis sont suivies ou connues par les antennes et transmet dès lors l'avis pour information aux antennes concernées.
- Mr logement encode l'information et transmet l'avis par mail au service informatique du CPAS
- Mr Logement actualise mensuellement la liste des logements suspects en faisant référence aux logements marqués du sceau d'insalubrité.

### 4. Gestion des listes de logements suspects et de logements recommandables

#### Procédure :

- Mise à jour mensuelle.
- Actualisation sur base des visites à domicile réalisées par les AS d'antennes et sur base des avis des services de la Ville de Liège (salubrité et permis de location).

Nombres de logements suspects recensés par antennes en 2010 : **61**.

Soit un total de : **1367**.

Nombres de logements suspects ajoutés a notre liste en 2010 : **87**.

Soit un total de **1454** logements suspects.

### 5. Contacts avec les propriétaires privés

En 2010, 15 propriétaires avaient accepté de collaborer avec « Monsieur Logement » et ont proposé plusieurs logements dans l'arrondissement de Liège.





## 4. RELAIS SANTE

### A. Présentation générale du service

Depuis 2005, le Relais Santé reçoit toute personne en difficulté d'accès aux soins. L'accueil y est inconditionnel et multiculturel avec des permanences d'interprètes du SeTIS. Il permet un diagnostic de santé globale et donne un accès direct aux soins en levant les obstacles administratifs. La priorité est donc donnée à la santé.

En terme de prévention, le Relais Santé réinsère les personnes aidées dans un réseau de soins de première ligne (fidélisation à un médecin généraliste). Il réalise des bilans de santé et des rappels de vaccination, dispense des informations et des conseils en matière de santé. Il propose enfin des consultations psychologiques de soutien ou de clarification de problèmes de vie.

#### Responsable :

Madame Annette Dalem, chef de bureau administratif du service d'Aide médicale et hospitalière

#### Equipe :

- Coordinatrice (Plan de Cohésion sociale/Ville de Liège),  
Brigitte Lekien:

- 1 infirmière en santé communautaire temps plein (RW),

- 3 assistantes sociales APE TP (RW),

- 1 médecin à mi-temps (CPAS),

- 3 médecins à la vacation (INAMI et CPAS),

- 3 agents administratifs temps plein (dont 2 RW),

- 1 agent administratif APE 3/4 temps (CPAS),

- 1 psychologue détachée à mi-temps du service  
Dynamisation.

- 2 agents du Relais santé (AS) sont localisés l'un à la cellule SDF et l'autre au service d'Aide Médicale et Hospitalière pour :

- La prise en charge de la santé des S.D.F. L'approche de cette population par un assistant social formé aux pratiques et objectifs du Relais Santé aide à orienter ces personnes vers une prévention et un suivi qui n'entrent pas habituellement dans leurs préoccupations premières.

- Le suivi social suite à une hospitalisation. L'assistante sociale du Relais santé localisée à l'AMH participe à l'octroi d'une aide financière pour les personnes nécessiteuses et fait le lien avec l'aide médicale ambulatoire du Relais Santé et le suivi social dans les antennes sociales (y compris dans

le cadre de l'aide médicale urgente pour les personnes en illégalité de séjour)

#### Localisation du service et coordonnées :

CPAS de Liège, place St. Jacques n° 13 à 4000 Liège (au rez-de-chaussée de l'annexe).

Fermé le jeudi matin et le vendredi après-midi.

**Permanence téléphonique :** Tous les jours de 8h30 à 17h  
– Bilan de santé sur rendez-vous;

**Permanence pour le public :** du lundi au vendredi de 9h à 10h et de 13h30 à 15h.

**Tél. :** 04/ 220 58 97.

**Fax. :** 04/ 221 33 73.

**Courriel :** relais.sante@cpasdeliege.be.

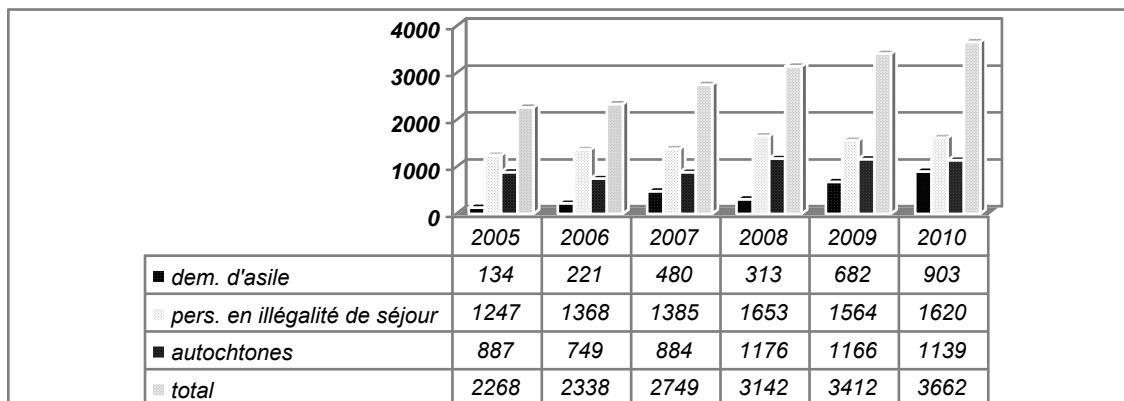
### B. Objectifs

Toute personne en difficulté d'accès aux soins trouve une réponse médicale rapide et adaptée culturellement via le Relais Santé par le biais de :

- L'accessibilité et le bon fonctionnement du Relais Santé
- Un suivi psycho-médico-social rapide et adapté,
- La création de réseaux de soins psycho-médico-sociaux,
- La prévention et l'éducation sanitaire,
- La coordination des actions pour une bonne utilisation du Relais Santé,
- L'évaluation de l'impact du Relais santé sur l'ensemble des partenaires et sur le public visé.

### C. Activités développées en 2010

En 2010, le Relais Santé a reçu 3662 personnes différentes en difficulté d'accès aux soins, ce qui représente 250 personnes de plus par rapport à 2009, notamment pour le public des demandeurs d'asile. Les deux autres catégories restent plus ou moins stables. Par contre, le nombre de visites (**11.837**) ne cesse d'augmenter et pose des problèmes de gestion et d'espace. La moyenne de visites journalières est de **70** en 2010 avec une forte concentration l'après-midi. Les interventions, au nombre de **18.112** ont encore augmenté de **± 1.250** par rapport à l'année 2009.



Évolution de la fréquentation en personnes différentes depuis 2005

Les statuts de ces personnes se répartissent comme suit :

## 1. Les autochtones :

1.139 personnes différentes pour un total de 2.004 visites et 2.558 actions de prévention, (dont 1.485 pour des bilans de santé, 254 demandes d'informations et conseils et 427 consultations psychologiques de soutien et de clarification de problèmes de vie). Le public belge en mal d'accès aux soins semble se stabiliser. Parmi un échantillon de 100 personnes, 29 personnes ont été vues par le Médecin Conseil qui a fait des ordonnances à 12 reprises. Dans 8 cas, les personnes ont directement été dépannées au Relais Santé ; 44 ont été réorientées vers l'antenne sociale pour y introduire une demande d'aide ; 18 d'entre-elles ont été orientées vers un médecin généraliste de leur quartier qui pratique le 1/3 payant ; 2 personnes ont été envoyées au CRIPEL afin de faire valoir leurs droits à l'Assurance Maladie Invalidité en Belgique,...

## 2. Les demandeurs d'asile :

903 personnes différentes pour 5.144 visites. La plupart pour une aide médicale sous forme de tickets et 200 pour divers renseignements. Le nombre de personnes en illégalité de séjour augmente par rapport à 2009. Beaucoup sont recevables en article 9TER et bénéficient d'une aide financière. Dans nos chiffres, ils sont repris dans les demandeurs d'asile.

## 3. Les personnes en illégalité de séjour :

1.620 personnes différentes pour un total de 7.704 visites, le plus souvent pour de l'aide médicale urgente et 512 fois pour des renseignements sur des factures ou sur le suivi des demandes chez le médecin conseil. Ces patients présentent un nombre moins important de visites qu'en 2009 mais ce nombre reste cependant élevé. En 2011 ou 2012, la carte médicale électronique fédérale devrait toutefois diminuer ce nombre de visites.

## 4. Les Sans Domicile Fixe :

239 (compris dans les autres catégories). Cette population est en augmentation puisqu'elle ne comptait que 92 SDF en 2005, 108 en 2006, 140 en 2007, 174 en 2008 et 267 en 2009. L'augmentation concerne surtout les personnes en séjour illégal. Le peu d'enquête sociale possible avec des personnes se déclarant sans domicile fixe et sans documents d'identité pourrait en partie être la cause de cette augmentation. Des dispositions ont été prises au CPAS en concertation avec les services concernés pour tenter d'enrayer ce phénomène.



## Prévention et éducation sanitaire

### Mesure du recours à la médecine générale

On observe encore en 2010 des résultats visibles de la fidélisation aux généralistes avec plus de visites chez ces derniers que chez les spécialistes. Une diminution de la moyenne de consommation de soins par patient peut être observée, toutefois les patients chroniques ne sont plus comptabilisés. Au total, on atteint 7 soins par personne, alors qu'en 2009 ce nombre s'élevait à 8.

### Suivi des patients chroniques et carte médicale

Le Relais Santé met l'accent sur le suivi médical de ses patients en collaboration avec les prestataires et pharmaciens. Ainsi, en 2010, sur les 1620 personnes en illégalité de séjour qui ont reçu une aide médicale, 203 malades présentent une pathologie chronique et 148 parmi eux ont reçu une carte médicale (dont 44 femmes pour suivi de grossesse) leur donnant accès directement aux soins en relation avec leur affection durant 3 mois renouvelables.

Certains présentent une ou plusieurs pathologies qui se répartissent comme suit :	
39 pathologies cardiaques	11 HIV
21 pathologies pneumologiques	14 pathologies endocrinologies
12 tuberculoses	33 diabètes
9 hépatites B ou C	17 pathologies psychiatriques
6 pathologies neurologiques	9 pathologies rhumatologiques
4 pathologies gastro-intestinales	4 cancers
5 pathologies dermatologiques + 11 autres (allergie, polytrauma, ...)	4 pathologies gynécologiques

Les problèmes les plus souvent rencontrés sont d'ordre pulmonaire (dont un nombre important de tuberculoses), cardiaque, endocrinien (en particulier le diabète). Les MST (dont HIV et hépatites B ou C) sont également élevées.

- ✓ 5 cas de troubles thyroïdiens dont 4 suspicions d'hypothyroïdie légère ;
- ✓ 6 problèmes cardiaques ;
- ✓ 1 lésion pulmonaire.

### Patients dépistés lors du bilan de santé

Pour 392 bilans réalisés, 96 problèmes de santé (1/4) ont été mis en évidence dont 18 nouveaux cas décelés :

- ✓ 3 diabètes parmi 18 problèmes de glycémie ;
- ✓ 10 problèmes hématologiques dont 5 anémies microcytaires ; ✓ 5 hépatites B déjà connues ; 1 MST ; 1 cas HIV connu de l'intéressé ;
- ✓ 4 altérations des tests rénaux ;
- ✓ 26 cas décelés d'hypercholestérolémie (la plupart du temps mineurs, nécessitant des conseils nutritionnels) ;

### **Coordination des actions**

Dans le cadre de la lutte contre la tuberculose et suite à un constat d'augmentation de cas dans notre population de sans abris, nous avons réuni le Relais social, le FARES (Fonds des affections respiratoires), l'Urgence sociale, la cellule SDF et l'ASBL « La Fontaine » pour accentuer et coordonner le dépistage dans les différents lieux d'accueil du public très fragilisé. D'ores et déjà, 52 personnes essentiellement sans abri ont pu bénéficier de la séance supplémentaire bi-mensuelle de dépistage mise en place près des lieux d'accueil.



La Semaine Santé de la Ville de Liège dont le thème était « Mieux entendre pour mieux s'entendre », a permis l'instauration d'audiogrammes au Relais Santé et à l'Antenne Jeunes du CPAS de Liège. Dans cette antenne, une animation par l'A.S.B.L. Surdimobil et un groupe de musiciens introduisaient ces tests audio métriques. Pour une centaine de personnes fragilisées et de travailleurs sociaux qui ont bénéficié de ce test, les résultats sont inquiétants. Ils ont révélé un nombre important de jeunes présentant déjà des lésions auditives conséquentes pour leur âge.

le Relais social et l'asbl La Fontaine.

Le projet de santé mentale du Relais social ainsi que son articulation avec les médecins généralistes a été abordé lors de l'atelier « Santé Précarité » qui s'est réuni le 16 novembre 2010. Le compte-rendu de la table ronde sur la santé organisée dans le cadre du Plan communal liégeois de Lutte contre la pauvreté y a également été exposé. Les résultats de l'étude du Service public fédéral réalisée en 2009 dans les hôpitaux sur l'accès aux soins des personnes précarisées « Le cas des sans-papiers et des sans-abri » ont été présentés ainsi qu'un tableau comparatif des 7 Relais Santé de Wallonie. Les Relais Santé de Mons, Verviers, La Louvière et Tournai ont présenté leurs particularités. Même si le public est souvent similaire, on constate cependant de grandes différences dans les réponses apportées en rapport avec les ressources territoriales et le partenariat existant - ou non - avec les CPAS et les médecins généralistes.

En terme de prévention, le service a participé aux réunions du projet « R.O.S.A.L.I.E. : réseau d'observation des réalités sociales et de promotion de la santé sur l'arrondissement de Liège » du Centre local de Promotion de la Santé (C.L.P.S.). Au niveau du dépistage du SIDA, des pourparlers sont en cours avec l'ASBL Sida Sol pour réitérer le dépistage mobile des maladies sexuellement transmissibles pour le public du Relais Santé.

Le projet de mise en place d'une consultation psychiatrique bi-mensuelle au sein du Relais Santé a été étudié. Des consultations psychiatriques seront organisées pour les patients nécessitant un traitement et une prise en charge urgente en attendant un suivi régulier dans le circuit de soins. Pour le Relais Santé, les patients seront orientés par les psychologues référents du bénéficiaire et le médecin conseil du CPAS. Ce projet est mené en partenariat avec





## 5. SERVICE ENERGIE

### A. Présentation générale du service

Le service est ouvert à toute personne résidant sur le territoire de la Ville de Liège et rencontrant des problèmes divers avec leurs factures d'énergie (électricité, gaz et eau). Le service s'occupe également des demandes MEBAR et des demandes d'allocations Mazout.

**Responsable du service :** Jasmine ALBRECQ, chef de bureau spécifique f.f.

#### Equipe :

- 10 assistants sociaux
- 6 agents administratifs (dont 1 art.60§7)
- 1 technicien (plombier détaché du service travaux)
- 3 tuteurs énergie

#### Localisation du service et coordonnées :

Rue Foidart, 85 à 4020 Liège;

**Tel. :** cellule énergie 04/349.38.91

**Tel. :** fonds mazout 04/349.33.74

**Fax. :** 04/349.38.83.

#### Permanences :

- Pour le gaz et l'électricité :  
lundi, mercredi, vendredi de 9h00 à 11h30
- Pour l'eau :  
jeudi matin de 9h00 à 11h30
- Pour le Fonds social Mazout :  
lundi et jeudi de 13h00 à 15h30
- Pour MEBAR :  
2 x/mois le jeudi de 9h00 à 11h30

### B. Objectifs

#### 1. Au niveau curatif

##### a. Gaz – electricite - eau

##### - Gaz – électricité

- Organisation de la CLE (commission locale pour l'Énergie)
- Négociation de plans de paiement avec les fournisseurs et suivi des dossiers depuis septembre 2002 (loi du 02/09/2002), dans le cadre d'une guidance sociale et

énergétique, le service a la possibilité de demander la prise en charge financière de certaines dettes pour des personnes qui, suite à leur situation d'endettement, n'arrivent pas à assurer le paiement des factures d'énergie. Auprès des fournisseurs d'énergie, application du tarif social spécifique et protection des personnes.

##### - Eau (droit de tirage)

- Application du décret wallon (Fonds social de l'eau en RW). Ce décret permet aux personnes en difficulté, après enquête sociale, d'obtenir une intervention dans le paiement des factures actuelles et/ou litigieuses.

#### b. MEBAR

Réception et suivi des demandes d'aide octroyée par la RW dans le cadre de l'opération MEBAR, pour permettre de faire des économies d'énergie (ex : achat de foyer, travaux d'isolation...)

#### c. Mazout

Réception (conditions de revenus) et traitement des demandes d'allocation de chauffage (mazout).

### 2. Au niveau préventif

#### a. Prévention individuelle

Dans tous les cas, le service recherche des causes de surconsommation d'énergie avec l'aide du technicien et des tuteurs d'énergie qui effectuent des visites à domicile afin de cerner les problèmes et de pouvoir y remédier.

#### b. Prévention générale

Organisation de séances collectives de formations sur les économies d'énergie.

### C. Activités mises en place en 2010

Nombre de dossiers (tous types d'aides confondues) au 31/12/2010 : **1.424 dossiers.**





## Gaz – électricité

En 2010 le fonds énergie est intervenu pour **656** ménages pour un montant total de **513.017,14€**.

## Eau (droit de tirage)

**728** dossiers de droit de tirage ont été traités.

## MEBAR

**101** demandes ont été introduites.

## Fonds Mazout

**1614** demandes ont été traitées.

## Prévention

- ✓ En 2010 les tuteurs énergie ont effectué **237** visites à domicile,
- ✓ **49** visites techniques (analyse complète du logement et rédaction d'un rapport de visite)
- ✓ **237** visites dites de mission (ex : relevé d'index, explications sur le fonctionnement d'un thermostat, compteur à budget...),
- ✓ **21** séances de sensibilisation aux économies d'énergie ont été assurées par l'asbl «REVERT».



## 6. MEDIATION DE DETTES

(Tél. : 04/349.38.92).

### A. Présentation générale du service

Le service est ouvert au public depuis le 13/10/1994. Il est agréé par la Région Wallonne sous le matricule « RW/SMD/108 ». Il propose deux types de médiation : la médiation amiable et la médiation judiciaire (règlement collectif de dettes). Le service prend contact avec les créanciers, examine la légalité des engagements pris par le demandeur et construit, quand c'est possible, un plan d'apurement (présentation au créancier, négociation, réduction de la dette, mise en œuvre du plan, suivi avec les clients).

Toutes les démarches sont effectuées avec l'accord et la collaboration de la personne endettée (sur base d'une convention signée par les deux parties). Un accompagnement social est assuré durant toute la procédure.

Lorsque la situation le requiert, le service préconise une médiation en application de la loi sur le règlement collectif de dettes. Avec le débiteur, il rassemble toutes les informations utiles à la rédaction de la requête. En cas de désignation par le Juge du Tribunal du Travail, le service assure toutes les missions dévolues au médiateur judiciaire : recueillir les déclarations de créance, proposer un plan de règlement, assurer son suivi...

**Responsable du service** : Jasmine ALBRECQ, chef de bureau spécifique f.f.

#### Equipe :

- 5 assistants sociaux (4 ETP et 1 agent ½ tps Ville de Liège).
- 1 juriste,
- 1 adjoint au juriste,
- 3 agents administratifs,
- 1 agent du service de la recette (paiements des dossiers RCD).

#### Localisation du service et coordonnées :

Rue Foidart, 85 à 4020 Liège.

Tél. : 04/349.38.92

Fax : 04/349.33.79

**Permanences** : permanence administrative le mardi de 13H30 à 16H30, rue Foidart, 85 à 4020 LIEGE.

Permanence sociale une fois par semaine sur rendez-vous

### B. Objectifs

Le service s'adresse à toute personne domiciliée à Liège. Il a pour objectif de permettre aux personnes rencontrant la problématique du surendettement de « retrouver » un équilibre financier et si possible de rembourser leurs dettes de manière conforme à la dignité humaine.

### C. Activités mises en place en 2010

Durant l'année 2010, **318** dossiers ont été indexés (personnes reçues à la permanence). Au 31/12/2010, **685** dossiers restent actifs dont 262 en règlement collectif de dettes.



## 7. LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'AIDE EDUCATIVE « LA MAISON FAMILIALE »

### A. Présentation générale du service

« La Maison familiale » est un S.A.A.E., Service d'Accueil et d'Aide éducative, créé à l'initiative du CPAS de Liège et agréé par la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse de la Communauté Française le 1.6.2003 pour un accueil de 15 enfants âgés de 3 à 18 ans.

La Maison familiale accueille des enfants à la demande des SAJ et SPJ principalement de l'arrondissement judiciaire de Liège mais, légalement, nous sommes autorisés à travailler avec tous les arrondissements judiciaires de la Communauté Française.

**Responsable :** Bruna COLA

#### **Equipe :**

- 10 éducateurs (6,5 EQTP),
- 1 Art.60§7 éducateur,
- 1 assistant social ,
- 1 agent administratif mi-temps et 1 art.60§7 temps plein,
- 2 techniciennes (1 TP ½) et 2 art.60§7 temps plein,
- 1 Art.60§7 affecté à la confection des repas.

Sur le plan médical, la Maison familiale collabore avec la Maison Médicale du Laveu et les hôpitaux de la région.

### B. Objectifs

Nos missions principales sont les suivantes :

- Organiser l'accueil, l'éducation et le suivi médical des jeunes qui nécessitent une aide spécialisée en dehors de leur milieu familial,
- Mettre en œuvre des programmes d'aide en vue d'une réinsertion des jeunes dans leur milieu familial avec un suivi régulier et des évaluations ponctuelles,
- Assurer la supervision ainsi que l'encadrement pédagogique et social des jeunes vivant en logement autonome.

L'équipe apporte une aide socio-éducative aux enfants et aux parents. Nous sommes attentifs à la prise en charge globale de l'enfant : développement psycho-affectif, apprentissages scolaires et sociaux... Nous fonctionnons

avec diverses écoles du centre et de la périphérie, tous secteurs confondus. Nous travaillons avec les centres de santé mentale, le CRE, CRF, les centres de guidance et les services de planning familial de la région. Nous orientons les jeunes vers des activités sportives, culturelles, artistiques ainsi que vers les mouvements de jeunesse.

Le projet éducatif individualisé (PEI) de chaque enfant est construit par l'éducateur référent de l'enfant aidé par l'équipe éducative. Les informations des intervenants extérieurs sont prises en compte. Le PEI est revu régulièrement pour être adapté en fonction de l'évolution de l'enfant.

L'équipe est supervisée une fois par mois par le service « ATOUTS », service de supervision et de formation agréé par la Communauté Française.

### C. Activités mises en place en 2010

- Un long travail de réflexion a abouti à la rédaction et à la mise en place d'un nouveau ROI (Règlement d'Ordre Intérieur)
- Mise en place des définitions de fonctions.
- Les réunions d'équipe ont été augmentées pour réfléchir à des thématiques transversales : formations, supervisions, cahier de communication, actualisation du PEI, etc.



## 8. HEBERGEMENT EN MAISON DE REPOS

### A. Présentation générale du service

Le CPAS de Liège, n'ayant plus de maisons de repos, a néanmoins toujours pour mission d'assurer ce service aux personnes âgées, domiciliées sur le territoire de la commune.

La continuité de cette prise en charge est mise en œuvre par une équipe double :

- Les travailleurs sociaux qui, en plus de leurs tâches habituelles (entreprendre toutes les démarches nécessaires à l'obtention ou au maintien des droits sociaux et administratifs des bénéficiaires, procéder à l'enquête et au suivi social,...), doivent rechercher la maison de repos qui correspond le mieux aux besoins de la personne concernée.
- L'équipe administrative qui gère la comptabilité du service.

**Responsable :** Annette DALEM, Chef de Bureau.

#### Equipe :

- 3 travailleurs sociaux EQTP,
- 4 agents administratifs EQTP dont une personne pour le secrétariat social.

#### Localisation du service et coordonnées :

Place St-Jacques, n°13 à 4000 Liège au 1<sup>er</sup> étage de l'annexe.

**Tél. :** 04/220.69.73

**Fax. :** 04/221.10.43

### B.Objectifs

- Prise en charge et suivi des personnes de plus de 60 ans en maison de repos et personnes de moins de 60 ans en maison spécialisée (hébergement ou maison de soins psychiatriques).
- Gestion sociale, administrative et financière pour ces personnes.
- Administration provisoire des biens suite à la désignation par le Juge de Paix pour les personnes à protéger.

### C. Activités développées en 2010

La demande d'hébergement doit être préalable au placement et le service intervient uniquement pour les personnes dont le dernier domicile privé est situé à Liège.

La prise en charge, qui a été présentée au Comité Spécial du Service Social, a lieu lorsque tous les aspects financiers ont été déterminés.

En 2010, **191** demandes ont été instruites qui ont donné lieu à **75** admissions. **105** dossiers se sont clôturés. Le service gère **305** dossiers ; le montant des factures s'est élevé à **529.396,30 €** pendant l'exercice 2010. Ce montant ne tient pas compte des récupérations enregistrées suite à diverses recherches de droits sociaux, de mises en cause ou de régularisations...



## E. LES SERVICES D'INSERTION SOCIALE

### 1. SERVICE RÉINSER

#### A. Présentation générale du service

Service d'appui aux antennes, RéINSER dépend hiérarchiquement de la Direction de l'Action Sociale. C'est un service spécialisé en insertion socioprofessionnelle. Il est réservé aux personnes aidées financièrement par le CPAS de Liège et qui s'y inscrivent sur base volontaire. Un seul service, deux équipes, deux sites, un même projet.

**Responsable :** Michèle MAHIA, Chef de bureau spécifique f.f.

#### **Equipe :**

- 4 responsables (STAFF: 1 chef de bureau spécifique f.f. 3 AS en chef),
  - 32 assistants sociaux (entretien individuel, animation de groupe; formation),
  - 10 administratifs;
  - 7 agents en Article 60§7,
  - 1 psychologue spécialisée en coaching,
  - 2 ouvriers compagnons à secteur bâtiment,
  - 1 accompagnatrice technique à secteur nettoyage,
  - 2 formatrices (groupe, individuel, testing).
- Total : 59 agents, dont certains à temps partiel

#### **Localisation du service et coordonnées :**

#### **ORIENTATION / EMPLOI TROUVE**

Avenue Maurice Destenay, 1 - 4000 LIEGE

Tél. : 04/220.59.25 - Fax: 04/250.96.46 ou 04/250.96.47

Courriel : patrica.minder@cpasdeliege.be

**MISE A L'EMPLOI** (Uniquement pour les travailleurs «activés» par RéINSER)

Place de la Cathédrale 16, (5<sup>ème</sup> étage) - 4000 LIEGE

Tél.: 04/220.23.30

Fax. : 04/220.23.59

#### **Partenaires :**

En 2010, RéINSER a fait appel, dans l'animation de groupes, à des partenaires extérieurs afin de bénéficier de leur expérience et expertise :

- ✓ LE COUDMAIN en matière de propreté publique,
- ✓ MOBITEX en matière de nettoyage de locaux publics et privés,
- ✓ ENAIP pour l'aspect administratif et call center de l'agent d'accueil,
- ✓ LEEP en matière de pédagogie individualisée au niveau de l'étude du français pour étranger et en atelier « citoyen-neté »,
- ✓ APD pour l'approche de l'emploi avec la langue française comme vecteur de la réussite,
- ✓ PERSPECTIVE pour une initiation à l'informatique,
- ✓ L'ECOLE DU DOS pour une approche ergonomique des gestes professionnels et physiques,
- ✓ ASBL NORD SUD en matière d'apprentissage de la gestion du temps,
- ✓ L'ECOLE DES PARENTS asbl en matière de développement de l'estime de soi,
- ✓ Le THEATRE DE LA COMMUNAUTE pour le travail théâtral,
- ✓ CLF pour les remises à niveau nécessaires au stagiaire «bâtiment»,
- ✓ CONSULTANTE, Madame DECHAMPS, pour l'entretien d'embauche,
- ✓ LE FOREM, formations, Relais de l'Emploi, relations partenariales,
- ✓ L'ONEM,
- ✓ LES MUTUALITES CHRETIENNES,
- ✓ LA BELLE DIVERSITE,
- ✓ LE CRIPEL,
- ✓ RELIEF (SAC DU NORD),
- ✓ LE MOC, etc.





## B. Activités mises en place en 2010

### 1. Tableau récapitulatif 2010

	Réalisation 2010
Personnes pour lesquelles un BSP a été réalisé *	3307
Personnes en préformation de type collectif	1295
Formations qualifiantes (+ promotion sociale) p.e. formation technique	262
Personnes en stage préalable à l'Art. 60§7	84
Personnes en emploi/formation en alternance	96
Nombre de PFI / FPI	33
Optionnel : nombre de personnes en « activation sociale »	205
<b>Total :</b>	<b>5282</b>

\* BSP : Bilan socioprofessionnel, souvent réalisé à plusieurs reprises sur l'année, au début et à la fin d'une étape.

### 2. Ampleur des 3 projets européens

<b>Amorce :</b>	<b>17986 heures</b>	<b>610 dossiers</b>
Orientation : <b>11433 h</b>		321 dossiers
Boutique Emploi : <b>652 h</b>		125 dossiers
Visons l'Emploi : <b>1277 h</b>		20 dossiers
Préformation Bâtiment : <b>4624 h</b>		19 dossiers
<b>Reliance :</b>	<b>14 postes 60§7</b>	<b>20 contrats 60§7</b>
<b>DiSISMi :</b>	<b>4598,39 heures</b>	<b>240 dossiers</b>

*AMORCE* : projet CPAS de Liège (Services SIS, Dynamisation et Réinser), assurant le démarrage, les liens et le « tuilage » dans le parcours d'insertion.

*DISISMI* : Dispositif Spécifique d'Insertion Socioprofessionnelle des Migrants, porté par le CRIPEL.

*RELIANCE* : projet porté par le FOREM qui vise la redynamisation des quartiers Sainte-Marguerite, Droixhe et Nord, en matière d'insertion socioprofessionnelle.



### 3. Tableau quantitatif des filières semi-professionnelles et professionnelles

	FSE Fédéral				Convention cadre		Totaux	Heures
	Construire sa voie	Agent de propreté	Employé de bureau	CleanTeam	Agent d'accueil	Clean Team		
Nombre Stagiaires							101	
Nombre Intervenants							31	
Tâches administratives							819,02	
Accompagnement individuel							588,63	
Accompagnement collectif							1223,5	
Formation collective							779,75	
<b>Totaux heures</b>	<b>426</b>	<b>1206,73</b>	<b>302,5</b>	<b>489,67</b>	<b>762</b>	<b>224</b>		

#### Remarques :

1. Cette description quantitative concerne l'action du service RéINSER dans les filières de formation; les heures sont doublées, voire triplées pour certaines d'entre elles, grâce à l'intervention des collaborateurs extérieurs;

2. Il faut aussi noter que le temps de travail imputé à ces actions se fait en alternance avec d'autres tâches, aussi bien pour les agents administratifs que pour les travailleurs sociaux (de 50 % à 90 % de leur temps de travail)

### 4. Régularisés RéINSER : situation au 14 novembre 2010 (à titre exemplatif)

	Nombre de régularisés	Nombre total de dossiers	Soit
Inscrits « Orientation »	1524	2807	54,29%
Mis à l'emploi			
PTP	18	33	54,54%
Activa	44	89	49,44%
SINE	25	43	58,14%
PFI	8	14	47,14%
Intérim d'insertion	0	0	
Tutorat seul	8	13	61,54%
Art 60	269	394	68,27%
Art 61	1	7	14,28%
<b>Total</b>	<b>1897</b>	<b>3400</b>	<b>55,79%</b>

# Aide & action sociale



## 5. Monitoring mensuel Art 61 – Année 2010

Type	01/10	02/10	03/10	04/10	05/10	06/10	07/10	08/10	09/10	10/10	11/1	12/10
Interim Insertion						2						
Interim Activa	1	2	3	2						1	1	
Art 61	3	7	4	4	5	4	4	4				1
ACTIVATION	Programme de transition	30	32	33	33	34	33	35	33	34	33	33
	Tutorat								26	32	31	33
	SINE	36	35	35	38	38	37	41	41	41	43	42
	Activa	113	103	101	101	105	95	94	92	76	69	64
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>179</b>	<b>176</b>	<b>178</b>	<b>182</b>	<b>171</b>	<b>174</b>	<b>170</b>	<b>177</b>	<b>178</b>	<b>171</b>	<b>173</b>

## 6. Monitoring mensuel Art60§7 – Année 2010

Type	2/09	01/10	02/10	03/10	04/10	05/10	06/10	07/10	08/10	09/10	10/10	11/10	12/10
CPAS	94	93	90	88	88	99	93	95	79	80	76	84	81
CPAS FSEF									11	11	11	11	11
CPAS Econ. Soc.									22	22	20	23	23
Econ. Soc. Ext.									102	98	101	113	117
ASBL	34	33	32	31	31	38	30	23	25	27	25	26	23
ASBL FSE							5	11	11	11	11	11	10
ASBL + INTER. + FED. PAY.	20	20	19	19	18	18	19	21	20	21	21	25	24
Econ. Soc.	118	115	117	124	124	122	126	126					
Reliance	15	13	16	16	16	16	16	15	15	14	12	110	10
Balayeurs	50	51	46	46	56	60	51	34	31	29	27	20	11
Balayeurs FSE							15	29	29	29	29	29	29
Ville autre	2	3	4	6	4	4	3	3	2	2	2	2	2
<b>Total</b>	<b>333</b>	<b>330</b>	<b>321</b>	<b>330</b>	<b>337</b>	<b>357</b>	<b>358</b>	<b>357</b>	<b>347</b>	<b>344</b>	<b>335</b>	<b>355</b>	<b>341</b>



## 7. Tableau de l'Emploi annuel

Total nombre de jours « Article 60§7 »	84,787
Total nombre de jours « Article 61 »	20,469
<b>Total</b>	<b>105,256</b>
Total nombre de contrats « Article 60§7 »	612
Total nombre de contrats « Article 61 »	269
<b>Total</b>	<b>881</b>
Total nombre de bénéficiaires « Article 60§7 »	612
Total nombre de bénéficiaires « Article 61 »	196
<b>Total</b>	<b>808</b>

\* Il faut noter que c'est surtout en « Article 61 » que plusieurs contrats successifs sont possibles, d'où une divergence entre le nombre de bénéficiaires et de contrats

### COMMENTAIRES ET CONCLUSIONS

Les **chiffres** sont explicites sur un certain plan, notamment la réduction du nombre de mises à l'emploi sous contrat « Article 61 » au vu du contexte socio-économique et de l'évolution des types de population rencontrés. RéINSER a dû s'adapter et agir en conséquence.

Aujourd'hui, une action d'intégration essentielle est axée sur **les migrants**, administrativement disponibles sur le marché de l'emploi, mais socialement et techniquement éloignés de l'employabilité. L'action d'insertion socioprofessionnelle englobe aussi bien allochtones qu'autochtones, ce qui dynamise l'ensemble du public cible particulièrement dans les groupes. L'interculturalité pratiquée modifie les normes et facilite l'ouverture.

Pour les bénéficiaires encore **éloignés de l'employabilité**, pour un motif ou l'autre, mais motivés, les préformations et l'accompagnement vers l'emploi (convention-cadre, FSE régional et fédéral) sont les clés de voûte d'une réussite dans le parcours d'insertion socioprofessionnelle. RéINSER est donc devenu un acteur de formation à part entière et l'offre s'est considérablement élargie et diversifiée en mettant l'accent sur plusieurs fonctions pourvoyeuses d'emploi et accessibles à un public sans

qualification, ne maîtrisant pas suffisamment le français ou présentant des problèmes d'illettrisme. L'engagement sous contrat « Article 60§7 » sera souvent l'étape indispensable avant la confrontation au marché du travail.

A **l'emploi**, la situation est moins linéaire qu'auparavant et nécessite des adaptations: transfert du travailleur vers un autre poste, formations complémentaires, coaching et parfois, si nécessaire, licenciement.

La **formation et le secteur de l'économie sociale** sont des piliers constructeurs de l'action du service. Pour ce dernier, **140** postes sont occupés en bonne collaboration.

Pour **la population plus aguerrie**, les autres formules de mise à l'emploi sont utilisées.

En ce qui concerne **les jeunes**, une approche avec l'Antenne-Jeunes a pris plusieurs formes et est toujours en train de se construire :

- Des SICO régulières co-animées par des assistantes sociales de l'antenne et de l'Orienteur;
- Des rencontres hebdomadaires entre ces agents qui ont été évaluées trop lourdes sont passées au rythme de deux fois/mois,



- Depuis octobre 2010, cette présence directement sur l'antenne est supprimée et les communications se font par téléphone ou transmis,

- Un PRE-TRAJET a été organisé par RÉINSER pour un groupe de jeunes – plus difficile que l'accompagnement des trajets professionnels «d'adultes», il a cependant permis une issue positive pour trois personnes qui sont aujourd'hui à l'emploi.

Cette catégorie demeure, dans l'ensemble, moins proche de l'employabilité. Signalons toutefois que la mise à l'emploi de jeunes a doublé par rapport à 2009.

Dans le cadre de l'action « CPAS réunis » subventionnée par le SPP Intégration Sociale, la pièce de **théâtre** « Moucharabieh » jouée par des agents en Article 60§7 du CPAS de Liège grâce à l'encadrement et la formation du Théâtre de la Communauté a touché près de 3000 spectateurs.

Outre l'**accompagnement** social, **la formation** est donc porteuse et demande une mobilisation importante des assistants sociaux de RÉINSER, tant dans les formations internes mises en place que dans la collaboration avec les organismes d'insertion et de formation. Il faut noter que les assistants sociaux sont amenés à prendre un temps pour le suivi individuel et un temps pour le groupe.

Mais les résultats sont probants: les utilisateurs et employeurs constatent la préparation et l'adaptation des agents à leur emploi.

**Les femmes** sont moins présentes à l'emploi, alors qu'elles fréquentent RÉINSER avec une certaine assiduité. Les obstacles familiaux, culturels, voire même une organisation du travail incompatible avec leurs priorités maternelles expliquent en partie cette sous-représentation.

Une ouverture sur ce qui se fait à l'extérieur fut possible grâce au projet GRUNDTVIG **LEILA**. Celui-ci a permis des échanges de femmes immigrées en formation entre les villes de Turin, Lille et Liège - ce type de rapprochement est enrichissant. Il concernait une douzaine d'apprenantes de RÉINSER et quatre de l'extérieur (Ville et asbl). Une assistante sociale formatrice et une assistante sociale en chef de RÉINSER ont accompagné l'ensemble du projet.

Les rôles respectifs des hommes et des femmes sont en évolution, mais un recul de l'insertion des femmes dans la vie active exprime peut-être un repli de celles-ci sur elles-mêmes et sur leur famille. C'est au moment de la charnière SUIVI/EMPLOI que la différence se marque. Les femmes découvrent ce qui va les empêcher de réaliser leur projet professionnel, alors qu'au même moment, les hommes découvrent qu'ils en sont capables (à moyens égaux).

Prendre ces personnes par la main pour prévoir, organiser, assumer le passage, c'est aussi la mission de RÉINSER. Mais d'autres acteurs organisationnels du secteur politique, entrepreneurial et autres, sont à conscientiser pour inverser ce phénomène.





## 2. LE SERVICE DE DYNAMISATION ET CITOYENNETE

### A. Présentation générale du service

Ce service a pour mission de développer des actions concrètes permettant au public émergeant au CPAS de Liège, peu qualifié et isolé, d'acquérir ou réacquérir des compétences sociales et techniques (savoir-être /savoir-faire).

Les ateliers et le suivi social concourent aux objectifs d'aider la personne à se remettre aux commandes de sa vie de citoyen actif et d'avancer dans le parcours d'insertion, de redéfinir les étapes vers l'insertion professionnelle. De plus, l'accueil est un produit fort du service parce que personnalisé.

Depuis 2007, le service participe à une nouvelle dynamique et est devenu la pierre angulaire du projet AMORCE retenu par le FSE dans sa programmation 2007-2013. Ce projet conçoit un nouveau tracé plus en amont du parcours d'insertion et associe plus étroitement les SIS (Services d'Insertion Sociale à savoir la Maison de la Citoyenneté dans le quartier Sainte-Marguerite, la Ferme de la Vache en Pierreuse et la Maison Carrefour dans le quartier de Droixhe), la Dynamisation et le service RéINSER. Aidés par les Antennes, les SIS identifient le public qu'ils cherchent à motiver à se redynamiser en les invitant à participer à des ateliers d'épanouissement dit d'insertion sociale.

La sortie positive des SIS se concrétise par le passage vers le service de Dynamisation où sont développés des ateliers qui permettent d'acquérir toutes les compétences utiles à reprendre une vie active. Il s'agit d'une préparation à la vie professionnelle. Le rythme des ateliers y est plus intensif que dans les SIS, les actions et le suivi social consolident les effets d'épanouissement personnel et de socialisation acquis à l'étape précédente. Ils stimulent à la construction d'un projet socioprofessionnel. La sortie positive de la Dynamisation est RéINSER. Pour mettre en œuvre le projet AMORCE, une dynamique inter-services se construit pour permettre d'ouvrir les voies d'accès aux différents stades du processus d'insertion et faciliter ensuite les passerelles entre les différents services.

Dans le projet Amorce, la Dynamisation veille aussi à tisser

des liens plus étroits avec les 3 services d'Activités citoyennes (SAC des Vennes, de Droixhe et d'Angleur)

### Responsable :

Juliane Sauvage, chef de division du département de l'insertion sociale et coordinatrice du service;

### Equipe :

L'équipe compte **15** agents pour l'équivalent de **12,65TP** :

- 4 AS,
- 2 Psychologues (1/2 tps),
- 5 formateurs TP (dont deux postes en Article 60 §7),
- 2 Agents administratifs, Article 60§7,
- 1 Auxiliaire professionnelle, Article 60 §7.

### Localisation du service et coordonnées :

Rue des Forgerons, 9 - 4020 Liège (Wandre)

Tél. : 04/377.96.92

### B. Objectifs

- Organiser des ateliers socioprofessionnels dont les contenus sont des supports à la ré-appropriation de compétences physiques (endurance), sociales (savoir-être) et à l'émergence de compétences techniques professionnelles.
  - Par le soutien individuel et par le biais d'évaluations, donner aux stagiaires les moyens de redevenir acteur citoyen aux commandes de son parcours d'insertion.
  - Procéder à trois types d'évaluations au cours de chaque session d'ateliers :
    - La première est de type individuel : l'auto évaluation accompagnée. Chaque stagiaire rencontre son AS titulaire de Dynamisation pour évaluer ses acquis et définir ses objectifs.
    - Le deuxième type d'évaluation est collective sur le mode participatif, une fois par session.
- Le troisième type d'évaluation est effectuée par l'équipe pluridisciplinaire deux fois par session. Cette évaluation permet d'analyser les moyens de dynamisation développés et de définir la guidance de chaque stagiaire (coaching).



## C. Activités mises en place en 2010

En 2010, le service a traité **145** dossiers de stagiaires :

- 27 dossiers relèvent du suivi social et/ou psychologique pour un public qui se situe en deçà des ateliers. Ils ont presté moins de 15 heures d'atelier et ne sont pas considérés comme stagiaires pour le FSE. L'entrée en ateliers pour ces personnes est néanmoins une première réussite d'insertion.
- 118 ou 81% des stagiaires ont participé à plus de 15H d'ateliers et sont éligibles au FSE. Ils se sont véritablement impliqués dans le parcours d'insertion.

En 2010, le service a assuré deux sessions d'animation des ateliers désormais bien connus de Cuisine, Gestion du stress/Streching & Yoga , Remise en forme/Body Pump Abdo-fessier, Tai bo, Aquagym & Natation, Expression, Relaxation, Epilogue, Secourisme et enfin «Activités exceptionnelles».

Les **118** stagiaires ont suivi un ou plusieurs ateliers de Dynamisation pour un total de **12.988** heures de formation calculées selon les directives du FSE, c'est-à-dire en additionnant les heures de participation aux ateliers de tous les stagiaires.

### 1. Le recrutement des stagiaires

Toujours sur base volontaire. Deux voies sont développées :

- La première est celle de la promotion des ateliers dans les salles d'attente des antennes. Il s'agit d'un contact direct avec le public qui, s'il est prêt à bouger, prendra l'information au bond. S'il n'est pas prêt, il aura été « approché » (il faut parfois « semer » plusieurs fois...) et lors de ce contact, il aura au moins entendu que la Dynamisation existe et que d'autres s'en servent! Dans les salles d'attente, nos collègues, les agents d'accueil, chargés de guider le public, connaissent bien les activités de la Dynamisation et savent, en dehors de notre promotion, donner les informations utiles et soutenir la démarche de demande d'inscription en Dynamisation lorsqu'une activité intéresse un bénéficiaire. En 2010, 22 % des stagiaires nous sont arrivés par cette voie. Notons que, dans cette catégorie, 8% se sont présentés par ouï-dire.

- La deuxième voie est la collaboration institutionnelle entre les AS d'Antennes, les AS orienteuses de RéINSER et les AS de la Dynamisation. L'assistant social de première ligne a fait tout un travail de motivation de la personne, l'orienteuse décide de l'opportunité de la Dynamisation, l'agent de Dynamisation est « saisi ». Il s'agit du cas de figure le plus cohérent et le plus stimulant pour le stagiaire qui est soutenu dans son parcours d'insertion par son AS d'Antenne, son AS Orienteuse et l'AS de Dynamisation. En 2010, **35 %** des stagiaires nous ont été orientés par les AS d'Antenne et **18%** par les AS orienteuses de RéINSER, **15%** se sont inscrits en atelier après un suivi des psychologues de l'équipe (elles-mêmes ayant été sollicitées par les AS d'Antenne pour des situations de souffrance mentale), **1%** par les SIS.

### 2. Les ateliers

#### ✓ L'atelier de CUISINE

L'objectif spécifique de l'atelier de Cuisine est la valorisation de la santé par l'alimentation saine et équilibrée. Il vise aussi l'éducation du consommateur à l'achat judicieux de produits alimentaires adaptés à un budget. Les achats sont réalisés par le groupe averti du bien fondé de la consommation des produits frais de saison en adéquation avec le budget fixé (4 €/personne pour un repas complet). Pour les deux sessions de l'année, **44** stagiaires ont participé aux séances de l'atelier Cuisine et **3.127** heures- stagiaires de formation ont été dispensées en 2010.

#### ✓ L'atelier de REMISE EN FORME

Cet atelier attire les stagiaires qui veulent retrouver une bonne condition physique, condition première pour certains en début de parcours d'insertion. Par l'entraînement psychomoteur et une adaptation progressive à l'effort, il développe les dispositions à la concentration nécessaire à tout type d'activités y compris celles qui sont inhérentes à un emploi. Ce module s'est déroulé à la salle Manhattan, rue de l'Université à Liège. Les deux modules semestriels ont concerné 81 stagiaires pour un total de **1.920** heures - stagiaires de formation.

#### ✓ L'atelier de GESTION DU STRESS

Cet atelier a pour but de sensibiliser les stagiaires à la santé, de susciter chez eux le désir de se prendre en charge, de s'occuper de soi, de prendre conscience de son corps. Par les liens entre le physique et le mental, les sta-



gaires sont amenés à retrouver un équilibre personnel, à mieux gérer leurs tensions et à commuer leur agressivité en pro activité. 68 stagiaires ont participé à une ou deux des sessions de l'atelier Gestion du stress, totalisant 1.395 heures – stagiaires de formation en 2010.

#### ✓ *L'atelier AQUAGYM et NATATION*

Les stagiaires apprivoisent l'eau, dépassent leur peur, apprennent à se détendre et s'ouvrent à l'apprentissage de la natation. 33 stagiaires pour 336 heures d'ateliers.

#### ✓ *L'atelier EXPRESSION*

Cet atelier a pour objectif d'épanouir les capacités communicationnelles des stagiaires grâce à l'apprentissage des techniques d'expression musicale, théâtrale et chorégraphique. 6 stagiaires pour 308 heures d'ateliers.

#### ✓ *L'atelier informatique*

Cet atelier a pour objectif de lutter contre la fracture numérique et d'initier à l'usage de la souris, de Word, du courrier électronique et d'Internet. 33 stagiaires ont suivi le programme d'initiation pour un total de 961 heures.

#### ✓ *Le Secourisme*

Cet atelier est organisé par le service en préparation à la formation au BEPS dispensée par la Croix-Rouge, seul organisme délivrant le Brevet. Elle concerne les techniques du secourisme et permet donc l'obtention du brevet européen de premiers secours. Elle est généralement une formation tremplin pour les stagiaires intéressés par les professions du secteur des soins de santé. Ces stagiaires s'orienteront vers des formations telles qu'auxiliaires polyvalents de soins, brancardiers, ambulanciers... Le recrutement, l'encadrement et le suivi sont assurés par une AS de Dynamisation. En préparation au BEPS, des séances d'atelier de pré-secourisme ont donné de bons résultats de fréquentation et ont impulsé une dynamique de groupe « d'apprenants » positive... Deux modules ont été réalisés en 2010. 25 stagiaires ont suivi le secourisme pour un volume de 629 heures (stagiaires de formation).

#### ✓ *J'améliore mon français*

Est un petit atelier de re-médiation destiné aux stagiaires qui ont besoin d'un coup de pouce pour améliorer le français écrit ou parlé. Dans les situations de grosses lacunes, ils sont orientés vers les opérateurs de formations spécifiques. 5 stagiaires ont suivi 104 heures d'atelier.

#### ✓ « *Activités exceptionnelles* »

Considérant actuellement que ces missions conviennent particulièrement bien aux SIS, la Dynamisation n'a conservé que l'organisation de quelques activités lors des vacances. Désormais les excursions, les visites culturelles, les barbecues se réalisent en synergie avec les SIS. Au total pour l'année, 107 stagiaires ont participé à ces activités, soit 1.282 heures – stagiaires.

#### ✓ « *Epilogue* » : un atelier transversal

« Epilogue » peut s'assimiler à un Conseil de stagiaires parce que le mode participatif y est largement développé ainsi que notre démarche qualité. Il est le lieu de rencontre de tous les stagiaires de tous les ateliers. Il a lieu tous les 3 premiers mardis du mois en Epilogue Citoyen, social et de santé. Des thèmes suggérés par les stagiaires ou par le service y sont développés avec intervention de personnes ressources susceptibles d'amener des infos utiles pour l'amélioration du quotidien de chacun en parcours d'insertion tels que : le problème du logement, les services offerts par le CPAS, la médiation de dettes, l'organisation des visites des Entreprises de Formation par le Travail et de Carrefour Emploi Formation,... En plus de toutes ces informations et réflexions communes, cet atelier aide les stagiaires à prendre la parole, à s'exprimer, à écouter et à respecter les règles citoyennes de notre démocratie avec une attention particulière accordée aux connaissances et échanges multiculturels.

### 3. Les résultats

Résultats en terme d'insertion en 2010: tous les stagiaires sont suivis par RéINSER pour la suite du parcours d'insertion :

- 44 sorties positives dans le courant de l'année,
- 23 entrées en formation qualifiante,
- 18 mises à l'emploi,
- 3 entrées en SIS pour peaufiner l'insertion sociale.

Nous ne dénombrons que 11 abandons pour raisons de santé ou familiales.

Soulignons un résultat important à nos yeux, celui de constater dans les chiffres que la nouvelle dynamique inter-services s'amorce réellement, que les stagiaires sont bien orientés et que les passerelles réussissent.

La moyenne d'heures annuelles par stagiaire est de 110 h

# Aide & action sociale



en Dynamisation contre 90 h en 2009. Ceci nous fait dire que la prise en charge individuelle est encore plus intense ce qui favorise la bonne avancée dans le Parcours d'insertion.

En terme d'indicateurs de résultats, si la Dynamisation a connu une stabilisation dans ses chiffres, les SIS quant à eux sont arrivés à mobiliser une soixantaine de nouveaux participants à valoriser dans le FSE contre 40 en 2009. Nous invitons le lecteur à se référer aux rapports de ces services.

Ajoutons encore à ce rapport que nous avons été actifs, en 2010, dans la campagne nationale « CPAS réunis » menée par le SPP Intégration sociale et organisée dans le cadre de l'année européenne de lutte contre la pauvreté.





## 3. S.I.S. FERME DE LA VACHE

### A. Présentation générale du service

Depuis 1998, la Ferme de la Vache développe un projet social qui concilie à la fois des actions d'« insertion sociale » et de « citoyenneté » tout en développant un partenariat actif avec le réseau associatif du quartier. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, le projet est agréé comme « Service d'Insertion Sociale » par le Ministère des Affaires sociales et de la Santé en Région wallonne (agrément n°RW/SIS/6320/10). La Ferme de la Vache bénéficie également de la subvention « Participation sociale et culturelle » du Ministère fédéral à l'Intégration sociale.

Plus globalement, le CPAS de Liège bénéficie d'une subvention FSE (programmation 2007-2013) pour son projet « Amorce ». Cette action regroupe l'ensemble des Services d'Insertion Sociale, de Dynamisation, d'Orientation et de Mise à l'emploi du CPAS de Liège. L'objectif est d'établir un parcours d'insertion structuré en mobilisant les ressources et les compétences de chacun de ces services.

La Ferme de la Vache est non seulement un projet social mais favorise également la mise en valeur d'un patrimoine historique et environnemental. Le site s'étend sur une superficie de 4 hectares dont le site Favechamps, reconnu comme zone verte d'intérêt public, représente à lui seul les trois-quarts. Le bâtiment, dont l'origine remonte à la seconde moitié du XVI<sup>e</sup> siècle, est classé par arrêté depuis le 11 septembre 1981. Il a fait l'objet d'un vaste programme de restauration soutenu par la Région wallonne, la loterie nationale, le CPAS, la Province et la Ville de Liège.

**Responsable :** Juliane Sauvage, chef de division du département de l'insertion sociale.

#### Equipe :

- Coordinatrice (TP), Madame Tania WOLKOFF,
- 1 assistante sociale (TP -Subvention SIS),
- 1 éducatrice spécialisée (TP) ,
- 2 animateurs (TP - ASBL VLP - CPAS),
- 1 jardinier-maraîcher (TP - ASBL VLP),
- 3 jardiniers (postes article 60§7),
- 1 magasinier (poste article 60 §7 - économie sociale),
- 1 cuisinier (poste Article 60 §7 - économie sociale),
- 1 intendante (poste Article 60 §7).

### Localisation du service et coordonnées :

Rue Pierreuse , 113-117 à 4000 Liège.

Tél. : 04/223.52.84

### B. Objectifs

#### Insertion sociale (décret SIS)

- Permettre aux personnes de (re)trouver une certaine dynamique et la possibilité d'accroître leur compréhension, leur implication dans divers secteurs de la société.
- Pour améliorer leur pouvoir d'action, favoriser le développement de compétences et de connaissances.
- Les aider à se situer par rapport à leurs droits, à trouver une place valorisante dans leur environnement et par conséquent dans la société.
- Les sensibiliser au concept de « consommation » au sens large et leur permettre de développer les outils nécessaires pour mieux la gérer au quotidien.
- Promouvoir l'accès au bien-être, à une certaine qualité de vie dans une majorité de domaines.
- Développer des moments d'échanges, de rencontres pour favoriser la mixité socioculturelle, la tolérance et pour lutter contre l'exclusion, l'isolement.
- Valoriser l'autonomie de réflexion et d'action.
- Organiser des actions pédagogiques pour initier au respect de l'environnement, de son milieu.

#### Participation sociale et culturelle – développement communautaire de quartier

- Développement d'actions communautaires en partenariat avec le réseau associatif local.
- Mise en place de structures de rencontres et d'échanges tout en impliquant les habitants dans la vie de leur quartier.
- Sauvegarder le patrimoine historique et environnemental avec le souci de le rendre accessible à tous.





- Mise en place de projets pédagogiques et d'animations du lieu (activités pour enfants ou pour adultes)

- Offre de services s'inscrivant dans une démarche de « développement durable » et permettant la participation à l'amélioration du cadre de vie des habitants du quartier (petit magasin, jardins familiaux, ...)

## C. Activités mises en place en 2010

### 1. L'insertion sociale des adultes

L'encadrement socio-pédagogique des ateliers est assuré par une équipe composée d'un ou plusieurs animateurs

et/ou éducateurs et d'une assistante sociale. L'animateur prend en charge les aspects plus techniques tandis que l'assistante sociale s'occupe de l'accompagnement social par la mise en place d'un suivi individuel des participants ainsi que des évaluations collectives des activités.

Outre les ateliers hebdomadaires, nous proposons également des excursions régulières avec les participants. Bon nombre d'entre elles sont organisées en collaboration avec les services d'insertion du CPAS de Liège et ce, afin d'améliorer les passerelles entre ces services.

Participants 2010	HOMMES	FEMMES
Nombre	24	20
Age moyen	43 ans	48 ans
<b>Nationalité</b>		
Belge	17	15
C.E.	2	0
Hors C.E.	5	5
<b>Situation professionnelle</b>		
Travailleur	0	0
Chômeur	2	2
Alloc.Handicapé (complète)	4	1
RIS	4	6
Eq. RIS	3	2
Mutuelle seule	7	3
Mutuelle avec complément handicap	3	3
Sans revenu	0	1
Autre (rente alimentaire, pension survie-veuve, à charge, défense sociale...)	1	2



Les activités se déclinent en plusieurs ateliers hebdomadaires :

**Atelier Jardin :** Les ateliers Jardin proposent une initiation au jardinage de type biologique au fil des saisons. Le jardinage est utilisé comme un outil d'insertion sociale pour un public adulte, en rupture sociale et socioprofessionnelle, cherchant à retrouver une dynamique, une confiance en soi, un bien-être, en vue de motiver, dans la mesure des possibilités de chacun, une (ré)intégration dans la société et le circuit de la formation et/ou du travail.

**Atelier Peinture :** Initiation, perfectionnement à diverses techniques de peinture (huile, aquarelle, acrylique), de dessin et croquis (fusain, pastel, crayon) et à l'approche des couleurs et mélanges. Au-delà des apprentissages techniques, du perfectionnement, de l'aboutissement d'un processus créatif personnel et de la fierté, de l'estime de soi et du bien-être que cela peut procurer, nous cherchons à favoriser la mise en valeur des compétences individuelles et collectives dans des projets de création de groupe, dans des relations d'échanges et de transmission de savoirs.

**Atelier Brico-déco :** Nous y approchons des méthodes et techniques manuelles et décoratives pour améliorer son quotidien, son bien-être dans son milieu de vie. Nous y développons des projets adaptés aux petites bourses en faisant appel à la récupération, à la débrouille, à la créativité, à l'entraide... Nous approchons également une réflexion sur nos modes de consommation par l'éveil au recyclage. L'objectif de l'atelier est de développer, améliorer, valoriser certaines habilités et connaissances pratiques ainsi que d'amener chacun à un certain épanouissement, une confiance en soi par l'aboutissement d'un processus de création.

**Atelier Cuisine :** Cet atelier vise l'approche d'une cuisine créative, à petit budget tout en sensibilisant les participants aux notions de diététique, de santé, d'hygiène dans une cuisine de type professionnel. Cet outil permet d'aborder nos modes de consommation, de faire le lien avec le potager (quand les disponibilités au jardin le permettent), d'améliorer le bien-être et la qualité de vie au quotidien. C'est un travail de groupe avec une répartition collective des tâches. L'atelier cuisine fait également le lien avec l'activité « Table d'hôtes » en motivant les participants à relever le

défi de préparer un repas pour 30 personnes. Les participants peuvent donc tenter l'expérience soit individuellement, soit collectivement avec le reste du groupe.

**Atelier Théâtre (ponctuel) :** L'activité théâtrale vise à faire découvrir aux participants leur potentiel d'expression. Les différentes techniques sont abordées par le jeu et elles visent à améliorer la prise de parole en public, la déclamation et la diction. La personne va découvrir par ailleurs son corps et ses possibilités, apprendre à réduire ses tensions physiques et émotionnelles, s'ouvrir à des facettes insoupçonnées de sa personnalité et trouver de nouvelles clés relationnelles dans son rapport à l'autre. Le théâtre est aussi un lieu, un moment de partage au sein d'un groupe, chacun se confronte au reste des participants pour définir sa place. L'atelier fait appel à la créativité mais aussi à l'implication individuelle et collective autour d'un projet commun (présentation d'un travail, spectacle public).

**Atelier Marionnettes :** Cet atelier exceptionnel, en un seul module, a vu le jour en 2009. Issu d'un partenariat entre deux services d'insertion du CPAS de Liège (Ferme de la Vache et Maison Carrefour) et épaulés par l'asbl Article 27, il s'est développé en plusieurs étapes intermittentes étalées sur 2009-2010. En 2010, un troisième et dernier cycle fut consacré aux répétitions préalables à deux représentations publiques (fête de quartier inter-générationnelle et culturelle à Liège, Journée Article 27 à Namur).

## 2. Participation sociale et culturelle

L'intégralité du projet de la Ferme de la Vache s'inscrit dans la ligne de conduite générale définie par le décret du Gouvernement wallon relatif à l'insertion sociale. Cependant, toutes les activités développées par ce service ne répondent pas nécessairement aux critères définis par le présent décret (type de public, suivi social individuel, évaluations collectives). Pour les activités « non éligibles », l'accent est mis sur le travail communautaire et citoyen afin de permettre un brassage social qui permet à des personnes de toutes classes sociales de se côtoyer sans clivages ni étiquettes. Ces activités ne font pas l'objet d'un suivi social individuel sauf si la personne en fait la demande. D'autres ateliers s'adressent exclusivement à un public d'enfant ou de personnes handicapées mentales adultes, public non couvert par le décret.



## Activités régulières

**Table d'Hôtes** : Moment et lieu de rencontres et échanges conviviaux autour d'un repas à petit prix (5 euros), la table d'hôtes se veut être un lieu accessible à tous et ce afin de privilégier la mixité sociale. Chaque semaine, un cuisinier différent relève le défi de cuisiner un menu pour 32 convives avec un budget de 85 euros. C'est l'occasion de se dépasser et de montrer son savoir faire et sa créativité même avec un budget limité. L'organisation est basée sur la solidarité, chacun donne un coup de main et participe au bon déroulement de la soirée. Un tirage au sort permet à certains de gagner un pot de confiture ou un repas gratuit, ou encore le droit de faire la vaisselle avec l'équipe !

**Atelier Jardinage avec le Centre de jour « Li Bricoleu »** : Atelier jardinage mis en place pour ce Centre de jour pour personnes handicapées mentales adultes. Le but de cette activité est à la fois d'ordre thérapeutique et social : leur permettre de développer des activités dans un contexte différent du Centre et favoriser les rencontres avec d'autres personnes. Elle leur permet également de valoriser les récoltes de leur parcelle potagère au sein d'autres ateliers organisés par le « Bricoleu ».

**Jardins familiaux (parcelles potagères)** : une vingtaine de parcelles sont actuellement mises à la disposition des habitants du quartier Pierreuse désireux de cultiver légumes, aromates ou petits fruits de manière naturelle et respectueuse de l'environnement. Le projet se veut solidaire, nous proposons donc un fonctionnement collectif, basé sur l'entraide et le partage. Deux fois par an, nous organisons des « réunions-repas » au cours desquelles nous faisons le point au niveau technique et structurel, mais l'objectif est aussi de se rencontrer dans une ambiance conviviale et de créer du lien social. Une fois par an, une sortie collective est organisée afin de découvrir d'autres projets en rapport avec le jardin. Cinq parcelles collectives sont également attribuées à des services sociaux ou associations. Ces services peuvent bénéficier de l'encadrement de notre éducatrice spécialisée. Une participation annuelle aux frais (outillage et alimentation en eau des jardins) de 25 euros est demandée pour chaque parcelle.

**Animations pour enfants** : Animations ludiques et interactives sur le thème de la nature et de l'environnement (huit

thèmes différents sont proposés). Ces activités s'adressent en priorité aux écoles en discrimination positive et aux ASBL en charge d'un public d'enfants en difficultés sociales mais elles sont également organisées pour des groupes d'adultes.

**Stage Enfants** : Ces stages s'adressent aux enfants de 6 à 12 ans dont les parents sont bénéficiaires d'allocations sociales ou engagés sous contrat « Article 60§ ». Nous avons également des demandes pour des enfants placés en institution. L'inscription est de 15 euros/enfant pour la semaine de stage. Le groupe est limité à 14 enfants. Depuis peu, 5 places sont maintenant réservées pour les enfants du personnel du CPAS de Liège (30 euros/enfant).

**Le p'tit Canard de la Vache** : Trimestriel d'information et de diffusion des activités de la Ferme de la Vache

## 3. Le petit magasin « Oh près de la Vache » - projet d'économie sociale d'insertion

Il propose les produits cultivés du jardin (légumes, aromates, plants à repiquer de type bio, des œufs, ainsi que des produits dérivés fabriqués sur place : soupes, confitures, quiches...). Ce projet poursuit le concept de développement communautaire de quartier mais permet également aux plus démunis de s'approvisionner sainement et à moindre coût. En effet, les bénéficiaires d'allocations sociales bénéficient de 30% de réduction.

Participation 2010 : nous avons reçu **619** clients, dont **312** bénéficiant du tarif réduit. En 2010, la proportion a donc été de 50 % en tarif réduit et de 50% en tarif plein.

## 4. Activités ponctuelles

**Visite et présentation du projet « Ferme de la Vache »** : La Ferme de la Vache accueille régulièrement des groupes d'étudiants, ou de travailleurs sociaux actifs au sein du secteur associatif ou du secteur public, désireux de découvrir le projet social développé par notre service.

**Participation aux activités développées dans le quartier** : « Carnabistouille » en collaboration avec la Maison des Jeunes, le Centre Créatif du Péry et le Terrain d'Aventure ; Fête en Pierreuse en collaboration avec tous les partenaires du quartier ; Nocturne des Coteaux de la Citadelle,

# Aide & action sociale



organisé par l'Echevinat de l'environnement ; « Place aux enfants », organisé par l'Echevinat de la Jeunesse ; Saint-Nicolas du quartier en collaboration avec la Maison des Jeunes du Péry, Le Terrain d'Aventure, le Comité des habitants du quartier et la boulangerie « Le temps des cerises ».

## 5. Fréquentation 2010

Moyenne de participation	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total / an
Table d'hôtes	104	128	141	89	78	142	74	114	108	101	127	21	1227
Atelier Peinture	17	19	20	25	14	15	8	11	22	17	11	6	185
Atelier Bri-co-déco	12	12	24	8	17	19	13	13	5	4	8	2	137
Atelier cuisine	11	10	26	9	20	24	12	10	11	16	15	3	167
Atelier Jardin	35	22	60	76	39	71	51	41	52	48	34	39	568
Atelier Bricoleur	17	6	24	19	22	17	7	22	18	20	4	8	184
Stages Enfants		11		8			6	7					32
Anima-tions				91	76	50	41	16	28	2			304
Natolo		6	8	8									22
Jardins familiaux		15			2			16	5				38
Atelier Théâtre	15	14	18	10	11	17	6		5				96
Atelier Marion-nettes		4	15		4	8							31
Visites/ accueil services	44	31	41	53	115	14	10	31	52	57	58	20	526
Activités exception-nelles	16							102					118
<b>Total participa-tions</b>	<b>271</b>	<b>278</b>	<b>377</b>	<b>396</b>	<b>398</b>	<b>377</b>	<b>228</b>	<b>383</b>	<b>306</b>	<b>265</b>	<b>257</b>	<b>99</b>	<b>3635</b>
<b>Total pesonnes différen-tes SIS</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	





## 4. S.I.S. MAISON DE LA CITOYENNETE

### A. Présentation générale du service

La Maison de la Citoyenneté du CPAS de Liège s'inscrit dans la politique du gouvernement wallon qui vise à aider et soutenir les CPAS dans leur lutte contre l'exclusion.

Cette action s'adresse aux personnes marginalisées ne participant à aucune structure de réinsertion socioprofessionnelle. Le but premier est de leur donner un rôle d'acteur citoyen dans notre société. Les objectifs s'inscrivent dans une logique de resocialisation et de participation dans la vie sociale locale ou dans des groupes sociaux actifs.

En 1997, grâce à la rénovation d'une maison appartenant au patrimoine du CPAS, cette opération s'est concrétisée par l'ouverture de la « Maison de la Citoyenneté du CPAS de Liège », et ce en plein cœur du quartier Sainte-Marguerite. Depuis 2005, le service est agréé « Service d'Insertion Sociale » par la Région Wallonne (agrément n°RW/SIS/6320/19)

La Maison de la Citoyenneté propose plusieurs activités, menées en partenariat avec les différentes associations du quartier. Ces divers partenariats démontrent la volonté et surtout la nécessité de travailler en commun pour obtenir un résultat optimal.

Plus globalement, le CPAS de Liège bénéficie d'une subvention FSE (programmation 2007-2013) pour son projet « Amorce ». Cette action regroupe l'ensemble des Services d'Insertion Sociale, de Dynamisation, d'Orientation et de Mise à l'emploi du CPAS de Liège. L'objectif est d'établir un parcours d'insertion structuré en mobilisant les ressources et les compétences de chacun de ces services.

**Responsable** : Juliane Sauvage, Chef de division du département de l'Insertion sociale

#### Equipe :

- Coordinatrice (Subvention SIS -1/2 tps) : Madame Almudena Vaquerizo
- 2 assistants sociaux mi-temps (APE Plan Marshall « Action sociale » et subvention « SIS »)
- 1 intendante temps plein

### Localisation du service et coordonnées :

Rue du Général Bertrand, 35 - 4000 Liège

Tél. : 04/229.21.94

### Collaborations et partenariats

Ferme de la Vache, Maison Carrefour, Service Dynamisation, REINSER, antennes sociales, Article 27 Liège, Coup d'Envoi... Nous travaillons également en collaboration avec : la Coordination Socio-culturelle de Ste Marguerite (Associations du quartier Ste-Marguerite : le C.L.A.J. (Centre Liégeois d'Aide aux Jeunes et magasin de seconde main), le Club André Baillon, le G.A.S.S (Groupe d'Action Sociale et Scolaire) (EDD, Alpha, Halte-garderie), la Ligue des Familles, la Maison des Jeunes et le Centre d'Expression et de Créativité, la Maison des Parents, la Maison Médicale « Le Cadran », l'ASBL la Marguerite (EDD, alpha, maison de quartier), l'Orchidée rose, l'asbl Santé Nord-Sud, ALMINA (école de devoirs pour primo-arrivants), le Service Social Liège Ouest, le Z.I.P. – Q.I. Ste-Marguerite, le PFGV Liège, la Régie de Quartier et le Centre de Ressources.

### B. Objectifs

Le travail du SIS « Maison de la Citoyenneté » est centré sur :

- ✓ La création d'un climat de confiance,
- ✓ La fixation d'un cadre clairement identifiable pour le bénéficiaire,
- ✓ Le groupe comme outil d'insertion sociale,
- ✓ La réactivation des ressources individuelles,
- ✓ La reconnaissance sociale des actions accomplies,
- ✓ Le développement du sens critique et des compétences sociales,
- ✓ Une pédagogie de projet avec l'organisation d'événements ponctuels (travail individuel et en groupe: régularité, implication, fiabilité, expression verbale, émergence des désirs, des attentes, affirmation de soi, apprentissage de la solidarité, de la décision collective, fierté du résultat),
- ✓ La définition d'objectifs et l'apprentissage de la structuration du temps :
  - Analyse des contraintes,
  - Réalisation,
  - Evaluation,
  - La gestion du conflit (avec soi-même et avec les autres) comme élément positif et constructif.





## C. Activités mises en place en 2010

Participants 2010	HOMMES	FEMMES
Nombre	9	38
Age moyen	45	49
Nationalité		
- Belge	6	26
- C.E.E.	0	2
- Hors C.E.	3	10
Situation professionnelle		
- RIS et Eq RIS	5	18
- Chômeur	0	7
- Mutuelle, alloc. Handicapé	4	4
- Sans revenus	0	3
- Autre	0	6

### 1. Activités permanentes

#### a. Activités créatives

Les participants sont accompagnés dans des actions valorisantes, favorisant la reconnaissance personnelle et sociale en dynamisant leur capacité à agir et à créer.

**Atelier « Dessin–Peinture »** : expression artistique avec de la gouache, de l'acrylique, de l'aquarelle, sur du papier, carton, bois...

Horaire : lundi de 9h à 12h (premier semestre 2010)

**Atelier «Petites réparations de couture»** : les retouches et les réparations de vêtements sont effectuées par les participants. Des séances de customisation sont proposées pour valoriser et transformer avec créativité ses vieux vêtements et accessoires. Différentes techniques sont développées afin de les récupérer et de les personnaliser : apprentissage de la couture à la machine et à la main, broderie, peinture textile, tricot, crochet, insertions de mercerie... Cet atelier est l'occasion de faire émerger des vocations et de procurer une expérience éventuellement valorisable dans le cadre d'une future formation ou emploi (vendeur(se), étalagiste...)

Horaire : jeudi de 13h à 16h30 (premier semestre), mardi 13h-16h30 (deuxième semestre).

**Atelier « Créativité »** : laisser libre cours à l'imagination et réaliser, avec l'animateur comme guide, des créations uniques : mosaïque, sculpture sur terre, création d'objets de décoration ...

Horaire : jeudi de 9h à 12h (premier semestre 2010).

**Atelier Calligraphie latine** : « L'art de la belle écriture » Cet atelier développe la concentration, la sérénité, la rigueur et la patience pour apprivoiser le trait et arriver à la composition. Cet atelier a été animé par une des bénéficiaires qui, lors d'un entretien de suivi en 2009, avait souhaité apporter une contribution citoyenne en partageant ses compétences artistiques.

Horaire : lundi de 13h à 16h30 (premier semestre)

#### b. Activités sportives et corporelles

Pour rappel, les pratiques sportives peuvent constituer des supports importants dans la vie sociale, des sources d'engagement et d'épanouissement personnel. Elles constituent pour nous des supports éducatifs à part entière. Nous travaillons, à travers ces ateliers, l'apprentis-



sage de différentes notions comme celles du respect de soi et de l'autre, le rapport à l'espace et au temps, le dépassement de soi, l'équilibre tant psychologique que physique, l'hygiène ... tout en participant à des activités dynamisantes.

**Atelier de gymnastique douce** : exercices doux pour dynamiser le corps en douceur en partenariat avec le Club André Baillon.

Horaire : lundi de 13h à 14h30.

**Atelier « Relaxation »** : prendre conscience des tensions et des angoisses qui perturbent l'unité corporelle et apprendre à y remédier. A l'aide d'exercices physiques et respiratoires les participants retrouvent d'une relation agréable avec leur corps. Mené en partenariat avec le Club André Baillon à la salle de gymnastique de l'école des Waroux (mise à disposition par la Ville de Liège).

Horaire : lundi de 14h30 à 16h.

**Atelier piscine-aquagym** : Les participants apprivoisent leur peur de l'eau en se laissant flotter. En étant détendus et autonomes, ils peuvent ensuite apprendre la nage et pratiquer des exercices dans l'eau visant à mobiliser les différents muscles du corps. Mené en partenariat avec la Maison Carrefour du CPAS de Liège à la piscine d'Outremeuse.

Horaire : lundi de 13h30 à 15h30 et mercredi de 10h à 12h

**Atelier « Rythme » comme moyen d'expression** : Initiation au rythme musical à l'aide de percussions et d'une approche corporelle dans laquelle les rythmes musicaux sont le fil conducteur des mouvements du corps. Mouvements qui peuvent aider à prendre conscience de nos propres rythmes : respiration, marche... Ces gestes rythmés étant une manière créative de s'exprimer et d'agir positivement contre certains blocages, contre le stress... Mené en partenariat avec le Service Dynamisation du CPAS de Liège.

Horaire : vendredi de 13h à 16h30.

## c. Initiation à l'informatique

Nos participants dépassent la peur de l'outil multimédia et apprennent à manipuler l'ordinateur et les fonctions de base utiles pour un usage courant : savoir chercher une information sur internet de manière efficace et la conserver,

communiquer via le courrier électronique, écrire et mettre en forme des textes simples (Word, Internet, E-mailing,...), ... Par le biais de cet atelier, nous voulons mobiliser les opérations intellectuelles de base comme la concentration, la mémorisation et le raisonnement logique.

Horaire : mercredi de 9h à 11h30 et de 11h30 à 12h30 (premier semestre) mercredi de 8h30 à 12h et vendredi de 8h30 à 12h (deuxième semestre). Groupes restreints de 4 personnes maximum.

**Description de l'activité** : atelier basé sur les bases de l'informatique, suivant en partie le programme PMTIC (Word, Internet, E-mailing,...)

## d. Atelier bricolage

Par le biais du travail manuel, les participants développent leur autonomie en apprenant le savoir-faire nécessaire pour les petits travaux d'entretien de leur logement (plomberie, menuiserie, peinture...). Le sentiment de compétence est très valorisant et aide les personnes à investir leur logement de manière efficace. La délocalisation des ateliers induit une mobilité accrue des participants. Mené en partenariat avec le SAC de Ste-Marguerite, rue de Fexhe, 60 à 4000 Liège.

Horaire : jeudi de 8h30 à 12h.

## 2. Activités ponctuelles

Des sorties culturelles et ludiques sont organisées avec les participants en collaboration avec le Service de Dynamisation, la Ferme de la Vache (SIS) et la Maison Carrefour du CPAS de Liège.

Il s'agit d'un travail collectif afin d'aboutir à un projet concret. Les participants acquièrent ainsi une véritable compétence à travailler au sein d'un groupe, apprentissage primordial pour des personnes qui ont souvent connu des situations d'isolement. C'est également un atout important qui peut être valorisé dans le monde de la formation et de l'emploi. Ainsi, la participation active à un projet collectif est l'opportunité de réfléchir ensemble, de prendre des responsabilités, d'apprendre à s'adapter aux autres... autant de savoir-faire et de savoir-être que la personne pourra réutiliser dans d'autres contextes. La mixité des groupes participant aux activités ponctuelles est égale-

# Aide & action sociale



ment un atout majeur vers l'intégration sociale grâce à l'ouverture aux autres qu'elle induit.

## Activités organisées en 2010 :

- ✓ 25 février : Bruxelles. Visite du musée de la musique et du musée Jacques Brel ,
- ✓ 06 mai : Visite des serres de Laeken,
- ✓ 07 et 21 mai : repas à la Ferme de la Vache organisé par la section cuisine de l'Athénée Royale de Soumagne,
- ✓ 15 mai : participation à la fête du quartier Ste-Marguerite,
- ✓ 19 mai : Brocante du quartier Ste-Marguerite,
- ✓ 17 juin : activité sportive au Bowling de Liège,

- ✓ 15 juillet : visite du Zoo d'Anvers,
- ✓ 19 juillet : Blankenberg. Visite des sculptures de sable ou du See Life,
- ✓ 28 juillet : Plan incliné de Ronquières, visite du canal du centre historique et de l'ascenseur funiculaire de Strépy-thieu,
- ✓ 19 août : Palogne. Visite du Château et descente en kayak. Spectacle d'éperviers.
- ✓ 23 août : Bokrij. Visite de l'Arboretum, du jardin des senteurs et épices,
- ✓ 20 octobre : 8ème journée des Insertions à Jemeppe sur Meuse,
- ✓ 01 décembre : animation de l'asbl « Revert » sur l'utilisation rationnelle de l'énergie et repas sur le site du service de Dynamisation.

## 3. Horaire type des activités en 2010

Premier semestre :

ACTIVITES	JOURS	HORAIRE	Total
PEINTURE	Lundi	9h – 12h	3
CALLIGRAPHIE	Lundi	13h – 16h30	3h30
GYM DOUCE	Lundi	13h30 – 14h30	1
RELAXATION	Lundi	14h30 – 16h	1h30
PISCINE	Lundi Mercredi	13h30 – 15h30 10h – 12h	4
INFORMATIQUE	Mercredi	9h – 11h et 11h – 12h30	3h30
CREATIVITE	Jeudi	9h – 12h	3
COUTURE	Jeudi	13h – 16h30	3h30

Deuxième semestre :

ACTIVITES	JOURS	HORAIRE	Total
RYTHME	vendredi	13h-16h30	3h30
GYM DOUCE	Lundi	13h30 – 14h30	1
RELAXATION	Lundi	14h30 – 16h	1h30
PISCINE	Lundi Mercredi	14h – 16h 10h – 12h	4
INFORMATIQUE	Lundi vendredi	8h30-12h 8h30-12h	7h
PETITS BRICOLEURS	jeudi	8h30-12h	3h30
COUTURE	mardi	13h – 16h30	3h30



## 5. MAISON CARREFOUR

### A. Présentation générale du service

Mise en place depuis juillet 2001, la Maison Carrefour est un projet d'action et d'insertion sociale qui, grâce à la participation de ses membres, est devenue un lieu chaleureux d'accueil et d'échanges, un lieu d'activités multiples, un lieu de conception et de réalisation de projets individuels et collectifs, bref, un lieu d'actions citoyennes. Plus que jamais, le point fort du service est le savoir-faire qu'il a développé en matière d'insertion par le sport, qui permet de travailler, non seulement la socialisation mais également la forme physique générale. En parallèle, une série d'activités socialisantes sont proposées avec succès. Ce travail n'est possible que grâce au soutien des ASBL Coup d'Envoi, Article 27 – Liège et Vaincre la Pauvreté.

Plus globalement, le CPAS de Liège bénéficie d'une subvention FSE (programmation 2007-2013) pour son projet « Amorce ». Cette action regroupe l'ensemble des Services d'Insertion Sociale, de Dynamisation, d'Orientation et de Mise à l'emploi du CPAS de Liège. L'objectif est d'établir un parcours d'insertion structuré en mobilisant les ressources et les compétences de chacun de ces services.

**Responsable :** Juliane Sauvage, Chef de division du département de l'Insertion sociale.

#### **Equipe :**

- Coordinateur - AS(APE Plan Marshall « Action sociale») Julien ETIENNE
- 1 éducatrice spécialisée (0,5 ETP)
- 2 animateurs (2 ETP)
- 1 technicienne de surface (0,5 ETP).

#### **Localisation du service et coordonnées :**

Rue Nicolas Gobelet, 2 - 4020 Liège  
Tél. : 0478/48.06.91

### Les partenariats

*Au sein du CPAS de Liège :*

La Maison Carrefour participe à différents projets initiés par d'autres services partenaires du CPAS : ASBL Vaincre la Pauvreté, Coup d'Envoi et Article 27-Liège. Avec le service Dynamisation du CPAS de Liège : organisation d'activités de détente en été, Atelier Informatique, Atelier

Cuisine, Atelier Condition physique, ... Un travail important est également effectué avec les autres services du parcours d'insertion (Ferme de la Vache, Maison de la Citoyenneté et Réinser) afin de promouvoir réciproquement nos services, susciter la mobilité des usagers et mener une réflexion globale sur l'insertion.

*Sur le quartier :*

La Maison Carrefour est membre du Collectif Autour de l'Etang, association de fait qui rassemble les forces vives du quartier de Droixhe et Bressoux-bas. A ce titre, nous organisons diverses activités sur le quartier.

### B. Objectifs

L'ensemble des activités de la Maison Carrefour vise à l'insertion sociale. Par la participation citoyenne de chaque membre, elle stimule l'épanouissement individuel, elle valorise la collectivité et travaille à la dynamisation du quartier.

#### **Au niveau individuel :**

- Rompre l'isolement,
- Promouvoir la reconnaissance sociale en valorisant les compétences,
- Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle,
- Développer les capitaux culturels et sociaux,
- Améliorer le bien-être et la qualité de vie,
- Favoriser l'autonomie notamment par le biais d'un accompagnement individualisé sur base d'objectifs définis.

#### **Au niveau collectif :**

- Développer des activités et des réseaux d'échanges visant la participation effective de la population et l'émergence de solidarités entre les membres,
- Favoriser l'expression et forcer la reconnaissance de cette expression au sein d'un groupe,
- Concrétiser des échanges de savoirs et de compétences individuelles.

#### **Au niveau communautaire :**

- Développer des actions en partenariat avec le réseau associatif local afin de restituer son droit à la participation du public à la vie sociale, culturelle et citoyenne,
- Renforcer les solidarités existantes entre services publics et associatifs en oeuvrant à la cohérence des partenariats,





- Faciliter la participation des habitants à la vie active du quartier et leur permettre ainsi de s'approprier l'espace de vie.

Notons que selon la situation des personnes, des objectifs sont fixés, évalués et adaptés régulièrement leur offrant la possibilité de s'investir selon les besoins et capacités dans les trois niveaux.

## C. Activités mises en place en 2010

### Préambule

Durant cette année 2010, les défis sont restés nombreux pour le service. Notons, en premier lieu, la situation des locaux qui reste compliquée. En 2010, le service est encore hébergé par l'Association des Locataires et manque cruellement de place.

Dés lors, la Mason Carrefour n'est toujours pas en mesure de développer autant de projets qu'elle le souhaite. Pour rappel, la grille d'activités a été conçue en tenant compte de cette contrainte. Quatre ateliers se déroulent toujours dans des structures extérieures au service : Femmes en Forme (gymnastique douce pour femmes), Aquagym, Condition physique et Informatique. Par ailleurs, ces ateliers connaissent toujours un grand succès.

D'autre part, l'accompagnement social appelle sans cesse à des améliorations. En se basant sur des objectifs et projets, un accompagnement individuel correspond davantage aux besoins de la personne. Cette tâche est assurée par l'assistant social qui remplit à la fois la fonction de coordinateur en parallèle. Sur ce point, un renfort en personnel social formé à l'accompagnement serait le bienvenu.

## 1. Activités développées

Participants 2010	HOMMES	FEMMES
<b>Nombre</b>	14	36
<b>Age moyen</b>	38 ans	47 ans
<b>Nationalité</b>		
- belge	7	25
- C.E.E.	0	3
- Hors C.E.	7	8
<b>Situation professionnelle</b>		
- RIS et Eq RIS	8	12
- chômeur	1	3
- Mutuelle, alloc. Handicapé	4	2
- Sans revenus	1	17
- Autre	0	2





La Maison Carrefour travaille particulièrement sur deux axes :

## a) L'insertion sociale des adultes

Les activités quotidiennes se déclinent en plusieurs ateliers hebdomadaires :

**Atelier Paroles et Projets** : un espace de discussion pour bâtir ensemble des projets, mettre en place des activités, construire la vie de la Maison Carrefour et du quartier, échanger son point de vue avec d'autres, rencontrer des intervenants, ... Il s'agit d'un lieu d'échange et de convivialité où chacun a sa place.

**Atelier Découvertes** : au-delà des discussions et des réunions, il y a la mise en application. Cet atelier est le corolaire de Paroles et Projets. Il permet de concrétiser les échanges qui prennent différentes formes. Relevons la participation à la vie du quartier avec la fabrication d'un char de Carnaval, des sorties culturelles dans des musées ou des galeries d'art, de visites de villes telles que Bruxelles, des marches dans les bois, des jeux de société, ...

**Atelier Cuisine** : mis en place en 2008, le succès de l'atelier Cuisine ne fléchit pas. Le talent des cuisiniers est régulièrement mis à l'épreuve lors d'événements tels que la Fête de la Soupe de Bressoux-Droixhe ou la Journée des Insertion où les participants ont vendu des produits « maison ». Le défi est ambitieux : cuisiner des plats originaux, sains, pour petits budgets avec des produits de saison. Pour ce faire, nous n'hésitons pas à puiser dans les ressources des participants en nous inspirant des origines ethniques présentes dans le groupe. C'est une manière efficace de découvrir la culture de l'autre. En 2010, nous avons aussi bénéficié des connaissances d'un cuisinier professionnel, formateur à Dynamisation et Citoyenneté. Cette personne encadre désormais un groupe de la Maison Carrefour.

**Atelier de Repas communautaires** : il s'est décliné sous deux formes. Tout d'abord dans le prolongement de l'atelier Cuisine, moyennant réservation, les participants, les travailleurs et habitants du quartier peuvent venir déguster le repas préparé. C'est une manière informelle de susciter la rencontre et de développer du lien social. Il n'est pas rare que le repas aboutisse sur des idées de projets, amorce un

débat (sur l'énergie par exemple), ... Ensuite, il n'est pas agréable de manger seul. L'isolement entraîne la « malbouffe », la dépression, ... Le service est ouvert un temps de midi supplémentaire par semaine. Le repas n'est pas organisé par le service mais le matériel de cuisine est mis à disposition de ceux qui souhaitent préparer ou réchauffer quelque chose.

**Atelier Informatique** : bien que de plus en plus de ménages disposent d'un ordinateur, la fracture numérique reste une réalité. Or, de plus en plus de démarches peuvent se faire par informatique : inscription au FOREM, rédaction de la déclaration d'impôts, candidatures pour un emploi, ... La maîtrise de l'outil est d'ailleurs souvent demandée par les employeurs. L'atelier est organisé en étroite collaboration avec la Dynamisation.

**Atelier Aquagym** : ce sport fait de véritables miracles pour les participants de tous âges. Il propose d'améliorer la condition physique générale mais également la respiration. Une plage horaire est consacrée aux personnes qui n'ont jamais nagé et qui désirent apprendre. Le succès de cet atelier est tel qu'il a été dédoublé en 2010.

**Atelier Condition physique** : en partenariat avec la Dynamisation et Citoyenneté, il est possible, pour les participants de la Maison Carrefour d'améliorer leur condition physique dans une salle de sport. Notre animateur soci-sportif propose un encadrement individualisé principalement centré sur la souplesse.

**Atelier Femmes en Forme** : il s'agit d'un atelier de sport (gymnastique douce, aérobic, danse, ...) exclusivement réservé aux femmes. Il est mis en place en partenariat avec le Service des Sports de la Ville de Liège. En parallèle, nous tentons de réaliser un travail sur l'ouverture des personnes à la citoyenneté. Ainsi, en 2010, le groupe a profité d'une marche pour découvrir les Coteaux de la Citadelle. Cette promenade s'est clôturée par une visite de l'Hôtel de Ville. De même, le groupe a participé à la Journée de la Femme le 8 mars 2010. La question de la participation à d'autres ateliers (tel que l'Aquagym) se pose régulièrement avec, en toile de fonds, la présence de l'homme... Sujet riche en débats et échanges.



**Activités communautaires de quartier** : en tant que membre du Collectif Autour de l'Etang, nous avons participé à l'organisation de diverses activités sur le quartier :

- Le Carnaval : Plus de trois cent personnes (adultes et enfants) ont défilé dans les rues de deux entités. Pour l'occasion, les enfants ont confectionné leurs costumes dans le cadre des activités parascolaires tandis que les adultes ont créé un char haut en couleur.

- La Journée de la Femme : le 8 mars a été l'occasion, pour les femmes, de se réunir et de se pencher sur leurs conditions de vie, leurs droits, leur place au sein de la famille, ...

## b) La prévention de l'exclusion scolaire des enfants

L'axe préventif est primordial pour la Maison Carrefour. Tout d'abord, il permet de détecter au plus tôt les risques de décrochage scolaire et permettre au futur adulte de partir dans la vie avec de bonnes bases. Ce travail passe par un accompagnement des enfants mais également des parents dans le milieu scolaire, pas toujours facile à aborder selon la culture et/ou le milieu social. De plus, certains enfants n'ont pas la possibilité d'étudier, ni de faire leurs devoirs dans des conditions adéquates de logement (bruits et parasites visuels tels que la télévision ou l'ordinateur,...). Ensuite, le travail avec les enfants permet souvent d'amorcer un travail avec des adultes que nous avons du mal à toucher par un autre moyen.

**L'aide scolaire** : trois fois par semaine, l'aide scolaire permet d'accueillir une quinzaine de jeunes, garçons et filles de la première primaire à la deuxième secondaire. Ils bénéficient alors de l'encadrement de l'animatrice, d'un accès à Internet et de documentation pédagogique.

Un seul agent gère cette activité. Elle a suivi une formation spécifique à l'animation en Ecole de Devoir en 2010. La demande est forte et notre capacité d'accueil limitée. Nous avons donc établi une liste d'attente. En cas de nouvelle demande, nous privilégions les fratries afin d'approfondir le contact avec les parents. Nous tentons d'orienter les personnes vers d'autres structures. Malheureusement, la demande est trop importante pour l'offre présente sur le quartier. Le contact entre les parents et l'école est devenu une des composantes du travail de l'animatrice. Elle fait le

point au minimum trois fois par an sur la scolarité de leurs enfants. Elle intervient parfois dans les réunions de parents organisées par les écoles lors de la remise des bulletins. Grâce à ce travail, le taux de réussite scolaire des enfants en juin 2010 est de 100% !

**Les activités parascolaires** : tous les mercredis et à l'occasion de stages durant les vacances scolaires, les jeunes s'inscrivent dans des ateliers ludiques (cuisine, bricolage, sorties culturelles, sports,...) choisis sur base de leurs demandes, en fonction de la programmation disponible et des différents projets en cours (ex : Carnaval de Droixhe). La fin de l'année 2010 a été l'occasion de créer un projet pilote avec l'ASBL Article 27 – Liège : « Les petits explorateurs de culture ». Il s'agit de sorties culturelles systématisées (environ toutes les six semaines) accompagnées d'une animation et suivies d'une évaluation didactique. Les premiers essais ont été concluants. L'expérience sera réitérée en 2011.

## 2. Des actions transversales

La Maison Carrefour se situe également dans une dynamique transversale sur des actions qui visent la promotion du service, la valorisation du travail des participants et la rencontre du public. Elle se situe :

- *En tant qu'organisatrice* avec, par exemple, « Je pédale contre la pauvreté », une journée 6 heures vélo à destination du tout public organisée dans le cadre des actions « Ensemble contre la pauvreté – Moi aussi » (campagne nationale « CPAS réunis » menée par le SPP Intégration Sociale et organisée dans le cadre de l'année européenne de lutte contre la pauvreté) ;

- *En tant que partenaire* ou participante dans le cadre, notamment, de « La 8<sup>ème</sup> Journée des Insertions » organisée par le CPAS de Liège, de la journée sportive organisée par l'antenne Jeunes, de lors de la fête à Gît-Le-Coq, la fête du quartier de Jupille, ...

## 3. Perspectives pour 2011

Trois défis majeurs attendent le service pour cette année 2011 :

- Le déménagement dans une maison de la rue du Moulin à Bressoux,

# Aide & action sociale



- L'obtention de l'agrément « Ecole de Devoirs de la Communauté française » octroyé par l'Office des Naissances et de l'Enfance,
- L'obtention de l'agrément «Service d'Insertion sociale» octroyé par la Région wallonne.



## 6. RESTAURANT COMMUNAUTAIRE

### A. Présentation générale du service

Le Restaurant communautaire, implanté rue Naniot, dans le quartier Sainte-Marguerite à Liège, est un espace ouvert à tous. Il permet de rencontrer des voisins, des amis, de faire connaissance avec d'autres tout en bénéficiant d'un repas équilibré à petit budget (4€ pour un repas complet ou 2,50€ pour une petite restauration). C'est aussi un lieu d'échange et d'information. Le projet favorise délibérément le mélange de classes sociales et de styles de vies. C'est également l'endroit où les professionnels du secteur se rassemblent pour un déjeuner de travail ou pour consommer une collation et avoir un échange informel avec leurs bénéficiaires. Le restaurant communautaire se veut un lieu de croisement, riche de rencontres citoyennes.

**Responsable :** Juliane Sauvage, chef de division du département de l'insertion sociale.

#### Equipe :

1 intendante temps plein, Jeanine CONRATH.

#### Localisation du service et coordonnées :

Rue Naniot, 3 à 4000 Liège.

Tél. : 0496/95.98.20.

### B. Objectifs

- Offrir un cadre d'accueil chaleureux, personnalisé, convivial et accessible à tous,
- Tisser du lien social autour d'un repas sain et équilibré,
- Développer des moments d'échanges, de rencontres pour favoriser la mixité sociale, la tolérance et pour lutter contre l'exclusion, l'isolement.

La gestionnaire du Restaurant communautaire accueille et gère le public, entretient le Restaurant, gère les commandes de repas et tient la caisse.

### C. Activités mises en place en 2010

Le restaurant communautaire est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h. L'intendante assure le service de midi,

l'entretien des locaux et abords, prend les inscriptions pour les repas du lendemain et réceptionne les repas du jour. Ils sont fournis par l'asbl Rescolie dans des boîtes isothermes. Les repas sont servis de 11h30 à 13h30. Ils doivent être réservés par téléphone ou sur place. Leur prix de revient est de 3 € et leur prix de vente, de 4 €. Des potages, des boissons soft et du café sont disponibles au prix de 50 cents. En outre, des carafes d'eau sont disposées sur les tables pour accompagner les repas. Le choix a été posé, pour des raisons évidentes (public parfois très fragilisé), de ne pas servir de boissons alcoolisées au restaurant. L'après-midi est réservée à la remise en ordre des locaux, de la cuisine et aux tâches administratives (comptabilité, fiche récapitulative du nombre de participants, commandes,...)

Afin de toucher en priorité le public cible (soit les personnes isolées du quartier), des collaborations se sont établies avec les services de quartier du CPAS de Liège (antenne sociale, service de logement de transit et Maison de la Citoyenneté). Des collaborations sont également effectives avec le réseau associatif et la coordination socioculturelle de Sainte-Marguerite, le Club « André Baillon », les agents de convivialité de la Ville de Liège... Tous ces services peuvent établir un relais, une orientation vers le Restaurant communautaire pour toutes les personnes isolées, en recherche de liens sociaux tout en assurant le suivi social du bénéficiaire.

La moyenne de participation varie entre **10 et 15** personnes par jour. En 2010, le Restaurant communautaire a fourni **1928** repas avec une moyenne de **46** repas /semaine.





## 7. SERVICE D'ACTIVITES CITOYENNES DES VENNES

### A. Présentation générale du service

Le Service d'Activités Citoyennes des Vennes est une cellule de préformation destinée à l'intégration socioprofessionnelle des personnes en décrochage sociétal, prioritairement habitant le quartier. Elle contribue à recréer des liens sociaux à partir de la revalorisation et la redynamisation de son territoire : le quartier.

Le SAC des Vennes fait partie de l'asbl « La Régie des Quartiers de Liège ».

#### Equipe :

Une équipe pédagogique composée d'une médiatrice sociale : ULUSOY Selda (TP) agent du CPAS et d'un encadrant technique : GRIVILLERS Vincent (TP) agent de La Maison Liégeoise.

De plus, le CPAS de Liège met à disposition du SAC une encadrante technique en vente (Art.60§7), Bernadette KELLENS remplacée par Mariam COULIBALY en date du 05/07/2010.

#### Localisation du service et coordonnées :

Avenue Reine Elisabeth, 39 - 4020 Liège.

Tél. : 04/342.34.20

#### Partenariats

- **Institutionnel**, avec le Fonds du Logement Wallon, La Maison Liégeoise, le Forem, la Ville de Liège et le CPAS de Liège.

- **Social**, avec des représentations du monde patronal et syndical.

- **Local**, avec toutes les forces vives du quartier, tant les habitants ainsi que les ASBL ou associations oeuvrant sur le quartier.

### B. Objectifs

#### Trois lignes d'action :

- Amélioration de l'image du quartier par la revalorisation du patrimoine et la responsabilisation des habitants,

- Resocialisation de la personne, en transmettant à chaque stagiaire les outils nécessaires à la mise en œuvre de son ou ses projets :

✓ par la participation à des activités de citoyenneté, par l'acquisition de techniques de base (savoir-faire) et la préparation individuelle à l'entrée dans le monde du travail (savoir-être).

✓ Rôle de relais, d'interface avec la société de logement.

#### Moyens mis en œuvre :

Chantiers pratiques en bâtiment, petites réparations domestiques, magasin de seconde main, visites professionnelles et culturelles, informations sociales et citoyennes, accompagnement social, remise à niveau, orientation professionnelle, recherche emploi, animations de quartier.

#### Le public :

Le public ciblé est prioritairement les habitants du quartier des Vennes, demandeurs d'emploi, hommes et femmes âgés d'au moins 18 ans ayant une faible qualification professionnelle.

### C. Activités mises en place en 2010

#### 1. Les statistiques du 01 janvier 2010 au 31 décembre 2010

Nombre de stagiaires effectivement sous contrat F70 bis au cours de la période : **31**.

L'âge moyen des stagiaires de la Régie : 30 ans situé dans les tranches d'âge de 19 à 40 ans.

Hommes : **25**.

Femmes : **6**.

Nombre de personnes émargeant au CPAS de Liège : **6**.

Nombre de personnes émargeant au CPAS autre que Liège : **3**.

Nombre de personnes chômeurs complets indemnisés : **19**.

Nombre de personne sans revenu : **3**.





## Situation psychosociale des stagiaires lors de l'entrée au SAC des Vennes

Problèmes généraux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Isolement,</li> <li>- Faible scolarité,</li> <li>- Problèmes de logement,</li> <li>- Problèmes familiaux.</li> </ul>
Difficultés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A définir des projets personnels ou professionnels.</li> <li>- Les directives sont ressenties comme des contraintes, le travail en équipe donne parfois lieu à des conflits.</li> </ul>
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peu ou pas d'expérience professionnelle,</li> <li>- Difficultés de s'exprimer à l'extérieur.</li> </ul>
Besoins	<ul style="list-style-type: none"> <li>- D'un emploi,</li> <li>- De structure, d'un suivi, de se rendre utile,</li> <li>- De responsabilités,</li> <li>- De conseils, de repères,</li> <li>- De rencontres.</li> </ul>
Facilités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les stagiaires sont volontaires,</li> <li>- Ils ont beaucoup de potentialités à exploiter,</li> <li>- Ils s'expriment facilement entre eux.</li> </ul>

### Les attentes des stagiaires

- Trouver un travail,
- Apprendre à se débrouiller dans différents domaines du bâtiment ou de la vente,
- Remise en ordre administrative,
- Faire des stages en entreprise,
- S'améliorer en français et en informatique,
- Visiter des centres de formation,
- Rédiger son CV et des lettres de motivation,
- Faire des activités sociales et culturelles,
- Découvrir l'environnement social,
- Rencontrer des gens,
- Participer activement aux fêtes du quartier.

### 2. Programme des activités 2010

Nous pouvons regrouper les activités en deux groupes : les activités sociales et techniques. Elles sont menées en étroite collaboration entre la médiatrice sociale et les encadrants techniques.

#### a. Activités sociales

##### - Remise à niveau :

- ✓ Français et mathématiques,
- ✓ Suivi psychosocial et recherche de formation et emploi,
- ✓ Cours de peinture, électricité, petites réparations domestiques, menuiserie,
- ✓ Techniques de vente, couture, étalages, contact clientèle, promotion, relooking,
- ✓ Initiation à l'informatique : windows, word, excel, internet.

##### - Initiation à la vie sociale (activités culturelles, sociales, sportives et entreprises) :

- ✓ Visites de l'entreprise DERWA,
- ✓ Visite de l'entreprise Mécanique Mosane,
- ✓ Participation à la séance d'information sur les métiers du bâtiment chez Créasol,
- ✓ Musée de la Science,
- ✓ Amesurons-nous (expérience sur les mesures),
- ✓ Visite du cœur historique de Liège,
- ✓ Séances de cinéma,
- ✓ Barbecue,
- ✓ Visite territoire de la mémoire,
- ✓ Vite exposition SOS Planet,



- ✓ Animations économie d'énergie, respect de l'environnement, du quartier,
- ✓ Activités sportives diverses,
- ✓ Visite de l'aquarium de Liège,
- ✓ Ateliers cuisine,
- ✓ Excursion Movie World à Düsseldorf,
- ✓ Fort Boyard journée divertissement (Fort de Hollogne).

#### Activités de quartier

- ✓ Repas de quartier,
- ✓ Festival de la soupe,
- ✓ Carnaval,
- ✓ Saint-Nicolas,
- ✓ Décorations de Noël,
- ✓ Opération Propreté Quartier,
- ✓ Participation à l'évènement « Liège Métropole 2010 ».

#### b. Activités techniques

##### *Travaux réalisés :*

- Travaux de rénovation du SAC et du magasin de seconde main (peinture réaménagement, ...),
- Peinture intérieure : caves, appartements, cages d'escaliers,
- Réparation de chasses et de robinetterie,
- Remplacement des ampoules dans les communs,
- Petits travaux de menuiserie.

##### *Magasin de seconde main :*

- Partenariat avec Oxfam pour le don de vêtements,
- Tri, entretien, mise en rayon et vente des vêtements,
- Utilisation d'une caisse enregistreuse,
- Petits travaux de couture pour les habitants,
- Récupération, transformation et décoration d'objets et tissus usagers,
- Contact privilégié avec les habitants, réception de leurs demandes.

#### 3. Conclusion

Pour certains, le passage au SAC les a aidés à faire un premier pas sur le chemin difficile de la réinsertion professionnelle. Alors que certains se cherchent encore, d'autres ont trouvé un travail, se sont lancés dans une formation qualifiante et/ou ont défini un projet de vie dans toute sa globalité intégrant des efforts personnels. Ces résultats

montrent l'importance socio-économique des structures de préformation telle que celle du Service d'Activités Citoyennes des Vennes :

- 6 stagiaires ont trouvé un emploi,
- 3 sont partis vers une autre formation,
- 17 ont terminé leur contrat sans suite particulière,
- 2 ont abandonné,
- 3 sont toujours là.



## 8. SERVICE D'ACTIVITES CITOYENNES DE DROIXHE/BRESSOUX-BAS

### A. Présentation générale du service

Le Service d'Activités Citoyennes de Droixhe/Bressoux bas est une cellule de préformation destinée à l'intégration socioprofessionnelle des personnes en décrochage sociétal, prioritairement habitant le quartier. Elle contribue à recréer des liens sociaux à partir de la revalorisation et la redynamisation de son territoire : le quartier.

Le SAC de Droixhe/Bressoux bas fait partie de l'asbl « La Régie des Quartiers de Liège ».

#### Equipe :

- 1 médiatrice Sociale , MARECHAL Catherine,
- 2 encadrants technique, ANDENBOSSCHE Rose-Marie et Michel RADOUX .

#### Localisation du service et coordonnées :

Avenue de Lille, 2/1 à 4020 Liège.

Tél. : 04/341.43.50.

Fax. : 04/342.76.86.

### B. Objectifs

#### De redynamisation :

- Impliquer les habitants dans les activités du Collectif Autour de l'Etang,
- Valoriser l'image du quartier, notamment auprès des médias,
- Développer des partenariats pour sensibiliser et informer les habitants.

#### D'insertion socioprofessionnelle :

- Permettre aux stagiaires d'acquérir des notions de base en bâtiment grâce à la rénovation des appartements, les espaces verts et le nettoyage,
- Augmenter les chances du stagiaire d'accéder en Formation qualifiante grâce aux cours de remise à niveau, Permis B, les stages et visites d'entreprise.

### C. Activités mises en place en 2010

#### Statistiques

25 stagiaires étaient inscrits dans notre Régie de Quartier durant l'année 2010. Cela fait 1 stagiaire en moins qu'en 2009, les stagiaires ont effectué **15.785** heures de préformation en bâtiment.

En plus des **25** inscrits, **4** personnes se sont présentées. Ces personnes ont été réorientées vers d'autres opérateurs (des associations du quartier, le FOREM, le CPAS, d'autres régies, des EFT ou OISP).

- **6** stagiaires ont trouvé du travail CDI, PTP ou ALE,
- **1** stagiaire a été engagé sous contrat « Article 60§7 »,
- **1** stagiaire est entré en formation qualifiante dans une EFT,
- **6** stagiaires sont sortis avec un suivi de la MIREL,
- **3** stagiaires ont arrêté après les trois premiers mois pour raisons personnelles,
- **6** stagiaires ont terminé leur contrat à terme et n'ont plus donné de nouvelles,
- **13** stagiaires étaient encore présents pour débiter l'année 2010.

#### Encadrement et suivi Psychosocial :

L'accompagnement, l'aide à la gestion administrative, être l'intermédiaire entre les acteurs qui gravitent autour du stagiaire, favoriser l'autonomie, gérer les problèmes individuels et collectifs, l'apprentissage et l'éducation à la citoyenneté... sont autant d'aspects du travail quotidien à la régie que l'équipe d'encadrement continue de mener, et qui varie en fonction des problématiques personnelles rencontrées par les stagiaires ou les habitants du quartier.

#### Outils d'intervention :

- Organisation de réunions individuelles et collectives,
- dossier individuel avec évaluation régulière,
- organisation d'activités de citoyenneté,
- l'accent est mis sur l'importance du respect mutuel, l'acceptation des différences de chacun et la dynamique de groupe,
- organisation d'un nouveau cours de théorie en bâtiment à raison de 1h30 par semaine.



L'équipe d'encadrement assure un suivi psychosocial à chacun de ses stagiaires, notamment par l'organisation d'entretiens individuels et suivis personnalisés : tous les 3 mois, chaque stagiaire rencontre l'équipe d'encadrement de la Régie et Mme SANDRONT (CAP du FOREM) pour une évaluation du stage.

Cette évaluation se déroule sous forme d'un entretien verbal avec, comme support, une grille d'évaluation (encadrant/stagiaire). Elle se distingue en 3 parties : projet professionnel, activités de préformation, citoyenneté.

Une feuille de présence, avec heures d'arrivée et de départ, est signée par l'ensemble du personnel. Les stagiaires et travailleurs doivent remplir une feuille des travaux qu'ils ont effectués sur la journée. Chacun des travaux comporte un côté théorique et un côté pratique. Toutes les techniques sont expliquées en détail, idem pour l'utilisation des machines et l'entretien du matériel. Les plannings sont respectés (si pas d'imprévus).

L'après régie est un point très important ; le personnel d'encadrement assure aussi un suivi des stagiaires et apporte son aide pour les démarches administratives qui s'imposent.

Régulièrement, nous recevons la visite d'anciens stagiaires. Nous constatons avec grand plaisir qu'ils ne viennent pas toujours pour une démarche administrative ou un renseignement : ils viennent simplement donner de leurs nouvelles.

## **Orientation et recherche emploi**

- Un dossier de suivi individuel,
- Un rendez-vous hebdomadaire individuel ou à la demande avec la médiatrice pour définir et progresser dans la recherche,
- Une fiche de référence qui reprend des informations sur les métiers/formations (qui est complétée au fur et à mesure par les stagiaires),
- Des réunions trimestrielles avec une personne de référence au FOREM,
- Affichage hebdomadaire des offres d'emploi;

Il faut encore souligner plusieurs démarches nécessaires, propres à l'équipe d'encadrement :

- Affichage hebdomadaire des offres d'emploi,
- Recherches de contacts (employeurs ou lieux de formations potentiels, documentation, stages, ... suivant les cas),
- Déplacements à l'extérieur (FOREM, entreprises,...),
- Démarches administratives.

## **Activités Techniques**

### **- Plan pratique :**

- Peinture, espaces verts, carrelage, plafonnage, tapissage, manutentions diverses...
- Nettoyage des communs des immeubles sociaux

### **- Travaux divers :**

- Mur de cour complet pour une association du quartier, ramassage des déchets sur la plaine, périmètre de sécurité, vider après expulsion des squatteurs.

### **- Théorie :**

- Des cours théoriques sont donnés en fonction des activités prévues. (formateur pour le bâtiment et entreprise privée pour le nettoyage).

## **Activités sociales**

Initiation à la Vie Sociale (IVS) : Participation au carnaval de quartier, Animation sur le tri des déchets (avec un intervenant de la Ville de Liège), Animations Permis de Conduire, Souper de Noël, Séance d'info sur l'Article 27, Séance d'info sur les contrats DIISP.

Visites d'entreprises : Carrefour Emploi Formation, Constructiform, le FOREM, l'ONEM, Technifutur, la Ppeniche.

Activités sportives : escalade, tennis, football, promenade, équitation.

Activités culturelles : Cinéma, théâtre, Movie Park, journée à la mer.

Cours théoriques : Remise à niveau en français et mathématiques.





## 9. SERVICE D'ACTION CITOYENNE D'ANGLEUR

### A. Présentation générale du service

La Régie de quartier d'Angleur est située au cœur de la cité de logements sociaux d'Angleur. Il s'agit d'une cellule de préformation destinée à l'intégration socioprofessionnelle des personnes en décrochage sociétal. Parmi les grandes lignes d'action, il y a lieu de citer la resocialisation de la personne, en transmettant à chacune les outils nécessaires à la mise en œuvre de son projet (acquisition d'un savoir-faire et d'un savoir-être) et l'amélioration de l'image du quartier par la revalorisation du bien commun et la responsabilisation des habitants.

Depuis 2005, les 5 régies de quartier de Liège se sont regroupées en ASBL ; les débuts ont parfois été chaotiques sur le plan de la coordination mais petit à petit, des améliorations se sont mises en place. Néanmoins, de nombreux efforts doivent encore être fournis afin d'optimiser la collaboration entre les différents services d'activité citoyenne tant sur le plan de la logistique que sur un plan administratif et financier. Depuis septembre 2009, nous avons la chance d'avoir une coordinatrice engagée par la Ville. La collaboration se met petit à petit en place et elle nous est d'une aide précieuse.

### Equipe :

L'équipe pédagogique est toujours composée d'une médiatrice sociale, Cécile GONZALEZ PEREZ, et d'un ouvrier-compagnon, Louis MASSART.

Deux personnes pour remplir les missions qui nous incombent constituent un effectif bien insuffisant. Heureusement, nous pouvons compter sur la présence d'animateurs et de professeurs afin de donner les différents cours de remise à niveau (français, mathématiques, informatique, ...). Cela réduit la charge de travail de l'équipe d'encadrement et permet une certaine professionnalisation dans la manière dont les cours sont dispensés.

Grâce au subsidé FSE, les remises à niveau français et math sont programmés jusqu'en 2012. Nous travaillons avec le Centre Liégeois de Formation (CLF, rue Jonruelle, 11 à 4000 Liège)

### B. Objectifs

#### Insertion Socioprofessionnelle

- Amener le stagiaire à construire et concrétiser son projet de vie de manière autonome. Suivi social individuel du stagiaire,
- Développer des actions de formations de base : acquisition de compétences techniques, et sociales.

#### Redynamisation

- Participer à l'amélioration du cadre de vie, et à l'embellissement du quartier. Implication des habitants dans les activités menées par la coordination du quartier. (fête de quartier fête de château).

### C. Activités mises en place en 2010

#### Statistiques

14 stagiaires sont passés par la Régie de Quartier d'Angleur au cours de l'année 2010 pour des périodes d'une durée très variable, allant de 15 jours à 1 an ; les contrats étant conclus pour une durée de 3 mois renouvelable 3 fois maximum.

Les chiffres se répartissent de la manière suivante : 7 femmes et 7 hommes.

#### Recrutement

Cette année encore, nous avons souhaité continuer à mettre tout particulièrement l'accent sur le recrutement du public féminin afin de satisfaire aux exigences, notamment, du Fonds Social Européen en matière d'égalité des genres. Les ateliers mis en place en 2006 sont toujours d'actualité (atelier yoga, apprentissage permis de conduire, atelier écriture, artisanat, ...)

L'atelier d'écriture remportant un franc succès, désormais c'est une fois par semaine qu'un écrivain du PAC donne le cours à nos stagiaires femmes.

De la sorte, nous avons pu maintenir un certain niveau de fréquentation grâce au bouche à oreille ; ce qui est encou-





rageant car cela signifie que les stagiaires répercutent une image positive de la régie. Cela nous incite évidemment à mettre davantage encore l'accent sur la qualité des formations et des activités que nous leur proposons, sans pour autant négliger l'aspect promotionnel et la bonne synergie avec les acteurs de terrain.

## Programme des activités

### a. Formation technique :

*Pour les stagiaires hommes :* De nombreux chantiers ont été réalisés dans les communs et aux abords des logements sociaux appartenant au Logis Social, travaux visant à améliorer le bien-être des habitants. L'ouvrier-compagnon cherche sans cesse à diversifier les tâches manuelles dans le secteur du bâtiment afin que les stagiaires puissent s'essayer à une grande variété de chantiers et ainsi avoir une idée plus précise de leur orientation professionnelle.

Au niveau pratique, cela se concrétise par une initiation à la peinture, au carrelage, au plafonnage, à la maçonnerie, à la menuiserie en passant par l'électricité et des petits travaux de manutention divers. Les hommes bénéficient également d'une remise à niveau en français et en mathématiques ainsi qu'un apprentissage du permis de conduire théorique.

*Pour les stagiaires femmes :* les ateliers de préformation se composent de la manière suivante :

- Informatique,
- Artisanat,
- Remise à niveau en français et en mathématique,
- Apprentissage du permis de conduire,
- Atelier d'écriture.

### b. Activités sociales

*Orientation professionnelle et recherche d'emploi :* Dans le domaine de la recherche d'emploi et de la formation, l'accent est vraiment mis sur la particularité de chaque stagiaire, d'autant qu'ils ont pour la plupart des projets professionnels bien distincts. Nous ajustons donc notre approche en fonction des spécificités, des problématiques rencontrées et surtout, nous privilégions une aide concrète, en laissant un peu de côté l'aspect théorique.

*Aperçu de nos activités à ce niveau :*

- atelier d'apprentissage du permis de conduire,
- aide dans la rédaction de CV et de lettre de motivation,
- affichage journalier des différentes offres d'emploi,
- visite des agences intérim, des centres de formation du Forem tels que Technifutur et Construform, ...
- découverte de l'Espace Ressource-Emploi du FOREM et de Carrefour Formation,
- ouverture sur d'autres organismes d'insertion tels que EFT et OISP,
- aide assidue au niveau de la connaissance écrite et parlée du français,
- animations pour faciliter la prise de parole des stagiaires devant un employeur,
- information sur les différents plans d'embauche,
- évaluation trimestrielle des stagiaires en collaboration avec le FOREM.

*Acquisition des outils de citoyenneté et actions de sensibilisation à certaines problématiques :* Dans le cadre de nos missions, il nous semble important d'organiser des animations sur différents thèmes concernant directement les stagiaires et ainsi pouvoir élargir leurs connaissances, développer leur attention, leur sens critique, ...

### c. Activités culturelles et sportives + ouverture sur l'extérieur

- Visite de « l'ASBL Territoires de la Mémoire »,
- Visite du Musée de la science,
- Visite du Musée de la Région Wallone,
- Journée Fort Boyard,
- Journée sportive (volley, foot, badminton...),
- Visite du Musée Curtius,
- Archéoforum de Liège.

« Participons à la vie du quartier » : Dans un souci d'améliorer l'environnement direct des habitants, de se faire davantage connaître, de développer le tissu social et d'augmenter la solidarité, la convivialité dans le quartier, nous tentons de construire des projets en commun, susceptibles d'intéresser le plus grand nombre et de toucher les différentes couches de la population.

Pour ce faire, nous cherchons à renforcer le partenariat direct et la création de nouveaux réseaux de relations, ce qui

# Aide & action sociale



permet de construire des projets plus solides, plus durables sur le long terme.

*Nous pouvons citer, à titre d'exemple :*

- Organisation d'une permanence d'un écrivain public tous les mardis,
- Fête dans la Cité,
- Participation à la fête de quartier.



## F. AUTRES PROJETS

### 1. Projet « Alpha - Citoyen » Fonds Européen d'Intégration 2007 - 2013

#### A. Présentation générale

Le projet, démarré en août 2009, est réalisé dans le cadre du Fonds Européen d'Intégration – programmation 2007-2013.

Les actions menées s'adressent aux ressortissants de pays tiers en ordre de séjour sur le territoire depuis moins de 5 ans exceptés les apatrides, les réfugiés politiques, les bénéficiaires du statut conféré par la protection subsidiaire, les demandeurs d'asile. Ils perçoivent l'aide sociale ou le Revenu d'Intégration.

Dans ce cadre F.E.I., le CPAS organise et dispense des cours d'alphabétisation, de français langue étrangère et met sur pied des activités destinées à familiariser le public cible avec la société d'accueil. Il peut acquérir des connaissances élémentaires sur son histoire, sa géographie, ses institutions, ses caractéristiques socio-économiques, sa vie culturelle et ses normes et valeurs fondamentales.

Une assistante sociale crée, entretient les contacts avec tous les services extérieurs pour sélectionner, encadrer, assurer le suivi et évaluer le public cible. Elle tisse des liens pour garantir la pérennité des collaborations avec les différents partenaires. Elle assure des permanences pour recevoir le public sur le lieu du projet mais également dans les différentes antennes sociales du CPAS de Liège. Elle participe à des réunions de quartier où se rencontrent des ASBL susceptibles de côtoyer notre public cible. Elle établit un réseau d'interprètes qui peuvent l'accompagner en cas de besoin.

Deux animateurs (assistants sociaux), prennent en charge la préparation et l'animation du cours d'alphabétisation, du cours de français langue étrangère (FLE), des tables de conversation et l'organisation des activités socioculturelles. Un agent administratif s'occupe de la gestion administrative des dossiers concernant le public cible.

**Responsable :** Jacqueline BRESMAEL (1/2 tps).

**Equipe :**

- 2 travailleurs sociaux à temps plein (subside FEI),
- 1 agent administratif à mi-temps (subside FEI).

**Localisation du service et coordonnées :**

Les activités se déroulent à Liège, à la Maison de la Citoyenneté, rue Général Bertrand, n°35 à 4000 Liège, depuis le mois d'août 2009.

**Tél. :** 04/229.21.90 - 04/229.21.91.

#### B. Objectifs

Deux objectifs majeurs ont servi de fils conducteur pour l'élaboration des cours de français (alphabétisation et français langue étrangère) et l'animation des tables de conversation :

- Acquérir les connaissances élémentaires de la langue française : « Comprendre et se faire comprendre » et motiver l'apprentissage du français tant sur le plan individuel qu'au sein de la cellule familiale.
- « La découverte socioculturelle » : découvrir et approcher de manière concrète la vie sociale et culturelle de la ville d'accueil et par extension du pays par le biais de l'histoire, la géographie, les institutions publiques et politiques etc. , les différents lieux et activités culturelles.

Le contenu des cours et des tables doit répondre au mieux aux besoins, aux attentes des participants et être concret - c'est à dire directement transférable dans le quotidien de chaque personne.

Au niveau des **cours de français**, nous avons établi, en priorité, les points suivants :

- Savoir se présenter pour éviter la dévalorisation de l'image personnelle, le sentiment d'inutilité,
- Exprimer ses sentiments et donner son avis,
- Améliorer la capacité d'action et d'autonomie au sein de la société d'accueil pour pouvoir effectuer les démarches sans avoir besoin d'un interprète : contact avec les services publics, l'école, l'administration, les hôpitaux... et les services privés,
- Connaître les codes sociaux de communication et de comportement,
- Comprendre les conventions d'écriture,
- Pouvoir décrypter les formulaires, les publicités, les informations pour une meilleure compréhension de ses droits et obligations.

# Aide & action sociale



- Apporter le soutien dans le cadre de l'élaboration d'un projet individuel et professionnel en fonction des possibilités de chacun et des objectifs à atteindre,
- Etre capable de rédiger un texte simple et d'utiliser les bases de l'outil informatique,
- Découvrir les codes et la culture de la société d'accueil.

Pour les **tables de conversation**, nous abordons les thèmes suivants : Le logement, la santé, l'enseignement, les transactions financières,

Nous accordons la priorité aux points suivants :

- Aborder la complexité de la mixité, de l'inter culturalité dans le milieu scolaire, professionnel etc..,
- Conscientiser le participant qu'il est important de « connaître » le pays pour trouver une formation, un emploi ou éviter de vivre en ghetto,
- Découvrir les interactions entre le citoyen et son environnement au sens large, le statut du citoyen responsable (droits, devoirs, obligations, justice...),
- Favoriser le sentiment d'appartenance à un groupe dans le respect des différences.

## C. Activités mises en place en 2010

### Statistiques

Nous tenons à fournir quelques précisions concernant le public cible contacté entre janvier et décembre 2010. Les chiffres quantifient le travail fourni en amont et laissent entrevoir les difficultés pour motiver la population concernée. Le travailleur social qui sélectionne le public cible a invité **214** personnes. Elle en a reçu au total 137 susceptibles d'être intéressées en tout ou en partie par le projet « Alpha-Citoyen » Elle les a toutes convoquées au moins deux fois.

**57** personnes sont entrées en formation au cours de l'année 2010 :

- Femmes : **26**
- Hommes : **31**

### Activités

Le cours d'alphabétisation et le cours de FLE (Français Langue Etrangère) se donnent 3 x par semaine à raison

de 3h00 par séance. Les tables de conversation ont lieu 3 fois par semaine à raison de 2h par séance.

Les activités extérieures sont organisées une ou deux fois par mois en fonction, notamment, de l'agenda culturel régional et national. Nous allons voir des sites culturels et des entreprises.

Nous avons effectué des visites guidées suivantes :

- L'exposition « C'est notre terre 2 » et visite de la ville de Bruxelles,
- L'Archéoforum à Liège,
- Le Parlement fédéral,
- Le Préhistosite de Ramioul,
- L'entreprise S.I.T.E.L. à Seraing,
- Le Val Saint Lambert à Seraing,
- Blegny-mine,
- L'aquarium à Liège.

*Le groupe a assisté :*

- À 2 animations sur l'économie d'énergie par L' ASBL « Revert »,
- À « la 1<sup>ère</sup> étoile », film sur les préjugés.





## 2. Projet DALSADA Fonds Européen des Réfugiés 2008 - 2013

### A. Présentation générale

Co-financé par le Fonds Européen aux Réfugiés dans le cadre de sa programmation 2008-2013, le Dispositif d'Aide au Logement du Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile (DALSADA) a été mis en place en juillet 2010. Il offre un accompagnement spécifique à l'accession et au maintien dans son logement pour les demandeurs d'asile, bénéficiaire de la protection subsidiaire et toute personne dans ce type de procédure d'asile, qui sortent d'un centre d'accueil (structure d'accueil matérielle). Ce projet, développé en collaboration avec le SADA, a pris place au sein du Relais Logement (site des prébendiers).

**Responsable :** Valérie BERNARD, graduée spécifique en chef f.f.

#### Equipe :

- 1 travailleur social (subside FER), Madame Noémie Felix Da Silva,
- 1 agent administratif Article 60§7 (subside FER),
- 1 technicien médiateur – Mr « Logement »;

#### Localisation du service et coordonnées :

Les activités se déroulent au Relais Logement, Rue d'Amerscoeur, 58 - 4020 Liège depuis le mois de juillet 2010.

**Tel. :** 04/340.34.98.

**Fax :** 04/340.34.99.

**Courriel :** dalsada.fer@gmail.com

### B. Objectifs

Permettre au public cible de se stabiliser dans un logement conforme.

#### Les différentes étapes :

- La personne qui sort d'un centre d'accueil et qui est en possession d'une mise à disposition de logement complétée par un propriétaire, introduit une demande de prise en charge des frais d'installation au SADA,
- Dans le cadre de l'examen de la garantie locative, le SADA sollicite l'intervention de « Mr Logement »,
- Visite de « Mr Logement » qui réalise un rapport technique

sur base du Code Wallon du Logement,

- Si le logement est considéré comme conforme, le SADA peut procéder au paiement de la garantie locative,
- Si le logement n'est pas conforme, d'une part, le SADA peut refuser le paiement des frais d'installation, d'autre part, un rapport technique est adressé au Service de Salubrité et de Sécurité de la Ville de Liège,
- Dans les 2 mois qui suivent l'installation, l'éducatrice du DALSAADA propose un rendez-vous à domicile afin d'échanger sur le logement, l'installation, le contrat de bail, la demande de prime Adel, l'ouverture des compteurs, les factures d'énergie, le paiement et le remboursement des garanties locatives...
- Un suivi individuel au bureau est proposé en fonction des difficultés rencontrées,
- L'éducatrice du DALSAADA transmet un rapport à l'assistante sociale d'antenne.

#### Type d'accompagnement :

Accompagnement social individualisé : L'axe premier d'intervention est l'entretien individuel à domicile. Rencontre de la personne dans son cadre de vie et ouverture de la discussion sur le logement en partant d'éléments objectivables immédiatement. De même, cette première approche permet de créer un lien de confiance et un terrain de discussion commun puisque chacun sait de quoi l'on parle.

Les entretiens et questionnements sont principalement axés sur :

- La compréhension et la vérification de la conformité du bail ;
- L'utilisation et l'attribution des compteurs ;
- La rectification ou l'échelonnement de factures d'énergie,
- L'introduction de la prime Adel,
- La gestion budgétaire mensuelle,
- La procédure d'introduction d'un logement social,
- L'interpellation du propriétaire en cas de dysfonctionnement de l'électricité ou du système de chauffage,
- La recherche de mobilier,
- Les relations de voisinage,
- L'information sur les différentes aides du CPAS,
- Les possibilités de déménager.



# Aide & action sociale



Pour répondre à ces interpellations, l'agent du DALSDA contacte les propriétaires, les compagnies d'énergie, des conseillers juridiques, des travailleurs sociaux d'antenne ou de services extérieurs.

*Animations collectives* : Tous les lundis et vendredis de 9h30 à 11h30, un atelier de recherche logement est ouvert à ce public. En 2011, d'autres ateliers thématiques seront mis en place (droits et devoirs des locataires et propriétaire, gestion des compteurs et des charges énergétiques,...)

## C. Activités mises en place en 2010

### *Interventions dans le cadre des garanties locatives, premiers loyers, primes d'installation :*

Depuis le premier juillet 2010, notre agent technique

« Mr Logement » a visité **117 logements**. Ses rapports techniques, basés sur le Code Wallon du Logement, ont validé l'état de conformité et de sécurité du logement pour 103 demandes. Il s'en est suivi l'octroi d'une garantie locative équivalente à un ou deux mois de loyers, le versement du premier mois de loyer et l'octroi d'une prime d'installation. Tous ces dossiers ont été gérés en collaboration avec le service du SADA. Les personnes faisant partie du public éligible, occupant un logement conforme ou non, ont été prévenues, 2 mois après leur installation, du passage du travailleur social du DALSDA.

Accompagnement social individualisé :

**32** personnes ont été suivies dans le cadre du projet DALSDA en 2010.

### *Statistiques (Caractéristiques du public cible suivi entre le 01/7/2010 et le 31/12/2010)*

Statuts		Composition familiale	
Réfugié	16	Hommes	21
Protection subsidiaire	6	Femmes	5
Demandeur d'asile	10	Enfants	5
		MENA	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

Pays d'origine		Relevé par genre	
Afghanistan	2	Famille monoparentale	2
Burkina Faso	1	Isolé	21
Cameroun	1	Famille	2
Centre Afrique	1	Couple	1
Guinée	6	Cohabitant	0
Irak	7		
Niger	4		
Russie	51		
Rwanda	1		
Somalie	1		
Syrie	1		
Togo	1		
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>		

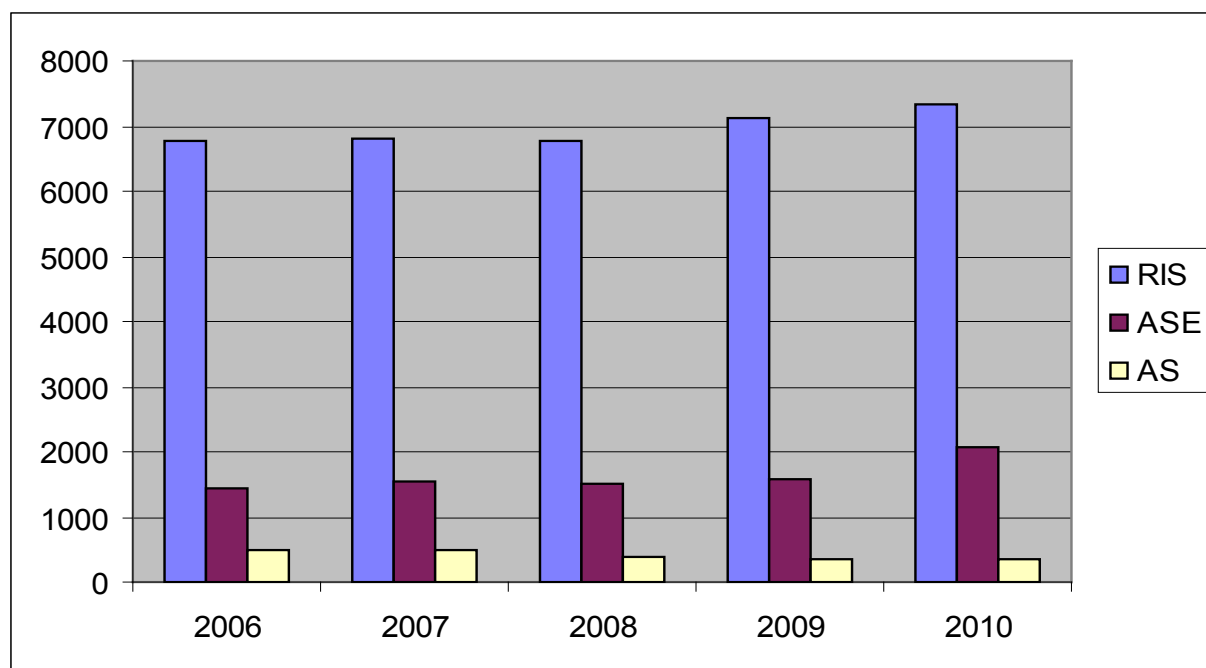


## G. STATISTIQUES

### 1. Evolution des aides du cpas de liege ces 5 dernieres annees nombre de dossiers ayant provoqué un paiement

(Moyenne mensuelle)

ANNÉE	RIS	ASE	AS	Total
2006	6757	1442	486	8685
2007	6818	1533	479	8830
2008	6763	1499	396	8658
2009	7140	1573	348	9061
2010	7322	2086	353	9761

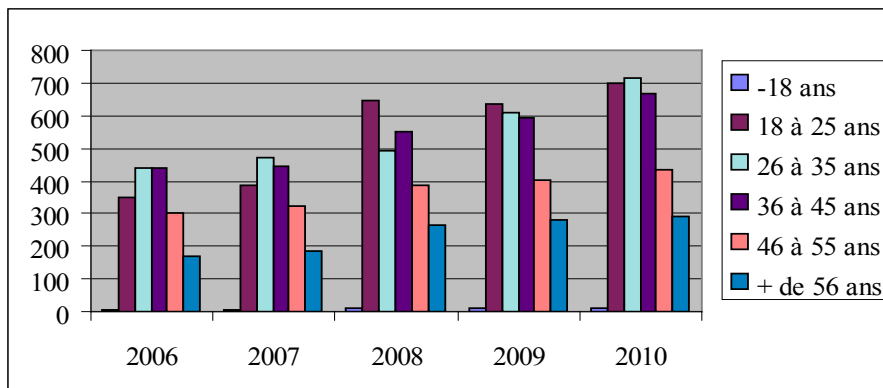




## STATISTIQUES PAR AGES DES BENEFICIAIRES DU RIS ET DE L'AIDE SOCIALE

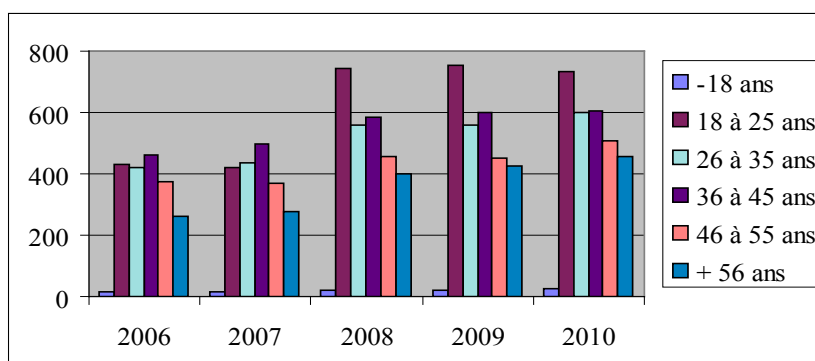
### Hommes-Belges

Tranche d'âge	2006	2007	2008	2009	2010
-18 ans	5	7	8	8	8
18 à 25 ans	350	387	644	637	699
26 à 35 ans	438	471	495	610	716
36 à 45 ans	439	445	551	596	669
46 à 55 ans	303	325	389	404	437
+ de 56 ans	171	184	266	279	292



### Femmes-Belges

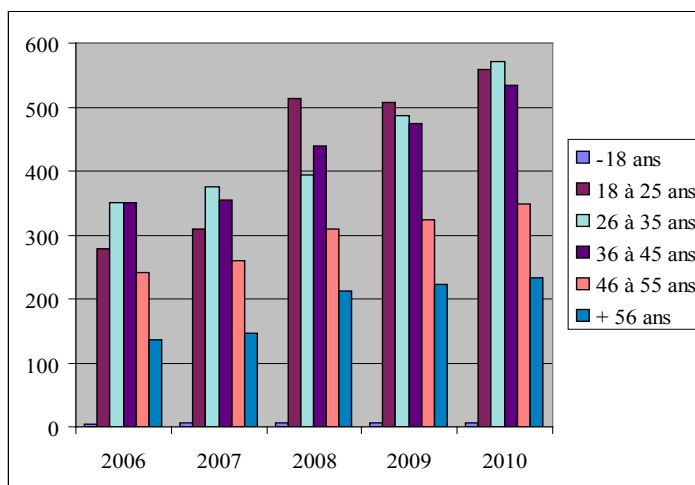
Tranche d'âge	2006	2007	2008	2009	2010
-18 ans	14	13	22	21	26
18 à 25 ans	429	420	743	755	733
26 à 35 ans	422	434	559	560	600
36 à 45 ans	461	496	584	601	604
46 à 55 ans	374	367	454	451	507
+ 56 ans	261	276	401	424	455





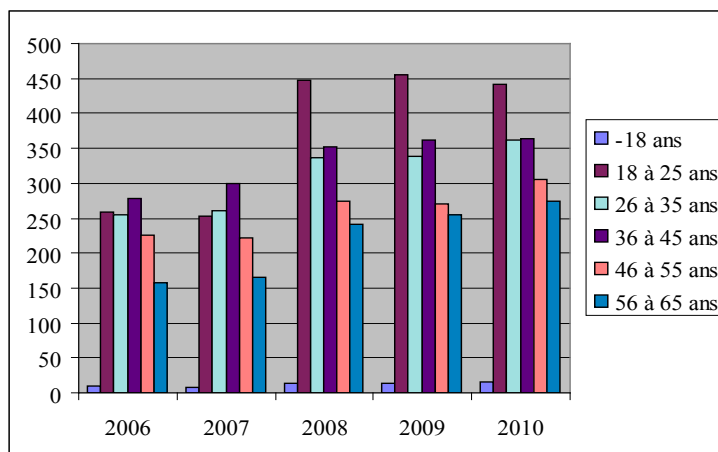
## Hommes-non-Belges

Tranche d'âge	2006	2007	2008	2009	2010
-18 ans	4	6	6	6	7
18 à 25 ans	279	309	514	508	558
26 à 35 ans	350	375	394	486	571
36 à 45 ans	351	355	440	475	533
46 à 55 ans	241	260	310	323	349
+ 56 ans	137	146	212	223	233



## Femmes-non-Belges

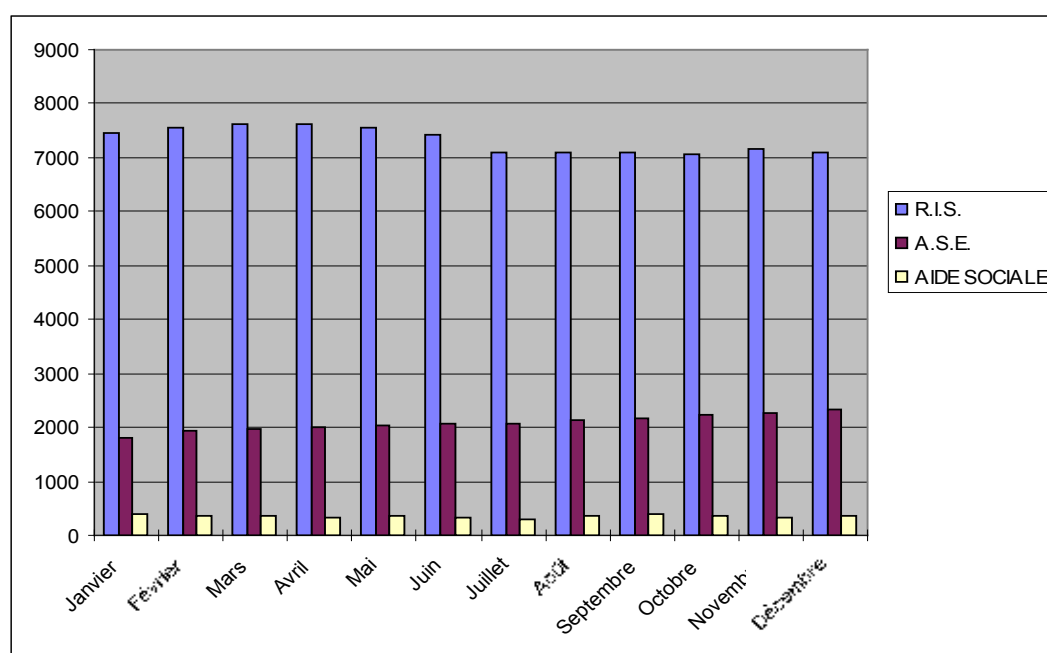
Tranche d'âge	2006	2007	2008	2009	2010
-18 ans	9	8	13	13	13
18 à 25 ans	258	253	448	455	442
26 à 35 ans	254	261	337	338	362
36 à 45 ans	278	299	352	362	364
46 à 55 ans	225	221	274	271	306
56 à 65 ans	157	166	242	255	274





## 2. Répartition du nombre d'aides pour 2010 en nombre de dossiers (arrete au 31/12/2010)

	R.I.S.	A.S.E.	AIDE SOCIALE	TOTAL
Janvier	7470	1820	403	9693
Février	7544	1940	372	9856
Mars	7610	1982	363	9955
Avril	7627	2019	338	9984
Mai	7550	2042	345	9937
Juin	7432	2063	327	9822
Juillet	7109	2059	297	9465
Août	7094	2120	351	9565
Septembre	7104	2152	381	9637
Octobre	7074	2222	360	9656
Novembre	7175	2274	340	9769
Décembre	7095	2334	371	9800







## H. LE COMITE SPECIAL DU SERVICE SOCIAL

### a) Présentation générale

En vertu de la délégation d'attribution lui accordée par le Conseil de l'Action sociale, le Comité a statué sur les demandes d'aides exceptionnelles urgentes et individuelles, d'allocations du RI et de l'Aide sociale, d'aides médicales et hospitalières, sur les demandes d'application de l'article 60 § 7 de la loi organique du 08/07/76, l'examen de la situation des débiteurs alimentaires, les placements en logements d'urgence, ainsi que sur les placements en maisons de repos. Le Comité a également émis des avis sur les appels contre les décisions du Tribunal du Travail.

### Composition du Comité :

Du 1er janvier au 31 décembre 2010	
<b>PRESIDENT</b>	Monsieur Claude EMONTS
<b>Vice-Présidente</b>	Madame Marie-France MAHY
<b>Conseillers membres</b>	Madame Dominique JANS
	Monsieur Marc GILLIS
	Monsieur Philippe DEVOS
	Madame Marie-Christine ZEEVART
	Madame Marie HENRY
	Madame Angela MORICONI
	Madame Catherine ROBERT
<b>Secrétaire titulaire</b>	Madame Brigitte DUBOIS, employée d'administration

### Membres du personnel assistant aux réunions

Madame Christine ENGELEN	Directrice f.f. de l'I.A.S.
Madame Karine DENOEL	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Anne PIRON	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Alix DEQUIPËR	Chef de bureau spécifique f.f.
Monsieur Jean-Paul KNOPS	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Viviane RUTH	Chef de bureau spécifique f.f.
Monsieur Jean-Louis DONNEZ	Chef de bureau spécifique f.f.
Monsieur Francis SPRENGHETTI	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Michèle MAHIA	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Marie-Paule ETIENNE	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Josette DELTOUR	Chef de bureau spécifique
Madame Valérie BERNARD	Gradué spécifique en chef f.f.
Madame Loraine PRIGNON	Juriste

Durant l'année 2010, le Comité Spécial du Service Social a tenu 46 séances



## b) Dossiers traités par le Comité en 2010

En dehors des dossiers d'aide, d'hospitalisation, d'hébergement en maison de repos, des cas de recours de débiteurs alimentaires et des demandes d'Article 60§7, le Comité Spécial du Service Social a traité aussi les aides urgentes, il a procédé à des auditions (23) et a examiné divers dossiers spéciaux (cf. ci-dessous)

### Exemples de dossiers spéciaux examinés par le Comité :

- Examen des statistiques,
- Convention de partenariat entre la Ville de Liège et le CPAS, l'association de droit public « Le Relais social du Pays de Liège » et le CHR de la Citadelle pour l'organisation de la prise en charge de l'urgence médico-psychosociale 24h/24 et 7j/7. Avenant n°1, 1<sup>er</sup> trimestre 2009 et convention 2009,
- Convention de partenariat « Reliance », projet FSE programmation 2007-2013,
- Réponse relative aux fraudes,
- Réinser : présentation des différents projets d'insertion socioprofessionnelle menés par Réinser,
- Présentation de la demande d'une ASBL sollicitant la mise à disposition d'un agent Article 60§7,
- Rapport de collaboration de maîtres D. Pire et M. Delhaye,
- Règlement collectif de dettes,
- Conventions de partenariat et/ou de sous-traitance dans le cadre des projets FSE,
- Convention relative au projet FER « DALSAADA »,
- Médiation de dettes,
- Dossier étudiants,
- Urgence sociale : maintien du dispositif pour 2010,
- Convention de collaboration dans le cadre de l'action « CPAS réunis - Ensemble contre la pauvreté, moi aussi »,
- Affectation du personnel CPAS aux projets FSE pour la programmation 2007-2013,
- Convention entre le CPAS et l'Asbl « Abri de nuit » pour 2010,
- Convention 2010 dans le cadre du plan de cohésion sociale,
- Attribution des prix du mérite « Jules Seeliger » et « Capitaine Marie ».

**Nombre d'auditions en 2010 : 23.**



## I. CONCLUSION

Outre le fait que l'année 2010 a été une année pendant laquelle chacun a dû retrouver sa place au sein des équipes reconstituées, découvrir de nouveaux quartiers, approcher un public différent, elle a aussi été une année de redéfinition des fonctions de chacun. L'objectif était de répondre à la question essentielle et primordiale : « Qui fait quoi et pourquoi ? » Chacun a pu s'exprimer en tentant de répondre à cette double interrogation.

En effet, les missions du département de l'Action sociale ne cessent de croître et de se complexifier. De plus, le Centre doit se conformer aux mesures législatives qui lui sont imposées. Cette charge de travail sans cesse croissante nous oblige, sans moyens humains et financiers supplémentaires, à adapter notre fonctionnement pour répondre à ces contraintes légales et budgétaires, en gardant une cohérence dans nos actions, en développant de nouvelles actions, des synergies et des partenariats, tout en soutenant la motivation et la mobilisation du personnel.

Nos équipes sont en prise directe avec un public toujours plus défavorisé et précarisé, ce qui rend leur tâche toujours plus difficile et plus lourde. Nous avons non seulement le devoir de rendre un service de qualité au public mais aussi de donner à nos agents des outils et des moyens pour pouvoir rendre ce service dans les meilleures conditions.

Cela relève du défi rencontré au quotidien par les antennes sociales et les services spécialisés.

**Christine Engelen**  
Directrice f.f.



# V. SIPPT

(Service interne de prévention et de protection au travail)









## LE COMITE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL

Ce comité, institué conformément à la loi de 1974 relative au statut syndical dans les services publics, traite des matières liées à la sécurité et à la santé des travailleurs dans le cadre des réglementations relatives au bien être au travail. Le Service Interne de Prévention et de Protection au Travail en assure le secrétariat.

Le comité se réunit une fois par mois et a tenu 8 séances en 2010 (depuis le 07/04/2010).

### COMPOSITION DU COMITE

#### Délégation de l'Autorité :

**Président du Comité :** Monsieur Bernard POURVEUR

**Membres :** Le Président du CPAS, Monsieur Claude EMONTS, le Secrétaire général, Monsieur Michel FAWAY et les Conseillers de l'Action sociale, Madame Dominique JANS, Messieurs Christian BLERET, Marc GILLIS, André-Marie VERJANS.

#### Délégation des travailleurs :

**CGSP :** Mmes Vanessa KAY, Mercedes MARTINEZ et M. Jacques CHEVALIER.

**SLFP :** Mme Danielle SZYMANOVICZ, MM. Raymond HEYERES et Marc DOSSIN

**CCSP :** MM. Marc PETERS, Freddy SWENNEN, Patrick ANSIA et Christophe KINOT.

## LE SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL

### Historique :

Par délibération du 3 février 1976 et conformément au Règlement général pour le Protection du Travail, la Commission d'Assistance Publique de Liège a décidé de mettre en place un service permanent de Sécurité, d'Hygiène et d'Embellissement des lieux de travail, aujourd'hui appelé S.I.P.P.T.

### Objectif :

Assister l'autorité, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs dans l'élaboration, la programmation, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique de prévention en matière de Bien Etre au Travail.

### Personnel :

Depuis le 1er mai 2010, le service est placé sous la direction de Mr Philippe Lamberty – Toussaint, Conseiller en prévention niveau 1 et détaché à 60 % du SIPPT ville de Liège. Le service comporte également un agent administratif.

### Fonctionnement du Comité Prévention et de Protection au Travail :

Le SIPPT a assuré le secrétariat du comité (convocations, ordres du jour, procès-verbaux et leur diffusion).

### Accidents du travail :

Le SIPPT a réalisé plusieurs analyses approfondies d'accidents survenus à des travailleurs du CPAS et présenté des mesures de prévention visant à éviter la répétition d'un même accident.

Une analyse statistique de l'ensemble des accidents de travail survenu en 2010 a permis de dégager des pistes d'actions visant à diminuer le nombre et la gravité des accidents dans le futur.

### Visite des lieux de travail :

Le SIPPT a effectué des visites de prévention dans les bâtiments du CPAS en compagnie du médecin du travail et a proposé des actions visant à améliorer la sécurité et l'hygiène des lieux de travail.

### Secouristes :

Achat et distribution de trousse de secours pour équiper l'ensemble des services et des bâtiments.

Contrôles périodiques des installations techniques.  
Le SIPPT a fait procéder aux contrôles périodiques obligatoires des installations électriques et des ascenseurs



dans les bâtiments du CPAS et a procédé à l'analyse de ces rapports de contrôle.

## **Prévention des incendies :**

Le SIPPT a :

- Réalisé des visites de prévention et des procédures Incendie dans les bâtiments du CPAS. Le personnel de plusieurs antennes a reçu une information sur les actions à mener en cas d'incendie
- procédé à l'inventaire des équipements de première intervention en cas d'incendie (extincteurs) dans l'ensemble des bâtiments du CPAS
- placé la signalisation de sécurité dans plusieurs antennes.

## **Embellissement des lieux de travail :**

Achats de frigo et de micro-ondes pour divers services.



Report annuel

Rapport annuel

Rapport annuel

Rapport annu

Rapport annuel

Rapport annuel

Rapport annuel

Rapport annuel

Rapport annuel

Rapport annuel

Rapport annuel

Rapport annuel

Rapport annuel

Conception et mise en page :

Cellule  
Communication