

# CPAS



CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE DE LIEGE





# TABLE DES MATIERES

<b>I. GÉNÉRALITÉS.....</b>	<b>5</b>	Cellule fraude - B.C.S.S.....	101
A. Structure décisionnelle du cpas .....	7	<b>C. Antennes sociales et antennes spécialisées.....</b>	<b>103</b>
B. Organes décisionnels du cpas .....	8	Antennes sociales.....	103
C. Cabinet du Président.....	12	Antenne « Jeunes ».....	108
D. Cabinet du Secrétaire .....	14	Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile .....	111
<b>II. DÉPARTEMENT DE LA RECETTE.....</b>	<b>17</b>	<b>D. Services d'insertion sociale .....</b>	<b>116</b>
Trésorerie .....	21	S.I.S. Ferme de la Vache.....	116
Dépenses .....	22	S.I.S. Maison de la Citoyenneté.....	121
Recette.....	23	S.I.S. Maison Carrefour.....	125
Recouvrement .....	24	Dynamisation et Citoyenneté .....	128
Fonds de tiers .....	25	Réinsérer .....	133
Finances .....	25	Restaurant communautaire .....	140
<b>III. ADMINISTRATION GÉNÉRALE.....</b>	<b>27</b>	SAC des Venues .....	141
Organigramme .....	29	SAC de Droixhe .....	145
Conseiller juridique .....	30	SAC d'Angleur .....	149
Service des affaires générales et des bâtiments .....	32	<b>E. Services spécialisés .....</b>	<b>153</b>
Service du personnel .....	37	«Médiation de dettes» .....	153
Service informatique .....	41	Energie .....	155
Service des travaux .....	42	Relais Logement .....	157
Service des archives.....	45	Relais Santé .....	165
<b>IV. CENTRE DE COORDINATION DE SOINS ET</b>		« La Maison Familiale » .....	169
<b>DE SERVICES À DOMICILE .....</b>	<b>47</b>	« Appui 0-18 ans » .....	172
Aide aux familles et aux aînés.....	50	Dispositif d'Urgence Sociale.....	177
Distribution des repas à domicile .....	54	<b>F. Autres Projets.....</b>	<b>184</b>
Soins à domicile .....	60	« Alpha citoyen » .....	
Prêt de petit matériel sanitaire .....	62	- Projet FEI programmation 2007-2013.....	184
Dispensaire de soins .....	63	« DALSA » .....	
«Elis».....	64	- Projet FER programmation 2008-2013.....	187
Aides ménagères .....	68	<b>G. Associations partenaires.....</b>	<b>191</b>
Gardes malades à domicile .....	72	- Article 27 - ASBL .....	191
Aide et soutien psychologique .....	76	- Vaincre la Pauvreté - ASBL .....	195
Aide en cas de naissances multiples .....	79	- Coup d'Envoi - ASBL .....	198
Service de placements.....	80	- Liège Energie - ASBL .....	202
<b>V. AIDE &amp; ACTION SOCIALE.....</b>	<b>85</b>	<b>H. Statistiques .....</b>	<b>205</b>
<b>A. Organigrammes.....</b>	<b>87</b>	<b>I. Le Comité spécial du service social .....</b>	<b>206</b>
<b>B. Services administratifs de l'Action sociale.....</b>	<b>88</b>	<b>J. Conclusions .....</b>	<b>210</b>
Les départements de l'Aide et de l'Action sociale.....	88	<b>VI. SIPPT (Service interne de prévention et</b>	<b>de protection au travail) .....</b>
Aide médicale et hospitalière			<b>211</b>
- secteur « Hospitalisation » .....	91		
Aide médicale et hospitalière			
- secteur « Aide médicale ».....	93		
Paiements.....	95		
Facturation (RIS - D.A ETAT I.R.O.).....	96		
Contentieux.....	98		
« Débiteurs alimentaires » .....	100		



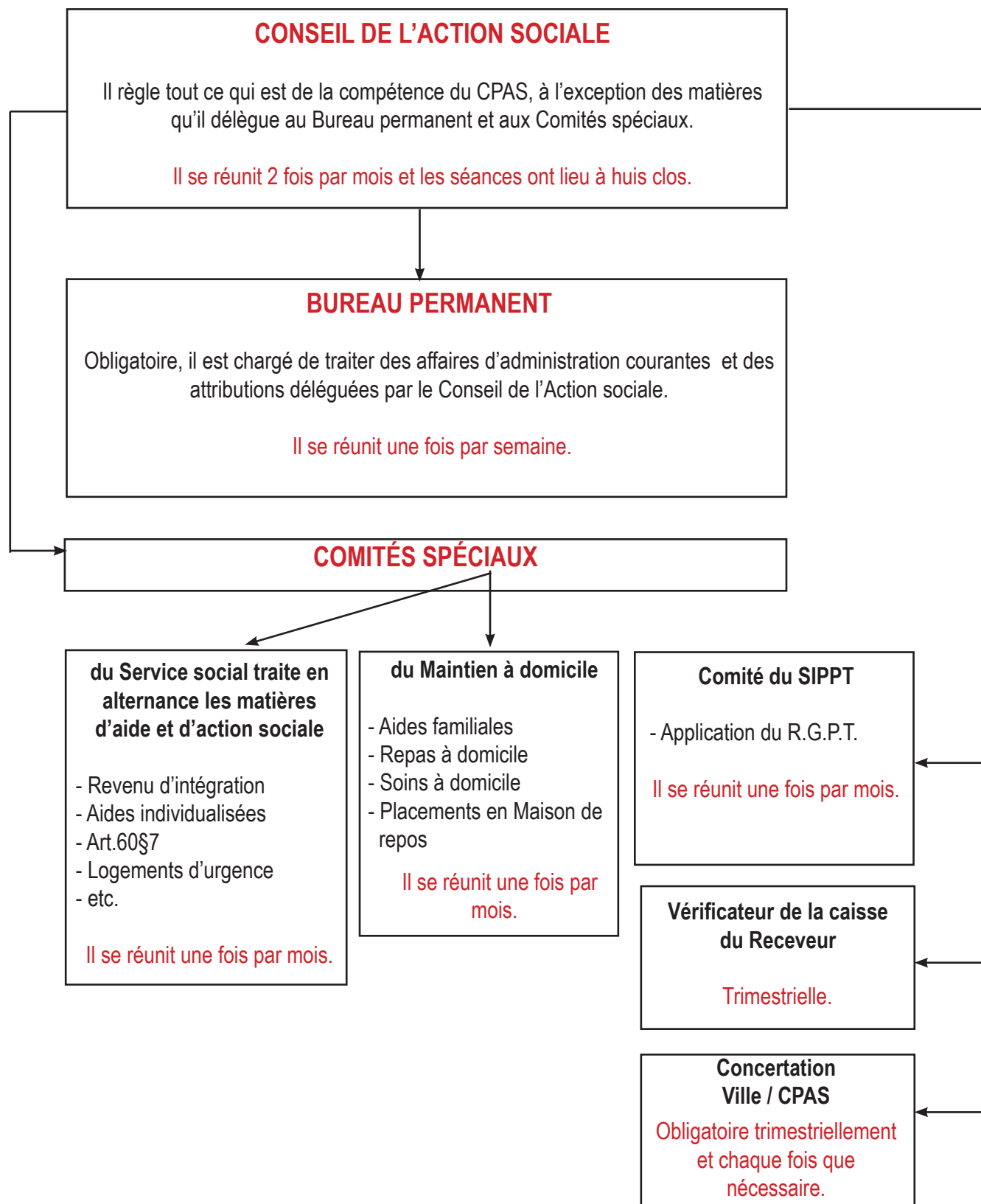


# **I. GENERALITES**



# GENERALITES

## A. STRUCTURE DÉCISIONNELLE DU CPAS



# GENERALITES

## B. LES ORGANES DÉCISIONNELS 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 (cependant, 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 et des Comités spéciaux (Comité spécial du Service social, Comité du Maintien à domicile, Comité SIPPT).

En 2012, le Conseil s'est réuni **22** fois.

La majorité	L'opposition
<b>Groupe socialiste</b>	<b>Groupe MR</b>
Claude EMONTS, Président	Geneviève MOHAMED
Jacques LECLERCQ	Catherine ROBERT
Christian BLERET	Olivier MAZY
Marie-France MAHY	Jean-Yves SEGERS
Marie-Christine ZEEVAERT	
Dominique JANS	
Marie HENRY	
<b>Groupe CDH</b>	<b>Groupe Ecolo</b>
Jamila LAHMOUZI	André-Marie VERJANS
Marc GILLIS	Angela MORICONI

### 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 ». Sur rapport du Secrétaire, il peut 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 est composé de 5 membres et se réunit une fois par semaine. Les séances sont présidées par le Président, membre de droit et le Secrétaire y assiste obligatoirement.

En 2012, le Bureau permanent s'est réuni **42** fois.



# GENERALITES

## Composition :

Messieurs Claude EMONTS, Président , Jacques LECLERCQ, Christian BLERET et Mesdames Jamila LAHMOUZI, Geneviève MOHAMED, Membres.

Secrétaire FF : Philippe MARTIN, jusqu'au 31.01.2012 et Jean-Marc JALHAY, Secrétaire au 1.02.2012.

## 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 membre de droit 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 les concernant.

En 2012, le CSSS s'est réuni **47** fois.

## Composition :

Messieurs Claude EMONTS, Président, Marc GILLIS, Olivier MAZY et Mesdames Marie-France MAHY,

vice-Présidente, Dominique JANS, Marie-Christine ZEEVAERT, Marie HENRY, Angela MORICONI, Catherine ROBERT, Membres.

Directrice de l'Aide sociale : Christine ENGELEN  
Directrice de l'Action sociale : Nathalie SIMON

### **- Comité spécial du Maintien à domicile**

Le Comité spécial du Maintien à domicile est chargé de proposer au Conseil 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 qui est un membre de droit et se réunit une fois par mois.

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

En 2012, le Comité spécial du Maintien à domicile s'est réuni **11** fois.

## Composition :

Messieurs Claude EMONTS, Président, Christian BLERET, Marc GILLIS, Jean-Yves SEGERS, André-Marie VERJANS et Mesdames Marie-Christine ZEEVAERT, vice-Présidente, Dominique JANS, Catherine ROBERT, Membres.

Directrice du Maintien à domicile : Fabienne SIMON

### **- 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

# GENERALITES

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. Quant au Secrétaire du Centre public d'Action sociale, il 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.

En 2012, le Comité du SIPPT s'est réuni **11** fois.

## Composition :

a) Pour la délégation de l'autorité : Messieurs Claude EMONTS, Président, Jean-Yves SEGERS, vice-Président, Christian BLERET, Marc GILLIS, et André-Marie VERJANS, Membres, Philippe MARTIN, Secrétaire FF jusqu'au 31.01.2012 et Jean-Marc JALHAY, Secrétaire au 1.02.2012.

b) Pour les délégations syndicales :

- a. C.G.S.P. : Monsieur BLACH et Mesdames KAY et MARTINEZ.
- b. C.S.C. : Messieurs SWENNEN, PETERS et KINOT.
- c. S.L.F.P. : Monsieur DOSSIN et Mesdames BODSON ET SZYMANOWICZ

c) Pour le SIPPT : Monsieur LAMBERTY-TOUSSAINT

d) Pour le S.P.M.T. : Docteur de FROIDMONT

## **- Le Comité de direction :**

Un Comité de Direction est instauré au sein de chaque CPAS, il est un organe de concertation composé du Président et son chef de cabinet, du Secrétaire, du Receveur et des responsables de départements ou de services désignés par le Secrétaire.

Il a pour vocation de soumettre à la connaissance de ses membres les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement des services (exemples : projets de budget, d'organigramme, de cadre organique, de statuts,...)

Y sont aussi traités tous les problèmes pour lesquels il y a lieu de trouver des solutions en collégialité.

En 2012, il s'est réuni **15** fois.

## **4. Vérification de la caisse du Receveur**

En application de l'article 93 de la loi organique, Mme Geneviève MOHAMED, déléguée par le Conseil de l'Action sociale, a procédé à la vérification trimestrielle de la caisse et des écritures du Receveur.

## **5. Délégation à la concertation Ville / CPAS**

Une concertation a lieu au moins tous les trois mois entre une délégation du Conseil de l'Action sociale et celle du Conseil communal. Ces délégations constituent conjointement le comité de concertation. Elles comprennent en tout cas le Bourgmestre ou l'Echevin désigné par celui-ci et le Président du Conseil de l'Action sociale.

Les Secrétaires de la Commune et du CPAS assurent le secrétariat du comité de concertation.

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

# GENERALITES

## **Délégation du CPAS :**

Messieurs Claude EMONTS, Président, Jacques LECLERCQ, Christian BLERET, Madame Jamila LAHMOUZI, Membres et Philippe MARTIN, Secrétaire FF jusqu'au 31.01.2012 et Jean-Marc JALHAY, Secrétaire au 1.02.2012.

**Délégation de la Ville :** Messieurs Willy DEMEYER, Bourgmestre, Jean-Géry GODEAUX, André SCHROEYEN, Benoît DREZE, Madame Maggy YERNA, Membres, et Philippe ROUSSELLE, Secrétaire communal.

# GENERALITES

## C. LE CABINET DU PRÉSIDENT

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

Le Président Claude EMONTS est devenu pour la première fois président du CPAS de Liège en 1995. Le Conseil de l'action sociale lui a renouvelé sa confiance le 9 janvier 2013.

#### 1.2. Missions

Le Cabinet du Président est un service restreint, formé de collaborateurs personnels choisis par le Président, ayant pour mission de le conseiller et de l'assister dans la réalisation de l'ensemble de ses missions.

Son existence s'explique par la nécessité pour le Président de pouvoir compter sur une équipe dévouée et proche de lui sur le plan politique, puisqu'il ne peut choisir les membres de son administration.

Son existence prend fin avec les fonctions du Président.

#### 1.3. Chef de service

Monsieur Geoffrey FRANCOIS, Secrétaire de Cabinet  
Tél. : 04/220 58 36  
Courriel : geoffrey.francois@cpasdeliege.be

#### 1.4. Coordonnées du service

CPAS de Liège  
Cabinet du Président  
Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège  
Tél. : 04/220 58 04  
Fax : 04/223 61 23  
Courriel : cabinet.president@cpasdeliege.be

### 1.5. Composition de l'équipe

Pôle spécifique	
FRANCOIS Geoffrey	secrétaire de cabinet
RUTTEN Nathalie	attachée de cabinet
BREYER Christelle	agent d'exécution
INDOVINO Danielle	secrétaire du président
Pôle cellule sociale	
HABRAND Nathalie	collaborateur social
LEROY Vincent	collaborateur social
MUKANDAGANO Vestine	secrétaire
Pôle administratif	
MANANA Larissa	secrétaire
LERUSE Laurent	chauffeur

### 2. Objectifs

Voir « Note de politique générale 2012 ».

### 3. Activités

Le Cabinet du Président axe ses activités autour de trois pôles interdépendants :

#### 3.1. Pôle spécifique

Il est composé d'un secrétaire de cabinet, le chef du service du Cabinet du Président, de deux attachées de Cabinet et d'une secrétaire du Président.

#### Domaines d'action :

- préparation et/ou suivi des dossiers dans le cadre des matières liées à la fonction de Président de CPAS,
- interface entre le Président et les autres intervenants,
- organisation et planification des actions et rendez-vous du Président,
- ...

#### 3.2. Pôle cellule sociale

Il est composé de trois collaborateurs sociaux et d'un secrétaire.

# GENERALITES

## Domaines d'action :

- gérer les plaintes, insatisfactions, questions,... , relatives aux activités de l'institution,
- gérer les aspects administratifs liés aux dossiers individuels,
- assurer les permanences du Président,
- gérer certains dossiers ponctuels en accord avec le secrétaire de Cabinet,
- assurer le secrétariat social.

### 3.3. Pôle d'appui administratif

Il se compose d'un rédacteur et d'un chauffeur.

## Domaines d'action :

- secrétariat,
- accueil et information,
- gestion de l'indicateur et des fardes de correspondance,
- classement des documents, gestion de l'économat,
- véhiculer le Président,
- appui administratif aux deux premiers pôles.

La répartition des agents en 3 pôles revêt un caractère purement opérationnel. Les agents du Cabinet doivent impérativement s'entraider dans une logique de solidarité dans l'intérêt du Président et du service du Cabinet.

# GENERALITES

## D. LE CABINET DU SECRÉTAIRE

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

Suite à l'accès à la pension au 28/02/2011 de Monsieur Michel FAWAY, Secrétaire général et à l'intérim assuré durant un an (du 1/03/2011 au 31.01.2012) par Monsieur Philippe MARTIN, Secrétaire FF, c'est Monsieur Jean-Marc JALHAY qui assure la fonction de Secrétaire du CPAS de Liège depuis le 1/02/2012.

Ce dernier (suite aux examens organisés pour accéder au poste de Secrétaire du CPAS) a été désigné à l'unanimité par le Conseil de l'Action sociale du 15/12/2011.

Conformément au règlement de l'examen, un stage d'un an est à exécuter à l'issue duquel une évaluation sera opérée, afin de pouvoir être nommé à titre définitif.

#### 1.2. Missions

L'article 45 de loi du 8.07.1976 organique des Centres publics d'Action sociale définit les missions légales du Secrétaire.

C'est celui-ci qui, sous l'autorité du Président, du Bureau Permanent et du Conseil, instruit les affaires, dirige l'Administration et est le chef du Personnel.

Il assiste aux réunions du Bureau Permanent et du Conseil de l'Action sociale.

Il est le gardien de la légalité et doit entre autres assurer le suivi budgétaire.

Le Cabinet du Secrétaire est donc formé de collaborateurs afin d'aider le Secrétaire dans l'exécution de ses missions en sus des différentes directions, lesquelles ont la responsabilité de diriger leur département.

#### 1.3. Chef de service

Monsieur Christophe MAHY, Secrétaire de Cabinet  
Tél. : 04/220 69 79  
Courriel : christophe.mahy@cpasdeliege.be

### 1.4. Coordonnées du service

CPAS de Liège  
Cabinet du Secrétaire  
Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège  
Tél. : 04/220 58 07  
Fax : 04/223 61 23  
Courriel : cabinet.secretaire@cpasdeliege.be

<b>Pôle spécifique</b>	
Christophe MAHY	Secrétaire de Cabinet
Maurice PODORIESZACH	Attaché de Cabinet jusqu'au 31/03/2012
Alain GRAINDORGE	Attaché de Cabinet jusqu'au 28/02/2012
Nathalie RUTTEN	Attachée de Cabinet depuis le 1/12/2012
Elodie YANSENNE	Collaborateur administratif depuis le 6/11/2012
<b>Pôle administratif</b>	
Josée GENOT	Secrétariat jusqu'au 30/11/2012
Danielle INDOVINO	Secrétariat depuis le 1/12/2012
Cellule emploi	
Daniel SCHÖNAU	Collaborateur administratif – gestion des candidatures

### 2. Objectifs

A coté de ces missions légales, le Secrétaire du CPAS de Liège a bien d'autres objectifs à remplir.

On peut retenir les deux principaux grands objectifs de l'année 2012 :

- l'informatisation des services du CPAS
- la rédaction d'un programme stratégique transversal

### 3. Activités

Le Cabinet du Secrétaire axe ses activités autour de trois pôles interdépendants :

# GENERALITES

## 3.1. Pôle spécifique

Il est composé d'un Secrétaire de Cabinet, de deux attachés de Cabinet et d'une collaboratrice administrative.

### Domaines d'action :

- préparation et/ou suivi des dossiers des organes tels que le Bureau Permanent, le Conseil de l'Action sociale et le Comité de Concertation,
- préparation et/ou suivi des dossiers dans le cadre des matières liées à la fonction de Secrétaire de CPAS ainsi qu'aux objectifs en cours de réalisation,
- interface entre le Secrétaire et les différents intervenants,
- organisation et planification des actions et rendez-vous du Secrétaire.

## 3.2. Pôle administratif

Il se compose d'une secrétaire.

### Domaines d'action :

- secrétariat,
- suivi des décisions au niveau de la Tutelle et tenue du registre des délibérations,
- accueil et information,
- classement des documents, gestion de l'économat,
- appui administratif au pôle spécifique.

## 3.3. Pôle cellule Emploi

Il est composé d'un collaborateur administratif.

### Domaines d'action :

- gestion des dossiers de candidatures,
- transmission aux services demandeurs des candidatures en fonction du profil de fonction demandé.

La répartition des agents en 3 pôles revêt un caractère purement opérationnel. Les agents du Cabinet doivent impérativement s'entraider dans une logique de solidarité dans l'intérêt du Secrétaire et du service du Cabinet.







# **II. DEPARTEMENT** **DE LA RECETTE**



# DEPARTEMENT DE LA RECETTE

## DÉPARTEMENT DE LA RECETTE

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique :

C'est l'article 46 de la loi du 8 juillet 1976 organique des Centres publics d'Action sociale, modifiée par le décret de la Région wallonne du 2 avril 1998, qui décrit les missions légales du Receveur.

#### 1.2. Missions :

Le département de la Recette est dès lors chargé de l'exécution desdites missions.

#### 1.3. Chef de département :

Monsieur Jean-François HUART, Receveur.

#### 1.4. Localisation et coordonnées du département :

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège

Tél. : 04/220 58 68

Fax : 04/221 10 17

Courriel : jean-francois.huart@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe :

- le Receveur,
- 3 chefs de service administratifs,
- 2 comptables,
- 16 employés d'administration (8 rédacteurs et 8 commis),
- 3 employés d'administration article 60.

Il y a lieu de noter qu'une employée d'administration (comptée dans les 8 rédacteurs) n'est reprise dans aucun service du département pour la simple raison qu'elle assure le secrétariat du receveur et de tout le département.

### 2. Objectifs

Quatre missions principales sont exercées par le département 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 département assure également la gestion des fonds de tiers.

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

Les résultats de l'exercice 2012 sont synthétisés infra, en distinguant comptabilité budgétaire et comptabilité générale.

#### *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.

#### **Service ordinaire**

	Montants (€)
Droits constatés nets exercice propre (2012)	144.153.737,38
- Engagements exercice propre (2012)	-143.250.910,16
<b>Résultat budgétaire de l'exercice propre</b>	<b>902.827,22</b>
Droits constatés nets exercices antérieurs	5.817.951,96
- Engagements exercices antérieurs	- 5.965.903,40
<b>Résultat budgétaire des exercices antérieurs</b>	<b>- 147.651,44</b>
Prélèvements depuis les fonds de réserve ordinaire	8.312,30
- Dotations aux fonds de réserve ordinaire	- 740.312,30
<b>Résultat budgétaire lié aux prélèvements</b>	<b>- 732.000,00</b>
<b>Résultat budgétaire de l'exercice</b>	<b>23.175,78</b>
+ Engagements à reporter	5.028.224,82
<b>Résultat comptable de l'exercice</b>	<b>5.051.400,60</b>

# DEPARTEMENT DE LA RECETTE

## Service extraordinaire

	Montants (€)
Droits constatés nets exercice propre (2012)	1.790.682,64
- Engagements exercice propre (2012)	- 1.790.182,64
<b>Résultat budgétaire de l'exercice propre</b>	<b>500,00</b>
Droits constatés nets exercices antérieurs	2.474.106,90
- Engagements exercices antérieurs	- 1.749.429,39
<b>Résultat budgétaire des exercices antérieurs</b>	<b>724.677,51</b>
Prélèvements depuis les fonds de réserve extraordinaire	428.384,50
- Dotations aux fonds de réserve extraordinaire	- 1.134.542,86
<b>Résultat budgétaire lié aux prélèvements</b>	<b>- 706.158,36</b>
+ Engagements à reporter	1.261.958,21
<b>Résultat comptable de l'exercice</b>	<b>1.280.977,36</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.

## Bilan

ACTIF		PASSIF	
Immobilisations corporelles	17.024.659,48	Capital	17.605.956,73
Subsides d'investissements accordés	7.338.513,52	Résultats capitalisés	13.154.581,19
Promesses de subsides et prêts accordés	212.243,95	Résultats reportés	-1.232.347,67
Participations et titres à revenus fixes	9.455.079,89	Réserves	10.431.811,19
		Subsides d'investissement	3.648.828,83
		Provisions pour risques et charges	4.401.872,54
Créances à un an au plus	21.453.124,42	Dettes à long terme	562.751,34
Comptes financiers	7.361.911,67	Dettes à court terme	10.131.913,03
Comptes de régularisation et d'attente	392.360,25	Opérations pour tiers	2.195.161,13
		Comptes de régularisation	307.364,87
<b>Total</b>	<b>63.237.893,18</b>		<b>63.237.893,18</b>

# DEPARTEMENT DE LA RECETTE

Compte de résultats

CHARGES		PRODUITS	
Charges courantes	143.819.352,48	Produits courants	144.890.966,97
Charges non décaissées	844.870,90	Produits non encaissés	474.102,68
	<b>144.664.223,38</b>		<b>145.365.069,65</b>
<b>Boni d'exploitation</b>	<b>700.846,27</b>		
Non-valeurs service ordinaire	368.936,26	Produits exceptionnels service ordinaire	7.379,16
Charges exceptionnelles service extraordinaire	0,00	Produits exceptionnels service extraordinaire	484.667,23
Charges exceptionnelles non budgétées	0,00	Produits exceptionnels non budgétés	0,00
Dotations aux réserves du service ordinaire	740.312,30	Prélèvements sur réserves du service ordinaire	8.312,30
Dotations aux réserves du service extraordinaire	2.437.713,11	Prélèvements sur réserves du service extraordinaire	1.332.635,82
	3.546.961,67		1.832.994,51
		<b>Mali exceptionnel</b>	<b>1.713.967,16</b>

Résultat de l'exercice	Valeur comptable (€)
Boni d'exploitation	700.846,27
Mali exceptionnel	- 1.713.967,16
<b>Mali de l'exercice</b>	<b>- 1.013.120,89</b>

## 4. Perspectives prioritaires

L'année 2013 verra la mise en application du plan stratégique du CPAS.

Divers dossiers concernent le département de la Recette.

On peut mettre en évidence l'application du décret relatif aux grades légaux, la préparation de l'implémentation du nouveau logiciel IMIO, le suivi du plan de gestion et de l'étude consacrée aux synergies avec la Ville de Liège.

**Le département de la Recette comprend six services.**

### 1.1.1. TRÉSORERIE

#### 1.1.1.1. Présentation générale du service

#### 1.1.1.1.1. Missions :

Ce service se voit confier trois tâches principales :

- gestion de la trésorerie et de l'encaisse;
- imputations comptables;
- contrôle de la comptabilité générale.

#### 1.1.1.1.2. Chef de service :

du 01/01/2012 au 30/06/2012

Monsieur Jean-Pierre LALLEMAND, Chef de service administratif.

du 01/07/2012 au 31/12/2012

Madame Fabienne HANZEN, Chef de service administratif f.f.

# DEPARTEMENT DE LA RECETTE

## 1.1.1.1.3. Localisation et coordonnées du service

Entresol de l'Administration centrale  
Tél. : 04/220 69 11  
Fax : 04/221 10 17  
Courriel : fabienne.hanzen@cpasdeliege.be

## 1.1.1.1.4. Composition de l'équipe :

- 1 chef de service administratif;
- 4 employés d'administration.

## 1.1.1.2. Objectifs

### 1.1.1.2.1. Gestion de la trésorerie et de l'encaisse

### 1.1.1.2.2. Imputations comptables

### 1.1.1.2.3. Contrôle de la comptabilité générale

## 1.1.1.3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

Dans le cadre de la convention de trésorerie mise en place entre la Ville de Liège et le C.P.A.S. en décembre 2001, la gestion de la trésorerie se fait par le CPAS, ce dernier bénéficiant du meilleur mode de financement utilisé par la Ville.

Le service «Trésorerie» est dès lors chargé :

- 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.

Il 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.

Le service est chargé, 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. 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, le service procède au contrôle de la classe 5 du bilan relative aux comptes financiers du CPAS. C'est ainsi qu'il gère les comptes courants du Centre auprès de divers organismes financiers ainsi que les comptes d'emprunts.

En collaboration avec les autres composantes du département de la Recette, le service 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, il prépare les vérifications trimestrielles de la caisse principale et des fonds de roulement des services.

## 1.1.2. DÉPENSES

### 1.1.2.1. Présentation générale du service

#### 1.1.2.1.1. Missions :

L'activité du service «Dépenses» est basée sur trois activités principales :

- Contrôle et imputation comptable des dépenses;
- Vérification des comptes «fournisseurs»;
- Comptes annuels.

#### 1.1.2.1.2. Chef du service :

Monsieur Jean-Pierre THILL, comptable.

#### 1.1.2.1.3. Localisation et coordonnées du service :

Sixième étage de l'Administration centrale  
Tél. : 04/220 58 35  
Fax : 04/221 10 17  
Courriel : jean-pierre.thill@cpasdeliege.be

#### 1.1.2.1.4. Composition de l'équipe :

Il y a lieu de noter que la composition du service Dépenses est la même que celle du service Finances (cf. infra);

- 1 comptable,
- 4 employés d'administration,
- 1 employée d'administration art. 60.

# DEPARTEMENT DE LA RECETTE

## 1.1.2.2. Objectifs

### 1.1.2.2.1. Contrôle et imputation comptable des dépenses

### 1.1.2.2.2. Vérification des comptes «fournisseurs»

### 1.1.2.2.3. Comptes annuels

### 1.1.2.3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

Le service 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.

Il effectue également la mise à jour et la vérification des différents comptes «fournisseurs».

Le service assure le suivi du volet «dépenses» de la comptabilité budgétaire (contrôle mensuel des engagements et des droits constatés avec élaboration de tableaux de bord).

Le service participe à l'élaboration des comptes annuels, au travers de l'établissement du compte budgétaire et des tableaux de bord récapitulatifs.

## 1.1.3. RECETTES

### 1.1.3.1. Présentation générale du service

#### 1.1.3.1.1. Missions :

Les tâches du service «Gestion des recettes» se décomposent en quatre axes principaux :

- Comptabilité budgétaire,
- Suivi du service extraordinaire,
- Contrôle de la comptabilité générale,
- Comptes annuels.

#### 1.1.3.1.2. Chef de service :

Madame Béatrice LASSINE, chef de service administratif.

#### 1.1.3.1.3. Localisation et coordonnées du service :

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège (1<sup>er</sup> étage de l'annexe de l'Administration centrale).

Tél. : 04/220 69 00

Fax : 04/221 10 17

Courriel : [beatrice.lassine@cpasdeliege.be](mailto:beatrice.lassine@cpasdeliege.be)

#### 1.1.3.1.4. Composition de l'équipe :

- 1 chef de service administratif,
- 1 comptable,
- 1 employée d'administration.

### 1.1.3.2. Objectifs

#### 1.1.3.2.1. Comptabilité budgétaire

#### 1.1.3.2.2. Suivi du service extraordinaire

#### 1.1.3.2.3. Contrôle de la comptabilité générale

#### 1.1.3.2.4. Comptes annuels.

### 1.1.3.3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres :

Le service 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 du service «Recouvrement» chargé d'assurer la récupération des créances.

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

Le service 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 extraordinaires d'investissement). Il réalise l'enregistrement comptable des opérations ainsi que la tenue du tableau des voies et moyens.

A la suite de la mise en place de la nouvelle comptabilité, le service 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

<sup>1</sup> En vertu du système comptable en vigueur dans les CPAS de la Région wallonne depuis 1998, il convient de rappeler que les engagements restent de la compétence du Secrétaire (bons de commande, délibérations), cf. infra, la section consacrée au service des Finances.

# DEPARTEMENT DE LA RECETTE

afférant aux opérations de tiers.

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

Avec les autres composantes du département de la Recette, le service 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-valeur) que de la comptabilité générale (contrôle des comptes généraux et confection de l'annexe informatisée).

En collaboration avec le service de l'Aide sociale, le service coordonne la gestion financière des opérations liées aux logements d'urgence situés dans l'immeuble des Prébenitiers et dans les bâtiments de la rue Naniot.

Enfin, le service contrôle également l'exécution des obligations du CPAS liées aux dons et legs.

## 1.1.4. RECOUVREMENT

### 1.1.4.1. Présentation générale du service

#### 1.1.4.1.1. Missions :

L'activité du service se concentre autour de quatre pôles :

- Recouvrement de l'aide sociale,
- Recouvrement des recettes de prestation,
- Comptes annuels,
- Saisies.

#### 1.1.4.1.2. Chef de service :

du 01/01/2012 au 31/10/2012

Madame Patricia RENWA, Chef de service administratif f.f.

du 01/11/2012 au 31/12/2012

Madame Joëlle BURNET, Chef de service administratif f.f.

#### 1.1.4.1.3. Localisation et coordonnées du service :

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège (Entresol de l'Administration centrale)

Tél. : 04/220 58 66

Fax : 04/221 10 17

Courriel : joelle.burnet@cpasdeliege.be

#### 1.1.4.1.4. Composition de l'équipe :

- 1 chef de service administratif,
- 5 employés d'administration,
- 2 employés d'administration article 60.

#### 1.1.4.2. Objectifs

##### 1.1.4.2.1. Recouvrement de l'aide sociale

##### 1.1.4.2.2. Recouvrement des recettes de prestation

##### 1.1.4.2.3. Comptes annuels

##### 1.1.4.2.4. Saisies

#### 1.1.4.3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

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

Le service 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).

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

Sur base de l'article 46 de la loi organique des CPAS, le service 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, le service est responsable de la ventilation des saisies sur salaires et des prêts personnels.



# DEPARTEMENT DE LA RECETTE

## 1.1.5. FONDS DE TIERS

### 1.1.5.1. Présentation générale du service

#### 1.1.5.1.1. Missions :

Dans le cadre de la mission sociale du CPAS, ce service gère les biens des personnes placées.

#### 1.1.5.1.2. Chef de service :

Monsieur Jean-François HUART, Receveur.

#### 1.1.5.1.3. Localisation et coordonnées du service :

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège (Entresol de l'Administration centrale)

Téléphone : 04/220 58 74

Fax : 04/221 10 17

Courriel : xaverine.niyoyita@cpasdeliege.be

#### 1.1.5.1.4. Composition de l'équipe :

- 1 employée d'administration.

### 1.1.5.2. Objectifs

#### 1.1.5.2.1. Gestion des biens dans le cadre d'un mandat donné par les personnes placées au Receveur :

#### 1.1.5.2.2. Gestion des biens des personnes placées dans le cadre d'une administration provisoire :

#### 1.1.5.2.3. Gestion des biens de mineurs sous tutelle :

### 1.1.5.3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres :

Dans le cadre de la mission sociale du CPAS, et afin de favoriser le recouvrement des frais de placement des personnes âgées, ce service gère les biens des personnes placées, soit dans le cadre d'un mandat de gestion des biens donné par ces personnes au Receveur (109 dossiers), soit dans le cadre d'une administration provisoire de la personne et de ses biens, confiée par les Juges de Paix (10 dossiers).

D'autre part, ce service est également chargé de la gestion des biens de jeunes mineurs (ou en minorité prolongée) sous tutelle (5 dossiers).

Par ailleurs, le nombre de comptes dits «système I» gérés est ± de 281 répartis en 142 comptes courants et 139 comptes d'épargne.

## 1.1.6. FINANCES

### 1.1.6.1. Présentation générale du service

#### 1.1.6.1.1. Missions :

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.

#### 1.1.6.1.2. Chefs de service :

du 01/01/2012 au 29/02/2012 :

Monsieur Philippe MARTIN, Secrétaire f.f..

du 01/03/2012 au 31/12/2012 :

Monsieur Jean-Marc JALHAY, Secrétaire.

#### 1.1.6.1.3. Localisation et coordonnées du service :

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège (6<sup>ème</sup> étage de l'Administration centrale)

Tél. : 04/220 58 35

Fax : 04/221 10 17

Courriel : jean-pierre.thill@cpasdeliege.be

#### 1.1.6.1.4. Composition de l'équipe :

Il y a lieu de noter que la composition du service Finances est la même que celle du service Dépenses (cf. supra) :

- 1 comptable,

- 4 employés d'administration,

- 1 employée d'administration article 60.

# DEPARTEMENT DE LA RECETTE

## 1.1.6.2. Objectifs

### 1.1.6.2.1. Comptabilité des dépenses engagées

### 1.1.6.2.2. Avant-projet de budget et de modifications budgétaires

### 1.1.6.2.3. Contrôle budgétaire

## 1.1.6.3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

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). Le service procède à l'établissement des mandats de paiement, avant leur ordonnancement par le Bureau permanent et leur transmission au service «Trésorerie» pour exécution financière.

### Processus budgétaire :

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.

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 2012, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 15 décembre 2011.

- du premier cahier de modifications budgétaires arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 8 novembre 2012.

- de divers ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en ses séances des 21 juin, 4 octobre, 20 décembre 2012 et 11 avril 2013.

### 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.



# **III. ADMINISTRATION** **GENERALE**



# ADMINISTRATION GÉNÉRALE

## ORGANIGRAMME



# ADMINISTRATION GENERALE

## CONSEILLER JURIDIQUE

### 1. Présentation Générale

Le conseiller juridique est M. Jean-Pierre DESSART.

#### 1.1. Historique

En vue de renforcer le personnel de direction, de répondre aux besoins énoncés dans le rapport d'expertise d'avril 1990 et d'aider les services, le CPAS a engagé un conseiller juridique en date du 12 octobre 1994.

#### 1.2. Missions

#### 1.3. Chef de service :

Monsieur Jean-Pierre DESSART.

#### 1.4. Localisation et coordonnées du service

Place St Jacques, 13 - 4000 Liège (4<sup>ème</sup> étage)  
Tél. : 04/220 58 58  
Courriel : jean-pierre.dessart@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe :

-1 conseiller juridique

### 2. Objectifs

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.

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

#### 3.1. Activités développées en 2012

##### 3.1.1. Avis et conseils

Circonstanciés aux services et agents dans des dossiers de principe et dans des dossiers spécifiques (contrats de travail, baux, archives, fonctionnement du CPAS, respon-

sabilité civile, recouvrements, motivation des actes, ASBL, marchés publics, etc.).

##### 3.1.2. Elaboration ou participation 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).

##### 3.1.3. Traitement

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

##### 3.1.4. Examen

de 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 et Internet est un outil nécessaire.

##### 3.1.5. Consultations

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

##### 3.1.6. Gestion

Des dossiers « plaintes » décidées par le Conseil, en raison d'actes de violence commis dans les antennes sociales au préjudice de membres du personnel.

##### 3.1.7. Instruction et suivi

des actions en justice au civil et au pénal, décidées par le Conseil (54), au sujet des dossiers de fraude à l'Aide sociale et au Revenu d'intégration. Cette année, 44 jugements ou arrêts favorables ont été rendus. Cette activité 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.

# ADMINISTRATION GENERALE

## 3.2. Chiffres

Les interventions du conseiller juridique se répartissent entre l'Administration générale (46%) et l'Aide sociale (47 %). Concernant l'Aide sociale, il s'agit principalement des dossiers de fraude en augmentation constante (104 dossiers en cours). Enfin le service de la Recette représente 7 %.

Le nombre de dossiers en cours au 31/12/2012 est de **240**. Il était de **235** unités au 31/12/2011 et de **213** au 31/12/2010.

## 4. Perspectives

Le développement et la création de nouveaux projets, les conventions de partenariat qui en découlent, l'adoption de nouvelles dispositions légales, 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.

# ADMINISTRATION GENERALE

## LE SERVICE DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DES BÂTIMENTS

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

Comme son nom l'indique, le Service des Affaires générales tient compte de l'évolution du service qui, outre les tâches mentionnées ci - après, 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.

#### 1.2. Chef de service

Monsieur Philippe MARTIN, Chef de Bureau.

#### 1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint Jacques, n° 13 - 2<sup>ème</sup> étage - Bâtiment central.  
Tél. : 04/220 58 06 - Fax : 04/220 58 19  
Courriel : philippe.martin@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe

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

### 2. 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 2012, **6.498** 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.

- **356** 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'E.T.H.I.A.S. (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 2012 : **22** d'accidents de roulage, **5** de dégâts matériels, **4** accidents corporels et **2** R.C. générale,

- 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 :

- **97** demandes individuelles ont reçu un accord favorable,

- **6** établissements scolaires ont reçu un accord pour placer respectivement 10, 5, 5, 6 et 2 stagiaires et 2 A.S.B.L. ont également placé 8 et 4 stagiaires,

- **109** demandes individuelles ont été refusées,

- **5** demandes sont restées sans suite de la part des intéressés,

- **2** établissements scolaires ont reçu un refus de placer respectivement **13** et **2** stagiaires et 1 A.S.B.L., un stagiaire hors Liège.

- 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 C.P.A.S. Plus, le Journal des Tribunaux et le Journal des Tribunaux du Travail, etc,

- Le service a passé **24** commandes d'abonnements et **5** commandes d'ouvrage ponctuelles pour un montant de **12.912,23 €**.

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



# ADMINISTRATION GENERALE

- 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,

- Participation à l'élaboration du « Plan stratégique » via le Comité d'Exécution,

- Gestion des œuvres d'art avec prêt d'objets au Curtius et au Valdor.

## 2.1 La dactylographie

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

En 2012, ce service a dactylographié :

- **361** courriers divers,
- **3** états des lieux,
- **54** délibérations du Conseil de l'Action sociale,
- **93** demandes pour le Bureau permanent.

## 2.2. L'imprimerie

En 2012, le service a assuré la production de **3.687.788** 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 (**750** boîtes de **2.500** A4 soit **1.875.000** feuilles A4).

## 2.3. L'expédition

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

En 2012, les frais postaux du Centre, outre certains envois de périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à **215.000,00 €**.

## 2.4. 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.

## 2.5. L'accueil

Dans le hall d'entrée de l'Administration centrale, 3 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 C.P.A.S.

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.

## 3. Perspectives prioritaires

- Développer une cellule marchés publics et renforcer les synergies avec la Ville,
- Collaborer à la mise en place du plan stratégique (exercice SWOT),
- Améliorer l'accueil (les infrastructures, physique et téléphonique),
- Améliorer la communication (horizontale, verticale et transversale).

# ADMINISTRATION GENERALE

## LE SERVICE DES BÂTIMENTS

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions :

Le service des Bâtiments assure la gestion locative et tous les travaux liés aux bâtiments affectés à des fins publiques et privées dont le CPAS est propriétaire. Ce service assure également la gestion administrative des conventions, des marchés publics de travaux, de fournitures et de services.

#### 1.2. Chef de service :

Monsieur Maurice PODORIESZACH, Chef de Bureau f.f.

#### 1.3. Localisation et coordonnées du service :

Place Saint Jacques, n° 13 - 4000 Liège (2<sup>ème</sup> étage)  
Tél. : 04/220 58 16 - Fax : 04/220 58 19  
Courriel : katty.binsfeld@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe du service :

Le service est composé de deux architectes, d'employés d'administration, d'un conducteur des travaux et d'ouvriers qualifiés.

### 2. Les objectifs

- Assurer une bonne gestion du patrimoine bâti et non bâti.

- Valoriser le patrimoine bâti en procédant à des travaux de rénovation.

- ...

### 3. Les activités développées en 2012 et quelques chiffres :

#### 3.1 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 €**.

#### 3.2 Le conducteur des travaux de la Régie a :

- Procédé aux visites de logements (accompagnement d'amateurs en vue de location), rédigé les états des lieux de sortie et d'entrée ;

- Visité le patrimoine boisé et fermier ;

- 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 ;

- Placé des publicités de ventes de terrains.

# ADMINISTRATION GENERALE

## 3.3. 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, ...

Un cinquième agent à mi-temps s'occupe de :

- Réaliser des cahiers de charges pour les énergies (mazout), le lavage des vitres et l'entretien des chauffages ;
- Participer aux expertises d'assurance ;
- Instruire les dossiers d'assurances suite aux dégâts des eaux, incendies, grands vents, etc... survenus dans le patrimoine;
- Réaliser des demandes de prix et assurer 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 **29** ouvertures et à **21** clôtures de dossiers pour une somme d'indemnisation de **18.814,48 €** / T.V.A.C. dont **4.498,67 €** de franchises à charges de notre Administration.

## 3.4. Patrimoine

Au 31.12.2009, le patrimoine comprenait :

- **1** immeuble destiné à l'hébergement d'enfants (maison familiale),

- **8** immeubles occupées par des services sociaux,

### *des immeubles productifs :*

- **64** 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 (**1.754ha 88a 71ca**)  
Valeur locations: **374.474,42 €**
- Province du Limbourg (**23ha 16a 28ca**)  
Valeurs locations : **4.630,03 €**

### *des bois :*

Superficie totale : **172ha 99a 13ca**

## 3.4.1. Les ventes

Au cours de l'année 2012, **9** terrains, pour une superficie totale de **4ha 25a 54ca**, ont été vendus pour un montant de **454.293,36 €** et **1** immeuble pour un montant total de **135.000,00 €**.

## 3.4.2 Les baux

La gestion courante du patrimoine privé a entraîné la fixation des valeurs locatives, la révision des conditions de baux à loyer, 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.

# ADMINISTRATION GENERALE

## 3.4.3. Les loyers perçus

Biens	2012	Nombres de locataires
Terres	429.620,56 €	248
Fermes	18.392,71 €	3
Chasses	18.796,27 €	19
Maisons et appartements	1.107.782,68 €	167
<b>TOTAUX</b>	<b>1.574.592,22 €</b>	<b>437</b>

## 4. Perspectives prioritaires :

- Réaliser un marché pour la certification énergétique de tous nos bâtiments;
- Réaliser un vade-mecum d'attribution des logements;
- Poursuivre la rénovation du patrimoine privé.

# ADMINISTRATION GENERALE

## LE SERVICE DU PERSONNEL

### 1. Présentation générale du service

Le service du personnel gère l'ensemble des dossiers du personnel (nommés, contractuels, APE, Maribel, Sine, «Article 60 ») depuis la décision d'engagement jusqu'à la sortie de l'agent (fin de contrat, pension, démission, licenciement). Le service gère également les absences des agents (congrés, maladies) ainsi que les interruptions de carrière, congrés sans solde, suspensions de contrat, écartement prophylactique,.... Le service s'occupe également des dossiers d'accidents du travail et du Fonds des maladies professionnelles ainsi que des pensions.

#### 1.1. Description générale

Le service est divisé en 3 sections :

##### 1.1.2. Le bureau des statuts

Il est chargé des délibérations à présenter au Conseil et arrêtés à présenter au Bureau Permanent :

- Etablissement des contrats,
- Dossiers interruptions de carrière, congrés sans solde, suspensions de contrat, écartement prophylactique, pensions, F.M.P., nominations,
- Suivi des dossiers AWIPH et « Convention premier emploi »,
- Demande de points APE et déclarations y afférentes,
- Demande de bonification de diplôme.

##### 1.1.3. Le bureau des traitements

Il est chargé de la gestion des dossiers des agents : (maladies, congrés, calcul des paies, pécules de vacances, allocations sociales, pécules de sortie).

Fixations de traitement, valorisation des services antérieurs, bonification de diplôme, évolution de carrière, gestion des dossiers « Article 60 » : contrats et paie.

##### 1.1.3.4. La cellule Formation

Elle est chargée du plan de formation, des demandes individuelles des agents, de la recherche de formation, de l'organisation de formation, des statistiques, des rapports,...

### 1.2. Chef de service

Monsieur André CUIPERS, Chef de Bureau administratif.

### 1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques 13 - 4000 Liège (3<sup>ème</sup> étage de l'Administration centrale).

Tél. : 04/220 58 31

Fax : 04/220 58 05

Courriel : andre.cuipers@cpasdeliege.be

### 1.4. Composition du service

- 1 Chef de bureau,
- 1 Chef de service administratif,
- 2 Gradués spécifique dont 1 f.f. Chef de service administratif,
- 16,5 Employés d'administration,
- 3 «Article 60».

## 2. Objectifs

- Gestion complète du Personnel du CPAS, tant de la carrière administrative que du calcul du traitement.
- Transmettre aux organismes compétents les renseignements nécessaires (ONSS, Administration des Finances, Forem, mutuelles,...),
- Satisfaire aux demandes de renseignements des agents.

### 2.1. Fonctionnalité générale et particulière

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 cinq autres CPAS partenaires et les visites mensuelles d'un informaticien de Adehis permettent d'améliorer et de rectifier les problèmes qui voient le jour.

Le service travaille également comme secrétariat social pour le compte du « Relais Social », l'Abri de nuit et le Chapitre XII, ...

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

Les relevés 2011 et les deux premiers trimestres 2012 ont été validés par l'ONEM.

# ADMINISTRATION GENERALE

Le service doit traiter séparément les dossiers des naissances multiples (1 dossier par famille), des brico-dépanneurs, du Fonds Mazout, du Relais social, du Relais Santé.

### 3. Activités mise en place en 2012

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 vacances 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), interruptions de carrière, ...

- 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 pré-pensions 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,

- Calcul de la valorisation des services antérieurs de nos agents contractuels subventionnés et des bonifications

pour diplôme de ces mêmes agents en collaboration avec la Ville,

- Les dossiers pension de nos agents (et anciens agents nommés) prenant de plus en plus de temps : le nombre de dossier à traiter est en constante augmentation (étant donné la pyramide des âges de nos agents et anciens agents),

- Coordination et organisation des formations nécessaires à notre personnel par la cellule formation. Un rapport a été rédigé et soumis au Conseil de l'Action sociale.

# ADMINISTRATION GENERALE

## 3.1. Engagement de personnel par contrat de travail (loi du 3/07/1978)

INTITULES	2011	2012
En remplacement d'agents (maladie, inter carr, 1/2 tps méd, susp cont ...)	68	103
ONSS, Maribel, 1er Emploi, SINE, APE, PLAN MARCHALL, Subsidés, ....)	46	54
Remplacement /allaitement /maternité /écartement / congé parental	33	22
Modification de contrat	34	48

## 3.2. Fin de contrats

INTITULES	2011	2012
Licenciement	7	12
Pension	12	25
Démission	14	12
Décès	7	1

## 3.3. Interruption de carrière

INTITULES	2011	2012
1 <sup>ère</sup> demande / prolongation	73	41
Congé parental	16	23
Rentrée anticipée	/	4

## 3.4. Accident de travail

INTITULES	2011	2012
Déclaration	111	114
Accident de travail	80	78
Accident en suspend ou refusé	14	14
Accident chemin du travail	17	22
Victime Art 60§7	42	47
Victime Aides familiales	8	6
Dossier clôturé	/	/

## 3.5. Octroi / prolongation de congé sans solde agents nommés

INTITULES	2011	2012
Pour divers motifs	8	17
Rentrée anticipée	/	/

# ADMINISTRATION GENERALE

## 3.6. Octroi / prolongation de suspension des contrats de travail ONSS

INTITULES	2011	2012
Pour divers motifs	58	79
Refus/renonce	/	/
Allaitement	12	12
Ecartement prophylactique	15	14
Rentrée anticipée	1	4

## 3.7. Octroi / prolongation travail à ½ temps médical

INTITULES	2011	2012
Nombre de dossiers-demande de prolongation	69	113
Agents bénéficiaires	34	40

## 3.8. Bénéficiaires de l'article 60 §7

INTITULES	2011	2012
En cours au 1 <sup>er</sup> janvier	308	343
Engagements	286	281
Fin de contrat	277	261
En cours au 31 décembre	317	365
Démissions		7
Licenciements		4

## 9. Formations

INTITULES	2011	2012
Nombre de formations	854	1236
Nombre d'agents formés	494	578

## 10. Demande d'activité complémentaire

INTITULES	2011	2012
Nombre de demandes		12



# ADMINISTRATION GENERALE

## SERVICE INFORMATIQUE

### 1. Présentation du Service

#### 1.2 Mission(s)

Fournir et maintenir un outil et une structure informatique adaptée aux besoins, en constante augmentation, de notre administration.

Suivre les différentes évolutions matérielles et logicielles pour correspondre au plus près des demandes.

Evaluer les meilleures solutions aux problématiques spécifiques à chaque service.

Garantir l'intégrité, la sécurité et la sauvegarde de l'ensemble des données par différentes solutions de backup.

#### 1.3. Chef de Service

Monsieur Alain GRAINDORGE

#### 1.4. Localisation et coordonnées du Service

Adresse : Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège

Tél. : 04/220 69 20

Courriel : alain.graindorge@cpasdeliege.be

#### 1.5 Composition de l'équipe

- 5 analystes programmeurs
- 1 technicien informatique
- 1 gradué spécifique assistant social

### 2. Objectifs

- 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.

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

#### *Etat du parc en 2012*

Le réseau informatique est composé d'un ordinateur central IBM AS400 ISERIES modèle 520, de 3 serveurs de fichiers auxquels sont connectés environ **450** PC.

**20** ordinateurs portables sont également en fonction.

Le parc des imprimantes comporte environ **200** imprimantes couleur et **5** imprimantes « système » (gros tirage noir et blanc).

#### *Catalogue logiciel en 2012*

Les logiciels «CPAS2000» et «BCSS» (Aide et Action sociale), «GRH2002»(Personnel) et «E-MAESTRO» (Action Sociale) sont fournis par la société ADEHIS dont le siège se situe à Namur.

Les logiciels «ACROPOLE» et «GESFACT» (Comptabilité-Recette-Maintien à domicile) sont fournis par la société STESUD dont le siège se situe à Marche-en-Famenne.

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

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 et est installée prioritairement sur les nouveaux postes. L'objectif à moyen terme est de remplacer la suite MICROSOFT OFFICE.

# ADMINISTRATION GENERALE

## SERVICE DES TRAVAUX

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Description générale :

Le service des Travaux est composé de 4 sections :

- La section Régie des Travaux dépend directement du service des Affaires générales. Elle collabore étroitement avec le bureau des Architectes ainsi qu'avec le service des Bâtiments,

- La section des Déménageurs dépend du service des Affaires générales,

- La section de la Salle des ventes est gérée par le Service de la Recette pour la partie financière,

- La section dépôt des meubles dit « des Plopes » (Expulsions) dépend de la Ville de Liège.

#### 1.2. Responsable :

Monsieur Pino AMORMINO, Conducteur des Travaux.

#### 1.3. Localisation du service et coordonnées du service :

Rue du PLOPE, 140 - 4041 Vottem

Tél.: 04/289 13 57

Fax : 04/227 19 87

Courriel : pino.amormino@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe :

##### 1.4.1. Le personnel de la Régie comprend :

- 1 Conducteur des Travaux,
- 1 secrétaire,
- 1 agent administratif « article 60 »,
- 6 électriciens dont 2 « article 60 »,
- 3 plombiers,
- 2 menuisiers,
- 2 formateurs (Réinser),
- 5 ou 8 agents « articles 60 » temps plein (Réinser),
- 5 ou 6 stagiaires temps plein (Réinser).

##### 1.4.2. Le personnel / déménageurs comprend :

- 1 chef d'équipe « APE » temps plein,
- 3 agents « APE » temps plein,
- 4 ou 5 agents « articles 60 » temps plein.

##### 1.4.3. Le personnel du dépôt de meubles dit « des Plopes » (Expulsions de la Ville)

« même équipe que les membres du service des Déménageurs »

##### 1.4.4. Le personnel de la Salle de vente comprend :

- 1 chef d'équipe « APE » à temps plein,
- 2 agents « APE ».

## 2. Objectifs

### 2.1. La Régie :

Elle se charge de la maintenance et de 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 sa disposition afin de réaliser ces différentes tâches.

### 2.2. Le service des déménageurs :

Il 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. Il effectue 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 sa disposition afin de réaliser ces différentes tâches.

### 2.3. La section « dépôt de meubles » :

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

# ADMINISTRATION GENERALE

## 2.4. La Salle de vente :

Le personnel 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. 5 Ventes ont eu lieu en 2012.

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.

## 3. Activités développées en 2012

Le Service des Travaux a mis en place une série de formations dans le but d'optimiser la qualité du travail de tous les corps de métier.

Activités réalisées par la Régie :

- Gestion des urgences au quotidien (travaux d'électricité, de plomberie/sanitaire, chauffage et de menuiserie/serrurerie),
- Etat des Lieux – Sortie, entrée, estimation, visite technique en collaboration avec le service des Bâtiments,
- Divers travaux de parachèvement et peintures : dans le bureau du Secrétaire, dans le bureau du Président et dans différentes antennes et logements d'urgence,
- Fabrication, par nos menuisiers, de meubles et accessoires, pare-vent, supports pour ordinateurs pour l'administration,
- Antenne d'Angleur : confection d'un abri pour poubelles,
- Antenne du Nord : rectification de la pente de la cour, sécurisation de la rampe d'escalier,
- Antenne de Grivegnée : rénovation du plancher dans le réfectoire et peinture d'un bureau,

- Appartements de l'avenue Rogier et du Bd d'Avroy 23/2C : carrelage de la cuisine, placement de meubles de cuisine équipées, installation de sanitaires ainsi que divers travaux d'électricité, de parachèvements et finitions,

- Logements d'urgence : rénovation : peintures et diverses réparations,

- Logement d'urgence n°1 Prébendiers : Fabrication d'une contre cloison en métal stud,

- Logement d'urgence n°13 Prébendiers : revêtement des murs de la salle de bains, sanitaire, placement de meubles de salle de bains et d'une cuisine équipée : le tout fabriqué dans nos ateliers du Plope,

- Maison Familiale : création d'une terrasse et divers travaux d'entretien, ...

- Ferme de la Vache : plafonnage et faux plafond ainsi que la rénovation de la douche des hommes,

- l'ASBL Revers, rue Maghin 76/78 : travaux de revêtement de sol, placement d'un boiler, pose de carrelage extérieur,

- rue du Ventilateur 31 b : remise en état (électricité, sanitaires),

- rue du Ventilateur : peinture et rénovation de 2 salles de bains,

- « le Presbytère » rue du Général Bertrand : mise à nu des murs et nettoyage,

## Activités développées par le Service déménagement :

- Déménagement des antennes,
- Déménagement des personnes placées dans les homes ou décédées,
- Déménagement et stockage des meubles du patrimoine appartenant au CPAS de Liège,
- Transport des colis et produits d'entretien des antennes tous les mercredis,
- Transport des boîtes à archives et des boîtes de dossiers, des documents voués à la destruction,

# ADMINISTRATION GENERALE

- Transport de sacs (vêtements, divers... ) et vélos pour une paroisse (scout),
- Transport de sacs de sel dans les antennes (en hiver),
- Transport des caisses d'A4, A3 vers la cave et l'imprimerie de l'Administration centrale,
- Transport du matériel informatique dans les encombrants,
- Nettoyage des appartements, caves, greniers, garages, des encombrants abandonnés,
- Entretien des jardins des antennes et du patrimoine (appartements),
- Entretien des tombes du patrimoine du CPAS, les fleurir à date échue (+/- 200),
- Entretien des dalles de jardin et escalier au Kärcher (Maison Familiale),
- Entretien : balayage du trottoir et du parking du Plope (déneigement en hiver),
- Sortie régulière des ménages Expulsions,
- Récupération des lots Expulsions avec leur propriétaire,
- Déblayage des encombrants,
- Déblayage et chargement des encombrants issus des Expulsés de la Ville de Liège,
- Montage et démontage du matériel pour la journée des insertions (après les heures de service ).

# ADMINISTRATION GENERALE

## SERVICE DES ARCHIVES

### 1. Présentation générale

#### 1.1 Historique

Au CPAS de Liège, suite aux différentes restructurations, aux fermetures d'hôpitaux, aux créations d'intercommunales, aux déplacements géographiques des antennes sociales, des montagnes de documents divers sont remontées à la surface et ont, très rapidement, posé le problème de leur re-stockage au début des années 1990.

L'Administration étant devenue propriétaire d'un entrepôt gigantesque quelques années auparavant et, seul le service de distribution des repas à domicile y ayant ses quartiers, les archives sont donc remontées dans ce bâtiment qui les abrite toujours aujourd'hui.

En procédant méthodiquement, et avec les conseils avisés de Madame Pyens-Rigo, Conservateur des Archives de l'Etat à Liège, les modes de classement et les tris à effectuer pour différencier les documents à conserver des « inutiles encombrants » furent mis en place.

Considérant que le service disposait de la place suffisante, il fut décidé de conserver les dossiers individuels des personnes aidées, après la période d'aide. Il s'avéra par la suite que le fait de conserver ces dossiers permettait un gain de temps considérable lorsque les clients se représentaient après, parfois, plusieurs années.

Plusieurs grandes catégories de dossiers sont actuellement traitées : les dossiers sociaux (RIS, Energie, RéINSER, Médiation de dettes, Maintien à domicile,...), les dossiers « Propriétés » concernant le patrimoine immobilier du CPAS de Liège, les dossiers du personnel, les dossiers médicaux de l'Hôpital des Anglais, les dossiers « Enfance », ceux des enfants placés auparavant dans les orphelinats du Balloir et du Vertbois ou encore dans les familles d'accueil.

Outre ces documents purement « CPAS », se trouvent des documents anciens, voire même très anciens (17ème s), parfois insolites, parfois cocasses, ayant traversé les âges et dont une partie a fait l'objet d'une petite exposition en 1997.

#### 1.2. Missions

- Assurer la conservation des archives du C.P.A.S. de Liège dans le respect de la législation, et en conformité avec le « Tableau de tri »; archives produites par les Centres publics d'Action sociale en Région wallonne, édicté par les archives générales du royaume.

- Permettre la consultation de ces archives dans le respect de la déontologie, du respect de la vie privée et des normes législatives régissant la publicité de ces documents.

- Conserver les archives « semi-dynamiques » des différents services du C.P.A.S. afin que ceux-ci puissent à tout moment les réclamer dans les meilleurs délais.

#### 1.3. Chef de service

Jusqu'au 31/01/2012, le service a été dirigé par Monsieur Claude HONORE.

Depuis le 01/02/2012, Monsieur Michel DERU est responsable du service.

#### 1.4. Coordonnées du service

Rue du Plope, 140 - 4041 Vottem  
Tél : 04/228 02 73 – Fax : 04/227 19 87  
Courriel : archives@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 responsable gradué spécifique bibliothécaire,
- 1 employé d'administration,
- 6 agents (équivalent temps plein) manœuvres lourds APE et 4 agents Art 60§7,
- Ponctuellement, quelques personnes prestant des peines de travail autonome.

#### 2. Objectifs du service

- Assurer l'archivage des documents fournis annuellement par l'ensemble des services en application de la législation relative aux archives et en respectant le « tableau de tri »,

- Fournir les documents demandés par les services internes ou par des personnes externes, avec l'accord du Secrétaire, dans les meilleures conditions et les meilleurs délais possibles,

# ADMINISTRATION GENERALE

- 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,
- Détruire tout document le nécessitant ainsi que l'enlèvement des sacs de rognures par camions complets.

### **3. Activités développées en 2012**

- Nos bases de données sont riches de **330.933** dossiers encodés fin 2012,
- Une moyenne de 250 dossiers par mois sont transmis aux différents services du Centre, principalement les antennes sociales, les services de l'action sociale ainsi que le service du personnel,
- En 2012 nous avons réceptionné très peu de dossiers sociaux. Nous en avons profité pour effectuer un nettoyage et un reclassement de l'année 2009, tous les dossiers datant d'avant 2008 ayant été nettoyés il y a deux ans,
- Le service a reclassé des fonds plus anciens comme par exemple les rapports annuels (le plus ancien en notre possession date de 1858),
- Nous avons accueilli **7** personnes prestant des heures dans le cadre de peines de travail autonomes,
- Nous avons prêté des documents qui ont été présentés lors de l'exposition « Le Valdor, une histoire, un avenir ».

### **4. Perspectives prioritaires**

- Perfectionner, avec l'aide du service informatique, le logiciel de gestion des dossiers et des documents archivés dans notre service. Faciliter la traçabilité des ces documents en permettant aux différents services du CPAS la consultation à distance des bases de données qui les concernent,
- Continuer les encodages,
- Rationaliser les demandes de dossiers en utilisant davantage le courrier électronique,
- Poursuivre le classement sur base du « tableau de tri » préconisé par les Archives générales du Royaume et

participer aux réunions de l'AAFB (Association des Archivistes Francophones de Belgique) groupe de travail « CPAS de WALLONIE/BRUXELLES »,

- La dématérialisation des données est une réalité à laquelle le service des archives reste attentif. Dans un avenir proche, notre fonctionnement devra évoluer avec la mise en place de nouvelles pratiques et de nouvelles normes en matière d'archivage.



# **IV. MAINTIEN** **A DOMICILE**





# MAINTIEN A DOMICILE

## MAINTIEN À DOMICILE AU PAYS DE LIÈGE (ASSOCIATION CHAPITRE XII)

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique

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.

En 2010, il s'est constitué en association chapitre XII (« Maintien à domicile au Pays de Liège ») suite à la parution des nouveaux décrets et arrêté. Il a été fondé conjointement par les CPAS de Liège et d'Oupeye.

En 2011, il s'est adjoint les CPAS de Seraing, Juprelle, Blegny et Beyne-Heusay.

#### 1.2. Mission

Le Centre de coordination a pour mission d'assister tout bénéficiaire souhaitant rester dans son lieu de vie ou réintégrer celui-ci.

#### 1.3. Chef de service

La présidente de l'Association chapitre XII.

#### 1.4. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5<sup>ème</sup> étage) - 4000 Liège.  
Tél. : 04/220 58 48 - 04/220 58 93 – 04/22 16 21  
(en dehors des heures de bureau)  
Fax : 04/220 58 51  
Courriel : madplge@gmail.com

#### 15. Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice (ETP),
- 1 agent administratif (ETP).

### 2. Objectifs

Le Centre de coordination a pour objectifs la continuité et la qualité du maintien au sein du lieu de vie.

- Il analyse la situation avec le bénéficiaire ou son repré-

sentant par l'examen des besoins d'aide et de soins,

- Il planifie les interventions en concertation avec les services et prestataires,

- Il intervient au titre de médiateur dans l'intérêt du bénéficiaire, à la demande ou d'initiative,

- Il assiste le bénéficiaire dans les choix en vue de préparer la transition du lieu de vie vers une prise en charge en institution,

- Il informe toute personne qui en fait la demande des possibilités de maintien ou de retour au lieu de vie.

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

L'association chapitre XII a suivi 201 dossiers durant l'année 2012.

Les coordinateurs ont réalisé **103** premières visites et **84** secondes visites (pour valider le plan d'intervention).

**5** dossiers ont été de nouveau ouverts en 2012 après une fermeture l'année précédente.

Les coordinateurs ont effectué plus de **30** réunions de coordination ou réévaluation (avec ou sans le bénéficiaire).

### 4. Perspectives prioritaires

La mise en règle de l'association chapitre XII suite au nouveau décret est une des priorités pour le début de l'année 2013.

Il sera envisagé d'engager le personnel afin que celui-ci ne soit plus mis à disposition par le CPAS.

L'association chapitre XII procèdera à l'engagement d'un coordinateur supplémentaire (suite à la réception de points APE).

Les agents veilleront à étendre l'activité sur les territoires affiliés et s'adjoindre à de nouveaux CPAS.

# MAINTIEN A DOMICILE

## SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX AÎNÉS

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique

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.

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

En 1986 et 1989, le service d'aides familiales du CPAS intègre le Service Intercommunal d'Aide aux Familles (S.I.A.F.) et le Service de la Ville de Liège.

#### 1.2. Mission

Le service intervient à domicile afin de favoriser le maintien et le retour à domicile, l'accompagnement et l'aide à la vie quotidienne des liégeois isolés, âgés, handicapés, malades et des familles en difficulté, en concertation avec l'environnement familial et de proximité.

#### 1.3. Chef de service

1 Directrice f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

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

Tél. : 04/220 69 72

Fax : 04/220 58 51

Courriel : fabienne.simon@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 4 assistantes sociales (ETP),
- 3,8 ETP, agents administratifs,
- 113,12 ETP, aides familiaux.

### 2. Objectifs

Le service a pour objectif de stimuler la personne aidée afin de maintenir au maximum son autonomie.

### 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 (SAJ, SPJ, ONE, centre de santé mentale, ...).

- accorde une attention particulière aux aidants proches en les insérant de façon effective dans la prise en charge des bénéficiaires.

Le service est confronté à une population de plus en plus précarisée, réclamant des interventions dans de nombreux domaines, impliquant des intervenants de plus en plus nombreux et diversifiés et nécessitant des réunions et entretiens de plus en plus fréquents.

Les assistants sociaux veillent à l'adéquation de l'aide à la demande. Ils veillent également à ce que les bénéficiaires obtiennent toutes les aides nécessaires (financières, matérielles, ...).

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

En 2012, le pôle « formations continuées » pour les aides familiales représente 521 prestations, soit **3.700,50** heures. Les réunions d'équipe représentent **4.358,75** heures pour **1.202,00** prestations.

Le service compte **858** bénéficiaires.

Le contingent horaire subventionnable est de : **146.313,00 heures.**

En 2012, les aides familiales/seniors ont presté **133.937,75** heures. **133.920,50** heures ont été subsidiées dont **5.399,25** heures « inconfortables » (**5.405,25** heures inconfortables ont été prestées).

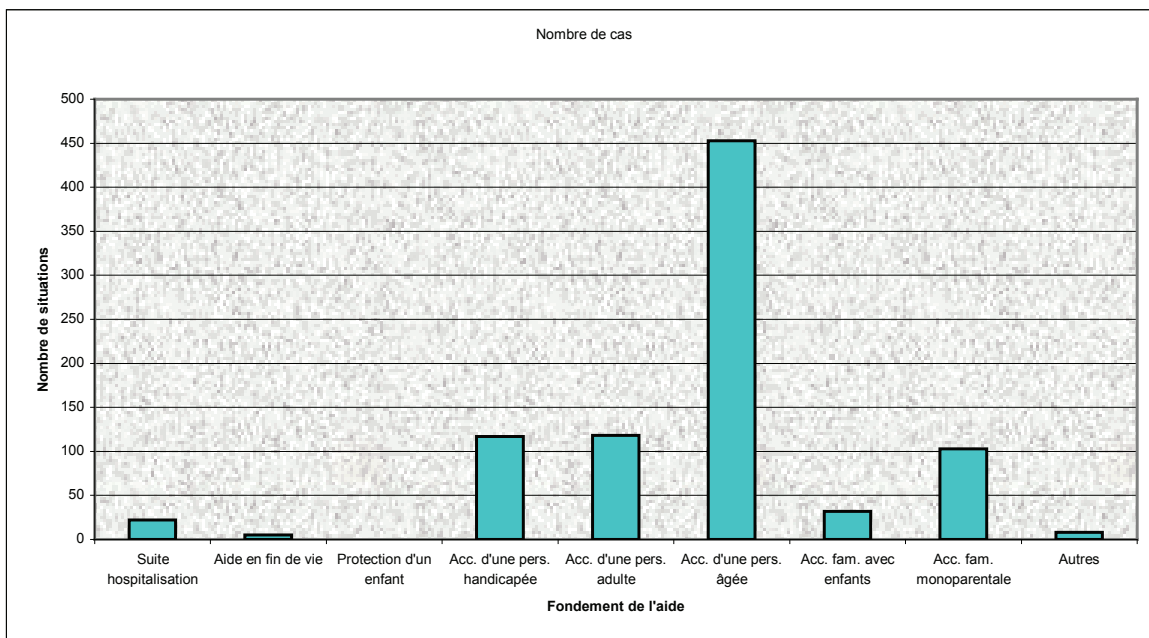
# MAINTIEN A DOMICILE

Type de situation	Nbre de demandes annulées	Nbre de demandes refusées	Nbre de demandes orientées	Nbre de demandes acceptées	Total
Pers. âgée	7	2	2	128	139
Pers. handicapée	1	0	0	20	21
Adulte	4	1	1	42	48
Famille avec enfants	0	0	0	14	14
Famille monoparentale	1	1	1	31	34
Autres	0	0	0	2	2
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>237</b>	<b>258</b>

Le montant facturé aux bénéficiaires est de **570.570,76 €**.

Analyse des situations	
Fondement de l'aide	Nombre de cas
Suite hospitalisation	22
Aide en fin de vie	5
Protection d'un enfant	0
Acc. d'une pers. handicapée	117
Acc. d'une pers. adulte	118
Acc. d'une pers. âgée	453
Acc. fam. avec enfants	32
Acc. fam. monoparentale	103
Autres	8
<b>Total</b>	<b>858</b>

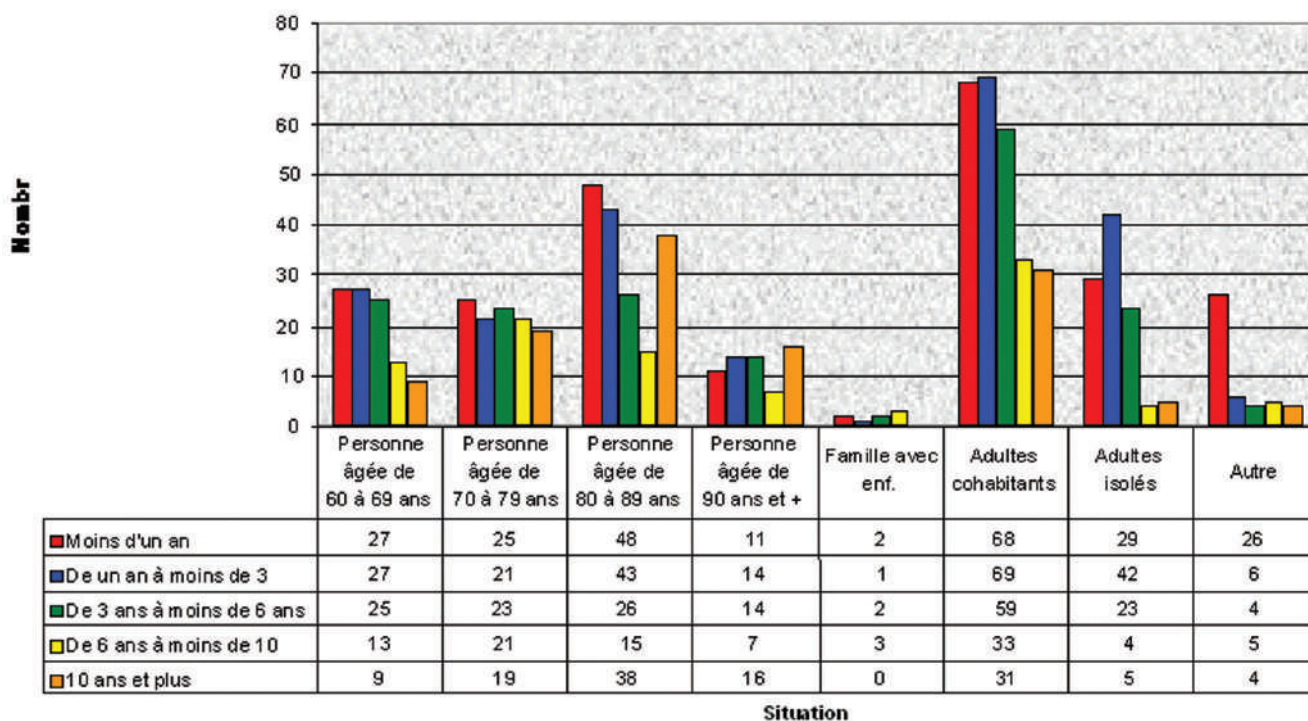
# MAINTIEN A DOMICILE



Ancienneté du dossier au 31/12 de l'année ou à la fin de l'intervention						
	Moins d'1 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	27	27	25	13	9	101
Pers. âgée de 70 à 79 ans	25	21	23	21	19	109
Pers. âgée de 80 à 89 ans	48	43	26	15	38	170
Pers. âgée de 90 ans et +	11	14	14	7	16	62
Famille avec enfants	2	1	2	3	0	8
Adultes cohabitants	68	69	59	33	31	260
Adultes isolés	29	42	23	4	5	103
Autres	26	6	4	5	4	45
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>223</b>	<b>176</b>	<b>101</b>	<b>122</b>	<b>858</b>

# MAINTIEN A DOMICILE

Ancienneté du dossier



## 4. Perspectives prioritaires

En 2013, le service veillera à poursuivre sa collaboration avec les organismes ayant le maintien à domicile dans leurs préoccupations. Une attention particulière sera portée aux nouvelles formes de lieu de vie.

Le service accordera également une attention particulière au monde de la santé mentale en mettant sur pied des collaborations accrues avec le projet « Fusion Liège ».

Enfin en 2013, le service étudiera la faisabilité de l'informatisation des agents de terrain (PDA pour les aides familiales). Il veillera également à informatiser le dossier social et à équiper les agents sociaux de PC et de scanners portables.

# MAINTIEN A DOMICILE

## SERVICE DE DISTRIBUTION DE REPAS À DOMICILE

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique

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 de Liège.

A l'époque, il s'agissait essentiellement de distribuer des repas surgelés.

Depuis 1993, une convention a été passée avec l'Intercommunale des personnes âgées de Liège et environs (IPAL) pour la production de repas destinés au CPAS de Liège. Ceux-ci sont confectionnés dans les cuisines de la clinique du Valdor sur base de la liaison froide, impliquant la consommation différée des aliments.

#### 1.2. Mission

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.

#### 1.3. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

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

Tél. : 04/220 69 32 – 04/227 62 37

Fax : 04/220 58 51

Courriel : [service.repas@cpasdeliege.be](mailto:service.repas@cpasdeliege.be)

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 ETP assistante sociale,
- 1 ETP agent administratif,
- 1 ETP magasinier,
- 9,16 ETP chauffeurs-livreurs,
- 5 ETP aides familiales.

### 2. Objectifs

Le service a pour objectif de fournir des repas de qualité à la population liégeoise qui, pour des raisons de santé, d'âge, de handicap, temporaires ou définitives, ne peut plus assumer la préparation de ses repas. Le service répond à des impératifs de régime (sans sel, sans sucre, ...).

Il accorde une attention particulière à la population défavorisée en pratiquant une grille tarifaire adaptée à la réalité de terrain.

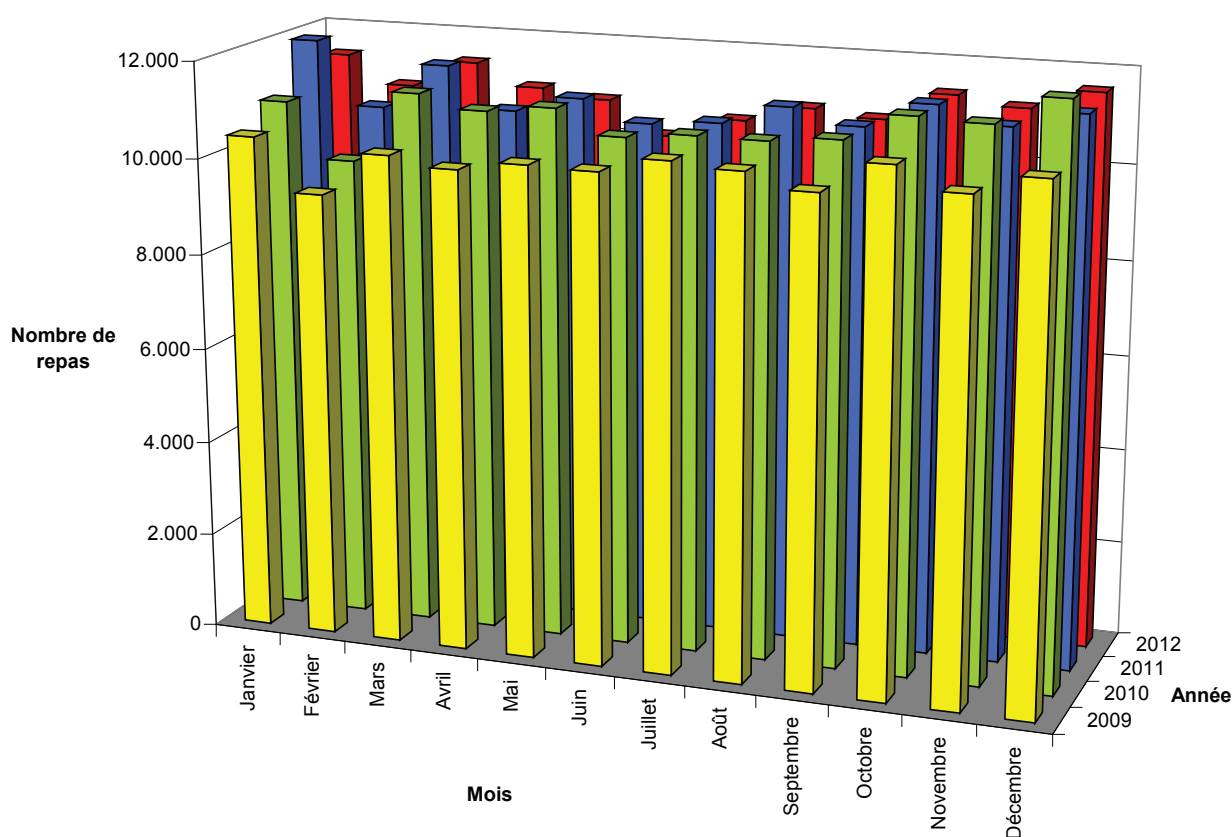
# MAINTIEN A DOMICILE

## 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

### Récapitulatif du nombre de repas livrés à domicile de 2009 à 2012

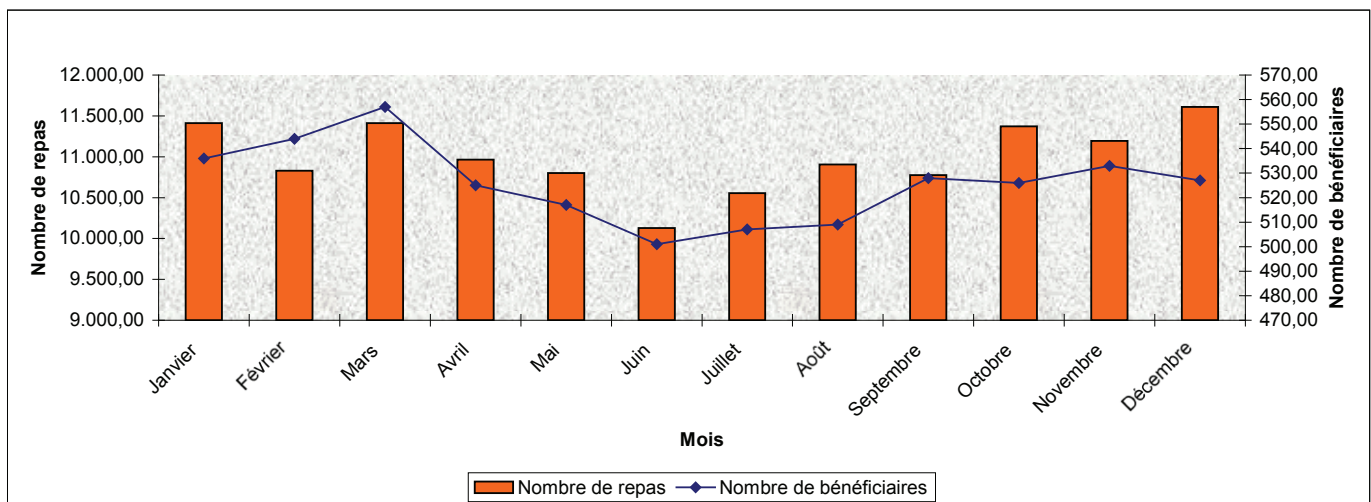
	2009	2010	2011	2012
Janvier	10.439	10.904	11.947	11.411
Février	9.347	9.755	10.623	10.830
Mars	10.264	11.259	11.589	11.412
Avril	10.078	10.993	10.735	10.966
Mai	10.277	11.151	11.084	10.800
Juin	10.248	10.655	10.660	10.127
Juillet	10.572	10.789	10.770	10.555
Août	10.472	10.783	11.196	10.906
Septembre	10.163	10.905	10.893	10.777
Octobre	10.811	11.468	11.436	11.372
Novembre	10.357	11.411	11.092	11.194
Décembre	10.757	11.999	11.440	11.610
<b>TOTAUX</b>	<b>123.785</b>	<b>132.072</b>	<b>133.465</b>	<b>131.960</b>

Evolution du nombre de repas



# MAINTIEN A DOMICILE

	Nombre de repas	Nombre de bénéficiaires
Janvier	11.411,00	536,00
Février	10.830,00	544,00
Mars	11.412,00	557,00
Avril	10.966,00	525,00
Mai	10.800,00	517,00
Juin	10.127,00	501,00
Juillet	10.555,00	507,00
Août	10.906,00	509,00
Septembre	10.777,00	528,00
Octobre	11.372,00	526,00
Novembre	11.194,00	533,00
Décembre	11.610,00	527,00
<b>Total</b>	<b>131.960,00</b>	<b>969,00</b>



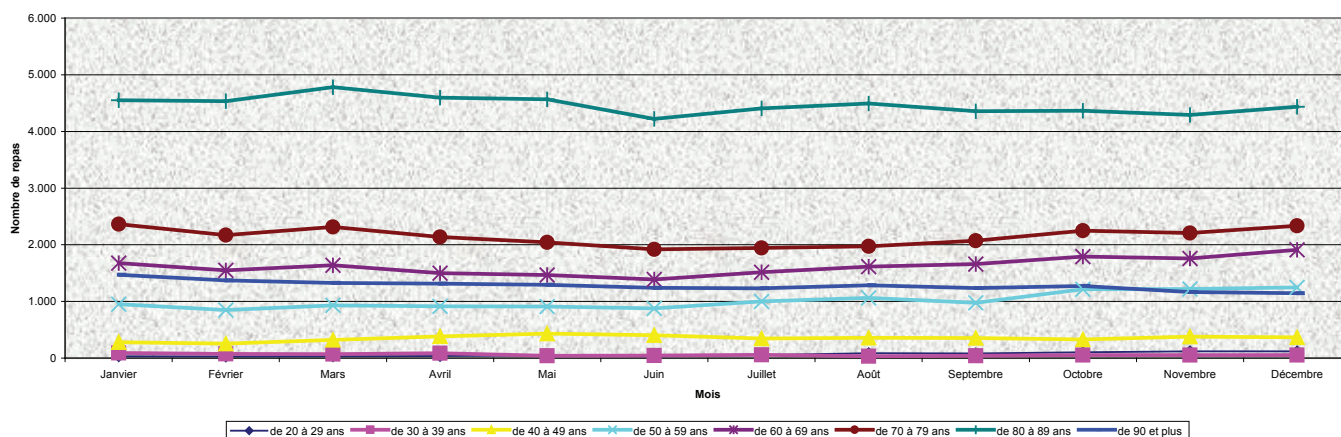


# MAINTIEN A DOMICILE

Nombre de repas par tranches d'âge

	20 à 29	30 à 39	40 à 49	50 à 59	60 à 69	70 à 79	80 à 89	+ de 90	Total
Janvier	31	89	278	952	1.675	2.362	4.552	1.472	11.411
Février	29	74	255	850	1.548	2.169	4.534	1.371	10.830
Mars	31	71	322	929	1.641	2.314	4.779	1.325	11.412
Avril	36	86	385	916	1.497	2.138	4.595	1.313	10.966
Mai	45	43	433	906	1.468	2.042	4.565	1.295	10.800
Juin	30	45	403	878	1.388	1.921	4.223	1.239	10.127
Juillet	55	58	347	999	1.517	1.942	4.405	1.232	10.555
Août	88	34	357	1.062	1.613	1.974	4.492	1.286	10.906
Septembre	82	41	355	977	1.659	2.072	4.355	1.236	10.777
Octobre	101	52	328	1.213	1.792	2.250	4.364	1.272	11.372
Novembre	121	52	379	1.220	1.757	2.209	4.290	1.166	11.194
Décembre	118	52	365	1.246	1.910	2.336	4.437	1.146	11.610
<b>Total</b>	<b>767</b>	<b>697</b>	<b>4.207</b>	<b>12.151</b>	<b>19.465</b>	<b>25.729</b>	<b>53.591</b>	<b>15.353</b>	<b>131.960</b>

Nombre de repas par tranches d'âges

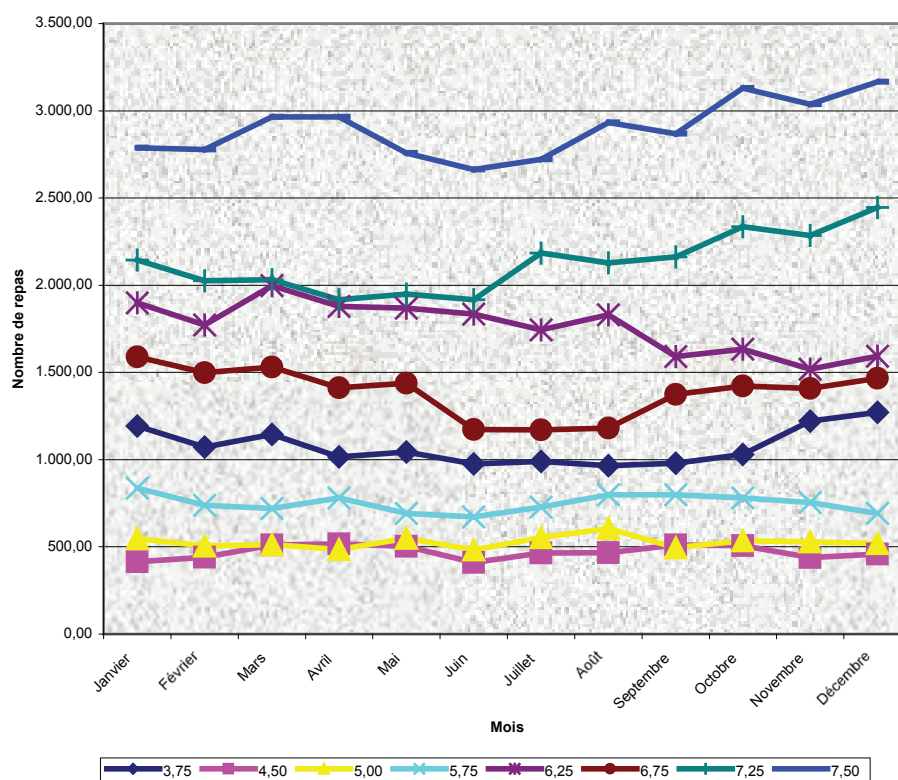


# MAINTIEN A DOMICILE

Nombre de repas par tranches de revenus

	3,75	4,50	5,00	5,75	6,25	6,75	7,25	7,50	Total
Janvier	1.193	414	547	837	1.899	1.589	2.144	2.788	11.411
Février	1.073	440	505	738	1.773	1.498	2.026	2.777	10.830
Mars	1.144	511	512	721	1.998	1.531	2.031	2.964	11.412
Avril	1.015	516	484	781	1.878	1.412	1.916	2.964	10.966
Mai	1.043	502	549	691	1.869	1.438	1.950	2.758	10.800
Juin	976	410	483	671	1.834	1.173	1.917	2.663	10.127
Juillet	989	464	554	728	1.744	1.171	2.184	2.721	10.555
Août	965	467	605	798	1.830	1.180	2.128	2.933	10.906
Septembre	980	511	494	798	1.591	1.373	2.162	2.868	10.777
Octobre	1.029	506	535	780	1.634	1.423	2.335	3.130	11.372
Novembre	1.221	439	529	754	1.518	1.409	2.286	3.038	11.194
Décembre	1.271	459	518	691	1.593	1.466	2.446	3.166	11.610
<b>Total</b>	<b>12.899</b>	<b>5.639</b>	<b>6.315</b>	<b>8.988</b>	<b>21.161</b>	<b>16.663</b>	<b>25.525</b>	<b>34.770</b>	<b>131.960</b>

Nombre de repas par tranches de revenus



# MAINTIEN A DOMICILE

## 4. Perspectives prioritaires

Pour 2013, le service finalisera l'acquisition du 10<sup>ème</sup> véhicule.

Pour réduire le coût de l'achat de ce véhicule, le service a envisagé des solutions alternatives comme la pose de publicité permettant de couvrir les frais d'acquisition.

De plus, en 2013, un effort tout particulier sera fait pour proposer aux agents des formations de qualité comme la conduite défensive et économique, le secourisme, ....

Le service étudiera la possibilité d'informatiser le service en envisageant l'adoption de système permettant l'organisation des tournées et ses multiples variations journalières.

# MAINTIEN A DOMICILE

## SERVICE DE SOINS À DOMICILE

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique

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.

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.

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

#### 1.2. Mission

La mission du service consiste à favoriser la santé, le bien-être et le rétablissement de la santé des malades. Le service a pour but de maintenir le plus longtemps possible la personne à domicile.

#### 1.3. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5<sup>ème</sup> étage) - 4000 Liège  
Tél. : 04/220 58 60 – 04/223 16 21 (en dehors des heures de bureau)  
Fax : 04/220 58 51  
Courriel : laurence.crisner@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 ETP agent administratif,  
- 8,7 ETP infirmiers.

### 2. Objectifs

L'objectif du service est, entre autres, que tous les actes infirmiers faisant l'objet d'une prescription médicale soient dispensés (à l'exception des toilettes pour lesquelles une prescription médicale n'est pas obligatoire).

Les actes n'étant pas couverts par l'Inami ne sont pas oubliés et font l'objet d'une facturation particulière.

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.

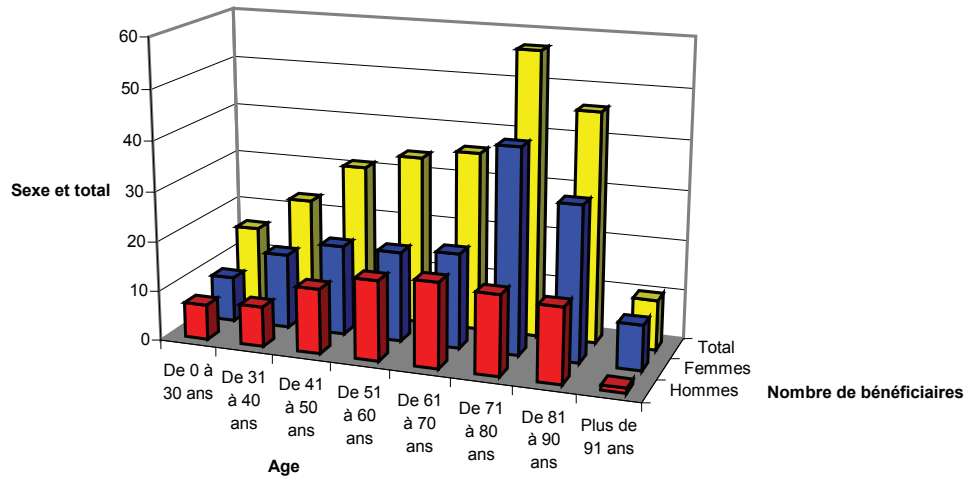
### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

#### Répartition par âge et par sexe des bénéficiaires du service en 2012

de 0 à 30 ans	7 hommes+9 femmes	16 patients
de 31 à 40 ans	8 hommes + 15 femmes	23 patients
de 41 à 50 ans	13 hommes + 18 femmes	31 patients
de 51 à 60 ans	16 hommes + 18 femmes	34 patients
de 61 à 70 ans	17 hommes + 19 femmes	36 patients
de 71 à 80 ans	16 hommes + 41 femmes	57 patients
de 81 à 90 ans	15 hommes + 31 femmes	46 patients
plus de 91 ans	1 homme + 9 femmes	10 patients

# MAINTIEN A DOMICILE

Nombre de bénéficiaires



	De 0 à 30 ans	De 31 à 40 ans	De 41 à 50 ans	De 51 à 60 ans	De 61 à 70 ans	De 71 à 80 ans	De 81 à 90 ans	Plus de 91 ans
■ Hommes	7	8	13	16	17	16	15	1
■ Femmes	9	15	18	18	19	41	31	9
■ Total	16	23	31	34	36	57	46	10

## Activités de l'année 2012

- Nombre de bénéficiaires différents : **253**,
- Prestations annuelles : 26.955,
- Moyenne annuelle des prestations par infirmier(ère)  
E.T.P. : **3.171**,
- Moyenne par jour des prestations par infirmier(ère)  
E.T.P. : **8,69**,

Prises de sang effectuées : **57**.

## 4. Perspectives prioritaires

A l'avenir, le service a pour objectif de s'ouvrir davantage à des populations fragilisées.

De plus, une attention particulière et une participation active seront portées au projet « Fusion Liège ». Ce projet se penche prioritairement sur la population psychiatisée et met en œuvre le projet « psy107 ».

Enfin, en 2013, une étude sera réalisée afin de mettre en place l'informatisation du dossier infirmier en équipant les agents de matériels portables efficaces et performants.

# MAINTIEN A DOMICILE

## SERVICE DE PRÊT DE PETIT MATÉRIEL SANITAIRE

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique

Fin 2008, suite à l'achat de petit matériel sanitaire, le service a pu voir le jour.

En 2011, un nouveau lot a été acquis et a pu ainsi accroître l'offre à la population.

#### 1.2. Mission

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

#### 1.3. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5<sup>ème</sup> étage) - 4000 Liège  
Tél. : 04/220 58 60 – 04/223 16 21 (en dehors des heures de bureau)  
Fax : 04/220 58 51  
Courriel : laurence.crisner@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 ETP agent administratif (le même que celui du service de soins à domicile).

### 2. Objectifs

Le service propose la location d'humidificateurs, aérosols, béquilles, chaises percées, lits, moyennant le versement d'une caution et d'un tarif mensuel établi suivant les ressources du bénéficiaire.

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

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

Durant l'année 2012, le service a initié **53** dossiers de locations pour un montant de **1.382,50 €**.

La durée de la location varie entre un et six mois.

### 4. Perspectives prioritaires

En fonction des demandes, de l'usure locative et des rentrées financières, le service envisagera l'acquisition de matériel supplémentaire. Il veillera également à répondre le mieux possible aux nouvelles demandes qui pourraient émerger.

# MAINTIEN A DOMICILE

## LE DISPENSAIRE DE SOINS

mais ne demande aucun investissement supplémentaire.

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique

En 1980, un dispensaire de soins était annexé au service des soins à domicile dans un local de la place Saint-Jacques, conformément à la législation.

#### 1.2. Mission

Le service a pour mission d'accueillir des personnes pouvant se déplacer et préférant que les soins leur soient dispensés au sein du service.

#### 1.3. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5<sup>ème</sup> étage) - 4000 Liège  
Tél. : 04/220 58 60 – 04/223 16 21 (en dehors des heures de bureau)  
Fax : 04/220 58 51  
Courriel : laurence.crisner@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 8,7 ETP infirmiers (les mêmes que ceux du service de soins à domicile).

### 2. Objectifs

L'objectif est de réaliser les actes infirmiers prescrits dans les locaux de l'administration centrale.

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

Le service n'établit pas de statistiques spécifiques pour ce domaine. La pratique reste rare mais est possible pour ceux qui le souhaitent.

### 4. Perspectives prioritaires

Aucune mesure particulière n'est envisagée. Le service proposé reste une possibilité et un plus pour les patients

# MAINTIEN A DOMICILE

## LE SERVICE E.L.I.S.

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique

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.

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.

#### 1.2. Mission

Le service ELIS poursuit deux missions :

1) Créer de nouveaux emplois et participer à la réinsertion socioprofessionnelle en collaboration avec le service Reinsérer, le Forem, etc...

2) offrir aux personnes habitant sur le territoire de Liège, non seulement la possibilité de rendre leur cadre de vie plus agréable et plus accueillant mais aussi celle de bénéficier d'un accompagnement de transport social.

#### 1.3. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

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

Tél. : 04/220 58 00

Fax : 04/220 58 51

Courriel : [service.elis@cpasdeliege.be](mailto:service.elis@cpasdeliege.be)

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 ETP assistant social,
- 2 ETP agents administratifs,
- 1 ETP chef d'équipe jardinier,
- 1 ETP chef d'équipe aide technicien,

- 1 ETP chef d'équipe éco-dépanneur,
- 1/2 ETP chef d'équipe transport social,
- 2 ETP jardiniers (« art.60§7 »),
- 9 ETP aides techniciens ( 4 APE et 4 « art.60§7 »),
- 5 ETP transporteurs sociaux (1 « sine » et 4 « art.60§7 »),
- 3 ETP éco-dépanneurs (« art.60§7 »).

### 2. Objectifs

Les objectifs sont différents en fonction des secteurs envisagés.

Les équipes d'aides techniciens, sous la responsabilité d'un chef d'équipe, sont à même d'effectuer 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.

Le service de transport social met à disposition une aide en matière de transport (2 véhicules sont adaptés au transport de personnes à mobilité réduite).

Des jardiniers 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...

Les éco-dépanneurs procèdent à de petits travaux en vue d'économiser l'énergie dans les logements.

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 tuyaux, etc...

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

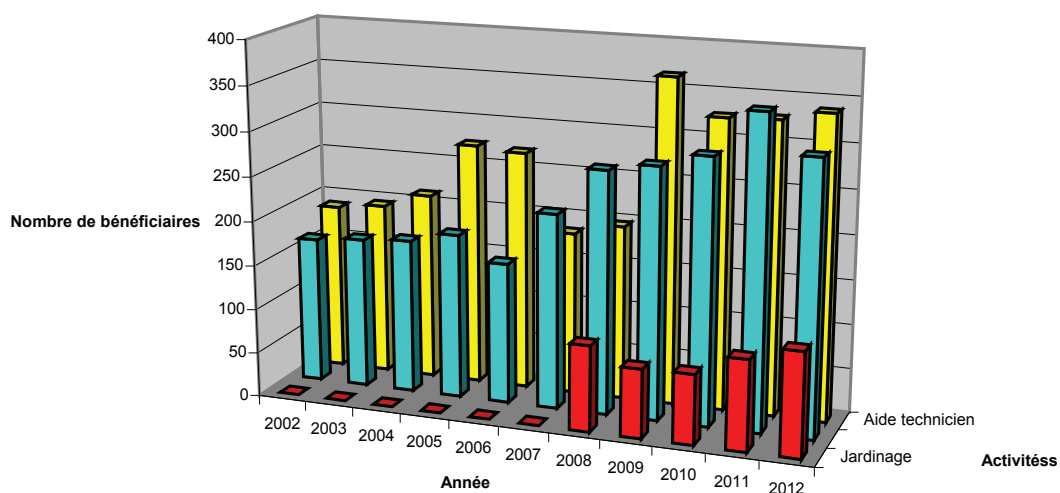
- Aides techniciens : **19.802,25** heures prestées,
- Transport social : **3.552,75** heures prestées,
- Jardiniers : **475,00** heures prestées.



# MAINTIEN A DOMICILE

Nombre de bénéficiaires par activités			
	Jardinage	Transport social	Aide technicien
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
2011	101	347	327
2012	116	304	338

Nombre de bénéficiaires par activités



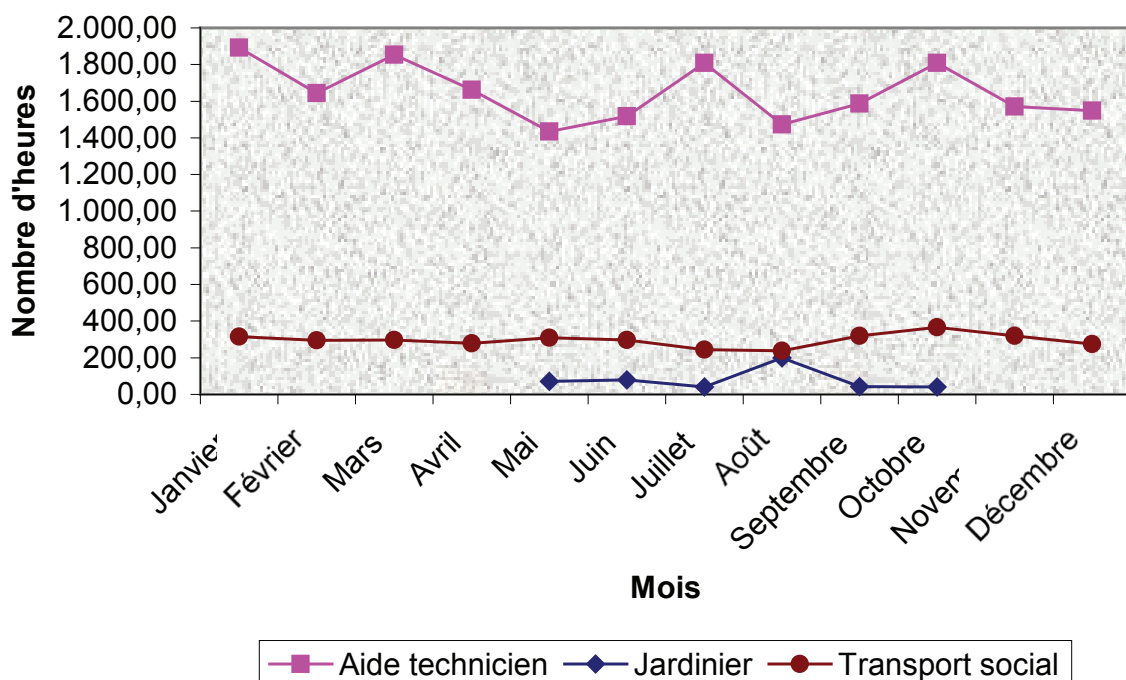
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Jardinage	0	0	0	0	0	0	96	77	78	101	116
Transport social	164	169	173	185	158	219	272	281	296	347	304
Aide technicien	188	194	211	273	269	183	196	365	325	327	338

# MAINTIEN A DOMICILE

## Evolution mensuelle des heures prestées

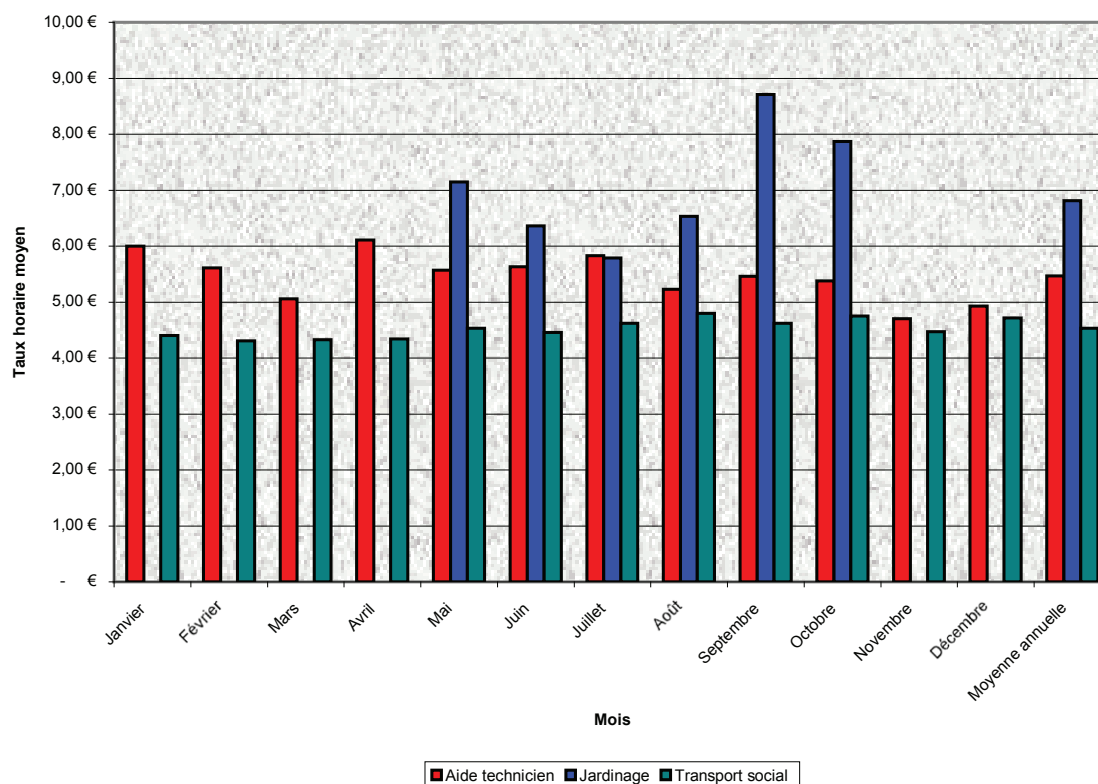
	Aide technicien	Jardinier	Transport social
Janvier	1.892,00		316,25
Février	1.643,25		294,25
Mars	1.853,00		297,25
Avril	1.663,00		277,75
Mai	1.435,00	71,00	308,75
Juin	1.517,00	79,25	297,25
Juillet	1.809,75	41,25	244,00
Août	1.472,25	200,25	238,00
Septembre	1.587,75	42,00	318,50
Octobre	1.808,75	41,25	367,00
Novembre	1.571,50		318,50
Décembre	1.549,00		275,25
<b>Total</b>	<b>19.802,25</b>	<b>475,00</b>	<b>3.552,75</b>

## Nombre d'heures prestées



# MAINTIEN A DOMICILE

	Aide technicien	Jardinage	Transport social
Janvier	6,00 €		4,40 €
Février	5,61 €		4,31 €
Mars	5,06 €		4,33 €
Avril	6,11 €		4,34 €
Mai	5,57 €	7,15 €	4,53 €
Juin	5,63 €	6,36 €	4,46 €
Juillet	5,83 €	5,79 €	4,62 €
Août	5,23 €	6,53 €	4,80 €
Septembre	5,46 €	8,71 €	4,62 €
Octobre	5,38 €	7,87 €	4,75 €
Novembre	4,70 €		4,47 €
Décembre	4,93 €		4,72 €
Moyenne annuelle	5,47 €	6,81 €	4,53 €



## 4. Perspectives prioritaires

Le service visera, en 2013, à renouveler son charroi automobile.

Il veillera également à développer son secteur d'éco-dépanneurs et augmenter son équipe de jardiniers.

Le service déménagera son matériel et s'installera dans les bâtiments appartenant à la Ville de Liège.

# MAINTIEN A DOMICILE

## LE SERVICE D'AIDES MÉNAGÈRES

Elles travaillent en étroite collaboration avec les services et les intervenants présents au domicile.

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique

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

#### 1.2. Mission

La mission du service d'aides ménagères est triple :

1° Créer des emplois et ainsi permettre une réinsertion socioprofessionnelle.

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 ...).

#### 1.3. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

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

Tél. : 04/220 58 00

Fax : 04/220 58 51

Courriel : [service.elis@cpasdeliege.be](mailto:service.elis@cpasdeliege.be)

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 ETP assistant social (le même que pour le service ELIS),

- 2 ETP agents administratifs (les mêmes que pour le service ELIS),

- 9 ETP aides ménagères.

### 2. Objectifs

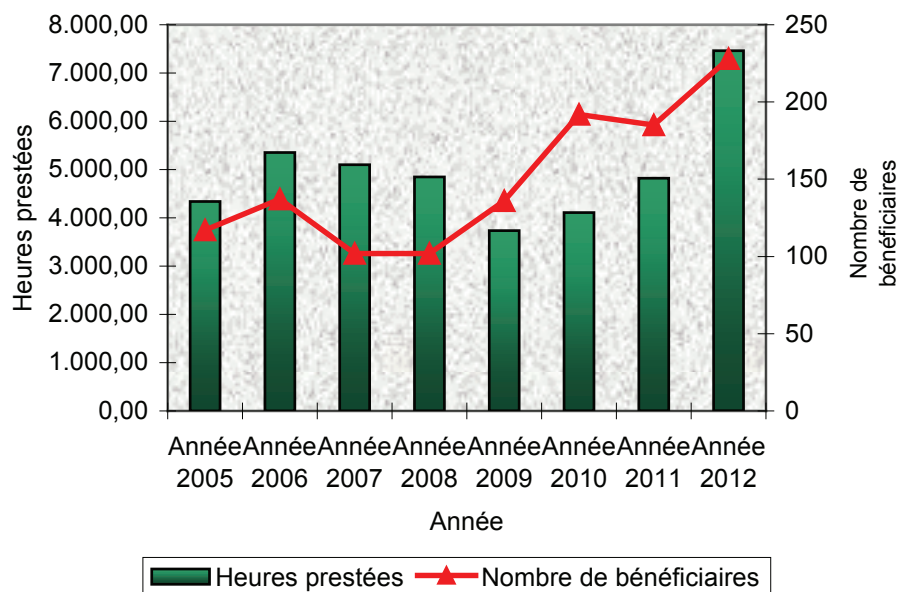
Les aides ménagères réalisent essentiellement des tâches d'entretien ménager au domicile des bénéficiaires, sur base d'horaires établis par l'assistant social.

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

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
Année 2011	4.814,00 h	185
Année 2012	7.456,50 h	228

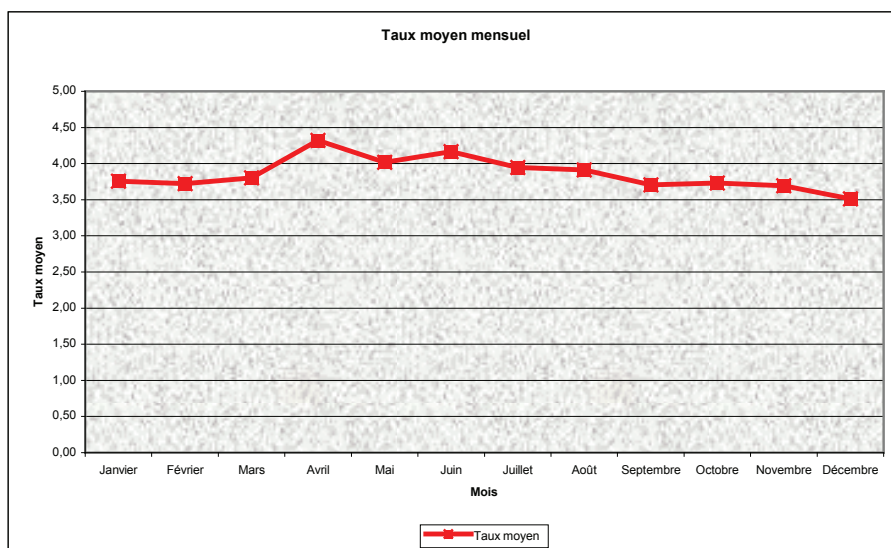
# MAINTIEN A DOMICILE

## Activité et nombre de bénéficiaires

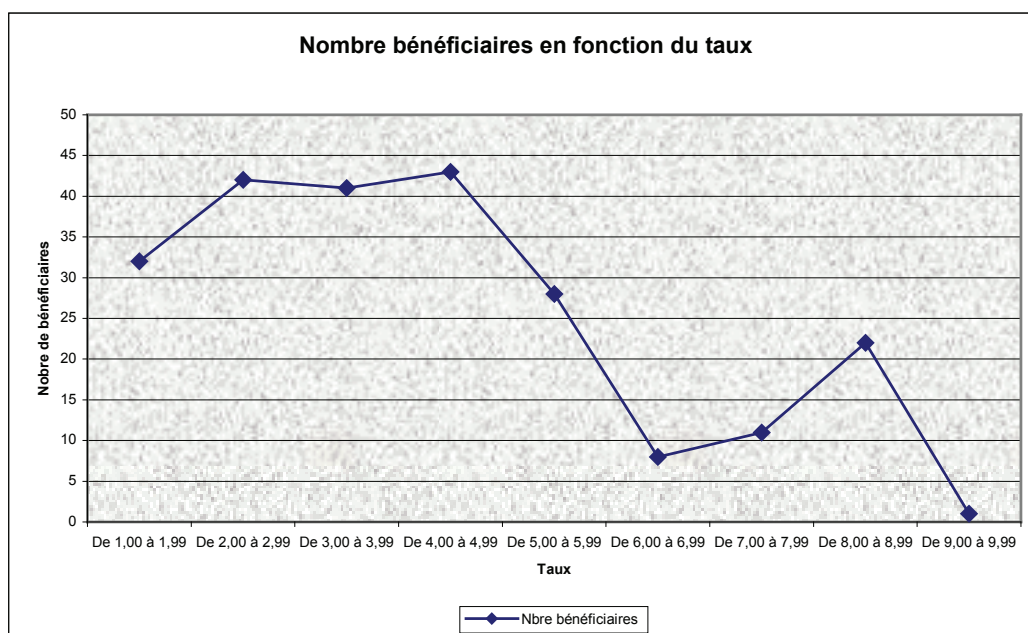


Mois	Nombre d'heures	Nombre bénéficiaires	Taux moyen
Janvier	660,50	93	3,76
Février	706,75	97	3,72
Mars	605,00	93	3,80
Avril	709,25	106	4,32
Mai	678,50	100	4,02
Juin	713,75	98	4,16
Juillet	717,50	89	3,95
Août	699,50	98	3,91
Septembre	620,75	86	3,70
Octobre	740,75	96	3,73
Novembre	611,25	91	3,69
Décembre	680,66	85	3,51
<b>Total</b>	<b>8.144,16</b>	<b>228</b>	<b>3,86</b>

# MAINTIEN A DOMICILE



Taux	Nombre de bénéficiaires
De 1,00 à 1,99	32
De 2,00 à 2,99	42
De 3,00 à 3,99	41
De 4,00 à 4,99	43
De 5,00 à 5,99	28
De 6,00 à 6,99	8
De 7,00 à 7,99	11
De 8,00 à 8,99	22
De 9,00 à 9,99	1
<b>Total</b>	<b>228</b>



# MAINTIEN A DOMICILE

## 4. Perspectives prioritaires

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 afin de pouvoir financer un assistant social supplémentaire et le consacrer exclusivement au suivi de ce service.

# MAINTIEN A DOMICILE

## LE SERVICE DES GARDES À DOMICILE

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique

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.

#### 1.2. Mission

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.

#### 1.3. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

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

Tél. : 04/220 58 50

Fax : 04/220 58 51

Courriel : virginie.lemeunier@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 ETP assistante sociale (qui s'occupe également du pôle formation),

- 1 ETP agent administratif (qui s'occupe également du secrétariat de la Directrice),

- 7 ETP gardes à domicile.

## 2. Objectifs

Les gardes à domicile ont pour fonction d'assurer une surveillance et une présence au 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. Elles participent également à la stimulation des potentialités par des jeux de sociétés...

Les gardes peuvent être assurées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

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 du domicile.

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

En 2012, les gardes à domicile ont presté **3.607,75** heures chez **23** personnes, que ce soit en prestation de jour ou de nuit (Rem. : en 2012, le nombre d'agent est passé à 3 équivalents temps plein (au lieu de 5 en 2011) pour voir son nombre remonté à 7 fin de l'année).

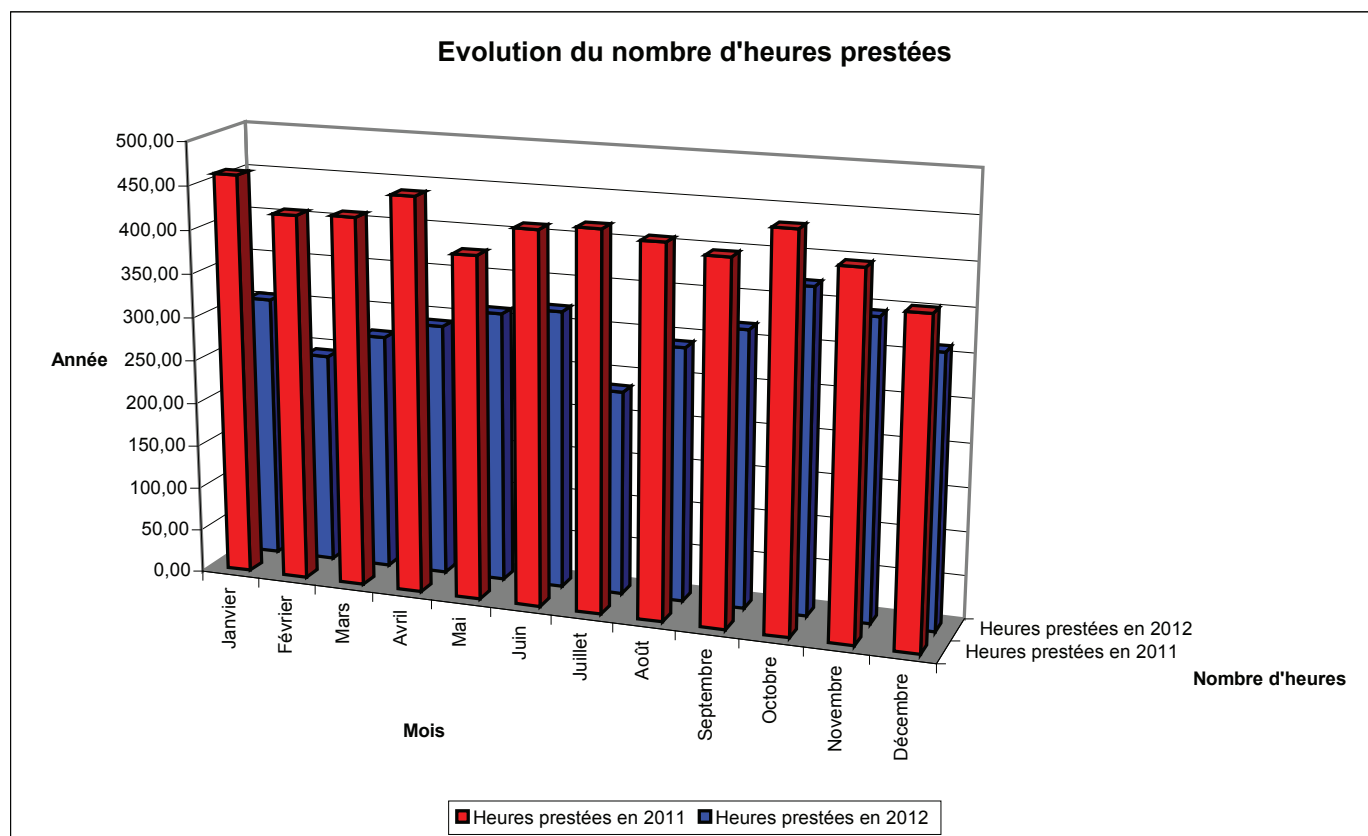
Le nombre de bénéficiaires différents pris en charge par mois est assez stable (entre **7** et **9** personnes).

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



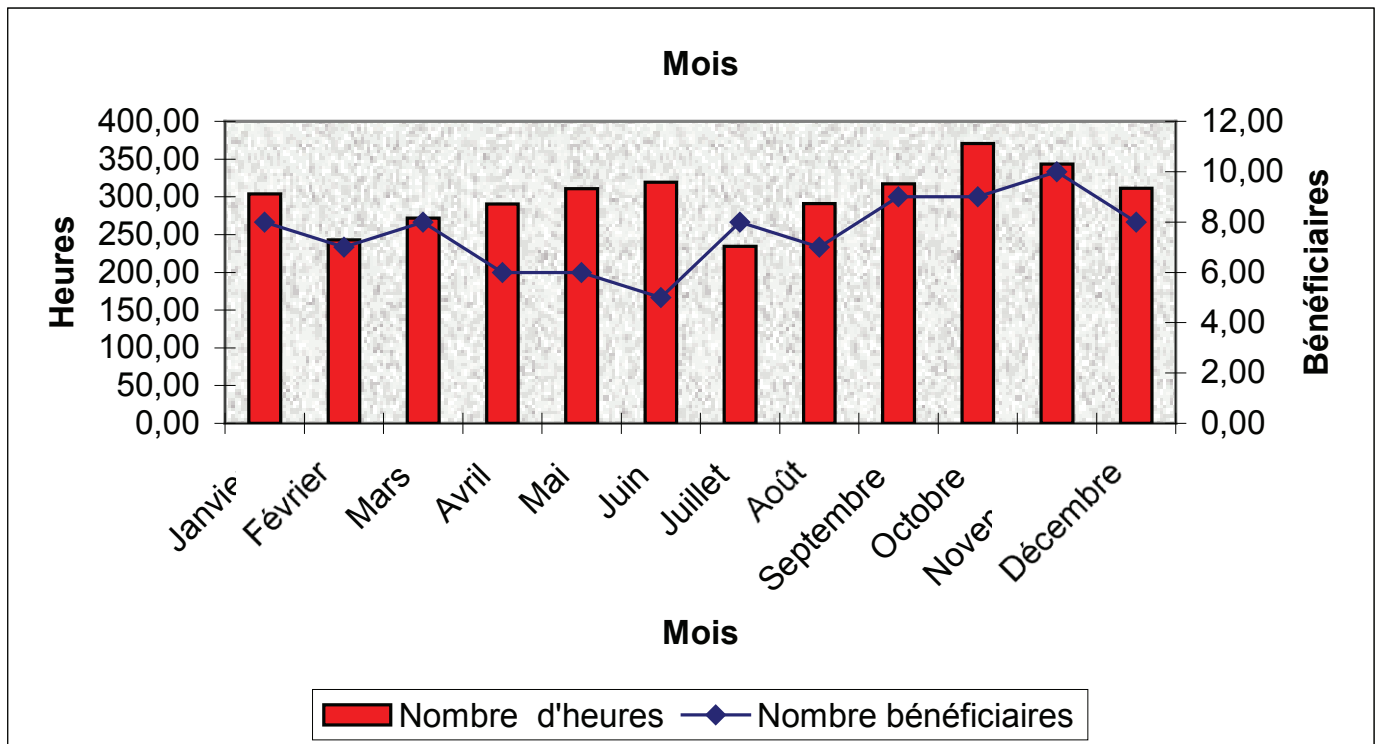
# MAINTIEN A DOMICILE

	Heures prestées en 2011	Heures prestées en 2012
Janvier	461,75	304,00
Février	421,25	243,25
Mars	424,00	271,75
Avril	452,25	290,50
Mai	392,00	311,00
Juin	425,50	319,50
Juillet	431,50	234,25
Août	422,25	291,00
Septembre	411,75	317,25
Octobre	446,50	370,50
Novembre	411,75	343,50
Décembre	369,00	311,25

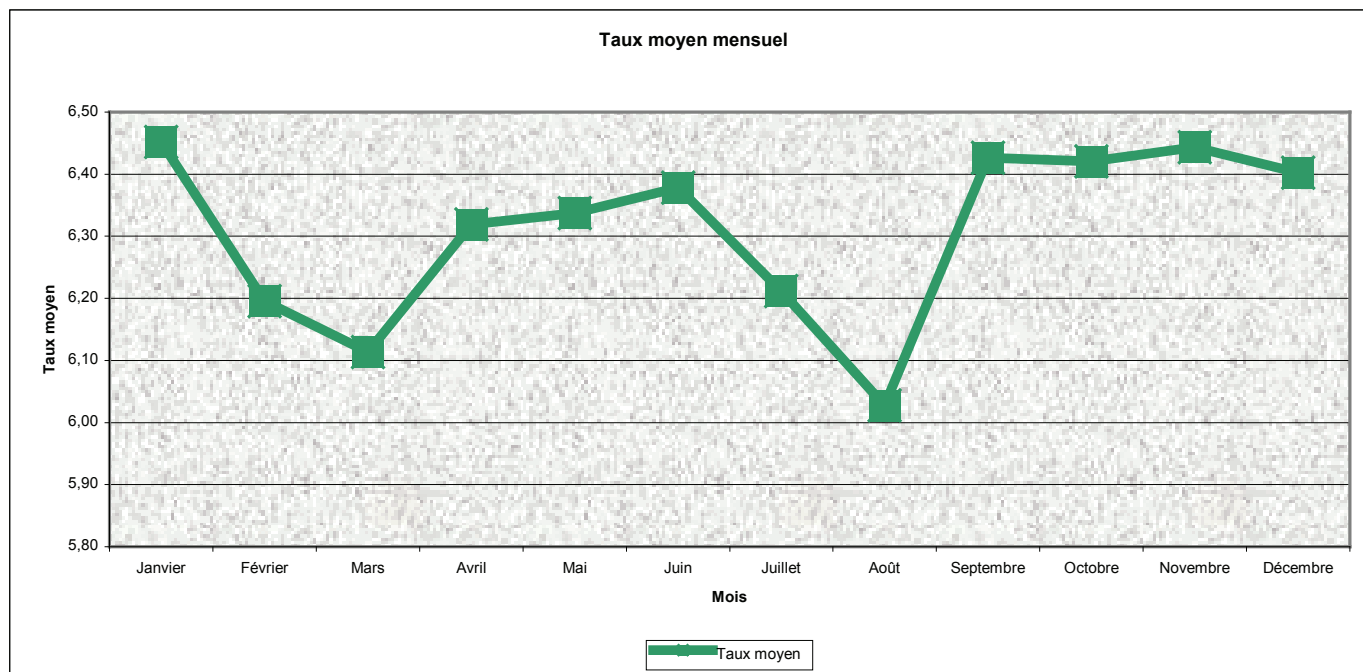


# MAINTIEN A DOMICILE

	Nombre d'heures	Nombre bénéficiaires	Taux moyen
Janvier	304,00	8	6,45
Février	243,25	7	6,20
Mars	271,75	8	6,11
Avril	290,50	6	6,32
Mai	311,00	6	6,34
Juin	319,50	5	6,38
Juillet	234,25	8	6,21
Août	291,00	7	6,03
Septembre	317,25	9	6,43
Octobre	370,50	9	6,42
Novembre	343,50	10	6,44
Décembre	311,25	8	6,40
<b>Total</b>	<b>3.607,75</b>	<b>23</b>	<b>6,32</b>



# MAINTIEN A DOMICILE



## 4. Perspectives prioritaires

Vu l'augmentation du nombre d'agents en 2012, le service se focalisera prioritairement sur l'intégration de ces nouveaux

membres de personnel.

En 2013, le service se constituera également des règles d'octroi, de prises en charge.... nécessaires vu la taille du service revu à la hausse.

# MAINTIEN A DOMICILE

## AIDE ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique

En 2009, le Maintien à domicile a répondu à un appel à projet dans le cadre du protocole 3 (juin 2005) (voir son « art. 56 »), visant à offrir des solutions alternatives aux maisons de repos pour personnes âgées, aux maisons de repos et de soins.

Ce projet est subventionné par l'Inami.  
Le service a vu le jour début mai 2010.

#### 1.2. Mission

Le service vise à désamorcer des problèmes relationnels qui pourraient survenir entre le bénéficiaire (personne de plus de 60 ans, fragilisée et habitant Liège), ses aidants proches et/ou ses prestataires professionnels et ainsi éviter des placements qui se feraient dans l'urgence.

#### 1.3. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5<sup>ème</sup> étage) - 4000 Liège  
Tél.: 04/220 58 88  
Fax : 04/220 58 51  
Courriel : delphine.duchateau@cpasdeliege.be

### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 ETP psychologue,
- ½ ETP agent administratif.

### 2. Objectifs

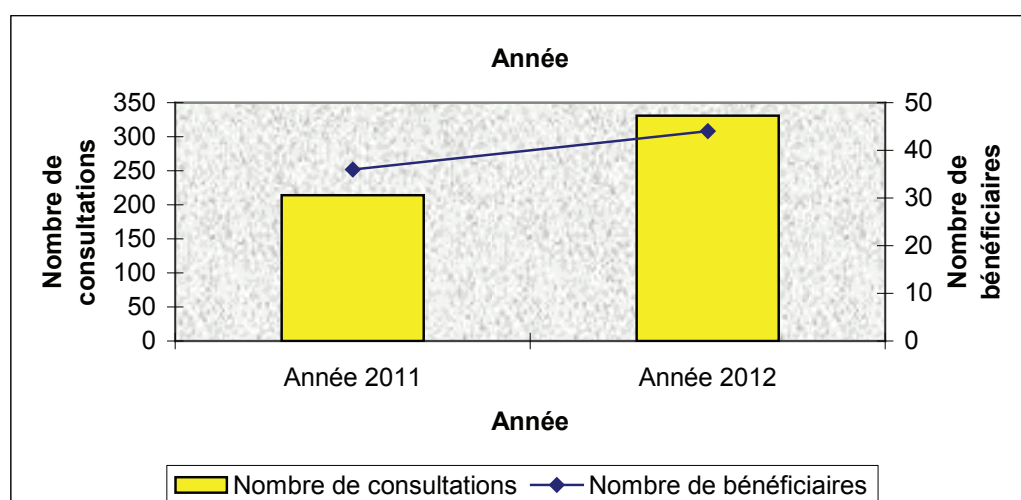
Le service apporte un soutien tant à la personne âgée qu'à son entourage.

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 par des consultations régulières, à participer aux différentes réunions, à orienter la personne et à récolter les données nécessaires pour le pôle universitaire (le service est issu d'un projet protocole 3 et implique des récoltes de données pour le monde universitaire).

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

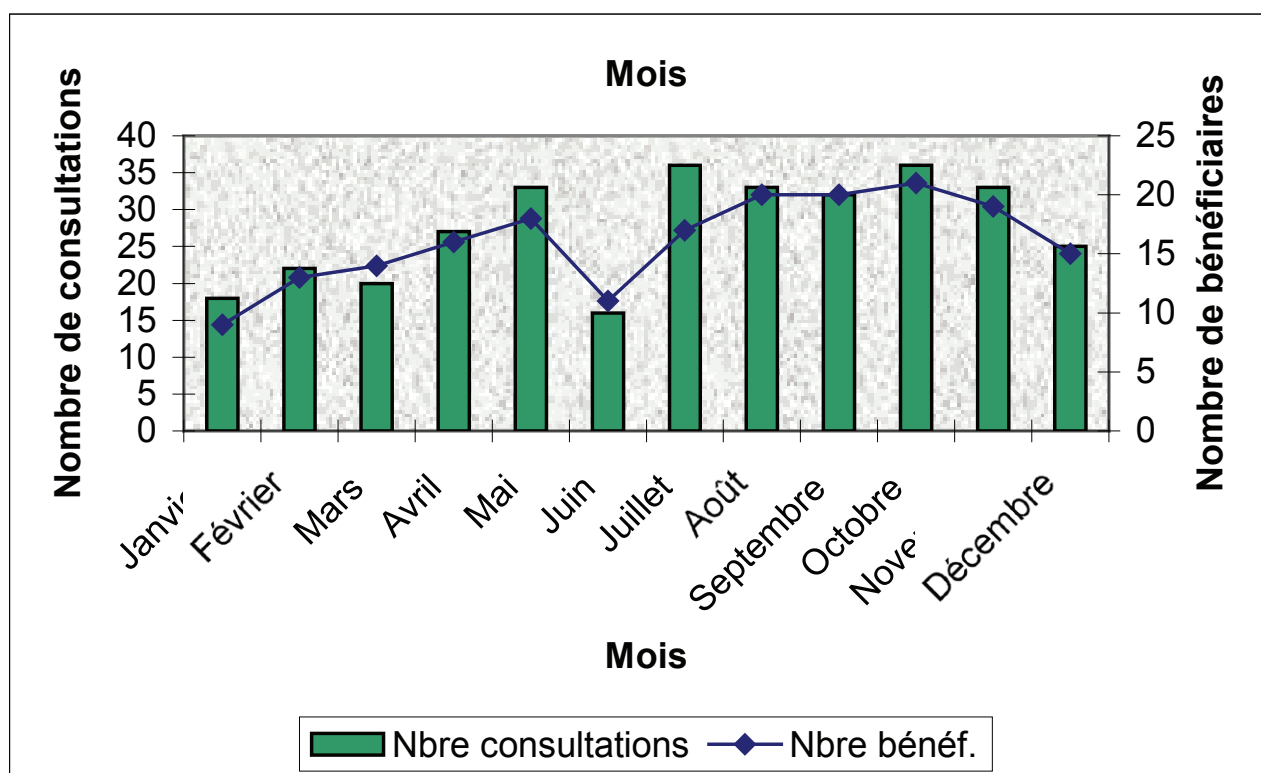
Activité de l'année	Nombre de consultations	Nombre de bénéficiaires
Année 2011	214	36
Année 2012	331	44



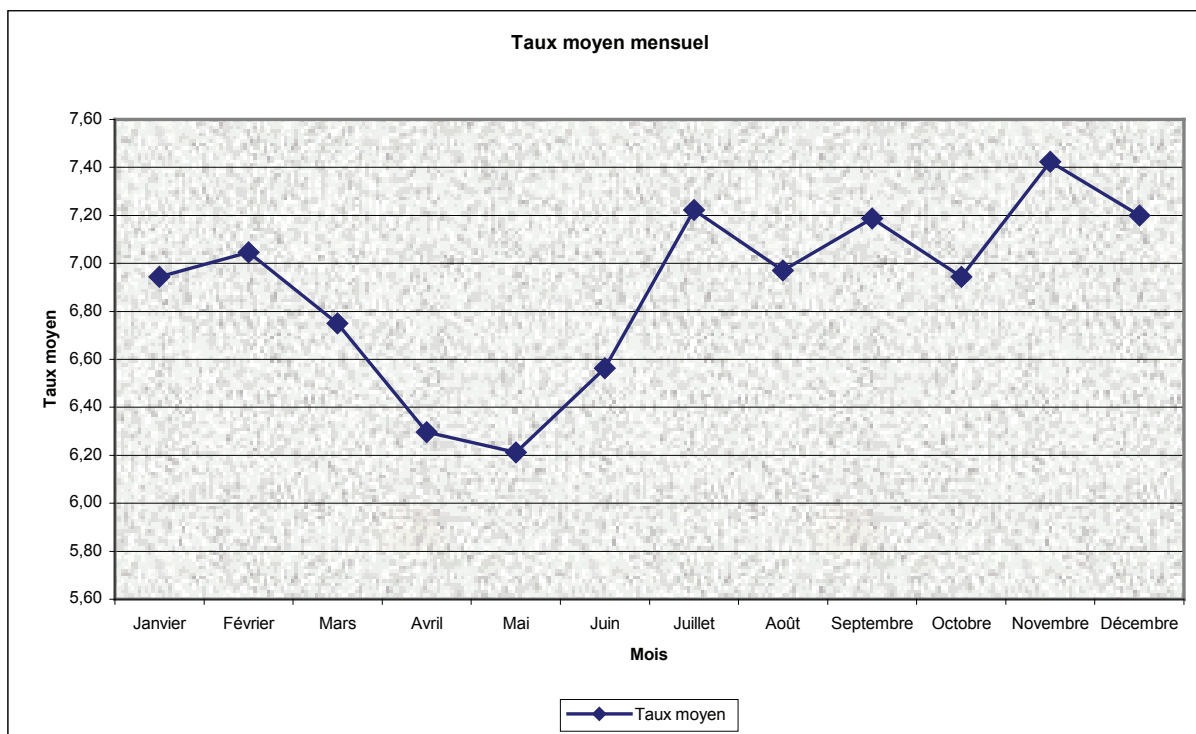
# MAINTIEN A DOMICILE

Prix	Nombre de consultations	Nombre de bénéficiaires
5 €	204	27
10 €	127	17
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>44</b>

	Nombre consultations	Nombre bénéficiaires	Taux moyen
Janvier	18	9	6,94
Février	22	13	7,05
Mars	20	14	6,75
Avril	27	16	6,30
Mai	33	18	6,21
Juin	16	11	6,56
Juillet	36	17	7,22
Août	33	20	6,97
Septembre	32	20	7,19
Octobre	36	21	6,94
Novembre	33	19	7,42
Décembre	25	15	7,20
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>44</b>	<b>6,92</b>



# MAINTIEN A DOMICILE



## 4. Perspectives prioritaires

En 2013, le service veillera à poursuivre l'augmentation du nombre de bénéficiaires.

La psychologue entreprendra la formation nécessaire pour être désignée comme «référente démente» au sein des services du Maintien à domicile. Elle sera également la personne de contact dans le cadre de la charte « Ville amie démente » (charte signée en 2012 par le CPAS de Liège).

# MAINTIEN A DOMICILE

## AIDE EN CAS DE NAISSANCES MULTIPLES

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique

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.

#### 1.2. Mission

La mission de ce service est d'apporter l'aide d'une puéricultrice et d'une aide ménagère mi-temps à toute famille lorsque **3** ou **plus de 3** enfants sont nés dans une période de **18** mois

#### 1.3. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

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

Tél. : 04/220 58 49

Fax : 04/220 58 51

Courriel : fabienne.simon@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 ETP puéricultrice par dossier,
- ½ ETP aide ménagère par dossier,
- 1 ETP assistante sociale (la même que celle du service d'aides aux familles et aux aînés).

### 2. Objectifs

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

Elles apportent une aide dans le vécu quotidien des familles en fonction de l'environnement.

Les agents envisagés travaillent sous la responsabilité d'une assistante sociale du service d'aides aux familles et aux aînés.

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

En 2012, **3** familles ont été concernées par ce programme.

### 4. Perspectives prioritaires

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

# MAINTIEN A DOMICILE

## SERVICE DE PLACEMENTS

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique

Dans un premier temps, la CAP de Liège disposait de ses propres maisons de repos. La CAP se devait d'assumer la prise en charge des personnes âgées indigentes.

Par la suite, le CPAS de Liège s'est défait de ses maisons de repos. Il a gardé dans ses activités la gestion d'un service de placement en maisons de repos.

Enfin, les activités se sont étendues aux personnes qui résident en maison d'hébergement, en maison de soins psychiatriques....

#### 1.2. Mission

Le service a pour mission de s'assurer du bien-être des liégeois placés en maison de repos, de repos et de soins, d'hébergement, ... qui en font la demande.

#### 1.3. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (4<sup>ème</sup> étage) - 4000 Liège

Tél. : 04/220 69 84

Fax : 04/220 58 51

Courriel : [service.placements@cpasdeliege.be](mailto:service.placements@cpasdeliege.be)

### 1.5. Composition de l'équipe

- 3 ETP assistants sociaux,
- 4 ETP agents administratifs.

### 2. Objectifs

Les objectifs du service sont multiples et variés. Ils consistent en :

- La prise en charge et le suivi des personnes de plus de 60 ans en maison de repos, maison de repos et de soins,
- La prise en charge des personnes de moins de 60 ans relevant de mesures de placement en institutions spécialisées (maison de soins psychiatriques et maison d'hébergement),
- La gestion sociale, administrative et financière pour ces personnes,
- La recherche de droits et avantages pour la personne (allocation d'aide aux personnes âgées, pension, prise d'hypothèque, recherche d'éventuels débiteurs alimentaire ...),
- L'introduction de demandes d'aide à la santé (prothèse, lunettes...).

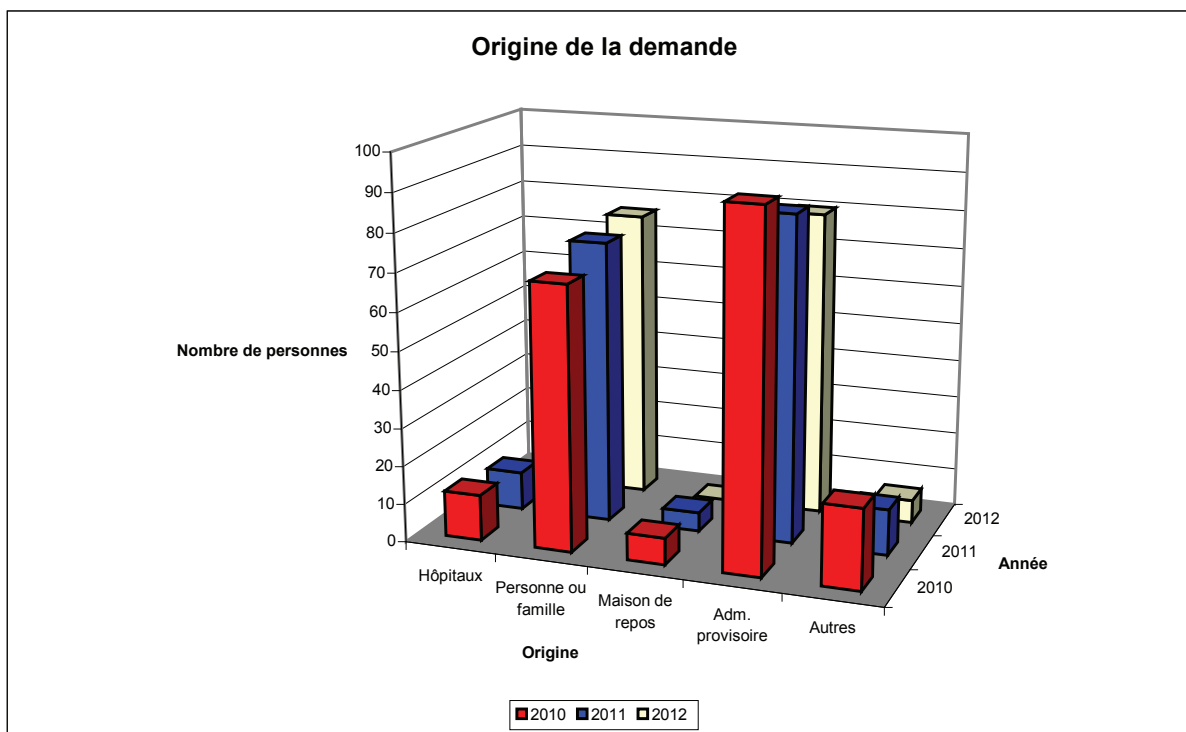
### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

#### Evolution de la population de 2010 à 2012

	Année 2010		Année 2011		Année 2012	
	Nbre de dossiers	%	Nbre de dossiers	%	Nbre de dossiers	%
Hôpitaux	12	6	10	5	2	1
Personne ou famille	69	34	74	40	76	46
Maison de repos	7	3	5	3	0	0
Adm. provisoire	92	46	85	46	80	49
Autres	21	10	12	6	6	4
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>100</b>	<b>186</b>	<b>100</b>	<b>164</b>	<b>100</b>

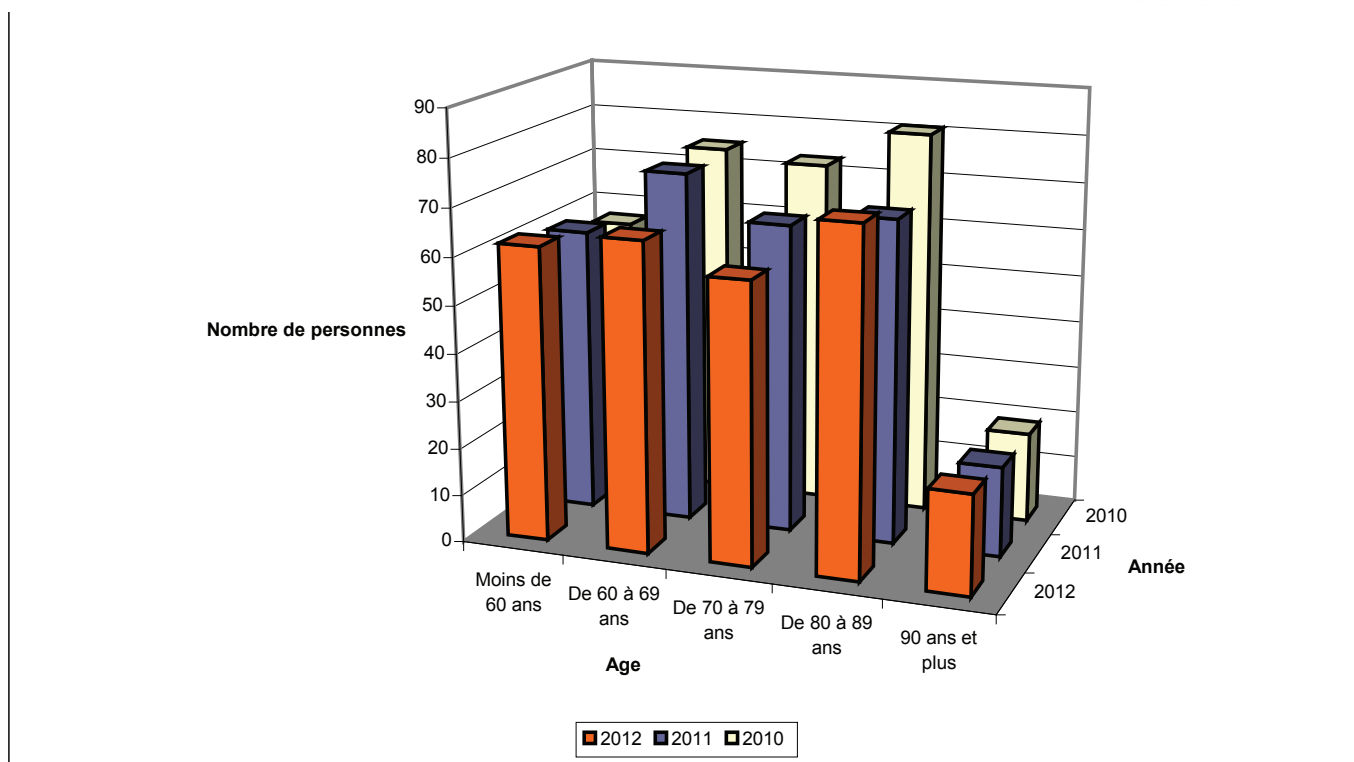


# MAINTIEN A DOMICILE



Pyramide des âges	Année 2010		Année 2011		Année 2012	
	Nbre de dossiers	%	Nbre de dossiers	%	Nbre de dossiers	%
Moins de 60 ans	57	19	60	21	62	22
De 60 à 69 ans	75	25	74	26	65	23
De 70 à 79 ans	73	24	65	23	59	21
De 80 à 89 ans	81	27	68	24	72	26
90 ans et plus	21	10	12	6	6	4
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>100</b>	<b>286</b>	<b>100</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

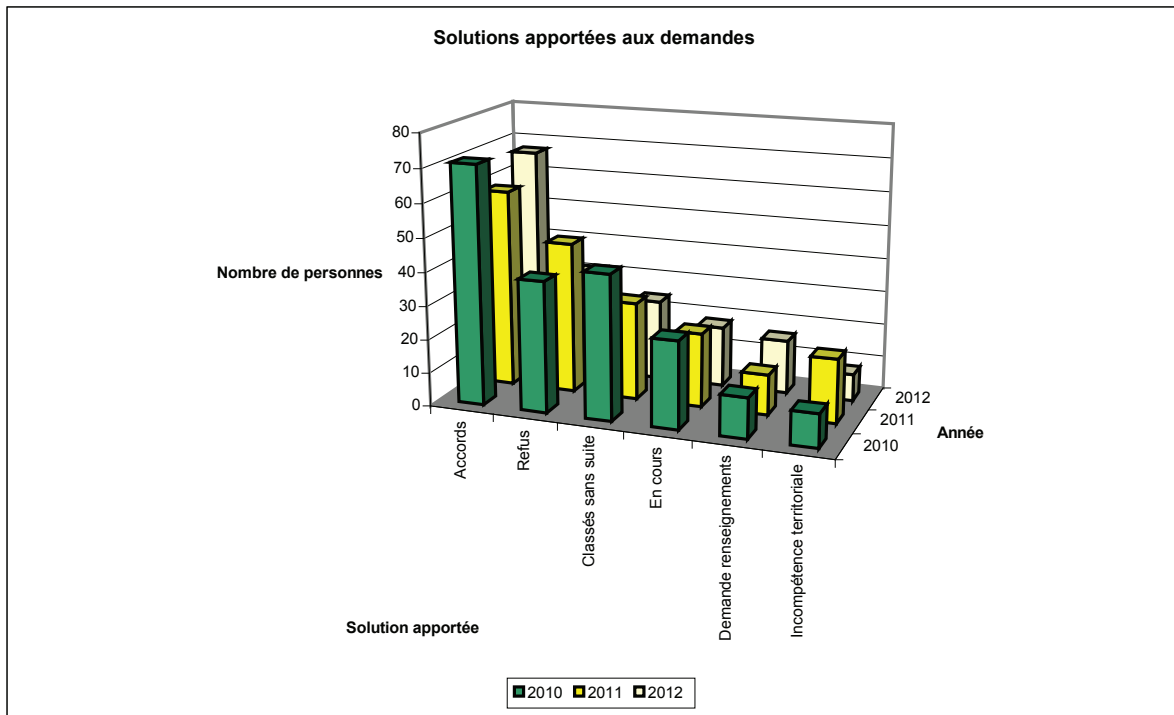
# MAINTIEN A DOMICILE



## Décisions prises

	Année 2010		Année 2011		Année 2012	
	Nbre de dossiers	%	Nbre de dossiers	%	Nbre de dossiers	%
Accords	71	35	59	32	67	41
Refus	39	20	45	24	31	19
Classés sans suite	43	21	29	16	24	15
En cours	26	13	22	18	11	26
Demande renseignements	12	6	12	6	16	10
Incompétence territoriale	10	5	19	10	8	5
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>100</b>	<b>186</b>	<b>100</b>	<b>164</b>	<b>100</b>

# MAINTIEN A DOMICILE



## 4. Perspectives prioritaires

En 2013, le service recherchera des moyens financiers en mettant en place le mandat de gestion rémunéré.

Le service veillera également à établir des procédures de fonctionnement avec d'autres services du CPAS comme par exemple l'urgence sociale, la cellule SDF...





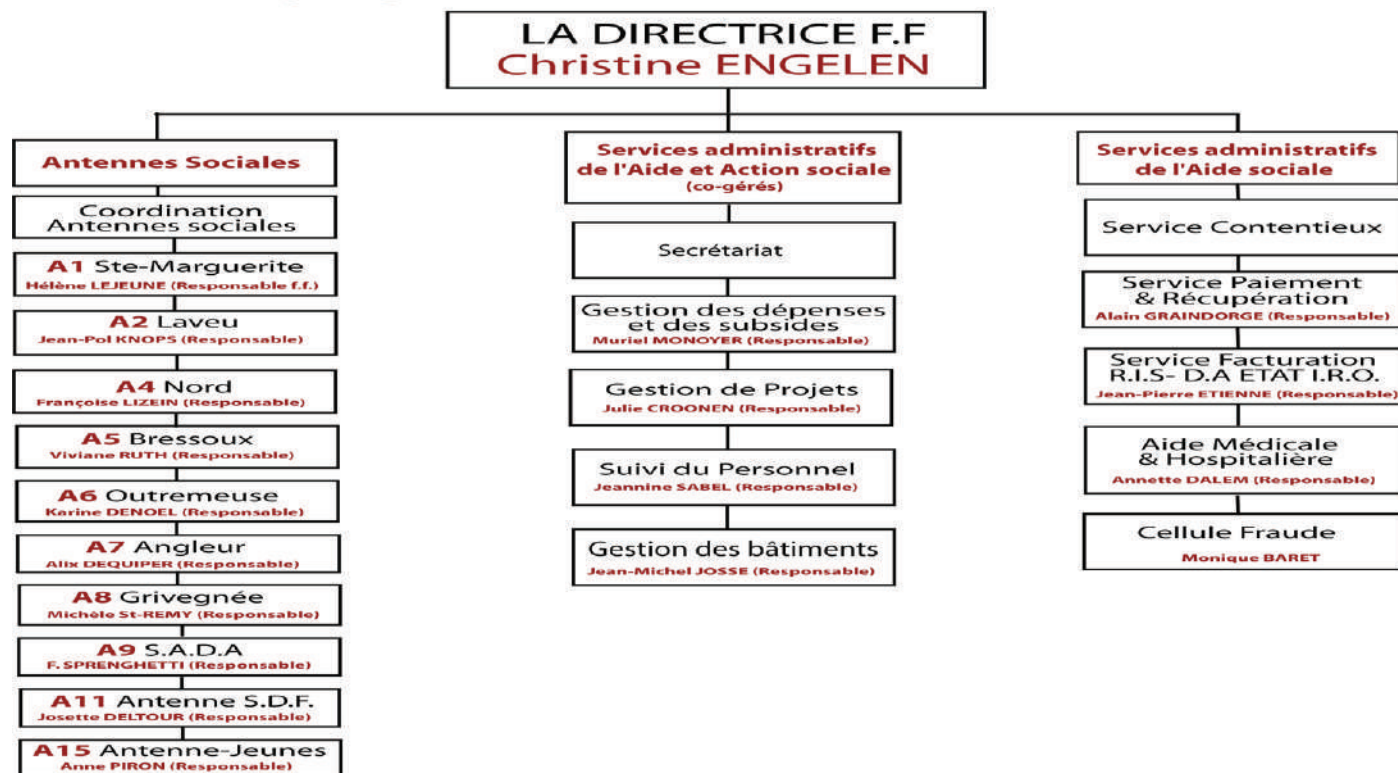
# **V. AIDE & ACTION SOCIALE**



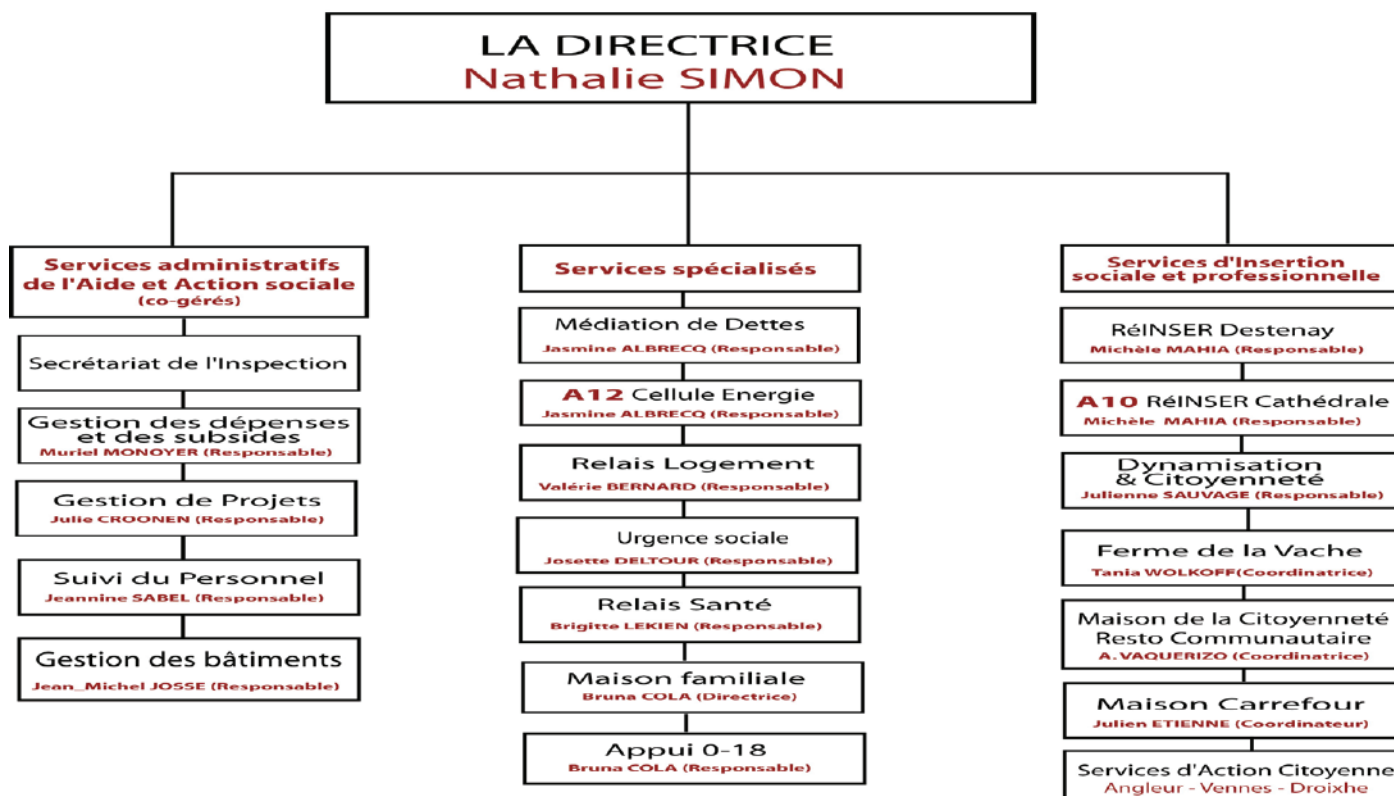
# AIDE & ACTION SOCIALE

## A. ORGANIGRAMMES

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



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



# AIDE & ACTION SOCIALE

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

### LES DÉPARTEMENTS DE L'AIDE ET DE L'ACTION SOCIALE

#### 1. Présentation générale du service

##### 1.1 Historique

Au 1er janvier 2011, les services de l'Aide sociale ont été scindés en deux départements distincts et complémentaires. L'un, l'Aide sociale, regroupe l'ensemble des antennes sociales et les services administratifs y afférents, l'autre, l'Action sociale, les services spécialisés. Pour remplir ces missions, différentes cellules ont été créées ou réorganisées au sein de l'IAS :

- La cellule « Aide sociale »,
- La cellule « Action sociale »,
- La gestion des dépenses et des subsides,
- Le suivi du personnel de l'Aide et de l'Action sociale,
- La gestion des bâtiments.

##### 1.2. Missions

Les missions principales de l'I.A.S. consistent à :

- Assurer la coordination des différents services de l'Aide et de l'Action sociale,
- Garantir le suivi budgétaire de l'ensemble des services de l'Aide et de l'Action sociale,
- Assurer la gestion et le suivi des différents subsides accordés au C.P.A.S. pour appuyer ses diverses actions sociales,
- Garantir l'application de la loi dans les divers secteurs de l'Aide et de l'Action sociale,
- Assurer le secrétariat de la Direction de l'Aide et de l'Action sociale.
- Coordonner l'amélioration de l'adéquation des bâtiments aux réalités du terrain.

##### 1.3. Chef de service

Le service de l'Aide sociale est dirigé par Madame Christine. ENGELEN, Directrice f.f.

Le service de l'Action sociale est dirigé par Madame Nathalie SIMON, Directrice.

Depuis 2012, l'ensemble de l'équipe administrative de l'IAS est placée sous la Direction de Madame Nathalie SIMON.

##### 1.4 Coordonnées du service

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

Tél. : 04/220 59 03

Fax : 04/221 10 43

Courriel : myriam.vanhove@cpasdeliege.be

##### 1.5. Composition de l'équipe

- 2 Directrices,
- 3 chefs de bureau,
- 1 chef de service administratif,
- 11 employés d'administration.

#### 2. Objectifs

Le service a pour mission de vérifier l'application et la réalisation des missions légales par les services compétents de l'Aide et 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'Aide et de l'Action sociale.

Par définition, l'I.A.S. est un organe de coordination de l'ensemble des services de l'Aide et de l'Action sociale. De plus, il est le service d'appui aux Directrices afin d'assurer une bonne collaboration avec les autres services du C.P.A.S. et avec les autres partenaires.



# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

#### 3.1.1. Cellule « Aide sociale »

En 2012, la Directrice f.f. de l'Aide sociale assure toujours la coordination des antennes sociales. 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. Garante de cette congruence, elle est amenée à répondre aux nombreuses demandes de supervisions techniques et sociales des chefs d'antenne. A cette fin, elle peut aussi s'appuyer sur les responsables, personnes ressources dans des matières spécifiques. Le 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 la Directrice f.f. . Les synthèses des dossiers à présenter au Pool sont réalisées par les antennes elle-mêmes et rassemblées en un dossier complet préparé par le secrétariat de l'IAS.

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

#### 3.1.2. Cellule « Action sociale »

La réunion des chefs de service de l'Action sociale, « la COQ », est hebdomadaire et permet à la Directrice de l'Action sociale d'envisager avec les chefs de services les actions à mener, les évaluations de projet, le travail de mise en réseau interne et externe, la résolution de problèmes de management, l'échange autour de dossiers individuels,...

#### 3.1.3. 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 dépense, 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 2012, cet agent a également repris la supervision du secrétariat de l'IAS.

#### 3.1.4. Cellule « Suivi du personnel de l'Aide et de l'Action sociale »

Dirigée par un chef de service administratif, cette cellule veille au suivi de l'ensemble des contrats des travailleurs de l'Aide et de l'Action sociale (hors personnel article 60§7). L'extrême mobilité du personnel génère une somme de travail considérable afin que chaque agent soit remplacé, ré-engagé, 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.

#### 3.1.5. Cellule « Gestion des bâtiments »

Depuis 2007, un chef de bureau assure entre autres tâches : l'interface entre les services demandeurs de travaux et nos services d'étude et de réalisation (architectes, régie et SIPPT), avant et après travaux ; les relations avec le SIPPT; le soutien aux Directions dans l'étude de projets ...

## 3.2. Statistiques

### 3.2.1. Cellule « Gestion des dépenses et des subsides »

En 2012, la cellule a géré 57 dossiers de subventions (dossiers de solde, bilans financiers, rapports d'activités, collecte de données statistiques, encodage en ligne, préparation des délibérations et conventions, demandes de subventions...) Parmi les 57 dossiers gérés en 2012, 8 concernaient des nouvelles demandes de subventions complémentaires. 6 d'entre-elles ont reçu un avis favorable, 2 ont été refusées.

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

En 2012, le personnel des départements de l'Aide et de l'Action comptait **525** agents (dont **50** sous contrats article 60§7 et 23 agents sous contrat Ville de Liège). Il y a eu en permanence une moyenne d'environ **75** agents engagés pour assurer les remplacements. **200** ETP sont entière-

# AIDE & ACTION SOCIALE

ment couverts par des subventions financières récurrentes ou limitées dans le temps.

## 3.2.3. Cellule « Gestion des bâtiments »

Depuis 2008, le nombre d'interventions reste assez stable (+/- 500 par an), mais la complexité s'accroît vu la stagnation relative des moyens et l'émergence de nouveaux besoins.

## 4. Perspectives prioritaires

- Réorganiser le secrétariat de l'IAS, favoriser la polyvalence des agents, mettre en place un système d'indicateur pour le courrier entrant et sortant,
- Utiliser les potentialités du nouveau répertoire partagé en réseau (création d'une arborescence spécifique pour chaque cellule de l'IAS, utilisation du dossier « Partage » pour la mise à disposition de tous les formulaires et documents utiles au bon fonctionnement des services de l'Aide et de l'Action sociale),
- Création de nouveaux outils pour la gestion de l'effectif et des remplacements de personnel à effectuer,
- Retravailler tous les formulaires de l'Aide et de l'Action sociale en vue de l'utilisation du logiciel social IMIO.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## L'AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE SECTEUR « HOSPITALISATION »

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Description générale :

L'origine de l'aide hospitalière se confond avec l'existence de l'Assistance publique qui tient elle-même ses fondements dans les lois des 27 novembre 1891 et 10 mars 1925. Ces textes régissaient l'organisation et la prise en charge « des hospices civils » et des « établissements officiels de bienfaisance ». De l'Assistance publique de 1925 est issu le Centre public d'Aide sociale de 1976. Il s'appelle aujourd'hui Centre public d'Action sociale.

La mission hospitalière du Centre est redéfinie et, à Liège, les anciens hôpitaux du CPAS étant maintenant gérés par des intercommunales, des conventions ont été établies dès 1989 afin de répondre aux missions du Centre en cette matière.

De ce qui précède résultent la constance et la centralisation du service de l'hospitalisation.

#### 1.2. Mission(s)

- Réception des demandes d'intervention en matière d'hospitalisation de tout(e) liégeois(e), aidé(e) ou non, qui ne peut en supporter le coût.

- Après enquête, délivrance éventuelle d'un réquisitoire total ou partiel qui dispensera la personne de tout acompte lors de l'admission (en chambre commune exclusivement). En cas d'urgence, l'aide hospitalière sera demandée via le service social de l'hôpital. La personne aidée financièrement obtiendra un réquisitoire pour le premier mois et une quote-part lui sera éventuellement demandée à partir du deuxième mois, selon sa composition de famille et l'incidence financière de l'hospitalisation analysée en accord avec l'assistant(e) social(e) de référence,

- Instruction du dossier et enquête sociale si le patient n'est pas aidé financièrement, proposition au Comité Spécial du Service Social d'une prise en charge totale ou partielle des frais,

- Réception et vérification des factures puis transmission

au service comptabilité avec mandats de paiements, récupération éventuelle auprès du SPP IS.

#### 1.3. Chef de service

Madame Annette DALEM, Chef de bureau administratif.

#### 1.4. Coordonnées du service

Place Saint Jacques 13 - 4000 Liège (3<sup>ème</sup> étage de l'annexe)

Tél. : 04/220 59 32

Fax : 04/220 69 96

Courriel : [aidemedicalehospitaliere@cpasdeliege.be](mailto:aidemedicalehospitaliere@cpasdeliege.be)

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 7 employés d'administration temps plein.

### 2. Objectifs

- Centralisation et analyse de toute demande d'intervention dans les frais d'hospitalisation des liégeois aidés ou non, dans le respect du règlement intérieur de notre Centre,

- Présentation des propositions d'aide hospitalière dans les délais impartis,

- Vérification et imputation des factures sur les bons crédits de dépenses,

- Assurer le traitement rapide des factures afin d'éviter d'éventuels rappels ou procédures.

### 3. Activités développées en 2012 et statistiques

#### 3.1. Activités développées

Pas d'activités nouvelles développées en 2012.

#### 3.2. Statistiques

##### 3.2.1. Le domicile de secours est Liège

Personnes inscrites au registre population et hospitalisées dans un établissement situé :

- à Liège : **2.869** factures pour un montant de **293.330,69€**,

# AIDE & ACTION SOCIALE

- hors Liège : aucune.

## 3.2.2. Le domicile de secours est l'Etat

Personnes étrangères dont la demande d'asile est à l'examen, personnes étrangères en séjour illégal ou personnes de nationalité belge radiées d'office :

1.537 factures pour un montant de **2.883.150,17€**.

La récupération au SPP IS est totale.

## 3.2.3. Les transports

Les dispositions légales en matière de transports 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 la charge des transports non urgents des personnes aidées par le Centre, soit :

- Etat : **224** factures pour un montant de **16.455,95€**,

- Liège : **389** factures pour un montant de **33.827,73€**

TOTAL : **613** factures pour un montant de **50.283,68€**

## 3.3. Analyse critique

En ce qui concerne les dépenses hospitalières sur fonds propres, nous constatons **19%** de factures en plus et une augmentation des dépenses de l'ordre de **9%**. La situation est donc assez stable par rapport à 2011.

En ce qui concerne les dépenses « Etat » par contre, le service a traité plus de **44%** de factures en plus et l'augmentation des dépenses est de **82%**.

Nous pouvons constater que les frais d'hospitalisation récupérables auprès de l'Etat (personnes étrangères en séjour illégal, candidats réfugiés politiques, régularisés 9ter) ont explosé.

La 1<sup>ère</sup> catégorie ne bénéficie d'aucune aide financière, cette population est donc extrêmement précarisée et les problèmes liés à la santé ne cessent de croître.

Les dépenses de transports sont en très forte augmentation également. Les frais récupérables auprès de l'Etat incluent

depuis 2012 les transports « 100 ». L'augmentation du coût des trajets est de l'ordre de 4% . De plus, nous avons eu plusieurs cas d'enfants nouveaux-nés devant être dirigés vers l'hôpital Reine Fabiola à Bruxelles ( **950€** par trajet simple). Nous constatons également que **212** factures sur fonds propres concernent des personnes placées à nos charges.

## 4. Perspectives prioritaires

- Intégration de l'aide hospitalière dans CPAS2000 afin de pouvoir visualiser tous les types d'aides octroyées par bénéficiaire.

- Imputation des factures dans «CPAS2000» par bénéficiaire, et, lorsqu'il s'agit de dépenses récupérables auprès de l'Etat, facturation simultanée au SPP IS.

- L'objectif étant de détecter directement les discordances ou les refus et d'éviter autant que possible les erreurs d'imputations et les dépenses sur fonds propres.

- Accès pour tous les agents à la banque carrefour de la sécurité sociale afin de pouvoir vérifier le statut des bénéficiaires et leur assurabilité.

- Mise à la disposition des agents d'un outil informatique performant garant d'un travail qualitatif et quantitatif.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## L'AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE SECTEUR « AIDE MÉDICALE »

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

Le service, recentralisé dans les années 90, recueille toutes les demandes relatives à la santé (à l'exception des hospitalisations, voir point 2), lesquelles ont été précédées d'une enquête sociale effectuée par les travailleurs sociaux dans les différentes antennes. Il s'agit non seulement des soins médicaux et paramédicaux mais également des prescriptions pharmaceutiques et des prothèses.

#### 1.2. Missions

- Examen des propositions d'aide médicale transmises par les antennes sociales afin de déterminer si notre Centre est compétent ou non pour la prise en charge totale ou partielle de l'aide médicale (critères INAMI, règlement d'ordre intérieur...),

- Encodage des propositions qui seront présentées au Comité spécial de l'Aide sociale,

- Réception et vérification des factures relatives à l'aide médicale et pharmaceutique, visualisation des décisions de prise en charge par le Comité, nomenclature INAMI, certificats médicaux d'urgence, tickets délivrés par le Relais Santé ... et transmission au service Comptabilité avec mandats de paiements,

- Accueil du public pour tout renseignement relatif à l'aide médicale, réception des factures ou des rappels,

- Gestion du courrier entrant et sortant (factures et rappels de factures...),

- Suivant l'accord du Comité et après prière de mandater des factures de prothèses, lunettes..., encodage des droits constatés pour récupération.

#### 1.3 Chef de service

Madame Annette DALEM, Chef de bureau administratif.

#### 1.4. Coordonnées du service

Place Saint Jacques 13 - 4000 Liège (3<sup>ème</sup> étage de l'annexe)

Tél. : :04/220 59 19

Fax : 04/220 69 96

Courriel : aidemedicalehospitaliere@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

7 employés d'administration (5,3 ETP et 1 agent sous contrat art 60§7).

### 2. Objectifs

- Examen et encodage des propositions de prise en charge ou de refus.

- Vérification quant à la récupération possible des frais auprès du SPP IS et imputation des factures sur les bons crédits de dépenses l'objectif principal étant d'éviter au maximum les dépenses sur fonds propres.

### 3. Activités développées en 2012 et statistiques

#### 3.1. Activités développées

Pas d'activités nouvelles développées en 2012.

#### 3.2. Statistiques

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

Frais médicaux et polycliniques, hospitalisations de jour :

**1.683.715,13€**

**8.989 factures**

Frais paramédicaux : **67.831,44€**

**104 factures**

Frais pharmaceutiques et prothèses : **460.973,78€**

**3476 factures**

TOTAL : **2.212.520,35**

**2.033** dossiers de demandes d'aide exceptionnelle à la santé, d'octroi d'aide médicale et d'aide médicale urgente ont été traités par le service.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.2.2. Compétence de Liège sur fonds propres

Frais médicaux : **64.268,38€**

**590 factures**

Frais paramédicaux : **216,00€**

**7 factures.**

Frais pharmaceutiques et prothèses : **94.482,34€**

**604 factures**

**TOTAL : 158.966,72€.**

**417** dossiers de demandes d'aide exceptionnelle à la santé, d'octroi d'aide médicale et d'aide médicale urgente ont été traités par notre service.

## 3.3. Analyse critique

Le total des dépenses récupérables à l'Etat représente **45%** de plus que pour l'année 2011 avec 25% de factures supplémentaires. Nous constatons une très grosse augmentation du nombre de factures.

En ce qui concerne les dépenses sur fonds propres, nous constatons une augmentation de 22% pour 16% de factures en plus.

L'évolution du montant des dépenses n'étant pas proportionnel à l'augmentation du nombre de factures, nous pouvons donc conclure que le coût des soins a subi une hausse mais nous constatons également que les pathologies pour lesquelles nous intervenons entraînent des traitements plus onéreux.

## 4. Perspectives prioritaires

- Imputation des factures dans CPAS 2000 par bénéficiaires et, lorsqu'il s'agit de dépenses récupérables à l'Etat, facturation simultanée au SPP-IS. L'objectif étant de détecter directement les discordances ou les refus, d'éviter autant que possible les erreurs d'imputations et les dépenses sur fonds propres et de diminuer les délais pour la récupération Etat.

- Accès pour tous les agents à la banque carrefour de la sécurité sociale afin de pouvoir vérifier le statut des bénéficiaires et leur assurabilité,

- Mise à la disposition des agents d'un outil informatique performant garant d'un travail qualitatif et quantitatif.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## SERVICE DES PAIEMENTS

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

Service créé en 1989 lors de la première informatisation des procédures de paiement.

#### 1.2. Mission(s)

- Centraliser l'enregistrement des propositions d'aides financières à présenter au Comité Spécial du Service Social,
- Exécuter les décisions du Comité spécial,
- Elaborer les notifications à adresser aux bénéficiaires,
- Préparer les fichiers électroniques de paiement,
- Effectuer et gérer les paiements accélérés,
- Gérer les récupérations et élaborer les droits constatés.

#### 1.3. Chef de service

Monsieur Alain GRAINDORGE, Chef de bureau administratif f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

Place saint Jacques, 13 - 4000 Liege  
Tél. : 04/220 59 04  
Fax : 04/220 58 86  
Courriel : alain.graindorge@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 12 agents administratifs.

### 2. Objectifs

Exécuter notre mission de la meilleure manière afin, d'une part, que les décisions soient exécutées dans le respect des délais et que d'autre part, les finances de notre administration soient, dans la mesure du possible, préservées au maximum.

### 3. Activités développées en 2012 et statistiques

#### 3.1. Activités développées

Exécution des décisions du Comité Spécial du Service Social (CSSS).

#### 3.2. Statistiques

Nombre de décisions enregistrées : **73.188**.  
Nombre d'aides urgentes traitées : **9.279** (montant : **5.038.041,41 €**).  
Nombre de droits constatés créés : **15.049**.

#### 3.3. Analyse critique

La difficulté principale est de transposer dans un fichier comptable la complexité de la législation sociale. La formation du personnel étant le nœud de la réussite de l'exécution des missions confiées.

### 4. Perspectives prioritaires

Suivi de la mise en place avec l'intercommunale I.M.I.O. d'un nouveau logiciel de gestion du paiement des bénéficiaires.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## SERVICE DE FACTURATION ET DE RÉCUPÉ- RATION

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

Toute personne, sous réserve d'entrer dans les conditions prévues par la loi du 26/05/2002, a droit à l'intégration sociale. Ce droit peut prendre la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration, assortis ou non d'un projet individualisé d'intégration sociale. De plus, le Centre Public d'Action Sociale qui, conformément à l'article 4 ou à l'article 5 de la loi du 02/04/1965, est en droit de recouvrer des frais d'aide sociale, est tenu de donner avis de l'octroi des secours dans un délai de 45 jours, selon le cas :

- soit au Centre Public d'Action Sociale de la commune où la personne secourue a, ou est présumée avoir son domicile de secours,

- soit au SPP intégration sociale.

L'avis « Etat » est communiqué par voie électronique selon les modalités fixées par le Roi (AR du 9.4.07) A défaut d'avoir donné l'avis conformément à ces dispositions, le Centre est déchu du droit de recouvrer les dépenses afférentes à la période antérieure au 45<sup>ème</sup> jour précédant l'envoi de l'avis.

Les frais à charge de l'Etat ne sont remboursables que dans les limites fixées par le Ministre qui a l'Aide sociale dans ses attributions, pour autant qu'une enquête sociale préalable ait permis de constater l'existence et l'étendue du besoin d'aide sociale.

#### 1.2. Mission(s)

- Récupération auprès du SPP-IS des dépenses relatives au revenu d'intégration sociale et aux frais d'aide sociale engagés en faveur des étrangers relevant de la loi du 2 avril 65, à concurrence de 65, 70, 75 ou 100% suivant le type d'aide.

- Création et mise à jour de la base de données des dossiers dans le programme « CPAS2000 ».

- Vérification des décisions nous permettant de récupérer

les subventions auxquelles notre centre peut prétendre.

#### 1.3. Chef de service

Monsieur Jean-Pierre ETIENNE, Chef de bureau ff (admis à la retraite le 16/3/2012),  
Madame Corinne LONCIN, Chef de service (à partir du 16/03/2012).

#### 1.4. Coordonnées de l'équipe

Place Saint Jacques 13 - 4000 Liège (3<sup>ème</sup> étage de l'annexe)

Tél. département DS Etat : 04/220 69 93

- département RIS : 04/220 59 17

Fax : 04/220 69 96

Courriel : corinne.loncin@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 13 employés d'administration (12,08 ETP),

- 3 agents ont été admis à la retraite dans le courant de l'année 2012.

## 2. Objectifs

L'objectif fixé est d'encoder les dossiers avec un bon rapport qualité/quantité afin de récupérer, dans un délai le plus court possible, les subventions qui nous sont dues par l'Etat dans le cadre du DIS et de la loi du 02/04/1965. Le but étant également de ne pas immobiliser les bulletins d'information trop longtemps dans le service.

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

Pas d'activités nouvelles développées en 2012.

### 3.2. Statistiques

#### 3.2.1. Revenu d'intégration sociale

Moyenne mensuelle de ménages :

Taux cohabitant : **728**

Taux isolé : **3.392**

Taux ménage : **1.791**



# AIDE & ACTION SOCIALE

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés en 2012 : **6.911**.

Cette moyenne est constituée de :

- **79%** de ménages inscrits au registre population
- **18%** au registre étrangers
- **3%** radiés d'office

Montant total récupéré au SPP IS en 2012 : **49.024.659,13€**

Nombre total de dossiers reçus et traités en 2012 : **25.162 dossiers**.

## 3.2.2. DS Etat

Moyenne mensuelle de ménages :

Taux cohabitant : **536**

Taux isolé : **1.426**

Taux ménage : **580**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés : **2.542**.

Cette moyenne est constituée de :

- **53%** de ménages inscrits au registre des étrangers,
- **45%** au registre d'attente,
- **1%** non-inscrits,
- **1%** radiés d'office.

Montant total récupéré au SPP IS en 2012 : **29.630 670,01€**.

Montant total de dossiers reçus et traités en 2012 : **11.936 dossiers**.

## 3.3. Analyse critique

On observe une proportion de ménages aidés en RIS (73%) et en DS Etat (27%) équivalente à 2011. Par contre, le nombre total de ménages aidés a diminué. Nous pouvons conclure que l'élargissement des différents contrôles via la banque carrefour de la sécurité sociale et une diffusion plus complète d'informations transmises du SPP IS via le portail de la sécurité sociale ont permis de mieux traiter les dossiers et d'écarter beaucoup plus rapidement ceux pour lesquels le DIS ou le droit à l'aide sociale n'était pas ou plus établi.

## 4. Perspectives prioritaires

- Elargissement des contrôles vers la BCSS (accès à de nouvelles données).

- Veiller à maintenir une bonne communication avec les antennes sociales mais également avec les différents collaborateurs du SPP IS.

- Mise à la disposition des agents d'un outil informatique performant garant d'un travail qualitatif et quantitatif.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## SERVICE DU CONTENTIEUX

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

En 1990, le CPAS a désigné deux avocats, Maître D. PIRE et Maître M. DELHAYE afin de défendre ses intérêts dans des dossiers relevant de l'aide sociale. Le service Contentieux (qui existait déjà mais dont les missions étaient limitées) a dès lors été chargé de travailler en collaboration avec les deux avocats conventionnés.

#### 1.2. Missions

Le service 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 - arrêt exécution et les délégations de sommes pratiquées sur le revenu d'intégration sociale ainsi que les règlements collectifs de dettes.

Le service Contentieux instruit les dossiers « Fraudes » et 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. Il fournit aux deux avocats conventionnés toute documentation utile et communique à l'Union des Villes et Communes de Wallonie, tous les trimestres, copie des décisions de justice intéressantes.

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

#### 1.3. Chef de service

Madame Lorraine PRIGNON, Chef de bureau administratif.

#### 1.4. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège (1<sup>er</sup> étage de l'annexe)

Tél.: 04/220 69 75

Fax : 04/220 69 85

Courriel : carine.delfanti@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau administratif,
- 2 employés d'administration (1,50 TP).

#### 2. 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 des parties adverses.

- 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.

### 3. Activités développées en 2012 et statistiques

#### 3.1. *Activités développées*

En 2012, le service Contentieux a été chargé par la Direction de l'IAS d'instruire les dossiers de règlements collectifs de dettes.

Il a traité **405 nouveaux** dossiers.

#### 3.2. **Statistiques**

#### 3. Activités développées en 2011

Type de dossier	2012
Recours introduits devant le Tribunal du Travail	272
Dossiers relatifs aux débiteurs alimentaires	1
Saisies - arrêt exécution et délégations de sommes	10
Règlements collectifs de dettes	56
Fraudes	66
<b>Total</b>	<b>405</b>

# AIDE & ACTION SOCIALE

185 jugements rendus par le Tribunal du Travail
165 favorables
13 défavorables
7 mitigés

26 arrêts rendus par la Cour du Travail
21 favorables
5 défavorables

**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.

### 3.3. Analyse critique

Par rapport à l'année 2011, le service Contentieux a traité 39 dossiers supplémentaires tout en perdant l'équivalent d'un employé d'administration à temps plein (départ à la pension d'un agent, non remplacé). Il est intéressant de relever que le nombre de recours a diminué de façon significative (344 recours en 2011). Enfin, il convient de souligner que les décisions des juridictions du Travail sont le plus souvent favorables au CPAS.

### 4. Perspectives prioritaires

A l'avenir, le service entend procéder à une analyse approfondie des conclusions et projets de requête soumis par les avocats et ce, en collaboration avec les responsables sociaux. Le service prévoit également de rédiger ses procédures de travail et d'intégrer celles qui ont un impact sur le travail des assistants sociaux dans le Vade-Mecum des services de l'Action Sociale.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## SERVICE « TAXATION DES DÉBITEURS ALIMENTAIRES »

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

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

#### 1.2. Mission(s)

Le service entreprend des démarches afin d'analyser la situation financière et psychologique de la famille de la personne aidée. Il encourage les accords à l'amiable et, dans les cas où cela s'avère impossible, calcule la taxation barémique et applique les moyens de récupération.

#### 1.3. Chef de service

Madame Annette DALEM, Chef de bureau administratif jusqu'en mai 2012.

Madame Lorraine PRIGNON, Chef de bureau administratif à partir de juin 2012.

#### 3.2. Statistiques

En 2012 :

Nombre de dossiers	Non Taxables	Taxables	Reports/Retraits/Refus	Equités	Autres
1130	830	87	152	27	34

#### 3.3. Analyse critique

En 2012, le service Débiteurs alimentaires a traité **112** dossiers supplémentaires par rapport à 2011 alors qu'il a perdu **2** agents administratifs soit 1,50 ETP (1 agent admis à la pension et 1 agent réaffecté sur antenne).

Comme chaque année, il s'avère que la majorité des débiteurs alimentaires n'ont pas la capacité contributive suffisante pour intervenir et parmi ceux qui l'ont, très peu acceptent de verser une pension alimentaire.

#### 1.4. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège ( 1<sup>er</sup> étage de l'annexe)

Tél. : 04/220.69.86

Fax : 04/220.69.95

Courriel :serge.ebepe@cpasdeliege.be.

#### 1.5. Composition de l'équipe

Le service Débiteurs alimentaires se compose d'un employé d'administration et d'un chef de bureau administratif depuis juin 2012.

#### 2. Objectifs

Le service entreprend toutes les recherches nécessaires pour évaluer la capacité contributive des débiteurs alimentaires, déchargeant ainsi les antennes sociales.

#### 3. Activités développées en 2012 et statistiques

##### 3.1. Activités développées

En 2012, le service Débiteurs alimentaires a quitté l'AMH afin d'intégrer le nouveau service Contentieux-Débiteurs alimentaires-Fraude. Une collaboration régulière avec le service de la Recette a été instaurée.

**1.130** dossiers ont été traités.

#### 4. Perspectives prioritaires

Réévaluer les missions de la cellule « Débiteurs alimentaires » en 2013.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## CELLULE FRAUDE – B.C.S.S

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

La cellule existe depuis le mois de juillet 2005 et vient en appui des antennes sociales. Le traitement exclusif de ce type de dossier consiste à établir précisément le montant du préjudice financier causé à notre Centre. La cellule gère depuis 2011 le mouvement et le suivi des listings mutations de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale, dite BCSS (voir infra).

#### 1.2. Mission(s)

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.

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.

#### 1.3. Chef de service

Madame Christine ENGELEN, Directrice de l'Aide Sociale jusqu'en mai 2012.

Madame Lorraine PRIGNON, Chef de bureau administratif à partir de juin 2012.

#### 1.4. Coordonnées du service

Adresse : Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège ( 1<sup>er</sup> étage de l'annexe)

Tél.: 04/220 59 09

Fax : 04/220 69 95

Courriel :service.fraude@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

La Cellule Fraude-B.C.S.S\* se compose d'un employé d'administration et d'un chef de bureau administratif depuis juin 2012.

## 2. 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.

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

En 2012, la cellule Fraude - B.C.S.S. a traité **174** dossiers. Le montant des sommes indûment perçues s'élève à **678.816,96 €**.

### 3.2. Statistiques

(Voir page suivante)

# AIDE & ACTION SOCIALE

ANTENNES	Total dossiers	Montant cumulé de l'indu
ANGLEUR	40	134.893,94€
BRESSOUX	19	163.755,57€
GRIVEGNEE	20	38.225,64€
JEUNES	8	28.359,74€
LAVEU	21	67.837,66€
NORD - FERONSTREE	24	114.918,32€
OUTREMEUSE	171	62.034,57€
STE MARGUERITE	23	47.391,80€
SADA	-	-
SDF	2	21.399,72€
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>678.816,96€</b>

### 3.3. Analyse critique

Par rapport à 2011, le nombre de dossiers traités et le montant de l'indu accusent une diminution. Cela peut s'expliquer d'une part, par l'absence prolongée du seul agent administratif de la Cellule et d'autre part, par l'installation de la BCSS au sein des antennes sociales, lesquelles ont dû s'adapter à ce nouvel outil.

### 4. Perspectives prioritaires

L'accès à la BCSS au sein des antennes sociales nécessitera une redéfinition des missions de la Cellule Fraude - BCSS dans la mesure où il incombe dorénavant aux antennes d'établir précisément le montant du préjudice financier causé à notre Centre en cas de fraude.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## C. LES ANTENNES SOCIALES ET ANTENNES SPÉCIALISÉES

### ANTENNES SOCIALES

#### 1. Présentation générale

##### 1.1. Historique

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 avec le CPAS s'effectue et que la demande est introduite.

La demande suit un parcours assez long et complexe qui aboutit à un octroi ou non d'un RI ou d'une aide sociale. Ce parcours peut être schématisé de façon résumée de la manière suivante :

- Entretien avec un assistant social;
- Constitution du dossier par l'assistant social (enquête sociale et visite à domicile),
- Supervision par le responsable d'antenne;
- Encodage de la proposition d'aide 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 « paiements accélérés en espèces ou sur compte bancaire ».

##### 1.2. Mission(s)

La loi organique des CPAS prévoit en son article 1er le droit à l'Aide sociale pour chaque citoyen dans le but de lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. C'est ce que s'efforcent de mettre en œuvre les antennes sociales du CPAS de LIEGE. Implantées dans les quartiers de la Ville de Liège ou antennes spécialisées dans des problématiques particulières (antenne Jeunes, Service d'Aide aux Demandeurs d'Asile - SADA et antenne SDF), elles ont pour mission de répondre aux demandes d'aide financière et/ou médicale introduites par tout citoyen résidant sur le territoire liégeois et ce dans le respect des lois qui régissent les CPAS dont les principales sont la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS, la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS et la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'Intégration Sociale.

##### 1.3. Chef de service

MadameChristine ENGELLEN, Directrice de l'Aide sociale f.f.

#### 2. Objectifs

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.

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 bénéficiaire doit effectuer une démarche préalable, l'A.S. 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 C.S.S.S.

##### 2.1. 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

# AIDE & ACTION SOCIALE

de l'antenne voire l'après-midi pour certaines d'entre-elles.

## 2.2. 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.

## 2.3. Introduction des nouvelles demandes

### 2.3.1. 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 C.P.A.S. 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.

### 2.3.2. 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 C.P.A.S. 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 2.3.1.

### 2.3.3. Par téléphone :

Elle sera acceptée à titre tout à fait exceptionnel, par exemple : si la personne a de réelles difficultés pour se déplacer. Elle sera cependant questionnée pour examiner la compétence de notre C.P.A.S. 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.

## 2.4. Mise en cause par un autre C.P.A.S. :

Si notre C.P.A.S. 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).

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

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

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Liste des antennes :

Le territoire de la Ville de Liège a été découpé géographiquement afin de délimiter les 7 antennes sociales. A cette structure, s'ajoutent les antennes qui s'adressent à des publics spécifiques : les demandeurs d'asile, les jeunes de moins de 24 ans ainsi que les SDF.

### 3.2. Antenne de Sainte-Marguerite

#### Coordonnées :

Adresse principale : rue Naniot, 3/5 - 4000 Liège

Tél. : 04/224 52 50

Fax : 04/224 52 72

Courriel : ant.stemarguerite@cpasdeliege.be

Adresse pour les habitants de Rocourt :

Rue François Lefebvre 66 - 4000 Liège (Mairie de quartier)

Tél. : 04/263 82 62

*Uniquement le mardi matin (permanence sociale).*



# AIDE & ACTION SOCIALE

## Responsable :

Madame H. LEJEUNE, Chef de Bureau spécifique f.f..

## Equipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 1 superviseuse,
- 9 travailleurs sociaux (8,5 équivalents TP) du 01/01/2012 au 31/08/2012. À partir du 01/09/2013 : 8,95 ETP,
- 2 agents administratifs,
- 1 agent d'accueil sous contrat art 60§7.

## Au cours de cette année 2012 l'antenne :

- A examiné et instruit **430** nouvelles demandes dont **282** ont fait l'objet d'une admission (66 %) et **148** d'un refus (34%).
- A clôturé **284** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1185** visites à domicile.
- Reçu **4816** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2012 : **832** dossiers par mois (soit **98,50** dossiers par AS).

**119** personnes ont fait une demande d'information :

- 60 de ces personnes ont été réorientées vers d'autres services du CPAS et pour la plupart : service énergie, médiation de dettes et service hospitalisation,
- 38 demandes relevaient de l'information sur le droit au R.I ou A.S.F et sur les aides possibles du C.P.A.S. (déménagement...)

Enfin, dans le cadre de la loi du 30/11/98 (convocation en Justice de Paix dans le cadre d'un litige avec son propriétaire) **76** personnes ont été convoquées afin de rencontrer une assistante sociale.

Sur ces **76** personnes :

- **22** sont aidées par le CPAS,
- **32** se sont présentées à leur rendez-vous.

## Activités spécifiques développées par l'antenne en 2012 :

Dans le cadre du « Restaurant communautaire », une assistante sociale de l'antenne est détachée afin d'assurer « un relais » entre le restaurant, l'antenne et le quartier Sainte-Marguerite.

2012 a été marquée par la continuité des actions entreprises l'année précédente :

- distribution de folders dans le réseau associatif,
- information quant aux missions du CPAS,
- maintien des relations avec le tissu associatif,
- supervision au quotidien de l'intendante du restaurant communautaire...

## **3.1.2. Antenne du Laveu**

### Coordonnées :

Rue du Laveu 63 - 4000 Liège

Tél. : 04/229.72.10

Fax : 04/229.72.11

Courriel : ant.laveu@cpasdeliege.be

### Responsable :

Monsieur JP KNOPS, Chef de bureau spécifique f.f.

### Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 1 superviseur,
- 11 travailleurs sociaux (10,05 TP),
- 4 agents administratifs dont 2 sous contrat Art60§7.

## Au cours de cette année 2012 l'antenne :

- A examiné et instruit 658 nouvelles demandes 425 ont fait l'objet d'une admission (65 %) et 233 d'un refus (35%).
- A clôturé **432** dossiers par un retrait.

Les Assistants sociaux ont :

- Effectué **1638** visites à domicile,
- Reçu **4197** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2012 : **912** dossiers (soit **91** dossiers par AS).

## Activités spécifiques développées par l'antenne en 2012 :

- Diffusion au sein du Service d'Aide d'informations et de mises à jour en matière de lois sociales,
- Contact privilégié avec la Maison de la Citoyenneté située en périphérie de l'antenne pour le suivi des bénéficiaires inscrits dans ce service d'insertion sociale,

# AIDE & ACTION SOCIALE

- Contacts par des visites réciproques avec les deux commissariats de la rue Darchis et de la rue de Serbie.

## 3.1.3. Antenne du Nord

### Coordonnées :

Rue Lambert Grisard, 3/5 - 4000 Liège

Tél.: 04/228.91.20

Fax.: 04/227.89.93

Courriel : ant.nord@cpasdeliege.be

### Responsable :

Madame F. LIZEIN, Chef de bureau spécifique f.f.

### Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 1 superviseuse,
- 14 travailleurs sociaux (10,30 ETP),
- 2 agents administratifs,
- 1 agent d'accueil.

### Au cours de cette année 2012 l'antenne :

- A examiné et instruit **730** nouvelles demandes dont **392** ont fait l'objet d'une admission (54 %) et **338** d'un refus (46%).
- A clôturé **409** dossiers par un retrait.

Les Assistants sociaux ont :

- Effectué **1679** visites à domicile,
- Reçu **4376** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2012 : **935** dossiers par mois (soit **80** dossiers par AS).

## 3.1.4. Antenne de Bressoux

### Coordonnées :

Rue Foidart, 85 - 4020 Bressoux

Tél.: 04/340 39 70

Fax.: 04/340 39 99

Courriel : ant.bressoux@cpasdeliege.be

### Responsable :

Madame V. RUTH, Chef de bureau spécifique f.f.

### Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.

- 1 superviseuse,
- 11 travailleurs sociaux (10,2 ETP),
- 4 agents administratifs dont 1 sous contrat article 60&7.

### Au cours de cette année 2012 l'antenne :

- A examiné et instruit **679** nouvelles demandes dont **427** ont fait l'objet d'une admission (63 %) et **252** d'un refus (37%),

- A clôturé **401** dossiers par un retrait.

Les Assistants sociaux ont :

- Effectué **1672** visites à domicile,
- Reçu **4047** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2012 : **974** dossiers par mois (soit 95 dossiers par AS).

## 3.1.5. Antenne d'Outremeuse

### Coordonnées :

Rue Jean d' Outremeuse, 69 - 4020 Liège

Tél.: 04/340 37 37

Fax.: 04/340 37 39

### Responsable :

Madame K. DENOEL, chef de bureau spécifique f.f.

### Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 2 superviseuses (1,75 ETP) du 01/01/2012 au 30/06/2012,
- 1 superviseuse (0,75 TP) du 01/07/2012 au 18/02/2013,
- 17 travailleurs sociaux (13,8 ETP),
- 2 agents administratifs,
- 2 agents d'accueil sous contrat article 60&7.

### Au cours de cette année 2012 l'antenne :

- A examiné et instruit **915** nouvelles demandes dont **692** ont fait l'objet d'une admission (76%) et **223** d'un refus (24%).

- A clôturé **611** dossiers par un retrait.

Les Assistants sociaux ont :

- Effectué **2210** visites à domicile,

# AIDE & ACTION SOCIALE

- Reçu **5953** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2012 : **1435** dossiers par mois (soit **101** dossiers par AS).

- Demandes d'aide médicale et hospitalière : **22**,
- Demande d'aide médicale urgente : **18**,
- Demande de loyers-cautions : **80**.

Enfin, dans le cadre de la Loi du 30.11.98 (expulsion) **43** personnes ont été convoquées afin de rencontrer une assistante sociale.

## 3.1.6. Antenne d'Angleur

Coordonnées :

Rue de Renory, 80 - 4031 Angleur.

Tél.: 04/349 21 30

Fax.: 04/349 21 51

Courriel : ant.angleur@cpasdeliege.be

Responsable :

Madame A. DEQUIPER, chef de bureau spécifique f.f.

Équipe :

- **1** chef de bureau spécifique f.f.,
- **1** superviseuse,
- **8** travailleurs sociaux (7 ETP),
- **2** agents administratifs,
- **1** agent d'accueil «Article 60§7».

Au cours de cette année 2012 l'antenne :

- A examiné et instruit **629** nouvelles demandes dont 268 ont fait l'objet d'une admission (43 %) et **361** d'un refus (57%).
- A clôturé **302** dossiers par un retrait.

Les Assistants sociaux ont :

- Effectué **1178** visites à domicile,
- Reçu **3308** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2012 : **672** dossiers par mois (soit **89,6** dossiers par AS ETP).

## 3.1.7. Antenne de Grivegnée

Coordonnées :

Rue Belvaux, 128 - 4030 Liège

Tél. : 04/340 36 80

Fax.: 04/340 36 96

Courriel : ant.grivegnee@cpasdeliege.be

Responsable :

Madame Michèle SAINT-REMY, chef de bureau spécifique f.f.

Équipe :

- **1** chef de bureau spécifique f.f.,
- **1** superviseuse,
- **9** travailleurs sociaux (8,5 ETP du 01/01/12 au 30/11/2012, et 8 TP à partir du 01/12/12),
- **3** agents administratifs.

Au cours de cette année 2012 l'antenne :

- A examiné et instruit 805 nouvelles demandes dont 555 ont fait l'objet d'une admission (69 %) et 250 d'un refus (31%).
- A clôturé 320 dossiers par un retrait.

Les Assistants sociaux ont :

- Effectué **1288** visites à domicile,
- Reçu **3533** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2012 : **794** dossiers par mois (soit **94,33** dossiers par AS).

# AIDE & ACTION SOCIALE

## ANTENNE-JEUNES

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Historique

L'antenne Jeunes a ouvert ses portes le 5 octobre 2009. Divers constats en sont à l'origine :

- Parmi les tranches d'âge des bénéficiaires, celle des 18-25 ans 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 et 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.

#### 1.2. Mission(s)

La création de l'antenne Jeunes s'inscrit dans la volonté de se spécialiser dans le suivi social d'un public nombreux et rencontrant des difficultés particulières.

#### 1.3. Chef de service

Madame Anne Piron, chef de bureau spécifique f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

Rue Natalis, 49 - 4020 Liège (7<sup>ème</sup> étage)  
Tél. : 04/344 84 11  
Fax : 04/344 84 10 ou 12  
Courriel : ant.jeunes@cpasdeliege.be

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.

#### 1.5. Equipe :

L'ensemble de l'effectif compte **44** agents.

L'équipe sociale est composée de :

- **5** superviseurs (ETP : 4),
- **2** psychologues (ETP : 1,5),
- **25** gradués spécifiques (ETP : 23.7).

#### 2. 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, adapté au 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.

#### 3. Activités développées en 2012 et statistiques

##### 3.1 Activités développées

- Le suivi individuel des bénéficiaires a été développé et intensifié. Depuis 2010, des collaborations se sont mises en place entre les services d'insertion sociale et la nouvelle antenne Jeunes par le biais de séances d'informations au sein de l'antenne. Ces séances mensuelles d'informations co-animées par les Services d'Insertion Sociale (SIS), la Dynamisation et l'antenne Jeunes sont destinées aux jeunes qui éprouvent des difficultés à amorcer un parcours d'insertion : ces séances ont fait l'objet d'évaluations permanentes et de réajustements quant au public visé et à la façon « d'accrocher » les jeunes. Diverses formules ont été expérimentées, notamment une journée complète par mois qui permettait aux jeunes de visiter les SIS, de rencontrer les professionnels du secteur et de s'essayer très pratiquement aux divers ateliers proposés. Elles ont débouché sur une réflexion plus large relative à la contractualisation de l'aide et à la responsabilisation du jeune.
- Un travail en réseau autour du jeune se met progressivement en place par une collaboration de plus en plus intensifiée avec les services d'Actions en Milieu Ouvert (AMO).
- Deux assistantes sociales sont allées à la rencontre

# AIDE & ACTION SOCIALE

d'éducateurs et de directeurs d'écoles de l'enseignement secondaire afin de démystifier les missions et l'institution CPAS, d'expliquer la teneur du contrat individualisé des jeunes étudiants, de susciter une collaboration. Une dizaine d'écoles ont reçu leurs visites.

- Une psychologue et cinq assistantes sociales participent de manière régulière à une recherche-action qui s'étale d'août 2011 à août 2013, financée par la Fédération Wallonie Bruxelles, visant l'expérimentation d'outils méthodologiques en faveur d'un public âgé de 16 à 20 ans en rupture sociale,

- Tout au long de l'année 2012, le groupe des jeunes bénéficiaires qui s'est constitué en comité organisateur d'activités pour leurs pairs (Youngs for Youngs) a continué à se réunir à intervalles réguliers. Il est à noter que le turn over des membres dans ce groupe est très important notamment parce qu'il propulse ses membres sur le chemin de l'insertion. Ce comité s'est impliqué dans l'organisation de trois activités qui ont concerné l'ensemble des jeunes bénéficiaires :

- Journée Portes Ouvertes du 7 juin 2012 « BB, SEKsualité, 100té » : voir ci-dessous,

- Journée d'arts urbains le 21 juin : voir ci-dessous,

- Journée sportive du 25 octobre : voir ci-dessous;

Ce comité, invité à la 9<sup>ème</sup> journée des insertions, a eu l'occasion de témoigner de son action en présentant trois courts métrages réalisés durant des activités précédentes.

- *Journée Portes Ouvertes*

Depuis l'ouverture de l'antenne, les AS ont été interpellés par l'isolement social des jeunes parents, la banalisation de l'IVG, le manque d'informations en matière de contraception, d'où l'idée d'organiser une journée relative à ces thématiques, en invitant à l'antenne des professionnels de ces matières et des jeunes susceptibles d'être intéressés. L'objectif était double : d'une part susciter une réflexion chez ces jeunes, d'autre part présenter le travail spécifique de l'antenne à d'autres professionnels travaillant avec le même public afin de dégager des pistes de collaboration. Ont été invités 3 plannings familiaux, l'ONE, le Relais Santé et les SIS du CPAS de Liège.

- *Journée « Culture urbaine »*

Cette journée a réuni une cinquantaine de participants : 16 travailleurs de l'antenne, une trentaine de jeunes et

des agents provenant de l'asbl « Coup d'envoi ». L'objectif principal était que les agents et les jeunes se rencontrent dans un cadre différent par le biais d'une découverte en commun de différentes cultures urbaines. 5 ateliers animés par des professionnels ont été proposés : djembé, écriture rap, graffiti, hip hop, customisation.

- *Journée sportive*

Celle-ci s'est déroulée au centre sportif Naimette et a compté 39 participants. L'objectif à court terme est de susciter la pratique d'un sport et une bonne hygiène de vie. Les ateliers proposés étaient : zumba, fitness, premiers secours et athlétisme (supprimé en dernière minute au vu des mauvaises conditions climatiques). Notons que l'organisation de cette journée a été grandement perturbée par l'évacuation de l'antenne (pour cause d'incendie) au moment du départ vers le centre sportif et le périmètre de sécurité qui a été imposé.

- La terrasse de l'antenne a été aménagée par des jeunes intéressés par la décoration et l'horticulture. Durant plusieurs semaines, à raison d'une matinée, le jardinier de la Ferme de la Vache a conçu avec ces jeunes l'aménagement de la terrasse à partir de leurs idées, de leurs souhaits. Toutes les étapes ont été réalisées par les jeunes eux-mêmes : choix de la décoration, liste des achats à effectuer, comparaison des prix entre divers magasins et réalisation d'une dizaine de bacs fleuris. Les objectifs étaient de valoriser les compétences du jeune quel que soit son niveau d'instruction, de le responsabiliser par rapport à son environnement et de mettre sa pierre à l'édifice de l'antenne Jeunes.

## 3.2. Statistiques

Au 31.12.2012, **2050** jeunes étaient aidés financièrement par le CPAS de Liège. Parmi ceux-ci, un peu moins de la moitié sont étudiants. La moyenne des dossiers a été de 82 dossiers /AS.

**16.957** personnes se sont présentées à l'antenne Jeunes en 2012.

**2.667** demandes d'aide ont été introduites et ont généré 55,30% de refus, 44,70% d'octrois.

**2.667** nouvelles demandes représentent une moyenne de **13** nouvelles demandes par permanence générale (4 PG/semaine).

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.3. Analyse critique

Les activités mises en place ont concerné essentiellement les jeunes non étudiants et les jeunes parents. En effet les étudiants sont engagés dans un processus d'intégration très concret qu'ils ont en principe choisi et défini.

Force a été de constater que le public non étudiant a une accroche difficile, anticipe peu, vit au jour le jour, a peu l'habitude de se projeter dans l'avenir ou alors de manière illusoire. A chaque activité organisée, le constat a été le même : la quantité d'énergie à déployer pour obtenir un nombre (restreint) de participants. Il a fallu, pour les agents, « digérer » et accepter cet obstacle majeur qui pourrait générer de la démotivation.

Néanmoins l'évaluation très positive (par les bénéficiaires) des activités proposées a permis d'aller au-delà de l'écueil et de préférer la qualité à la quantité. C'est pourquoi la méthodologie de travail s'est peu à peu modifiée pour coller à la réalité du terrain : les actions actuellement menées concernent des groupes spécifiques de 15 participants dont le contenu sera développé dans le rapport d'activités 2013.

La création de l'antenne Jeunes a été réalisée sans pouvoir répondre de manière optimale aux besoins spécifiques en lien avec son public : psychologue(s), éducateur (s), animateur(s)... C'est pourquoi un travail en réseau a été amorcé avec les Actions en Milieu Ouvert (AMO). Il est en train de se développer et les collaborations s'intensifient.

## 4. Perspectives prioritaires

La perspective prioritaire est d'adapter le fonctionnement de l'antenne à toutes les contingences incontournables en veillant à garder et optimiser la qualité du travail. Une seconde priorité est d'intensifier le travail en réseau et d'élaborer un répertoire le plus complet possible des partenaires de terrain travaillant avec le même public.

### Pour les activités :

Maintenir et renforcer la collaboration avec les SIS en expérimentant la nouvelle mouture de prise en charge afin que le jeune amorce son parcours d'insertion, en l'adaptant autant de fois que nécessaire et en mobilisant de manière active et participative les agents de l'antenne Jeunes.

- Entretenir la motivation du comité Youngs for Youngs par une écoute active, la reconnaissance de l'utilité de ce groupe et le soutien de propositions réalistes d'actions à finalité sociale,

- Mettre en place des activités ponctuelles visant à faciliter l'intégration et l'insertion des jeunes aidés d'origine étrangère et de culture différente en les familiarisant à nos coutumes et traditions,

- Entretenir une collaboration active et une réflexion commune avec les services d'Actions en Milieu Ouvert liégeois initiée en 2012,

- Etendre la collaboration aux autres organismes concernés par le même public et renforcer celle mise en place actuellement,

- Reprise de l'atelier « terrasse » au printemps,

- Maintien du soutien à la parentalité tel qu'initié en 2011 (salle d'attente spécifique, accompagnement social de l'éducatrice, collaboration avec l'ONE, Plannings familiaux...),

- Aller à la rencontre des éducateurs travaillant dans les écoles de l'enseignement secondaire implantées sur le territoire liégeois,

- Dans le cadre du soutien à la parentalité, promouvoir une bonne hygiène de vie par la pratique du sport et une alimentation équilibrée. Ce projet initié en 2012 sous la forme d'une journée portes-ouvertes « BB, SEKsualité, 100té » pourrait se ré-éditer sous la forme d'une demi-journée dédiée aux jeunes parents et leurs enfants dans les locaux de l'antenne Jeunes rassemblant toute une série de partenaires tels que l'ONE, le Centre Liégeois de Promotion de la Santé, un planning familial... mais en présentant également des ateliers de cuisine saine, simple et à prix modérés, des démonstrations de sport à pratiquer chez soi ou en groupe,

- A moyen terme, d'autres actions ponctuelles favorisant des rencontres entre parents pouvant déboucher sur un groupe de paroles,

- Création d'un cordon sanitaire autour du jeune en renforçant encore la collaboration avec les services d'insertion sociale par le truchement d'entretiens communs et de bilans réguliers.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## SERVICE D'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

Le Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile (S.A.D.A.) a ouvert ses portes au public le 03.05.1993. Le SADA est un service intégré Ville de Liège (service spécialisé d'état civil) – C.P.A.S. de Liège (service spécialisé d'aide) qui a spécifiquement été créé 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.

Le S.A.D.A. constitue un relais social public, capable de fournir des réponses rapides, précises et efficaces aux problèmes soulevés. 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. Ce service a su développer un partenariat étroit et très efficace avec les instances fédérales chargées de la gestion de cette problématique (Office des Etrangers d'une part, Ministère de l'Intégration sociale de l'autre). Il a pu également développer des connexions importantes et efficaces avec d'autres partenaires publics et privés. Actuellement le service intégré Ville – C.P.A.S. est largement financé par la région wallonne et relève des actions du Plan de Cohésion Sociale (P.C.S.) de la Ville de Liège.

Les publics concernés sont les suivants :

- 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 applicable depuis le 10.10.2006,
- 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 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.

#### 1.2. Mission(s)

Le service spécialisé de la Ville composé de 8 personnes est plus particulièrement chargé de gérer l'aspect administratif du séjour des demandeurs d'asile. Il délivre et prolonge les documents de séjour. Sur ordre de l'Office des Etrangers il délivre et proroge le cas échéant les ordres de quitter le territoire. Il commande les enquêtes de police pour contrôler la résidence et rend aussi bien d'autres services dévolus à tout service d'état Civil d'une commune.

Le service spécialisé du C.P.A.S. répond aux missions générales des C.P.A.S. et de la loi organique du 08 juillet 1976 en prenant en compte les particularités et les spécificités légales, administratives, psycho-sociales et médicales de personnes de nationalité étrangère qui séjournent de façon précaire ou illégale sur le territoire communal. Ce service spécialisé peut également constituer un support logistique et informatif essentiel pour l'ensemble des services du C.P.A.S. de Liège confrontés à ce type de public.

#### 1.3. Chef de service

Monsieur Francis SPRENGHETTI, Chef de bureau spécifique f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service :

Rue Hors-Château 42, 4000 Liège  
Tél. : 04/238 50 60 / 04/328 50 65  
Courriel : ant.sada@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

Le service «intégré», regroupe des agents communaux du service Population de la Ville et des agents du C.P.A.S. de Liège.

# AIDE & ACTION SOCIALE

- 1 coordinateur (agent CPAS.),
- 1 juriste (agent « Ville »),
- 1 superviseuse (agent CPAS),
- 18 assistants sociaux (16 EQTP) (dont 6 agents TP « Ville »),
- 7 employés d'administration (2 agents « Ville », 3 agents C.P.A.S. et 2 agents sous contrat article 60§7),
- 1 agent d'accueil (sous contrat article 60§7),
- 1 technicienne de surface (sous contrat article 60§7).

## 2. Objectifs

Pour la Ville comme pour le CPAS :

- Ne pas perdre la maîtrise au niveau local d'un phénomène de société dont les effets se font inévitablement et particulièrement sentir dans les grands centres urbains,
- Assurer à ces personnes en séjour précaire un accueil et une aide décente dans le respect de nos valeurs démocratiques,
- Coordonner les actions en matière de prévention et de suivi sanitaire à l'égard de ces groupes croissants de personnes étrangères venant le plus souvent de pays où la couverture médico-pharmaceutique est loin d'être celle encore garantie dans notre pays. Il s'agit aussi d'une question de santé publique,
- Mettre fin aux dérives observées. Celles-ci relèvent le plus souvent de l'exploitation humaine. Les sources de tensions sont multiples et susceptibles d'induire un sentiment (réciproque) d'insécurité, d'alimenter la xénophobie et le racisme,
- Coordonner les actions des différents services ayant à traiter du problème tout en assurant les particularités de leurs fonctions et leur indépendance mutuelle,

Les principaux partenaires publics :

- le Relais santé,
- les services de police et commissariats de quartier,
- le service de sécurité et de salubrité de la Ville,
- l'Office International de Migration qui se charge plus spécialement du rapatriement volontaire,
- les différents centres d'accueils fédéraux et de la Croix-Rouge,

Les principaux partenaires dépendant d'O.N.G. :

- CAP Migrants,
- Aide aux Personnes Déplacées,
- le Service social des Etrangers,
- la Croix Rouge locale,
- l'A.S.B.L. Surya pour les victimes de la traite d'êtres humains,
- le Centre Régional d'Intégration des personnes Etrangères de Liège (CRIPEL),
- le C.I.R.E.,
- Point d'Appui.

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

- Démultiplication des plages de permanence générale pour essayer de répondre dans les délais légaux et dans le souci d'une instruction correcte des demandes (y compris la question de la compétence territoriale) à une moyenne de neuf nouvelles demandes par jour ouvrable,
- Maintien d'un renfort en supervision : la superviseuse étant assistée depuis octobre 2011 de deux assistants sociaux (1,66 TP) pour la supervision des dossiers, le tutorat des nouveaux agents et l'aide aux agents en difficulté,
- Mise en place d'un système de « secrétariat social » avec l'aide des agents administratifs pour assister au mieux les assistants sociaux lors de leurs permanences sociales,
- Utilisation accrue du système informatique et de la nouvelle téléphonie mise à la disposition de l'équipe par les services de la Ville (un poste par agent).
- Avec l'aide du service REINSER, engagement d'un agent d'accueil maîtrisant plusieurs langues étrangères pour orienter le public dès son entrée dans les locaux (agent sous contrat « article 60§7),
- Organisation du transfert vers les antennes sociales de quartier de quelques 192 dossiers d'aide en faveur de personnes ayant obtenu le statut de « protection subsidiaire »,
- Analyse et exploitation des résultats d'entretien d'évaluation permettant au niveau du service d'améliorer le fonctionnement des agents, leur collaboration interne mais aussi leur collaboration avec d'autres services internes et



# AIDE & ACTION SOCIALE

externes au C.P.A.S. Rédaction de « protocoles » spécifiques internes et mise au point de formulaires pour la communication inter-service,

- Dans le cadre du Plan de Cohésion sociale et de la Commission Consultative de Prévention et de Sécurité, tenue de réunions de l'atelier « séjour précaire » permettant d'assurer les liens fonctionnels indispensables avec les ASBL locales et ONG se trouvant en contact avec les mêmes publics que le SADA,

- Renforcement de la collaboration avec le Relais Logement (projet FER « DALSA ») pour la gestion optimale de transition entre aide matérielle et aide financière au sortir du réseau d'accueil matériel et avec la Maison de la citoyenneté dans le cadre du projet FEI « ALPHA-CITOYEN » pour renforcer la qualité de l'accueil des primo-arrivants.

## 3.2. Statistiques

### 3.2.1. Effet de la gestion fédérale de la « crise accueil »

- En janvier 2012 le SADA avait en gestion **536** dossiers de demandeurs d'asile en procédure et **176** dossiers pour des demandeurs d'asile déboutés ayant droit à l'aide médicale urgente,

- En mai 2012 nous avons atteint les chiffres de **653** dossiers de demandeur d'asile en procédure et **240** dossiers de demandeurs d'asile déboutés,

- En août 2012 la baisse du nombre de demandeurs d'asile en procédure s'est amorcée (**588** dossiers) mais avec comme corollaire une augmentation des aides médicales urgentes pour ce même public (**261** dossiers) soit au total **849** dossiers de demandeurs d'asile,

- En décembre 2012 le nombre de demandeurs d'asile en procédure était redescendu à **442** dossiers et **227** dossiers de demandeurs d'asile déboutés.

### 3.2.2. Effets de la gestion fédérale des demandes de régularisation de séjour pour raison de santé (9ter)

Une accumulation des demandes de régularisation de séjour pour raison de santé et l'absence de traitement rapide de ces demandes au fond avaient entraîné une forte augmentation des autorisations de séjour précaire sur cette

base (« 9ter recevable ») et donc une augmentation des demandes d'aides sociales financières,

- En janvier 2012 notre service totalisait près de **304** dossiers d'aide financière,

- Ce nombre de dossiers va diminuer de façon constante pour atteindre le nombre de **170** dossiers actifs en décembre 2012. Nous avons cependant enregistré plus de rejets au fond que d'attributions de droit de séjour avec pour conséquence une augmentation des situations d'illégalité de séjour et une augmentation subséquente des demandes d'aides médicales urgentes.

### 3.2.3. Autres mesures de l'activité du service en 2012

Les chiffres suivants traduisent l'importance du « turn-over » des dossiers au sein du SADA, ils se réfèrent uniquement au nombre de rapports sociaux rédigés par le service social du SADA ayant été suivis d'un encodage par les services centraux.

Concernant les demandes d'interventions financières :

En 2012 notre service social a organisé le transfert de **449** dossiers d'aide vers les antennes de quartier en faveur de personnes ayant obtenu un titre de séjour stable.

- **919** propositions d'admissions à l'aide financière régulière contre,

- **938** propositions de refus (le plus souvent pour incompétence territoriale en application de la loi du 02/04/65).

Concernant les demandes d'intervention dans les garanties locatives au sortir du réseau d'accueil matériel en application de l'article 2§8 de la loi du 02.04.1965 :

Notre service a proposé **463** octrois contre 168 refus.

Concernant les révisions des dossiers :

Elles sont trimestrielles voire plus fréquentes en cas de modification de statut ou de ressources et elles ont entraîné :

- **3.250** propositions de prolongation d'aide,

- **781** propositions de retrait,

- **460** propositions de révision.

# AIDE & ACTION SOCIALE

Concernant les demandes d'aides médicales urgentes :

- **517** propositions d'octroi,
- **96** propositions de refus,
- **2461** propositions de prolongation,
- **641** propositions de retrait,
- **23** propositions de révision dans les modalités de prise en charge.

L'ensemble de ces propositions correspond à :

- **2.549** entretiens en permanences générales (soit près de **9** nouvelles demandes par jour ouvrable en 2012),
- **6194** entretiens en permanences de quartier suivis d'une proposition d'aide.

### 3.3. Analyse critique

Ces dix dernières années, les activités du SADA ont davantage été conditionnées par les fluctuations enregistrées au niveau fédéral en matière de politique d'asile et de politique de régularisation de séjour que par la possibilité réelle de développer des activités particulières avec le public cible si ce n'est avec l'aide de projets FSE tels que le projet FER « DALSADA » et le projet FEI « ALPHA-CITOYEN ».

L'année 2011 s'était caractérisée au niveau local par une forte augmentation de la charge de travail résultant de la « crises de l'accueil des demandeurs d'asile » au niveau fédéral. Cette « crise » s'était déclarée pendant que la Belgique était confrontée à une longue période d'un gouvernement en affaires courantes. Pour le SADA, la pression de cette crise ne s'est atténuée qu'en avril 2012. La Cour du travail de Liège a en effet jugé illégales les décisions fédérales permettant, pendant la procédure d'asile, un glissement de l'aide sociale publique matérielle, relevant de la compétence fédérale et inscrite dans la « loi accueil », vers l'aide financière des C.P.A.S. Notre Conseil a dès lors pris la décision de ne plus favoriser la sortie du réseau d'accueil pour les demandeurs d'asile toujours en procédure. Il semble également que certaines décisions gouvernementales intervenues ces derniers mois ont permis de mieux maîtriser les délais de traitement des demandes et de ce fait de limiter l'attrait relatif de la Belgique.

La crise de l'accueil va cependant influencer la charge de travail au sein du SADA pendant de nombreux mois encore. Dès lors, au 01/09/2012, 192 dossiers d'aide en faveur de

personnes ayant obtenu le statut de protection subsidiaire ont été transférés vers les antennes sociales de quartier. Instauré dans notre droit belge depuis 2006, il semble en effet à l'expérience que ce statut ne doit pas être associé à une situation de séjour précaire pour ceux qui en bénéficient.

La pertinence d'un service intégré réside dans la proximité « communicationnelle » de services ayant à gérer une même problématique dans sa globalité. La dimension humaine des communications inter-services, notre bonne maîtrise conjointe des problématiques légales et administratives liées à l'asile et aux autorisations de séjour, nous ont permis d'être identifiés par ces instances fédérales comme des interlocuteurs professionnels fiables et crédibles. Il ne s'agit pas uniquement de gérer administrativement le séjour et d'intervenir financièrement en faveur des candidats réfugiés qui dépendent directement du C.P.A.S. de Liège.

Il s'agit aussi :

- d'assurer la prévention et le suivi sanitaire,
- de veiller à la scolarisation et d'accompagner l'insertion, ne fût-elle que momentanée, de ces demandeurs d'asile,
- d'assurer aussi le relais avec près de **490** autres CPAS et une bonne vingtaine de centres d'accueil désignés par la loi dans le cadre de ce qu'on appelle le « plan de répartition » comme compétents pour l'aide sociale et médicale en faveur de candidats réfugiés qui - volontairement ou involontairement - résident à Liège et pas dans les centres ou les communes qui leur ont été initialement désignés comme lieu d'hébergement possible,
- Il s'agit encore d'assister les victimes de la traite des êtres humains dont le séjour est conditionné par l'évolution de la procédure entamée en justice contre les personnes qui les ont exploités.
- Il s'agit enfin de gérer la problématique de la clandestinité et du séjour illégal des candidats déboutés qui n'ont pas obtempéré à un ordre exécutif de quitter le territoire et à l'égard desquels aucune mesure de rapatriement forcé n'est appliquée. Ces personnes ont, pour l'essentiel, été déboutées de leur demande d'asile et de leurs autres demandes de séjour. Elles vivent à Liège dans la précarité. Elles ne peuvent prétendre qu'à une aide médicale pour autant qu'elle soit jugée nécessaire par un médecin. Certains ne nourrissent aucun espoir quant à une éventuelle régularisation de séjour, d'autres espèrent cette régularisa-

# AIDE & ACTION SOCIALE

tion de séjour pour des raisons médicales ou humanitaires, d'autres encore attendent encore un arrêt du Conseil d'Etat susceptible d'annuler une décision négative prise à leur rencontre dans le cadre de leur procédure d'asile ou d'une procédure de régularisation de séjour. Mais pour beaucoup, ce n'est le plus souvent qu'un peu de temps gagné et si annulation il y a, elle sera le plus souvent suivie d'une confirmation, plus conforme, de la décision négative initialement prise.

La problématique de l'accueil des personnes de nationalité étrangère ne peut se réduire à ses aspects légaux et administratifs. Il s'agit là d'une problématique éminemment humaine nécessitant des réponses institutionnelles et organisationnelles humaines rapides et sérieuses, dans le respect des valeurs contenues dans notre Constitution, dans nos lois et dans les accords internationaux qui nous lient. Ceci implique que les organismes publics et les individus qui y fonctionnent, assument les réponses offertes par l'Institution qu'ils représentent, en contrôlent et en évaluent les effets au regard des valeurs qu'elle est sensée incarner et qu'ils proposent le cas échéant les modifications fonctionnelles qui s'imposeraient. Ainsi l'Institution pourrait-elle être plus que comme un « fait social », comme une pratique vécue et travaillée. Une organisation publique locale intégrant les services et obligations légales, d'une Ville et de son C.P.A.S., à l'égard des personnes de nationalité étrangère en séjour précaire, a aussi pour fonction d'accompagner sans l'amplifier un phénomène qu'on ne peut de toute façon pas maîtriser complètement, pour l'orienter vers des dispositifs mutuellement acceptables dans le cadre d'un respect des droits humains.

## 4. Perspectives prioritaires

L'action de notre service s'inscrit, et ne peut s'inscrire que dans la permanence, autour d'un problème de société qui entraîne sur le plan local, la présence sans cesse renouvelée d'un grand nombre de personnes étrangères en séjour précaire. C'est donc bien la précarité de ce séjour qu'il nous appartient de gérer au mieux. Demain, certaines de ces personnes obtiendront un statut de réfugié, d'autres encore obtiendront peut-être, à un autre titre, un permis de séjour illimité. Ceci devrait leur permettre enfin de se projeter dans l'avenir au sein de notre pays. Nombreuses sont, et seront encore demain, les personnes qui, après un tel itinéraire seront confrontées au délicat problème de l'intégration professionnelle et sociale.

D'autres, et un grand nombre sans doute, seront déboutées d'une demande de droit de séjour demandé et se retrouveront plus ou moins longtemps en séjour illégal, dans la clandestinité. Celles là seront confrontées aux nombreux mécanismes d'exploitation humaine qui s'alimentent de la clandestinité. A leur égard se poseront aussi les problèmes de la prévention sanitaire, de l'accès à la santé, du suivi sanitaire. Il nous faudra encore ici veiller non seulement à la dignité humaine mais aussi à la santé publique.

D'autres enfin pourront émerger de la clandestinité dans le cadre d'une procédure en justice à la suite d'une plainte pour traite d'être humain, et nous savons d'expérience que la procédure en justice à elle seule ne suffira pas à les protéger des milieux qu'elles voudront fuir, ni à leur assurer une réinsertion sociale et professionnelle sans difficultés. Ici encore la qualité et l'efficacité de l'accueil et du suivi seront gages de réussite contre la traite des êtres humains.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## D. LES SERVICES D'INSERTION SOCIALE

### S.I.S. FERME DE LA VACHE

#### 1. Présentation générale du service

##### 1.1. Historique

La Ferme de la Vache développe depuis 1998 des activités d'insertion basées sur le maraîchage biologique. Initialement soutenu dans le cadre des projets « Pour une participation citoyenne », la création de ce service s'inscrivait dans le cadre d'une politique du gouvernement wallon visant à aider et soutenir les CPAS dans leur lutte contre l'exclusion.

Ses objectifs sont l'insertion et la citoyenneté ainsi que la sensibilisation au respect de la nature et de l'environnement. Au fur et à mesure, diverses activités ont vu le jour et s'organisent autour de l'axe principal : l'insertion sociale. Ainsi, outre les ateliers d'insertion proprement dits, sont nés des animations pour les écoles et associations liégeoises, des stages pour enfants, un petit comptoir de vente « Oh près de la Vache » (projet d'économie sociale), des tables d'hôtes et des jardins familiaux. Grâce à cette diversité, le service travaille avec un public adulte, des enfants et les habitants du quartier. Depuis sa création, il entretient d'étroites collaborations avec les associations et services actifs dans le quartier et la Ville de Liège. Situé sur un site de 4 hectares comprenant le site de Favechamps (zone verte d'intérêt public), le bâtiment classé fait également partie du patrimoine historique et a fait l'objet d'un vaste programme de restauration avec l'aide des pouvoirs publics et de la Loterie nationale.

Depuis 2005, le service bénéficie de l'agrément SIS octroyé par la Wallonie (Agrément n°RW/SIS/6320/10). Les ateliers SIS se sont donc précisés et professionnalisés davantage afin de devenir un outil efficace du CPAS de Liège et de répondre au mieux aux besoins des personnes et aux conditions du décret.

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. Pour réaliser une partie de ses activités, le service bénéficie également de la subvention fédérale « Subside à l'épanouissement social et culturel » et du Fonds spécial d'aide à l'enfance.

##### 1.2. Missions

- Développer des actions d'insertion sociale afin de favoriser l'émergence d'un projet de vie pour les bénéficiaires;
- Promouvoir la dynamique de quartier en collaborant avec les associations, en organisant des activités destinées aux habitants et en participant aux événements;
- Promouvoir l'accès à une alimentation saine et à moindre prix en proposant l'accès à la table d'hôtes, aux jardins familiaux et au Petit magasin, tout en favorisant la mixité sociale;
- Sensibiliser le public quant au respect de la nature et de l'environnement en proposant des stages et animations pour enfants et plus globalement dans le cadre des activités du service;
- Encadrer des personnes engagées sous contrat « article 60§7 » au sein d'un service et d'une équipe afin de leur donner une expérience professionnelle.

##### 1.3. Chef de service

Madame Tania Wolkoff

##### 1.4. Coordonnées du service

Rue Pierreuse, 113 -117 - 4000 Liège  
Tél. : 04/223 52 84  
Fax : 04/221 33 69  
Courriel : [fermedelavache@cpasdeliege.be](mailto:fermedelavache@cpasdeliege.be)  
ou [tania.wolkoff@cpasdeliege.be](mailto:tania.wolkoff@cpasdeliege.be)

##### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice,
- 1 assistante sociale,
- 2 éducateurs spécialisés,
- 1 animateur (ASBL VLP),

# AIDE & ACTION SOCIALE

- 1 jardinier- maraîcher (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 intendant (poste article 60§7).

## 2. Objectifs

- Permettre aux bénéficiaires de (re)trouver une certaine dynamique et la possibilité d'accroître leur compréhension et leur implication dans divers secteurs de la société,
- 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 et 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 et de son milieu,
- Assurer aux personnes engagées sous contrat « article 60§7 » dans le service un encadrement adéquat dans le cadre de leur apprentissage professionnel.

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

#### 3.1.1 Insertion sociale

Conformément au Décret SIS, le service doit organiser minimum 19 heures **d'ateliers collectifs** par semaine. Ceux-ci, basés sur la dynamique de groupe, sont un

moyen de permettre aux personnes de retrouver de l'autonomie, de rompre l'isolement et d'acquérir des compétences techniques et sociales. Les ateliers proposés sont : cuisine, cré-action (expression), jardin, découvertes et bien-être. Chaque participant bénéficie également, outre des ateliers collectifs, d'un accompagnement individuel réalisé par un travailleur social afin de l'aider à définir et à aller vers son projet. D'autres activités plus ponctuelles ont également été organisées tout au long de l'année en fonction des souhaits des participants et des objectifs de l'atelier, dont certaines en collaboration avec d'autres services (expo photos, activités d'été, journée sportive...).

En 2012, des activités et projets ont également été mis en place en collaboration avec l'antenne jeunes : aménagement de la terrasse, accueil lors de la journée sportive, participation à la journée « BB, SEksualité, 100té », réflexions quant aux activités à proposer aux jeunes. Un module spécifique organisé avec les SIS et la dynamisation pour accueillir, informer, accompagner et orienter les nouvelles demandes a également été proposé en 2012, il verra le jour en janvier 2013.

#### 3.1.2. Activités pour enfants

Des **stages** destinés à des enfants âgés entre 6 et 12 ans dont les parents habitent à Liège et sont bénéficiaires d'allocations sociales ou sous contrat « article 60§7 » sont organisés quatre fois par an (Carnaval, Pâques, juillet et août). Les thématiques sont axées autour du respect de l'environnement, de la culture et du sport. Cinq places sont également disponibles pour les enfants des membres du personnel du CPAS de Liège. A la demande d'écoles ou d'associations, l'équipe propose diverses **animations** sur le thème de la nature.

#### 3.1.3 Activités de quartier

Tous les mercredis, la Ferme accueille via **la table d'hôtes** un ou plusieurs cuisinier(s) volontaire(s) qui souhaite(nt) relever le défi de cuisiner pour 32 convives avec un budget de 85 euros. L'activité est accessible au tout public afin de garantir la mixité sociale dans un cadre convivial.

Les **jardins familiaux** permettent aux habitants du quartier qui n'ont pas de jardin de disposer d'un petit lopin de terre afin d'y cultiver légumes et petits fruits

# AIDE & ACTION SOCIALE

selon les principes de la culture biologique. Des activités collectives sont également organisées plusieurs fois par an.

Le Petit magasin « *Oh près de la vache* » est accessible aux habitants du quartier, aux Liégeois bénéficiant d'allocations sociales et aux membres du personnel du CPAS de Liège. Ils peuvent y trouver des fruits et légumes issus de la production de la Ferme ainsi que des produits transformés (quiches, soupes, sirops, confitures, pesto, huiles...).

Enfin, la Ferme participe chaque année aux fêtes de

quartier en collaboration avec les services et associations (Nocturne des Coteaux de la Citadelle, fête en Pierreuse, Saint-Nicolas des enfants et Carnaval).

## 3.2. Statistiques

Moyenne de participation	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total / an
Table d'hôtes	43	63	92	71	133	91	80	120	104	119	56	44	1016
Atelier Bricoleur	19	10	17	11	16	13	5	10	24	14	19	14	172
Stages enfants		7		12			9	11					39
Animations			4	9		11	51		15	14			104
Jardin Familiaux		15			12			15					42
Visite/accueil services		5	68	19	57	32	90	70	30	90		63	524
Atelier découvertes	7	4	4	8	4	4	6	5	8	8	8	6	72
Atelier jardin	11	9	13	11	12	12	16	17	16	12	11	11	151
Atelier cré-action									3	6	5	4	18
Atelier cuisine	6	5	6	5	5	4	6	4	6	7	6	6	66
Atelier bien-être											2	3	5
Atelier SIS jeunes				7									7
Activités exceptionnelles	14			2	4	6	6	10	4	3	5		54
<b>Total participations</b>	<b>100</b>	<b>118</b>	<b>204</b>	<b>155</b>	<b>243</b>	<b>173</b>	<b>269</b>	<b>262</b>	<b>210</b>	<b>273</b>	<b>112</b>	<b>151</b>	<b>2270</b>
<b>Total personnes</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.3. Analyse critique relative à l'insertion sociale

En ce qui concerne l'insertion sociale, 47 personnes ont bénéficié en 2012 d'un parcours d'insertion au sein du service. Cela représente 13 dossiers de plus que l'année précédente, l'augmentation se situant surtout dans les dossiers d'hommes de nationalité belge et émargeant au CPAS de Liège. Nous comptabilisons également 35 demandes pour lesquelles un parcours d'insertion n'a pas abouti dans notre service. Il s'agit de personnes qui, soit n'ont pas poursuivi au-delà de l'essai, soit ne se sont plus présentées après le premier entretien, soit ont été orientées dans un autre service (interne ou externe au CPAS de Liège).

En 2012, **20** dossiers ont été clôturés en cours d'année :

- **4** ont commencé une formation,
- **3** ont trouvé un emploi (**2** sous contrat « article 60§7 » et **1** dans le secteur privé),
- **1** se consacre à temps plein à la recherche d'emploi,
- **6** ont dû quitter le parcours pour des raisons de santé (hospitalisation ou santé fragile ne permettant pas de fréquenter régulièrement les activités),
- **6** se sont clôturés suite à un manque de régularité, un désintérêt et/ou une perte de motivation.

Les problématiques rencontrées par le public sont similaires aux années précédentes. Les défis à travailler pour l'équipe restent la régularité, la motivation et la définition d'un projet. Il est également difficile d'attirer de nouvelles personnes car elles ne voient pas nécessairement l'intérêt du passage en SIS, le lien entre les ateliers et l'acquisition de compétences sociales pouvant être abstrait pour certains. Cela est particulièrement le cas pour le public 18-25 ans pour qui nous remarquons que nos ateliers ne sont pas adaptés. Le SIS représentant un tremplin vers un projet, il n'est cependant pas évident de travailler la sortie : le service se veut un lieu accueillant, rassurant et convivial, ce qui engendre que les personnes vivent souvent la sortie comme une rupture et ne comprennent ou n'acceptent pas toujours le pourquoi de la notion temporaire.

Par rapport aux années antérieures, les bénéficiaires expriment toutefois en 2012 une meilleure compréhension des objectifs du service. Ils se sentent mieux pris en charge et

ressentent plus de cohérence au sein d'un parcours d'insertion mieux structuré. Cela s'explique par un travail de réflexion et d'amélioration du fonctionnement et des outils au sein du service et entre services d'insertion. Nous avons également pu constater en 2012 une amélioration en ce qui concerne la collaboration avec certaines antennes sociales. La Ferme de la Vache et ses missions commencent à être mieux connues au sein de l'institution et le service devient pour certains travailleurs sociaux un outil efficace au service de la personne aidée. Cette collaboration est essentielle pour garantir au bénéficiaire un parcours d'insertion efficace et cohérent.

D'une manière plus générale, nous observons dans les trois SIS que la collaboration entre les services d'insertion est de plus en plus productive. Elle permet aux équipes de construire avec la personne un parcours d'insertion structuré. La transversalité entre les SIS pour le bénéficiaire se travaille de deux manières : d'une part par le biais d'activités communes pour les groupes des différents services et d'autre part grâce à la possibilité pour un participant de s'intégrer aux ateliers de plusieurs services tout en étant accompagné par un seul travailleur social de référence.

## 4. Perspectives prioritaires

- Optimiser des collaborations en interne : même si elles sont en constante amélioration, elles sont la pierre angulaire du parcours d'insertion des bénéficiaires,
- Acheter et installer le matériel de jardin subventionné par la Loterie Nationale,
- *Projet Biodibap* : poursuivre le projet en partenariat avec la Ville de Liège, la fédération des apiculteurs et les associations oeuvrant pour le respect de la nature et de l'environnement,
- Développer les ateliers spécifiques pour les jeunes,
- Créer un modèle spécifique destiné à un public jeune dont le projet d'insertion est flou, en collaboration avec les SIS, le service Dynamisation et l'antenne jeunes,
- Créer un outil d'évaluation individuelle et un dossier social commun aux services d'insertion,
- Continuer à travailler la fin du parcours et la sortie du SIS : assurer aux personnes une transition qui soit vécue

# AIDE & ACTION SOCIALE

plus positivement,

- Continuer à améliorer et à développer le réseau des opérateurs avec qui nous collaborons dans le cadre de la sortie du SIS,
- Réfléchir à l'amélioration de l'accompagnement et l'écolage des personnes engagées sous contrat « article 60§7 » au sein du service.



# AIDE & ACTION SOCIALE

## S.I.S. MAISON DE LA CITOYENNETÉ

Tél. : 04 229 21 95

Fax : 04/229 21 99

Courriel : maisondelacitoyennete@cpasdeliege.be

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

La Maison de la Citoyenneté du CPAS de Liège a ouvert ses portes en 1997 au cœur du quartier Sainte Marguerite dans le cadre des projets « Pour une participation citoyenne » soutenus par la Région wallonne. La création de ce service s'inscrivait dans le cadre d'une politique du gouvernement wallon visant à aider et soutenir les CPAS dans leur lutte contre l'exclusion.

En 2005, le service a été agréé « Service d'Insertion Sociale » par la Région Wallonne (agrément n°RW/SIS/6320/19). L'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 socialisation et de participation dans la vie sociale locale ou dans des groupes sociaux actifs.

En 2007, la Maison de la Citoyenneté adhère au projet « Amorce » financé par le Fonds social européen pour la programmation 2007-2013. Ce projet vise à construire un parcours d'insertion propre au CPAS de Liège pour ses bénéficiaires. Le service s'intègre donc désormais pleinement dans une dynamique d'insertion sociale à visée socioprofessionnelle par le biais d'activités collectives et d'un accompagnement individuel servant de support à un trajet et un projet d'insertion.

#### 1.2. Mission(s)

Développer des actions d'insertion sociale en vue de favoriser, notamment, l'émergence d'un projet chez les bénéficiaires (projet de vie, volontariat, formations, emploi, ...); Promouvoir la dynamique de quartier en participant à la coordination socioculturelle de Sainte-Marguerite.

#### 1.3. Chef de service

Madame Brigitte HERMAN, Chef de bureau spécifique

#### 1.4. Coordonnées du service

Rue Général Bertrand 35 - 4000 Liège

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice,
- 2 assistantes sociales (1ETP),
- 1 intendante.

#### 2. Objectifs

- Rompre l'isolement,
- Susciter une participation active à la vie sociale, économique, politique et culturelle en jouant un rôle de citoyen responsable,
- Améliorer le bien-être et la qualité de la vie sous ses différents aspects dans une approche globale de la personne, en tentant de définir ensemble ses besoins, ses désirs, ses priorités,
- Favoriser l'autonomie en participant à des activités de groupe où les processus décisionnels et organisationnels permettent une affirmation de soi, une responsabilisation de chacun,
- Promouvoir la reconnaissance sociale qui améliore la confiance, l'image de soi et permet la découverte de son potentiel et de ses compétences, éléments indispensables à une projection vers un avenir dans la construction d'un projet d'insertion.

#### 3. Activités développées en 2012 et statistiques

##### 3.1. Activités développées

Pour avoir accès aux ateliers d'insertion, il convient d'avoir entre 18 et 64 ans, de vivre sur le territoire de la Ville de Liège, de ne pas présenter d'incapacité définitive de plus de 66%, de pas être dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle ou de ne pas avoir d'emploi. L'insertion sociale repose sur une alliance entre d'une part des ateliers collectifs au cours desquels sont travaillées des compétences techniques (ex : apprendre à coudre ou à nager) et sociales (ex : ponctualité, hygiène, rapports sociaux, ...) et d'autre part un suivi social individuel au cours duquel se travaille la notion de projet et d'évolution.

# AIDE & ACTION SOCIALE

Les actions collectives sont variées : aquagym et apprentissage à la natation, relaxation, self défense, chant, couture, bricolage (petites réparations et décoration), informatique, image de soi. Pour répondre à une demande conséquente, l'atelier Couture a été dédoublé en 2012. Il comprend désormais 2 niveaux : débutant et confirmé. De manière générale, les ateliers sont animés par les travailleurs en place dans le service et des animateurs extérieurs (soit vacataires, soit détachés par des services partenaires internes et externes au CPAS de Liège).

En 2012, la Maison de la Citoyenneté a proposé 28h30 d'ateliers par semaine. Le minimum requis dans le cadre de l'agrément SIS est de 19h par semaine. Parallèlement, des actions ponctuelles ou exceptionnelles sont développées par le service. La Maison de la Citoyenneté a ainsi participé au projet partenarial « Matinéco » visant à sensibiliser, de manière transversale, la population liégeoise à la thématique du logement.

## 3.2. Statistiques

CRITERES	HOMMES	FEMMES
<b>Nombre</b>	<b>9</b>	<b>42</b>
<b>Âge moyen</b>	<b>43</b>	<b>40</b>
- Mineur	0	0
- Pensionné	0	0
<b>Nationalité</b>		
- belge	6	19
- CE	1	4
- Hors CE	2	19
<b>Situation professionnelle</b>		
- Travailleur	0	0
- Chômeur	0	4
- Allocation handicapé	0	0
- RIS	7	29
- Eq. RIS	1	1
- Mutuelle	1	2
- sans revenus	0	2
- Autres	2	2

En termes de résultats

- 2 sorties positives pour accéder à une formation,
- 1 sortie positive suite à une réorientation vers un autre SIS (ateliers mieux adaptés au projet de la personne),
- 6 sorties positives pour fin de module (respect de l'engagement de départ et de l'objectif atteint),
- 12 abandons (pour cause de santé, déménagement ou pour cause inconnue).

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.3. Analyse critique

### 3.3.1. Pour la Maison de la Citoyenneté :

#### Fréquentation

En 2012, le service a accueilli et accompagné 51 personnes, soit 6 de plus qu'en 2011. Les participants sont considérés comme inscrits dès lors qu'au-delà de la phase d'essai, ils ont décidé de poursuivre leur participation en atelier collectif et qu'un dossier social a été constitué avec une amorce de projet d'insertion. Les femmes sont très largement majoritaires puisqu'elles représentent 82% du public. Plusieurs hypothèses coexistent quant à cette sur-représentation. Tout d'abord, le public féminin serait un public davantage sensible à la construction sociale comme base à l'insertion socioprofessionnelle. C'est notamment le cas de jeunes mamans qui ont besoin de faire garder leurs enfants pour pouvoir se consacrer pleinement à leurs perspectives socioprofessionnelles. Nos bureaux voient passer de plus en plus de jeunes parents qui ont une volonté réelle d'entrer dans un parcours d'insertion mais qui sont bloqués aussi bien pour des raisons pratiques (organisation de la garde) que psychologiques (il n'est pas envisageable de confier son enfant à un tiers).

Les nouveaux locaux seront pourvus d'un espace d'accueil pour les enfants en bas âge, ce qui permettra aux parents de confier leurs enfants à l'équipe afin de participer pleinement aux ateliers. Parallèlement, un travail sur la parentalité sera mis en place de manière collective. Parallèlement, le SIS travaille ce type de situations en accompagnement individuel. Les hommes seraient davantage demandeurs de travail.

Ensuite, l'offre d'ateliers de la Maison de la Citoyenneté est enclin à attirer un public féminin avec des ateliers tels que «Couture», «Self défense» et «Aquagym». Cependant, des hommes participent à chacun de ces ateliers. Pour attirer un public masculin, le service table sur les ateliers «Informatique» et «Petites réparations». Mais à ce niveau, les résultats ne sont pas au rendez-vous.

La Maison de la Citoyenneté maintient un nombre élevé de personnes aidées par le CPAS de Liège : 70% du public de la Maison de la Citoyenneté est bénéficiaire du RI ou de l'Aide sociale équivalente. Toutefois, ce taux était supérieur en 2012 (84%). Le travail de contact avec les antennes sociales entamé en 2011 et poursuivi en 2012 continue à por-

ter ses fruits. 41% du public est issu de l'immigration hors Union Européenne (55 % en 2011). Ce taux reste élevé. Là aussi, il faut y voir le résultat de la collaboration avec les antennes sociales qui orientent souvent ces personnes qui font preuve de motivation à vouloir s'intégrer et souhaitent s'inscrire dans un projet d'insertion socioprofessionnelle.

Le service ne dispose pas de chiffres quant au nombre de personnes qui ont mis un terme à leur participation durant leur période d'essai pour l'année 2012. La demande d'inscription est croissante et la capacité d'accueil du service est limitée. Un système de liste d'attente a été mis en place. En 2013, le service devrait ouvrir un troisième atelier de couture qui fonctionnera en quasi autonomie. Un projet de réalisation de costumes pour le spectacle musical des enfants de la Maison Carrefour servira de base à la création de ce nouvel atelier. Le déménagement du service vers des locaux plus grands permettra aux ateliers d'accueillir davantage de participants.

#### Résultats

16% de participants sont en sortie positive en 2012, c'est-à-dire que, d'une manière ou d'une autre, ils ont atteint les objectifs personnels pour lesquels ils ont fait appel au service. Ces sorties peuvent prendre des formes diverses : formation, emploi, bénévolat, orientation vers une structure plus adaptée, ... Malheureusement, 23% des participants ont mis un terme à leur participation en cours de processus. Il s'agit le plus souvent de personnes qui décrochent en raison d'une mauvaise santé ou, plus singulièrement, d'un déménagement. Certains disparaissent purement et simplement. Il est alors impossible d'identifier la cause du décrochage, ce qui laisse peu de place aux hypothèses de travail en la matière.

61% des participants prolongent donc leur adhésion au service. En effet, il est nécessaire de travailler sur la longueur, certaines problématiques prenant plus de temps que d'autres et nécessitent, de la part des personnes, la mobilisation de ressources plus importantes. Toutefois, le renouvellement du public est conséquent puisqu'en 2012, 56% des dossiers sont des nouvelles inscriptions.

### 3.3.2. Pour les Services d'Insertion sociale

De manière générale, nous observons dans les 3 SIS que la collaboration entre services d'insertion est de plus en plus productive. Elle permet aux équipes de construire,

# AIDE & ACTION SOCIALE

avec les personnes, un parcours structuré. La transversalité entre SIS se travaille de deux manières : d'une part, par le biais d'activités communes pour les groupes des différents services et d'autre part, grâce à la possibilité pour un participant de s'intégrer aux ateliers de plusieurs services tout en étant accompagné par un seul travailleur social de référence.

## **4. Perspectives prioritaires**

### **4.1. Pour la Maison de la Citoyenneté :**

Un des enjeux 2013 sera le déménagement annoncé du service. En ayant plus de place, le service sera en mesure d'augmenter sa capacité d'accueil. Il convient, dès à présent, d'anticiper les actions à développer sur base des problématiques présentes.

De ce fait, l'accueil d'enfants sera rendu possible par le biais d'une adaptation des futurs locaux. Un travail sur la parentalité pourra alors être amorcé avec le public. Il convient également de poursuivre le travail de contact avec les antennes sociales et les acteurs sociaux du quartier.

Plus singulièrement, le groupe de l'atelier Couture est engagé dans un projet de spectacle musical porté par « Article 27-Liège » avec les enfants de l'École de Devoirs de la Maison Carrefour. Ils devront réaliser tous les costumes du spectacle. Enfin, la participation de la Maison de la Citoyenneté au projet Matinéco sera réitérée.

### **4.2. Pour les Services d'Insertion sociale :**

Optimiser les collaborations en interne : même si elles sont en constante amélioration, ces collaborations sont la pierre angulaire du parcours d'insertion des bénéficiaires.

Créer un outil d'évaluation individuelle et un dossier social commun aux trois services d'insertion sociale.

Créer un module spécifique pour les jeunes dont le projet d'insertion est flou en collaboration avec la Dynamisation et l'antenne Jeunes.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## S.I.S. MAISON CARREFOUR

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

La Maison Carrefour a vu le jour en 2001, au pied d'une des tours de logements sociaux de Droixhe. Il s'agissait alors de créer un espace de rencontre et de création de projets collectifs pour les habitants du quartier. Très rapidement, des familles ont formulé une demande d'accompagnement aux devoirs. Une École de Devoirs (EDD) s'est alors imposée. En 2007, le CPAS de Liège crée le projet « Amorce » dans le cadre de la programmation 2007-2013 du Fonds social européen. Le service intègre alors le parcours d'insertion socioprofessionnelle. Il s'est donc restructuré pour prendre la forme d'un service d'insertion sociale (SIS) et obtenir un agrément SIS régi par la Région wallonne dans le cadre du décret du 17 juillet 2003. Cet agrément a été obtenu le 1er janvier 2013 sous le n° RW/SIS/6320/19.

En 2008, dans le cadre de la requalification du quartier, le service a été contraint de déménager. Après une phase transitoire, il a investi, en 2011, une maison située rue du Moulin à Bressoux.

#### 1.2. Mission(s)

- Développer des actions d'insertion sociale en vue de favoriser, notamment, l'émergence d'un projet chez les bénéficiaires (projet de vie, volontariat, formations, emploi, ...),

- Prévenir l'exclusion scolaire des enfants au travers d'un accompagnement aux devoirs et d'activités parascolaires  
Promouvoir la dynamique de quartier en participant au Collectif Autour de l'Étang, coordination socioculturelle de Bressoux-Droixhe.

#### 1.3. Chef de service

Monsieur Julien ETIENNE

#### 1.4. Coordonnées du service

Rue du Moulin, 150 - 4020 Liège

Tél. : 04 341 11 76

Fax : 04 341 11 81

Courriel : maison.carrefour@cpasdeliege.be

### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 coordinateur,
- 1 éducatrice spécialisée (½ ETP),
- 3 animateurs,
- 1 agent administratif.

### 2. Objectifs

#### Pour le SIS :

- Rompre l'isolement social,
- permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle,
- promouvoir la reconnaissance sociale,
- améliorer le bien-être et la qualité de la vie,
- favoriser l'autonomie.

#### Pour l'EDD :

- favoriser le développement intellectuel de l'enfant,
- favoriser le développement et l'émancipation sociale de l'enfant,
- favoriser la créativité de l'enfant et son initiation aux cultures dans leurs différentes dimensions,
- favoriser l'apprentissage de la citoyenneté et de la participation,
- prévenir l'exclusion sociale.

### 3. Activités développées en 2012 et statistiques

#### 3.1. Activités développées

##### 3.1.1. Pour le SIS

Les activités essentielles ont la forme d'ateliers collectifs tournés vers le sport (Aquagym, Remise en Forme, Relaxation, Femmes en Forme) ou la sociabilisation (Cuisine et Créativité). Parallèlement, le travailleur social propose un accompagnement de la personne en vue de la réalisation de son projet d'insertion. Les groupes sont sollicités pour

# AIDE & ACTION SOCIALE

des activités exceptionnelles (participation à la « Journée de la Femme » organisée par le Collectif Autour de l'Etang ou de la « Fête de la Soupe », préparation des activités d'été en commun avec les deux autres SIS et la Dynamisation, ...) ou ponctuelles (participation au Lotto Run, ...).

En 2012, la Maison Carrefour s'est tournée vers des questions de santé ciblées selon les publics : la sexualité et la vie affective (avec l'antenne Jeunes), le diabète et la surcharge pondérale, la nutrition des enfants (avec le Relais Logement) et la forme physique de manière générale.

L'aide au devoirs est organisée à raison de 3 séances de 2 heures par semaine (lundis, mardis et jeudis). Des activités parascolaires sont également proposées les mercredis après-midi. Des stages thématiques sont organisés durant les principales vacances scolaires : Noël, Carnaval et Printemps. En 2012, les enfants ont poursuivi leur découverte des métiers artistiques et culturels avec Article 27-Liège dans le cadre du Club des Explorateurs de Culture. Un spectacle musical, mettant en scène les enfants sera proposé en juin 2013.

## 3.1.2. Pour l'EDD :

## 3.2. Statistiques

CRITERES	HOMMES	FEMMES
<b>Nombre</b>	<b>16</b>	<b>53</b>
<b>Âge moyen</b>	<b>41</b>	<b>40</b>
- Mineur	0	0
- Pensionné	0	0
<b>Nationalité</b>		
- belge	9	38
- CE	0	0
- Hors CE	7	16
<b>Situation professionnelle</b>		
- Chômeur	2	9
- Allocation handicapé	1	0
- Ris/Eq. RIS	11	24
- Mutuelle	0	1
- sans revenus	0	2
- Autres	1	2

## 3.3. Analyse critique

### 3.3.1. Pour le SIS :

Le nombre de participants est en constante croissance depuis quelques années. Ce tableau reprend les personnes qui ont un dossier social ouvert et qui sont allées au-delà de leurs 3 séances d'essai ou qui ont entamé leur participation fin 2012 et qui ont prolongé leur participation en 2013 au-delà des 3 séances d'essai. On constate, comme lors des précédentes années, une forte inégalité dans la représen-

tation des genres : les femmes sont 3 fois plus nombreuses que les hommes. Cela est notamment dû au panel d'ateliers. En effet, des ateliers comme « Aquagym » et « Relaxation » sont enclins à attirer davantage les femmes. Les hommes préfèrent généralement se consacrer pleinement à la recherche d'un emploi ou d'une formation qualifiante. Ils admettent difficilement de passer par une phase de (re) construction personnelle. Un tiers de ces femmes est sans revenu. Cela sous-entend qu'elles sont femmes au foyer « à charge » de leur mari.

# AIDE & ACTION SOCIALE

L'atelier « Femmes en Forme », exclusivement réservé aux femmes, remporte un franc succès et a une capacité d'accueil conséquente. Cette particularité permet notamment de travailler des problématiques spécifiques comme la question de l'égalité « hommes/femmes » au travers de la Journée internationale des Droits de la Femme ou de la santé via des actions visant à réduire les inégalités en matière de santé (diabète et surcharge pondérale).

L'âge moyen est également interpellant. Il s'agit, à l'avenir, d'intégrer davantage les jeunes à nos actions, voire de développer des actions spécifiques avec ceux-ci tout en poursuivant l'excellente collaboration avec l'antenne Jeunes.

Le nombre de personnes aidées par le CPAS de Liège va grandissant lui aussi. On peut y voir le fruit d'un travail de contact avec les antennes sociales. Celui-ci est encore à développer mais de bonnes bases semblent s'installer. Cette collaboration se réalise avant tout au profit du bénéficiaire qui dispose d'un encadrement plus cohérent dans l'évolution de son parcours.

De manière générale, nous observons dans les 3 SIS que la collaboration entre services d'insertion est de plus en plus productive. Elle permet aux équipes de construire, avec les personnes, un parcours structuré.

La transversalité entre SIS se travaille de deux manières : d'une part, par le biais d'activités communes pour les groupes des différents services et d'autre part, grâce à la possibilité pour un participant de s'intégrer aux ateliers de plusieurs services tout en étant accompagné par un seul travailleur social de référence.

### 3.3.2. Pour l'EDD :

L'École de Devoirs a accueilli une vingtaine d'enfants en 2012. En juin 2012, le taux de réussite avoisinait les 100%. Malheureusement, notre capacité d'accueil est limitée à 15 enfants par an. Le turn over des départs vers le secondaire permet de libérer en moyenne 1/3 des places par an. Compte tenu de la capacité d'accueil et de la demande, le service travaille depuis plus d'un an avec une équipe de bénévoles pour l'aide aux devoirs. Cela permet de renforcer la qualité de l'accompagnement des enfants et des parents.

La capacité d'accueil des stages et des activités du mercredi après-midi est identique. Toutefois, le public n'est pas systématiquement le même que pour l'accompagnement aux devoirs.

## 4. Perspectives prioritaires

### 4.1 Perspectives du SIS :

La Maison Carrefour a introduit en 2012 une demande d'agrément pour être reconnue comme Service d'Insertion sociale par la Région wallonne et ainsi bénéficier d'un subside de fonctionnement et de renfort en personnel. Il a été accordé au 1er janvier 2013 mais sans possibilité actuelle de financement.

Un travail de réflexion sera également amorcé quant à l'encadrement et aux perspectives qu'offre l'atelier « Femmes en Formes » pour une partie de ses participantes. En effet, le service a constaté qu'une partie d'entre elles recherchaient avant tout un endroit pour rencontrer des amies et faire du sport gratuitement sans être en contact avec les hommes. Cette approche laisse l'équipe interrogative dès lors que le service existe pour aider les participants à développer des perspectives d'avenir et que, de ce fait, il doit être vu comme un lieu de passage, non un club de sport. Il conviendra donc de travailler à la clarification du contexte d'intervention et de permettre aux personnes qui ne souhaitent pas suivre cette voie de trouver des alternatives satisfaisantes et réalistes.

### 4.2. Perspectives de l'EDD :

Un projet essentiel occupe les enfants les mercredis après-midi depuis septembre 2012 : la création d'un spectacle musical qui sera diffusé le 1er juin 2013. Il sera le fruit d'un travail de longue haleine dans le cadre du Club des Explorateurs de Culture en collaboration avec « Article 27-Liège. »

En outre, il s'agit de trouver, avec les autres Écoles de Devoirs du quartier, des perspectives quant au problème de capacité d'accueil qu'elles rencontrent également.

### 4.3. Pour l'ensemble des SIS :

- Optimiser les collaborations en interne : même si elles sont en constante amélioration, ces collaborations sont la pierre angulaire du parcours d'insertion des bénéficiaires,

- Créer un outil d'évaluation individuelle et un dossier social commun aux trois Services d'Insertion Sociale,

- Créer un module spécifique pour les jeunes dont le projet d'insertion est flou en collaboration avec Dynamisation et l'antenne Jeunes.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## DYNAMISATION & CITOYENNETE

Courriel : reinser.wandre@cpasdeliege.be

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

Le service Dynamisation a vu le jour en novembre 2001. Il s'agissait alors d'une nouvelle structuration du service d'insertion socioprofessionnelle REINSER en deux départements distincts : REINSER « amont » (service Dynamisation) et REINSER « aval » composé du service REINSER (Orientation – Mise à l'emploi). Différents ateliers ont été mis en place et proposés au public bénéficiaire du CPAS (ateliers cuisine et corporels, expression action, temps libre et secourisme) ayant pour objectif de mobiliser la personne dans le sens d'une socialisation et d'une réactivation de ses compétences. Au fil des années, le service « Dynamisation » est devenu un service à part entière, distinct de Réinser et la collaboration avec les autres services d'insertion sociale s'est affinée et développée. En 2007, le projet FSE « AMORCE » suscite une étroite collaboration entre les différents Services d'Insertion Sociale, la Dynamisation et Réinser créant ainsi une dynamique interactive et complémentaire dans l'élaboration du parcours d'insertion.

Le service a également participé à un projet européen « EQUAL » induisant une ouverture sur l'échange de bonnes pratiques entre différents pays européens. Au fil des années, le service tente d'affiner sa position dans le parcours plus global de l'insertion et s'ouvre au public jeunes en organisant des modules spécifiques pour tenter de mobiliser ce public très fragilisé.

#### 1.2. Mission(s)

Le service a pour mission de développer des ateliers collectifs visant à mobiliser la personne et à l'accompagner dans le réinvestissement d'un projet de socialisation, voire professionnel.

#### 1.3. Chef de service

Madame Juliane SAUVAGE, Chef de division spécifique.

#### 1.4. Coordonnées du service

Rue des Forgerons, 9 - 4020 Liège (Wandre)  
Tél. : 04/377 96 92  
Fax : 04/377 96 99

### 1.5. Composition de l'équipe

L'équipe est composée de 12 agents pour l'équivalent de 10TP :

- 1 coordinatrice (4/5 TP),
- 1 Psychologue (1TP),
- 4 AS (2TP 2/3,)
- 1 Educatrice (1/2 TP),
- 2 Formateurs (2TP),
- 1 Agent administratif (1 TP),
- 1 Agent administratif en Article 60&7 (1 TP),
- 1 Auxiliaire professionnelle Art 60&7 (1 TP).

### 2. Objectifs

Ce service s'adresse à des personnes émargeant au C.P.A.S de Liège, fragilisées par leur parcours de vie, ayant perdu tout ou une partie de leurs compétences sociales de base par l'isolement, les échecs, les ruptures ou encore n'ayant pu bénéficier d'un terreau familial, source de construction de celles-ci. Ce service fait partie des structures d'insertion mises en place au sein du C.P.A.S de Liège. Il répond à un besoin primordial d'une intervention en amont de l'insertion professionnelle, avec pour objectif majeur la socialisation et la redynamisation d'un public marginalisé.

### 3. Activités développées en 2012 et statistiques

#### 3.1. Activités développées

Le service a assuré deux sessions d'atelier d'insertion réparties sur les deux semestres 2012. Le stagiaire choisit de s'inscrire dans un des deux ateliers de base avec un minimum de participation deux fois par semaine. Les ateliers de base du service sont l'atelier Cuisine et l'atelier Corporel (gestion du stress, remise en forme, aquagym) mais l'accent est également mis sur les ateliers d'Expression (chant) ainsi que des ateliers plus spécifiques visant l'acquisition de compétences supplémentaires telles que l'obtention du permis de conduire théorique et le brevet de premiers secours. Un atelier Informatique a également été proposé dans le but de sensibiliser le public à ce mode de communication important dans notre société. Un atelier appelé Epilogue est un lieu de rassemblement hebdomadaire des stagiaires de tous les ateliers où sont abordées des thématiques susceptibles d'amener des infos utiles et solutions à différents problèmes rencontrés par le public (tels



# AIDE & ACTION SOCIALE

que le logement, la santé, les notions environnementales et de citoyenneté, la médiation de dettes...). Une collaboration étroite a également été mise en place avec l'antenne jeunes. Deux groupes jeunes ont été créés en 2012 offrant à ceux-ci une participation à un programme d'ateliers pendant une durée de 3 semaines.

fréquenté plusieurs services d'insertion en parallèle.

Nous comptons un total de **14.100** heures d'atelier pour l'année 2012 dont **1.640** heures pour le public jeunes (en moyenne **50** heures par stagiaire).

## 3.2. Statistiques

En 2012, le service a inscrit **147** stagiaires dont **32** jeunes (22%) de moins de 25 ans, **105** adultes de 25 à 54 ans et **10** adultes de plus de 55 ans. A noter que **22** stagiaires ont

CRITERES	Moins de 25 ans (32 stagiaires)	Plus de 25 ans (115 stagiaires)
<b>Sexe</b>		
HOMMES	21	42
FEMMES	11	73
<b>Nationalité</b>		
-belge	24	62
-CE	2	5
-Hors UE	6	48
<b>Niveau d'études</b>		
Non connu	6	40
CEB	20	27
CESI	3	15
CESS	3	18
Sans diplôme	0	11
Supérieur universitaires	0	4
<b>Issues</b>		
Poursuite de l'action	9	46
Sortie positive	9	20
Abandon	14	33
Non connu	1	7

# AIDE & ACTION SOCIALE

## Observations du public jeune

Une première constatation à relever est le faible niveau scolaire des jeunes (62% ont un CEB) ainsi qu'une plus grande majorité masculine (65% d'hommes). Ceci s'explique peut être par un nombre important parmi le public jeune de « mamans » qui ne seraient pas prêtes à s'investir dans un projet d'insertion. La faible scolarisation de ces jeunes peut laisser penser à une culture de l'échec importante et une instabilité dans le parcours scolaire d'où la difficulté de s'inscrire dans un module et s'y accrocher. Le risque est la rupture face à la moindre difficulté ou la remise en question. Le pourcentage d'abandon est élevé (43%). Par contre, les sorties positives atteignent un pourcentage important (28%) d'où l'hypothèse que lorsqu'ils accrochent soit par la dynamique du groupe soit par une activité motivante, ils peuvent alors s'ouvrir à des projets.

## Observations du public de plus de 25 ans

Nous constatons une faible proportion des personnes de plus de 55 ans (8%). Au point de vue nationalité, une nette présence d'un public ressortissant Hors UE (42%) ce qui peut s'expliquer par une forte motivation parmi ce public souvent prêt à s'investir dans un projet socioprofessionnel. La répartition hommes/femmes est, à l'inverse du public jeune, marquée par une forte présence de femmes (63%). Une des explications pourrait être la plus grande motivation à s'intéresser à un atelier en particulier plutôt qu'à une recherche de formation ou d'emploi. Les hommes avancent plus fréquemment une motivation professionnelle et ne perçoivent pas l'intérêt de cette étape de l'insertion. Les sorties positives atteignent 17% et le taux d'abandon est de 28%. Quant aux nombres d'heures prestées, nous constatons un pourcentage élevé de stagiaires ayant fréquenté le service à raison de moins de 100 heures (52% dont 43% de moins de 50 heures) ce qui semble correspondre aux stagiaires ayant participé et abandonné lors d'un module. Les participations de plus de 100 heures représentent 48% et constituent le groupe de stagiaires ayant réalisé un parcours plus long dans le temps (soit plus de 6 mois à un an au sein du service). Nous constatons également un pourcentage important de stagiaires qui poursuivent la participation aux ateliers (40%) au delà de cette période.

### 3. Analyse critique

Le bilan des actions menées en 2012 soulève différentes questions :

- La question de l'accrochage des stagiaires et la motivation à s'inscrire dans cette étape en amont de l'insertion professionnelle. En effet, de nombreux stagiaires abandonnent le service rapidement (moins de 15H) ou dans les premières semaines parce qu'ils sont confrontés à des difficultés telles que le logement, la santé,... Il apparaît donc essentiel d'identifier les freins qui viennent bloquer le processus d'insertion.

- Au contraire, certains stagiaires passent une longue période dans le service avant de pouvoir envisager la suite de leur parcours d'insertion. La question du sevrage est alors un véritable problème. En effet, un certain vécu d'abandon est alors perçu chez le stagiaire lorsque la sortie est envisagée. Nous constatons que de plus en plus de stagiaires s'inscrivent dans ces différents ateliers et s'y installent de manière dépendante, retrouvant un lieu convivial et s'attachant de manière importante au service et au personnel, comme une « nouvelle famille » dont la perspective d'une séparation fait surgir beaucoup d'angoisses. Nous rencontrons dès lors la difficulté à envisager la sortie pour « booster » le stagiaire vers un projet.

D'où, toute la question de comment à la fois tenter d'accrocher le stagiaire, et susciter une motivation dans ce parcours d'insertion, l'amener à reprendre sa vie en main et se projeter vers d'autres perspectives sans vouloir anxieusement rester attaché au service ?

- La question de l'engagement du stagiaire dans son parcours d'insertion. La constatation d'un nombre important d'abandons de choix d'ateliers et de participation « à la carte » interpelle quant à cette notion de responsabilité de chacun dans ses choix, quelle réelle motivation est présente ?

- Les modules exclusivement jeunes nous laissent perplexes quant à la quantité d'énergie nécessitée par ce public pour le peu d'accrochage et de résultats obtenus pour cette formule.

- Une observation intéressante est également la mobilité des stagiaires qui s'est produite pendant cette année à savoir **22** stagiaires qui ont fréquenté plusieurs services. Cette ouverture permet d'observer l'évolution du lien inter services et la capacité des stagiaires à se déplacer et à s'adapter à d'autres lieux et d'autres personnes.

# AIDE & ACTION SOCIALE

- La mise en évidence d'un sentiment de dévalorisation omniprésent, un manque de confiance en soi, une image de soi négative nécessitant la mise en place d'atelier où cette question se travaille de manière intensive.

## Pistes d'action

L'analyse du service suscite de nombreux questionnements quant à sa spécificité, l'affinement des objectifs et des réalités du stagiaire en parcours d'insertion. Le souhait de resituer le stagiaire au centre de son projet, de ses choix, de pouvoir se « tester » de manière réaliste face à une démarche d'emploi nous est apparue comme une priorité. En effet, lorsque le préalable à l'insertion professionnelle, à savoir la socialisation, est mise en place, étape qui nécessite un temps propre à chaque personne, l'étape suivante peut être envisagée sous une forme plus engagée et plus cadrée. La notion d'engagement est au cœur de ce type de démarche.

Afin de susciter une plus grande responsabilisation du stagiaire dans sa participation aux ateliers d'insertion, nous proposerions un module à durée déterminée, fixant ainsi clairement le temps de l'engagement. D'autre part, le module serait réfléchi non pas dans un choix d'atelier selon les intérêts du stagiaire mais dans une participation intensive à plusieurs ateliers complémentaires ayant tous pour objectif de susciter chez le stagiaire une dynamique plus impliquante en veillant à lui faire prendre conscience de ses compétences mais aussi de ses freins à l'insertion.

## 4. Perspectives prioritaires

Redéfinir le service Dynamisation en tant que service d'insertion socioprofessionnelle venant s'inscrire comme le « maillon manquant » intermédiaire entre les services d'insertion sociale (les SIS) et l'insertion professionnelle (Réinser). Ce service venant ainsi prendre une place claire au sein du parcours d'insertion créant ainsi un lien entre les différentes étapes du cheminement vers l'insertion (projet FSE « Amorce »).

Les objectifs spécifiques se centrent dès lors sur :

- acquérir une meilleure connaissance de soi,
- connaître ses forces et ses faiblesses en terme de qui je suis ? de quoi suis-je capable ?

- acquérir une meilleure confiance en soi,
- identifier ses propres freins à l'insertion et en rechercher des pistes de solutions,

- acquérir une bonne gestion du temps et de l'espace,

- prendre sa place dans un groupe et (ré)acquérir les comportements attendus pour vivre dans une société.

L'idée est de mettre une priorité aux notions d'engagement de la part du stagiaire qui aurait le libre choix de s'inscrire ou non dans le module complet mais qui sait que dès l'instant où il s'inscrit au module, il doit participer à tous les ateliers et non procéder à un choix « à la carte ». La mise en place d'un coaching social individualisé et plus intensif permettra également d'agir en profondeur au niveau des réalités de chacun.

Le lien inter services, quant à lui, sera d'autant plus important puisque les stagiaires seront orientés tant par les SIS que par le service Réinser vers le module « DYNA ». Il apparaît important de susciter un lien plus étroit et plus systématique dans l'orientation du public par Réinser vers les différents services d'insertion de l'amont du parcours. Ce passage inter services est encore à affiner quant aux attentes mutuelles pour chaque situation particulière. Il ne s'agit pas d'attendre du passage en Dynamisation une solution miracle qui va régler en quelques mois un problème de comportement, de régularité. Ce passage devrait plutôt être envisagé comme un « test » qui évalue les capacités à être régulier, à s'inscrire dans un rythme de travail, à gérer son comportement face à un groupe, face à des exigences, des règles à respecter. Cette étape permet donc une visualisation d'une attitude relationnelle, de capacités d'adaptation à un groupe, à une hiérarchie,.... Cette analyse permettrait ainsi de renvoyer à la personne le travail à réaliser pour atteindre ses objectifs d'emploi. Une sensibilisation à l'intérêt de ce passage pour certaines personnes assure un gain de temps et une diminution des risques d'échec de l'insertion professionnelle.

Quant au public jeunes, le projet serait de les inscrire dans cette même dynamique en les inscrivant dans des groupes diversifiés quant à l'âge, le sexe, les niveaux sociaux, les niveaux scolaires postulant ainsi que les uns peuvent être moteurs des autres.

En conclusion, pour une meilleure utilisation des ressources tant financières qu'humaines, il apparaît essentiel

# AIDE & ACTION SOCIALE

de privilégier la qualité plutôt que la quantité. En effet, les ressources étant limitées et afin d'optimiser les résultats et les rendre durables, il est nécessaire d'intensifier le processus et d'agir de manière individuelle et en profondeur.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## SERVICE RÉINSER

### 1. Présentation générale du service

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.

#### 1.1 Responsable :

Madame Michèle MAHIA, Chef de bureau spécifique f.f.

#### 1.2 Equipe :

- 5 responsables (STAFF : 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 4 superviseuses, dont 1 coordinatrice, adjointe au chef de bureau),
- 37 assistants sociaux (entretien individuel, animation de groupe, formation,)
- 1 responsable de l'équipe administrative,
- 9 administratifs,
- 9 agents Article 60§7,
- 1 psychologue spécialisée en coaching,
- 2 ouvriers compagnons pour la formation « Bâtiment » détachés au Plope,
- 1 agent : ½ agent d'accueil + ½ accompagnatrice technique pour la formation en nettoyage « CLEAN-TEAM »,
- 2 formatrices (groupe, individuel, testing).

Total : 67 agents, dont certains à temps partiel.

#### 1.3. Localisation du service et coordonnées :

##### 1.3.1. Orientation / Emploi Trouvé :

Avenue Maurice DESTENAY, 1 - 4000 Liège  
Tél. : 04/220 59 25  
Fax : 04/250 96 46 ou 04/250 96 47  
Courriel : reinserinfoemploi@cpasdeliege.be  
ou patricia.minder@cpasdeliege.be

##### 1.3.2. Mise à l'emploi :

(Uniquement pour les bénéficiaires dont le contrat de travail est « activé » par RÉINSER)  
Place de la Cathédrale, 16 (5<sup>ème</sup> étage) - 4000 Liège  
Tél : 04/220 23 30  
Fax : 04/220 23 59  
Courriel : christine.muzakare@cpasdeliege.be

## 2. Objectifs

- Viser le soutien au projet de la personne, que ce soit en matière de formation ou de recherche d'emploi,

- Aider le bénéficiaire à bien se connaître, à évaluer son potentiel, ce qui lui fait défaut, ce qu'il peut améliorer, et enfin, ce qu'il souhaite,

- Connaître les bénéficiaires, pour faciliter leur progression et les aider à se poser les bonnes questions,

- Permettre aux bénéficiaires d'accéder à une représentation correcte du marché de l'emploi et surtout des filières accessibles aux personnes en difficulté (pour trouver un premier emploi ou pour se réapproprier un nouvel emploi),

- Permettre aux bénéficiaires d'intégrer ou de réintégrer le marché de l'emploi,

- Aider le passage à l'action (déclat-déclenchement),

- Aider et accompagner la personne dans la définition de ses objectifs, compétences.

Pour l'engagement en contrat article 60§7, RÉINSER, selon les directives de la Direction, du Comité de l'Action Sociale et de la capacité budgétaire permise par différents subsides, propose à des utilisateurs externes, ou à des services de notre Centre, des candidats pour des offres établies préalablement.

En ce qui concerne les contrats dits « 61 », ce sont les personnes, seules ou avec l'appui du service, qui font la recherche et les « enquêtes » utiles.

Un suivi socioprofessionnel continuera durant l'emploi, selon des modalités adaptées à chacun des types de contrat (évaluation – médiation – réorientation du projet).

Tout au long du suivi, une collaboration transversale est assurée avec les antennes sociales, avec les SIS ou la Dynamisation, et pratiquement chaque service du CPAS.

A l'extérieur, les contacts et les échanges sont nombreux :

- 1) avec le secteur de la formation,
- 2) avec le secteur de l'emploi : employeur et utilisateur,
- 3) avec les différents organismes de la Sécurité Sociale,
- 4) avec les secteurs de l'associatif qui assurent un soutien aux personnes.

L'hypothèse est qu'ensuite, soit le contrat continuera sans l'intervention financière ou sociale du CPAS, soit que l'expérience de travail sera bénéfique pour reprendre ensuite une recherche d'emploi optimisée.

A moyen terme, les feed-back de l'évolution du parcours professionnel des personnes au delà des contrat art.60§7 et 61 sont assez satisfaisants, compte tenu d'une conjoncture économique défavorable pour tous, y compris pour des catégories fragilisées.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

- **AMORCE** : Projet FSE du CPAS de Liège issu d'une collaboration entre les services SIS, la Dynamisation et RÉINSER (Boutique Emploi, Visons l'emploi, préformation en bâtiment,...) assurant le démarrage, les liens et le « tuilage » dans le parcours d'insertion.

- **DiSISMi** : Dispositif Spécifique d'Insertion Socioprofessionnelle des Migrants. Projet FSE porté par le CRIPEL auquel le CPAS participe à travers la collaboration RÉINSER / CRIPEL.

- **RELIANCE** : Projet FSE porté par le FOREM qui vise la redynamisation des quartiers Sainte-Marguerite, Droixhe et Nord, en matière d'insertion socioprofessionnelle.

- **Trajets professionnels FSE Fédéral** : « Agents de propreté », « Clean-Team », « Bureautique » et « Agents d'accueil ».

- **Projet IF** : «Femme en insertion» soutenu par la Wallonie.

- **Théâtre «EXIST»** : 12 représentations – environ 500 spectateurs (échanges – débat autour du thème de l'engagement).

- **Week-end de l'Europe** le 06/05/2012 : ouverture au public (échanges avec les agents d'insertion sur le site de Destenay, présentation du parcours d'insertion proposé par le CPAS de Liège);

- **LA MIREL** : un jobcoach propose un accompagnement en fin de contrat article 60§7 sur base volontaire après une information collective (une fois par semaine);

- **CAP 60** (une accompagnatrice article 60§7) : permettre une meilleure articulation entre le plan d'action réalisé au Forem et les actions menées par le service RÉINSER afin d'accroître la pertinence de celles-ci dans l'intérêt du bénéficiaire, c'est-à-dire favoriser la collaboration entre le CPAS et les services régionaux de l'emploi.

### 3.2. Statistiques

Tableau récapitulatif 2012	Réalisation 2012
Personnes pour lesquelles un BSP* a été réalisé	Au minimum 4000
Personnes en formation de type collectif dans une EFT / OISP ou autre	1391
Formations qualifiantes (Promotion sociale – Forem formations,...)	274
Personnes en stage préalable à l'Art.60§7 (Agents de propreté et Techniciennes. de surfaces)	69
Personnes en emploi / formation en alternance (projets FSE Fédéral)	93
Nombre de PFI	28
Projet « Femmes en Insertion » (coaching individuel)	24
<b>Total</b>	<b>5879</b>

\* BSP : Bilan Socioprofessionnel, souvent réalisé à plusieurs reprises sur l'année, et en tout cas actualisé en début et fin d'étape. Le BSP, conjointement à une bonne relation entre l'AS et le bénéficiaire est la base du développement ultérieur du parcours d'insertion socioprofessionnelle.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## Les 3 différents projets F.S.E. Régional

F.S.E. Régional		
<b>AMORCE</b>	<b>37.834 heures</b>	<b>320 stagiaires</b>
Orientation	27.888 h	139 stagiaires
Boutique emploi	918 h	130 stagiaires
Visons l'Emploi	1298h	30 stagiaires
Préformation Bâtiment	7732 h	21 stagiaires
<b>RELIANCE</b>	<b>18 postes 60§7 EQTP</b>	<b>23 travailleurs</b>
<b>DiSISMi</b>	<b>27.183 heures</b>	<b>256 stagiaires</b>

## 3.4. Tableau quantitatif des trajets professionnels F.S.E. Fédéral

FSE Fédéral**						Totaux	Heures
	Agent de propreté	Employé de bureau	CleanTeam (Nettoyage)	Agent d'accueil			
Interne	Nombre Stagiaires	36	11	34	12	<b>83</b>	
	Nombre Intervenants (EXT et INT)	5 EXT 9 INT	4 EXT 7 INT	6 EXT 8 INT	7 EXT 7 INT	<b>53</b>	
	Tâches administratives	Non comptab	46,31h.	91,50h	22,73h		
	Accompagnement individuel	68h	40,25h	11,48h	40,25h		
	Accompagnement collectif	143,66h	84h	237h	11h		
	Formation collective	1077h	453h	749h	369h		
	<b>Totaux heures</b>	<b>1288,88</b>	<b>623,36</b>	<b>1088,98</b>	<b>442,98</b>		

### Mouvement des dossiers individuels à l'orientation

- **1425** personnes sont passées par RéINSER pour demander un rendez-vous (demande d'inscription ou de réactivation du dossier),
- **1127** personnes se sont réellement présentées au rendez-vous et ont entamé un BSP pour un nombre total de **845 h**,

- **4401** rendez-vous de suivis individuels ont été répertoriés en 2012, mais 1969 rendez-vous n'ont pu avoir lieu vu l'absence du bénéficiaire, soit **2462** suivis pour un nombre total de **2061h**,
- **1594** rendez-vous ont fait l'objet d'une convocation écrite, les autres étant des demandes de RDV par les bénéficiaires eux-mêmes,
- **351** «Emploi Trouvé».

\*\* Ces trajets prévoient un temps exclusivement consacré à la formation technique et à l'acquisition de compétences sociales avant l'engagement en contrat Article 60§7. Ensuite, l'emploi (4j/semaine) alternera avec l'accompagnement (1j/semaine). Et ce, pour une durée d'environ 6 mois - l'ensemble du projet ne peut excéder 12 mois.

\*\*\* EXT = Partenaires Sous Traitants

INT= Formateur / orienteur(se)s / Admin. / Services Interne CPAS (Ex. PLOPE...)

# AIDE & ACTION SOCIALE

Outre l'accompagnement social, la formation se révèle toujours, et de plus en plus, un élément porteur. Elle demande une mobilisation importante des assistants sociaux de RÉINSER, tant dans les formations mises en place en interne que dans la collaboration avec les organismes d'insertion et de formation. Les assistants sociaux ont été amenés à de plus en plus de flexibilité entre le suivi individuel et les interventions dans les groupes.

Les résultats sont probants : les utilisateurs et employeurs constatent la préparation et une meilleure adaptation des agents à leur emploi.

## Outils collectifs vers l'emploi

Type de projets	Nombre total de travailleurs	Personnes « régularisées »
VISONS (modules RAE)	22	17
Préformation Bâtiments	21	12
Agent d'Accueil	12	8
Technicienne de surface	34	16
Agent de propreté	36	29
Bureautique	11	5
IF Insertion Femme	18	9
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>96</b>

## Mise à l'emploi

### Monitoring Art. 60§7 (situation au dernier jour du mois en cours)

Type	01/12	02/12	03/12	04/12	05/12	06/12	07/12	08/12	09/12	10/12	11/12	12/12
CPAS	71	75	77	81	86	84	88	91	92	90	92	84
Econ. soc.	138	136	134	147	143	146	145	149	150	150	150	151
Mise à disposition gratuite	29	27	26	27	26	27	28	29	31	31	297	28
Mise à disposition semi- payante	81	8	8	8	9	9	8	8	8	8	7	8
Mise à disposition payante	19	17	16	17	17	17	15	13	13	18	15	11
Reliance	15	17	14	15	15	14	15	17	16	16	15	15
Ville	40	40	46	60	72	71	71	53	70	64	61	62
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>320</b>	<b>321</b>	<b>355</b>	<b>367</b>	<b>368</b>	<b>370</b>	<b>370</b>	<b>380</b>	<b>377</b>	<b>369</b>	<b>359</b>

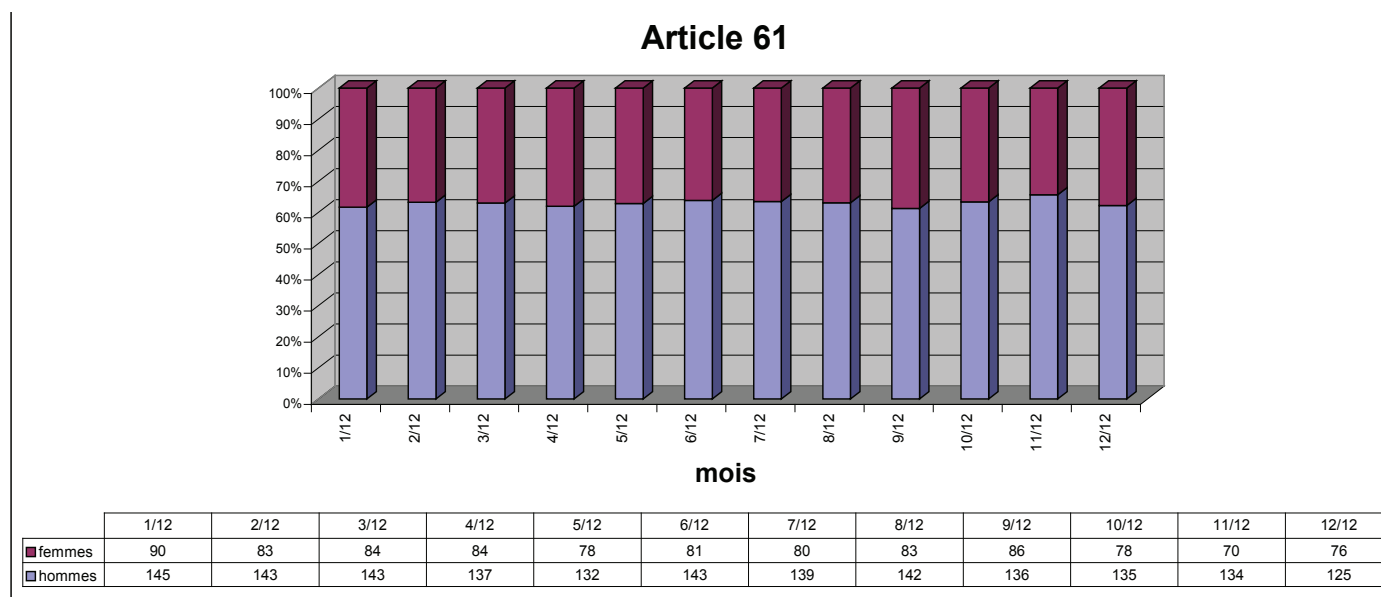
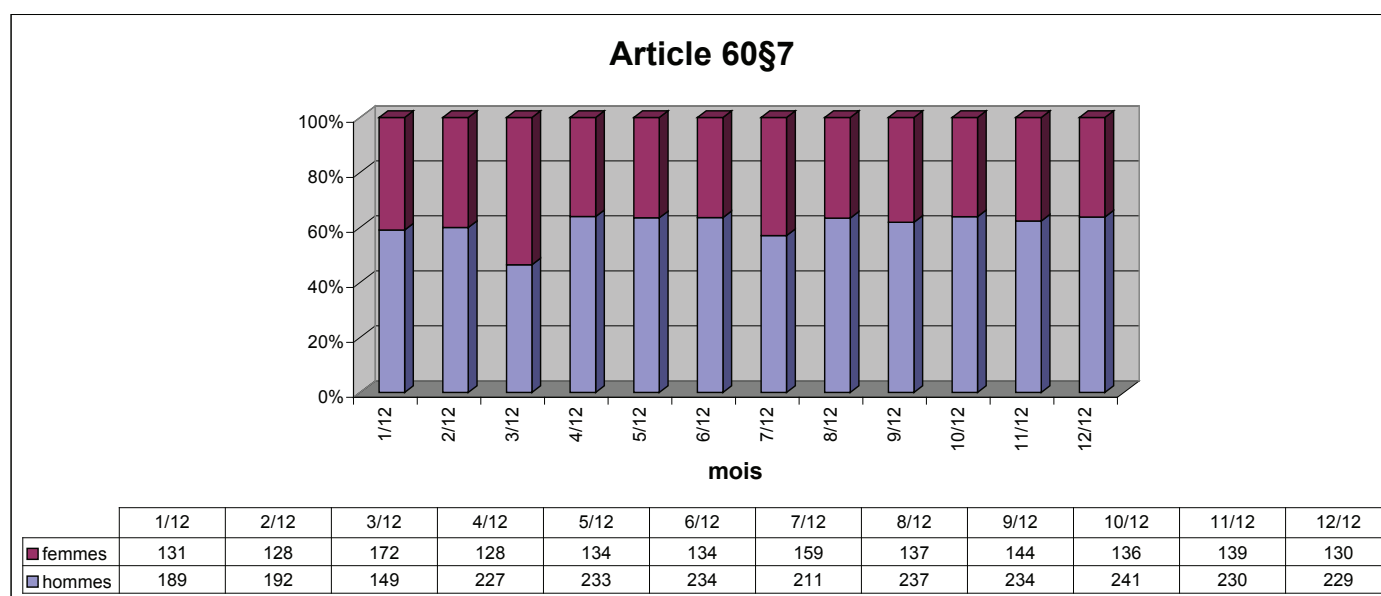


# AIDE & ACTION SOCIALE

Monitoring Art. 61(situation au dernier jour du mois en cours)

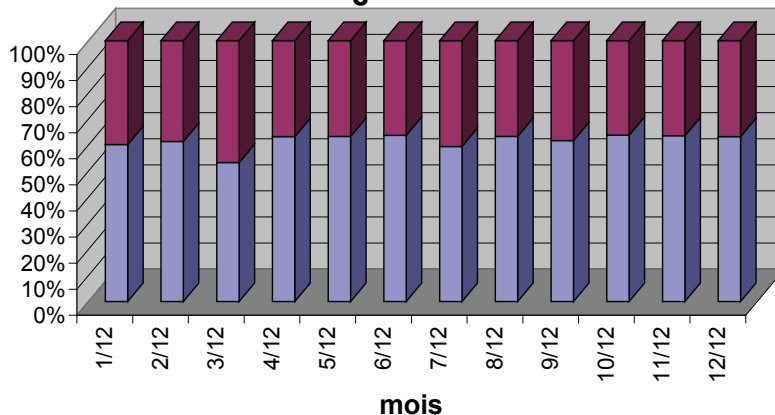
Type	01/12	02/12	03/12	04/12	05/12	06/12	07/12	08/12	09/12	10/12	11/12	12/12	
Interim Activa	12	10	12	6	7	7	5	5	6	4	3	3	
Art. 61 (avec et sans Tutorat)	13	15	12	10	7	6	6	6	7	8	7	7	
ACTIVATION	Programme de transition	32	33	33	35	34	36	34	41	40	38	38	
	Total Tutorat	30	26	25	22	17	19	16	16	13	10	6	
	SINE	42	42	41	42	41	45	45	45	47	45	44	44
	Activa	106	100	104	106	104	111	113	112	109	105	102	103
		235	226	227	221	210	224	219	225	222	213	203	201

Tableaux mises à l'emploi hommes – femmes



# AIDE & ACTION SOCIALE

Article 60§7 + Article 61



	1/12	2/12	3/12	4/12	5/12	6/12	7/12	8/12	9/12	10/12	11/12	12/12
femmes	221	211	256	212	212	215	239	220	230	214	209	206
hommes	334	335	292	364	365	377	350	379	370	376	364	354

## Analyse critique

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.

Partant de ce constat, le projet "Femme en insertion", subsidié par la Wallonie et soutenu par la Fédération des CPAS, a été poursuivi en 2012.

Malgré la crise, l'austérité qui perdure, le nombre des mises à l'emploi est bon, ce qui démontre un certain dynamisme chez les bénéficiaires.

Toutefois, parallèlement aux statistiques, nous sommes confrontés à des problématiques récurrentes en matière de mise à l'emploi :

- La méconnaissance du français, autant chez les personnes d'origine étrangère que chez les autochtones (niveau de plus en plus faible),
- L'endettement, les difficultés à gérer un budget: l'emploi n'améliore pas nécessairement la qualité de vie,
- La maladie (chronique ou pas), parfois cachée ou sous-estimée,
- Question de la santé mentale,

- L'accompagnement individuel du public reste essentiel et indispensable à la concrétisation d'un projet socioprofessionnel.

## 4. Perspectives prioritaires

### Traiter la question des femmes

Les femmes sont les premières victimes de la crise : il est nécessaire de les soutenir.

54,7 % du public CPAS est féminin. Par contre, pour la mise à l'emploi, 60% sont des hommes.

A l'heure actuelle, sur 2236 inscrits actifs, 1350 sont des hommes et 886 sont des femmes (environ 60% d'hommes pour environ 40% de femmes).

Poursuivre les projets subsidiés de formations collectives

Outre les apports directs liés aux programmes de formations (mises à l'emploi sous contrat de travail article 60§7, renforcement de capacités, acquisition de compétences sociales), il est à noter que les dynamiques enclenchées se poursuivent au-delà du contrat de travail article 60§7 :

- poursuite d'autres formations,
- recherche active d'emploi,
- emploi.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## LE RESTAURANT COMMUNAUTAIRE

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

A l'initiative de la Maison de la Citoyenneté, le Restaurant Communautaire ouvre ses portes en 2005 dans le cadre des projets « Pour le développement d'un service de proximité » soutenu par la Région wallonne. La création de ce service s'inscrit dans le cadre de plusieurs projets ponctuels ou permanents menés en partenariat avec les différentes associations du quartier Sainte-Marguerite. Cette collaboration démontre la volonté et la nécessité de travailler en commun afin d'optimiser le résultat et à cerner au maximum les attentes et besoins des habitants. Le projet du restaurant communautaire bénéficie de l'octroi de points APE pour un poste d'intendante à temps plein et d'une assistante sociale à mi-temps.

#### 1.2. Mission(s)

Lutter contre l'isolement des personnes âgées, favoriser le contact avec d'autres personnes du quartier toute génération confondue et offrir une réponse à un besoin exprimé par les habitants, et ce :

- En offrant un cadre d'accueil chaleureux, personnalisé, convivial et accessible à tous ;
- En permettant de tisser du lien social autour d'un repas sain et équilibré ;
- En développant des moments d'échange, d'écoute, de rencontre pour favoriser la mixité sociale et culturelle, la tolérance et pour lutter contre l'exclusion et l'isolement.

#### 1.3. Chef de service

Madame Hélène LEJEUNE, Chef de bureau spécifique f.f. et responsable de l'antenne sociale de Sainte-Marguerite.

#### 1.4. Coordonnées du service

Rue Naniot, n° 3 - 4000 Liège  
Tél. : 0496/95 98 20

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 intendante (TP),
- 1 assistante sociale (mi-temps).

### 2. Objectifs

#### 2.1. Pour l'intendante

- Accueil du public, entretien du restaurant, gestion des commandes, des repas et de la caisse,
- Maintien d'un cadre agréable et convivial en vue de favoriser les échanges et l'écoute,
- Gestion et entretien de la salle dans le cadre de son occupation en dehors des plages du restaurant par différents groupes,
- Relayer les problématiques rencontrées auprès de l'assistante sociale ou la responsable.

#### 2.2. Pour l'Assistante sociale

- Faire la promotion du restaurant en rappelant son rôle dans le quartier (Action citoyenne, SIS),
- Rappeler et informer sur les missions du CPAS (Au cœur de l'Action sociale),
- (Re)tisser des liens avec les différents intervenants sociaux du quartier, mieux connaître le rôle de chacun et échanger des bonnes pratiques,
- Etre à l'écoute de l'intendante du restaurant communautaire et lui apporter un soutien dans son rôle,
- Connaître la population fréquentant le restaurant.

### 3. Activités développées en 2012 et statistiques

#### 3.1. Activités développées

Le restaurant est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 15h45. L'intendante prend les inscriptions pour les repas du lendemain, réceptionne les repas du jour et assure le service de midi. Les repas, qui sont fournis par l'ASBL Rescolie, dans des boîtes isothermes, sont servis de 11h30 à 13h30. Ils doivent être réservés la veille par téléphone ou sur place. (Prix de vente : 4,25€).

# AIDE & ACTION SOCIALE

En dehors des heures de repas, les locaux sont régulièrement sollicités pour des animations, ateliers, formations, festivités occasionnelles.

En 2012, l'assistante sociale a maintenu les différents contacts établis en 2011. Elle a également pu rencontrer d'autres partenaires sociaux, culturels et professionnels de la santé tels que « La Marguerite », « le Club André Bailon », la « Clinique Notre Dame des Anges »,.... afin de les informer de son rôle, de rappeler les actions de chacun et de resituer le Restaurant Communautaire. En terme de supports écrits, l'affiche et le folder réalisés en 2011 ont été diffusés durant toute l'année dans les différents lieux accueillant le public cible.

## 3.2. Statistiques

Le restaurant communautaire a fourni **1745** repas ce qui représente une moyenne de 39 repas par semaine. La plus grosse fréquentation se situe le mardi et le jeudi. La petite restauration et les boissons servies l'ont été pour un nombre de **1412** pour l'année 2012.

La salle du restaurant, quant à elle, a été occupée par différents groupes, entre autres :

- En collaboration avec le service SIS « Maison de la Citoyenneté », l'atelier chant a occupé la salle **70 ½** journées en 2012.

- Deux groupes d'habitants du quartier se réunissent régulièrement au restaurant ; ainsi le groupe des couturières qui a occupé la salle **40** fois cette année et les joueurs de scrabble qui s'y sont réunis **42** fois.

## 3.3. Analyse critique

Le maintien des partenariats a permis une meilleure collaboration avec le réseau associatif.

La plus grande proximité de la responsable a permis d'apporter une réponse plus rapide aux problèmes de l'intendante. L'intendante a pu être mieux soutenue dans ses interactions au quotidien avec le public.

Au niveau du public, le constat est le suivant :

- de plus en plus de personnes souffrent de différentes problématiques relevant de la santé y compris des problé-

matiques de santé mentale,

- des travailleurs en fin de contrat art.60§7 (ou ayant terminé) au CPAS de Liège continuent à fréquenter le restaurant qui reste un lieu de convivialité, d'échange et de rencontres.

## 4. Perspectives prioritaires

- Procéder à des travaux de rafraîchissement des locaux afin d'améliorer l'accueil et la convivialité et ainsi augmenter la taux de fréquentation du restaurant,

- Rester à l'écoute de l'intendante et lui proposer des formations adaptées à ses besoins,

- Maintenir les collaborations établies avec les services et partenaires extérieurs dans un objectif de transversalité et de cohésion sociale.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## SERVICE D'ACTIVITÉS CITOYENNES DES VENNES

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

Le Service d'Activités Citoyennes (SAC) des Vennes, (anciennement appelé régie de quartier) fait partie de l'ASBL « la régie des quartiers de Liège », présidée par Mme Maggy Yerna. L'ASBL est conseillée, contrôlée, coordonnée et financée par le fond du Logement Wallon.

Pour atteindre son but, la régie des quartiers réalise conjointement deux types d'action, celle favorisant l'amélioration du cadre de vie, l'animation, la convivialité et l'exercice de la citoyenneté et celle contribuant à l'insertion sociale et professionnelle des stagiaires en leur offrant une formation encadrée par une équipe professionnelle.

Pour ce faire, 5 Services d'Activités Citoyennes ont été créés dans chaque quartier constituant l'ASBL : les SAC de Sainte Marguerite, SAC Saint Léonard, SAC des Vennes, SAC de Droixhe et SAC d'Angleur. Une coordinatrice, Mme Matilde Mendez, est engagée par la Ville depuis 2009.

Ils sont financés par la région Wallonne et le Fonds Social Européen. Le CPAS de Liège met à disposition des SAC (Vennes, Droixhe et Angleur) 1 médiatrice sociale ainsi que du personnel art.60§7.

Le SAC des Vennes propose deux types de préformation : une préformation en bâtiment et une préformation en vente. Il dispose également d'un magasin de seconde main. Ces deux préformations visent l'acquisition de compétences par une mise en pratique sur le terrain.

#### 1.2. Mission(s)

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.

On peut relever divers arrêtés du gouvernement wallon, mais le plus important est l'arrêté du 23 septembre 2004 relatifs aux organismes de logement à finalité sociale entré

en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2004.

Cet arrêté définit les missions des régies de quartier, les organismes qui les subsidient mais c'est aussi cet arrêté qui constitue les régies de quartier sous la forme d'association sans but lucratif.

Une convention cadre conclue entre le Forem et le fonds du logement a pour but l'amplification des synergies entre les politiques d'insertion des régies de quartier et celle du Forem. Elle a également pour objectif de soutenir l'action de professionnalisation du personnel des régies. Etant donné que les SAC sont établis en ASBL, ils possèdent une assemblée générale ainsi qu'un conseil d'administration dont les missions sont définies par l'arrêté du gouvernement wallon.

L'Assemblée Générale et le Conseil d'Administration s'assurent du contrôle et de la gestion tout comme le comité restreint.

#### 1.3. Chef de service

Madame Julianne SAUVAGE, chef de division spécifique pour le CPAS de Liège.

Madame ULUSOY Selda comme médiatrice sociale pour le SAC.

#### 1.4. Coordonnées du service

Avenue Reine Elisabeth, 39 - 4020 Liège

Tél : 04/342 34 20

Gsm :0484/52 04 75

#### 1.5. Composition de l'équipe

L'équipe est composée d'un médiateur social agent du CPAS et d'un encadrant technique en bâtiment, agent de La Maison Liégeoise.

Le CPAS de Liège met à disposition du SAC un encadrant technique en vente (art. 60§7)

Le SAC engage également une personne (Chèque ALE) afin d'assurer les ateliers artisans.

## 2. Objectifs

Bon nombre d'habitants sont amenés à fréquenter nos services, et ce pour diverses raisons : emploi, formation,

# AIDE & ACTION SOCIALE

logement, suivi social de première ligne, information sur le quartier. Nous sommes donc amenés à répondre aux diverses demandes formulées par les habitants et en particulier par les locataires des logements sociaux où nous sommes implantés. Le SAC des Venues est situé au cœur du quartier, au sein même des buildings sociaux. L'action avec l'habitant se mène de manière spontanée en fonction de la demande. Certaines personnes peuvent être aiguillées vers la préformation du SAC, d'autres peuvent être orientés vers un service compétent.

## 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, ...

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

#### 3.1.1. Activités sociales

##### Remise à niveau

- Français et mathématique
- Suivi psychosocial et recherche de formation et emploi avec la CAP Forem,
- Cours de peinture, petites réparations domestiques, menuiserie,
- Techniques de vente, couture, étalages, contact clientèle, promotion,

- Initiation à l'informatique : windows, word, excel, interne,
- Recherche de stage en entreprise pour les stagiaires.

#### Initiation à la vie sociale (activités culturelles, sociales, sportives et entreprises)

- Musée de la Science,
- Visite du cœur historique de Liège,
- Séances de cinéma,
- Visite des Territoires de la mémoire,
- Visite de l'exposition Golden Sixties,
- Fort Boyard, journée inter-régions au fort de Hollogne,
- Ateliers cuisine,
- Croisière sur la Meuse,
- Visite de l'Archeoforum,
- Visite de Carrefour Formation (Forem),
- Visite de Blégny Mine,
- Musée de la Vie Wallonne.

#### Activités de quartier

- Repas de quartier,
- Festival de la soupe,
- Saint-Nicolas,
- Opération Propreté Quartier,
- Fête des Voisins.

#### 3.1.2. Activités techniques

- Animations aux économies d'énergie, respect de l'environnement et du quartier avec l'ASBL « exposant D » (module de formation de 3 mois en éco-construction),
- Module coaching de 2 mois (estime de soi).

#### Travaux réalisés

- Peinture intérieure : caves, appartements, cages d'escaliers,
- Réparation de chasses et de robinetterie,
- Remplacement des ampoules dans les communs,
- Petits travaux de menuiserie,
- Remise à neuf de 8 appartements sur le quartier des Venues,
- Travaux d'isolation d'un grenier par le plancher (module éco-construction).

#### Magasin de seconde main

- 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 usagés,
- Contact privilégié avec les habitants, réception de

# AIDE & ACTION SOCIALE

leurs demandes,

- Atelier artisanat création de bijoux FIMO.

## 3.2. Statistiques

Nombre de stagiaires effectivement sous contrat F70 bis en 2012 : 17

### Sexe

- Hommes : 10
- Femmes : 7

### Age

- 9 stagiaires entre 18-25 ans
- 7 stagiaires entre 26-44 ans
- 1 stagiaire + de 44 ans

### Diplôme

- 11 stagiaires : CESI,
- 3 stagiaires : aucun diplôme,
- 2 stagiaires : non reconnu en Belgique,
- 1 stagiaire : CEB.

### Statut à l'entrée

- Revenu d'intégration : 8 stagiaires
- Chômeurs complet indemnisé : 4 stagiaires
- Sans revenu : 3 stagiaires
- Chômeurs avec complément CPAS : 2 stagiaires

### Nationalité

- Belge : 10 stagiaires
- Hors union européenne : 7 stagiaires

## 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>

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.3. Analyse critique

- Rencontre des habitants du quartier avec les différents acteurs sociaux, amélioration de la convivialité, du contact entre les habitants du quartier et le sac des Venues,
- Implication des habitants du quartier des Venues dans les actions de nettoyage de l'espace public (journées propreté)  
Diminution d'immondices dans le quartier et sensibilisation au règle de tri avec l'arrivée du Récyparc mobile,
- Les habitants du quartier se manifestent pour diverses problématiques auprès du SAC,
- Une vision plus claire des différentes associations du quartier et de leur objectif, du travail en réseau, des échanges de pratiques, d'intervention est constatée,
- Amélioration des services rendus à la population, prise de contact avec la population locale. Amélioration de la communication entre les stagiaires et cette même population,
- Amélioration du respect des règles de vie au sein de la régie, création d'une charte de vie en communauté et d'un règlement de travail,
- Le stagiaire détermine un projet professionnel et le réajuste en fonction de sa pratique durant la formation avec l'aide de la médiatrice sociale et de son formateur. Recherche personnelle des stagiaires pour entreprendre des stages en entreprises et intérêt des divers employeurs face aux propositions de stages,
- Contact régulier avec la Ville de Liège et le CPAS pour les passerelles éventuelles des stagiaires en contrat PTP ou Art 60§7.

## 4. Perspectives prioritaires

Nos objectifs sont de maintenir nos missions premières et de continuer à développer des actions ponctuelles permettant l'épanouissement professionnel de nos stagiaires en formation.



# AIDE & ACTION SOCIALE

## SERVICE D'ACTIVITÉS CITOYENNES DE DROIXHE/BRESSOUX-BAS

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

Le SAC de Droixhe est situé au cœur des logements sociaux de Droixhe. 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 (l'asbl la régie des quartiers de Liège dont la Présidente est Madame Maggy Yerna) et prennent l'appellation de Services d'Activités Citoyennes. Une coordinatrice, Madame Matilde Mendez, est engagée par la Ville depuis 2009.

5 Services d'Activités Citoyennes ont donc été créés dans chaque quartier constituant l'ASBL : les SAC de Sainte Marguerite, SAC Saint Léonard, SAC des Vennes, SAC de Droixhe et SAC d'Angleur.

Ils sont financés par la région Wallonne et le Fonds Social Européen. Le CPAS de Liège met à disposition des SAC (Vennes, Droixhe et Angleur) 1 médiatrice sociale ainsi que du personnel art.60§7.

#### 1.2. Mission(s)

Formation préqualifiante en bâtiment et dynamisation de quartier.

#### 1.3. Chef de service

Madame Julianne SAUVAGE, chef de division spécifique, pour le CPAS de Liège.

Madame Catherine MARECHAL comme médiatrice sociale pour le SAC.

#### 1.4. Coordonnées du service

Avenue de Lille 2/1- 4020 Liège

Tél : 04/341 43 50

Gsm : 0495/21 78 32

FAX : 04/341 43 50

Courriel : sac.droixhe@hotmail.fr

regie.quartier.droixhe@skynet.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 médiatrice sociale (agent CPAS)
- 1 ouvrier compagnon (ouvrier Maison liégeoise)
- 1 agent administratif article 60§7

### 2. Objectifs

L'objectif du Service d'Activités Citoyennes de Droixhe est double :

#### **Objectif de redynamisation**

- Impliquer les habitants dans les activités du Collectif Autour de l'Etang;
- Valoriser l'image du quartier;
- Développer des partenariats pour sensibiliser et informer les habitants.

#### **Objectif d'insertion socioprofessionnelle :**

- Permettre aux stagiaires d'acquérir des notions de base en bâtiment grâce à la rénovation des appartements;
- Augmenter les chances du stagiaire d'accéder à une formation qualifiante grâce aux cours de remise à niveau, Permis B, les stages et visites d'entreprise.

Pour ce faire, nous collaborons étroitement avec la Maison Liégeoise qui nous fournit la matière première des chantiers et les appartements à rénover.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

#### 3.1.1. Formation technique

De nombreux chantiers ont été réalisés dans les communs, les appartements et aux abords des logements sociaux appartenant à la Maison Liégeoise, 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 stagiaires bénéficient également d'une remise à niveau en français et en mathématique ainsi qu'un apprentissage du permis de conduire théorique.

#### 3.1.2. 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 :

- Un dossier de suivi individuel,
- Un rendez-vous hebdomadaire individuel ou à la demande avec la médiatrice pour définir et progresser dans la recherche,
- Des réunions trimestrielles avec une personne de référence au FOREM,
- Atelier d'apprentissage du permis de conduire,

- Aide dans la rédaction de CV et de lettre de motivation.

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 .

##### *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 et projets sur différents thèmes concernant directement les stagiaires et ainsi pouvoir élargir leurs connaissances, développer leur attention, leur sens critique, ...

- La pyramide alimentaire,
- L'extrême droite,
- Le surendettement,
- La valorisation de l'image de soi.

##### *Activités culturelles et sportives et ouverture sur l'extérieur*

- Visite « Territoires de la Mémoire »,
- Musée de la science,
- Musée de la Région Wallone,
- Journée Fort Boyard,
- Journée sportive (vélo, foot, badminton...),
- Musée Curtius.

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 et la convivialité

# AIDE & ACTION SOCIALE

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, le SAC de Droixhe fait partie intégrante du Collectif autour de l'étang ce qui permet de construire des projets plus solides, plus durables sur le long terme.

Nous pouvons citer, à titre d'exemple :

- Fête des voisins,
- Fête de la soupe,
- Carnaval,
- L'oasis des contes,
- La journée de la femme.

## 3.2. Statistiques

20 stagiaires sont passés par la régie de quartier de Droixhe au cours de l'année 2012 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 :

- 1 femme,
- 19 hommes.

## 3.3. Analyse critique

### 3.3.1. Dynamisation de quartier

- Rencontre des habitants et interactions entre les participants (associations et populations). Meilleure connaissance des services installés sur le quartier. Grande implication des associations;
- Découverte du SAC et identification de ses objectifs dans le cadre des services proposés;
- Changement en terme d'attitude : les habitants du quartier se manifestent pour divers problèmes auprès du SAC souhaitant une aide de la part de la Médiatrice Sociale. Les habitants osent passer la porte du SAC de Droixhe pour des difficultés personnelles de tout ordre. Relais entre la Maison Liégeoise et les locataires des appartements où se trouve implanté le SAC pour des problèmes d'ordre administratif, social ou technique.

### 3.3.2. L'insertion socioprofessionnelle

- Augmentation de l'intérêt des stagiaires face à l'aspect socioculturel de notre société et participation positive des stagiaires aux activités,
- Changement en terme d'attitude : les stagiaires participent aux actions de prévention du quartier. Ils nouent des relations avec les habitants et le tissu associatif du quartier,
- Une activité inter régions regroupant une moyenne de 120 stagiaires a été organisé au Fort d'Hollogne,
- 7 stagiaires sur 10 déterminent un projet professionnel qu'il réajuste en fonction de la pratique durant la formation avec l'aide de la médiatrice sociale et du formateur. 6 stagiaires sur 10 sont capables de réaliser des démarches de manière autonome à la fin de la préformation,
- Il y a une bonne collaboration entre les stagiaires et les acteurs sociaux (médiatrice sociale et la conseillère du FOREM). Amélioration de leur auto évaluation. 5 stagiaires sur 10 sont capables en fin de préformation d'analyser leur situation socioprofessionnelle,
- En 2012, on notait une augmentation des stagiaires à passer les tests d'entrée donnant accès à une formation qualifiante. Mais, il devient de plus en plus difficile d'élaborer un projet professionnel après le SAC. Moins d'intérêt des stagiaires pour l'entrée en formation qualifiante. Ils préfèrent se tourner vers une recherche active d'emploi,
- Partenariat avec le centre liégeois de formation concernant les cours de mathématiques et de français. Des socles de compétences sont déterminés et le résultat est satisfaisant,
- Meilleure mise en place de passerelles avec des opérateurs qualifiants. Mais trop de peu de stagiaire suivent réellement ces passerelles préférant se tourner vers une Recherche Active d'emploi,
- Recherche personnelle des stagiaires pour entreprendre des stages en entreprise et intérêt des divers employeurs face aux propositions de stage en partenariat avec le Forem et le SAC,
- Recherche Active d'Emploi et de formation qualifiante pour les stagiaires avec l'aide de la Médiatrice sociale,

# AIDE & ACTION SOCIALE

- Proposition de suivi individuel émanant de la conseillère du Forem mais peu d'intérêts de la part des stagiaires et de moins en moins de disponibilités du FOREM,

- Bonne collaboration avec le CPAS de Liège concernant le suivi de l'agent administratif art.60§7.

## **4. Perspectives prioritaires**

Nos objectifs sont de maintenir nos missions premières et de continuer à développer des actions ponctuelles permettant l'épanouissement professionnel de nos stagiaires en formation.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## SERVICE D'ACTIVITÉS CITOYENNES D'ANGLEUR

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

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 (l'asbl la régie des quartiers de Liège dont la Présidente est Mme Maggy Yerna) et prennent l'appellation de Services d'Activités Citoyennes. Une coordinatrice, Mme Matilde MENDEZ, est engagée par la Ville depuis 2009.

5 Services d'Activités Citoyennes ont donc été créés dans chaque quartier constituant l'ASBL : les SAC de Sainte Marguerite, SAC Saint Léonard, SAC des Vennes, SAC de Droixhe et SAC d'Angleur.

Ils sont financés par la région Wallonne et le Fonds Social Européen. Le CPAS de Liège met à disposition des SAC (Vennes, Droixhe et Angleur) 1 médiatrice sociale ainsi que du personnel art.60§7.

#### 1.2. Missions

La formation préqualifiante en bâtiment et formation polyvalente et la dynamisation du quartier dans lequel se trouve implanté le SAC.

#### 1.3 Chef de service

Madame Julianne SAUVAGE, chef de division, pour le CPAS de Liège.

Madame Cécile Gonzalez comme médiatrice Sociale pour le Service d'Activités Citoyennes.

#### 1.3. Coordonnées du service

Service d'Activités Citoyennes d'Angleur

Tél. : 04/384 85 76

Courriel : rq.angleur@skynet.be

#### 1.4. Composition de l'équipe

Une médiatrice sociale (agent CPAS) et un ouvrier compagnon (ouvrier au Logis Social)

### 2. Objectifs

L'objectif du SAC d'Angleur est double :

#### **Objectif de redynamisation :**

- Impliquer les habitants dans les activités de la coordination du quartier;
- Valoriser l'image du quartier;
- Développer des partenariats pour sensibiliser et informer les habitants.

#### **Objectif d'insertion socio professionnelle :**

- Permettre aux stagiaires d'acquérir des notions de base en bâtiment grâce à la rénovation des appartements;
- Augmenter les chances du stagiaire d'accéder à une formation qualifiante grâce aux cours de remise à niveau, aux stages et aux visites d'entreprise.

Pour ce faire, nous collaborons étroitement avec le Logis Social de Liège qui nous fournit la matière première des chantiers et les appartements à rénover.

### 3. Activités développées en 2012 et statistiques

#### 3.1. Activités développées

##### 3.1.1. Formation technique :

#### **Pour les stagiaires « bâtiment »**

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

# AIDE & ACTION SOCIALE

travaux de manutention divers. Les stagiaires bénéficient également d'une remise à niveau en français et en mathématique ainsi qu'un apprentissage du permis de conduire théorique.

## ***Pour les stagiaires en formation polyvalente***

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.

## **3.1.2. 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, ...

### ***Activités culturelles et sportives + ouverture sur l'extérieur***

- Visite « Territoires de la Mémoire »,
- Musée de la science,
- Musée de la Région Wallonne,
- Journée Fort Boyard,
- Journée sportive (volley, foot, badminton...),
- 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 permet de construire des projets plus solides, plus durables sur le long terme.

Nous pouvons citer, à titre d'exemple :

- Permanence d'un écrivain public tous les mardis
- Fête dans la Cité,

# AIDE & ACTION SOCIALE

- Organisation en partenariat de la fête de quartier.

## 3.2. Statistiques

24 stagiaires sont passés par la régie de quartier d'Angleur au cours de l'année 2012 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 :

- **11** femmes,
- **13** hommes.

## 3.3. Analyse critique

### 3.3.1. Dynamisation de quartier

- Rencontre des habitants et interactions entre les participants (associations et populations),

- Participation à la Coordination sociale (associations et habitants) et implication dans les actions qui en découlent et donc meilleure connaissance des services installés sur le quartier. Grande implication des associations,

- Découverte du SAC et identification de ses objectifs dans le cadre des services proposés,

- Grâce aux actions menées, on note un changement en terme d'attitude : les habitants du quartier se manifestent pour divers problèmes auprès du SAC souhaitant une aide de la part de la Médiatrice Sociale. Les habitants passent la porte du SAC d'Angleur pour des difficultés personnelles de tout ordre,

- Relais entre le Logis Social de Liège et les locataires des appartements où se trouve implanté le SAC : difficultés d'ordre administratif, social ou technique,

- Amélioration du respect des règles de vie en communauté et du règlement de travail de la régie.

### 3.3.2. Insertion socioprofessionnelle

- Augmentation de l'intérêt des stagiaires face à l'aspect socioculturel de notre société et participation positive des stagiaires aux activités organisées,

- Changement en terme d'attitude : les stagiaires participent aux actions de prévention du quartier. Ils nouent des relations avec les habitants et le tissu associatif du quartier,

- Une activité inter-régies regroupant une moyenne de **120** stagiaires a été organisée au Fort d'Hollogne,

- **7** stagiaires sur **10** déterminent un projet professionnel qu'ils réajustent en fonction de leur pratique durant sa formation avec l'aide de la médiatrice sociale et du formateur. **6** stagiaires sur **10** sont capables de réaliser des démarches de manière autonome à la fin de la préformation,

- Il y a une bonne collaboration entre les stagiaires et les acteurs sociaux (médiatrice sociale et Conseillère du Forem). Amélioration de leur auto évaluation. **5** stagiaires sur **10** sont capables en fin de préformation d'analyser leur situation socioprofessionnelle,

- En 2012, on notait une augmentation des stagiaires à passer les tests d'entrée donnant accès à une formation qualifiante. Mais, il devient de plus en plus difficile d'élaborer un projet professionnel après le SAC. Moins d'intérêt des stagiaires pour l'entrée en formation qualifiante. Ils préfèrent se tourner vers une recherche active d'emploi,

- Partenariat avec le Centre Liégeois de Formation (CLF) concernant les cours de mathématique et de français. Des socles de compétences sont déterminés et le bilan est satisfaisant,

- Mise en place d'un projet subsidié sur l'éco-construction. Evaluation satisfaisante. La dynamique de groupe a renforcé l'apprentissage et expérimenté des solutions simples pour diminuer le montant des factures énergétiques, réduire les émissions de gaz à effet de serre, minimiser l'empreinte écologique afin de faire un premier pas vers un développement durable. Cette formation a permis à tous nos stagiaires inscrits en bâtiment d'acquérir des connaissances et des techniques de base en éco-rénovation afin de leur donner l'envie de se former davantage dans ce domaine ou d'intervenir de manière durable sur leur propre logement,

- Meilleure mise en place de passerelles avec des opérateurs qualifiants. Mais trop de peu de stagiaires suivent réellement ses passerelles préférant se tourner vers une Recherche Active d'emploi,

- Recherche personnelle des stagiaires pour entreprendre

# AIDE & ACTION SOCIALE

des stages en entreprise et intérêt des divers employeurs face aux propositions de stage en partenariat avec le Forem et le SAC,

- Recherche Active d'Emploi et de formation qualifiante pour les stagiaires avec l'aide de la Médiatrice sociale,

- Proposition de suivi individuel mais peu d'intérêts de la part des stagiaires et de moins en moins de disponibilités du FOREM,

- Augmentation de l'intérêt des stagiaires face à une réalité professionnelle mais trop peu de stages ou de candidatures débouchent réellement sur un contrat professionnel.

## **4. Perspectives prioritaires**

Nos objectifs sont de maintenir nos missions premières et de continuer à développer des actions ponctuelles permettant l'épanouissement professionnel de nos stagiaires en formation.

Optimiser la collaboration entre les différents services d'activité citoyenne tant sur le plan de la logistique que sur un plan administratif et financier.



# AIDE & ACTION SOCIALE

## E. SERVICES SPÉCIALISÉS

### MEDIATION DE DETTE

#### 1. Présentation générale du service

##### 1.1. Historique

Le service est ouvert au public depuis le 13/10/1994. Il est agréé par la Région Wallonne sous le matricule « RW/SMD/108 ».

##### 1.2. Mission(s)

La mission du service est d'aider les personnes confrontées à un problème de surendettement à retrouver un équilibre financier et à rembourser leurs dettes tout en continuant à mener une vie conforme à la dignité humaine.

##### 1.3. Chef de service

Madame Jasmine ALBRECQ, Chef de bureau spécifique f.f.

##### 1.4. Coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 Liège

Tél. : 04/349 38 92

Fax : 04/349 33 79

Courriel : serv.dettes@cpasdeliege.be

##### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 juriste,
- 1 adjoint au juriste,
- 5 assistants sociaux,
- 5 agents administratifs.

#### 2. Objectifs

Le service s'adresse à toute personne domiciliée à Liège qui rencontre des problèmes de surendettement. Il propose deux types de médiation : la médiation amiable et la médiation judiciaire (règlement collectif de dettes).

Le médiateur de dettes prend contact avec les créanciers, examine la légalité des engagements pris par le demandeur, procède à un bilan de la situation financière (budget - relevé des dettes et négocie un plan d'apurement avec les

créanciers soit à l'amiable « médiation amiable », soit dans le cadre de la loi du 05/07/1998 relative au règlement collectif de dettes « médiation judiciaire »). Un suivi est assuré par le médiateur durant toute la durée du plan. Les dossiers en médiation amiable sont gérés par les assistants sociaux, ceux en règlement collectif de dettes par la juriste en collaboration avec les assistants sociaux qui assurent le suivi social lorsque la situation le requiert.

Outre sa mission curative d'aide spécialisée individuelle décrite ci-dessus, le service assure des activités de prévention contre le surendettement. Ces activités sont gérées par une assistante sociale qui, à la demande des services spécialisés du C.P.A.S. ou d'associations liégeoises, anime des groupes sur le thème du budget ou du surendettement (les pièges à éviter, comment s'en sortir,...)

#### 3. Activités développées en 2012 et statistiques

##### 3.1. Activités développées

- Participation du service à de nombreuses tables rondes et formations continuées organisées par le GILS (centre de référence de l'endettement de la Province de Liège) et l'Observatoire du crédit et de l'endettement.

- Participation à la journée des Insertions 2012.

- Diverses animations en matière de prévention : à l'école supérieure Elmo (étudiants assistants sociaux), dans diverses A.S.B.L. (Soft , La Bourache), à la Maison Médicale St.Léonard et dans plusieurs services spécialisés du C.P.A.S.(Relais Logement, service de Redynamisation).

##### 3.2. Statistiques

Situation au 31/12/2012 :

- 775 dossiers actifs dont 294 en R.C.D. (Règlement Collectif de Dettes),

- 22 désignations du service comme médiateur par le Tribunal du Travail,

- 342 dossiers indexés au cours de l'année 2012 (personnes reçues à la permanence sociale).

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.3. Analyse critique

D'année en année, les dossiers traités sont de plus en plus complexes tant au niveau financier que social (plus grande précarité). C'est ainsi qu'un nombre croissant de bénéficiaires sont demandeurs d'une aide de type « guidance budgétaire » (comptes co-gérés) mais le service ne peut actuellement pas l'organiser faute de moyens humains. Cette aide serait pourtant pertinente pour toute une série de situations.

## 4. Perspectives prioritaires

Au niveau préventif maintenir et diversifier les activités.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## SERVICE ENERGIE

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

La cellule énergie a été créée en 1992 suite à un décret de la Région wallonne requérant que chaque C.P.A.S. organise en son sein une commission locale d'avis de coupure (CLAC) pour les personnes en défaut de paiement en gaz et en électricité. Au fil du temps les missions de la cellule Energie ont été élargies.

#### 1.2. Missions

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). Il traite les demandes d'allocation de chauffage (mazout), et les demandes de prime MEBAR. Le service est partenaire de l'ASBL « Liège-Energie » qui octroie des prêts à 0% pour la réalisation de travaux économiseurs d'énergie.

#### 1.3. Chef de service

Madame Jasmine ALBRECQ, Chef de bureau spécifique f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 LIEGE  
Tél. : Cellule énergie : 04/349 38 91  
Fonds mazout : 04/349 33 74  
Fax : 04/349 38 83  
Courriel : serv.coupures@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 superviseur,
- 9 assistants sociaux,
- 1 architecte,
- 3 tuteurs d'énergie,
- 5 agents administratifs (dont 1 agent art.60§7 pour le fonds Mazout),
- 1 technicien plombier,
- 1 agent d'accueil (art.60§7).

## 2. Objectifs

### 2.1. Au niveau curatif

#### 2.1.1. Gaz – électricité

- Négociation avec les fournisseurs de plans de paiements, protection des personnes (statut de client protégé) et application du tarif social;

- Organisation de la CLE (Commission locale pour l'Energie). La CLE se réunit à la demande (saisine) des Gestionnaires de réseau et de distribution (G.R.D.);

- Application de la loi du 02/09/2002 (Fonds Energie). Il s'agit d'une aide sociale financière octroyée aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face malgré leurs efforts personnels au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité.

#### 2.1.2. 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.

#### 2.1.3. Mebar

- Réception et suivi des demandes d'aide octroyées 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...).

#### 2.1.4. Mazout

- Réception (conditions de revenus) et traitement des demandes d'allocation de chauffage (mazout).

### 2.2. Au niveau préventif

#### 2.2.1. 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 encadrés par l'architecte. Les tuteurs, à la demande des assistants sociaux, effectuent des visites à domicile afin de cerner les problèmes et de pouvoir y remédier.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 2.2.2. Prévention générale

Organisation de séances collectives de formations sur les économies d'énergie.

## 2.3. Le partenariat avec Liège-Energie

Le service s'occupe des demandes du groupe cible en offrant un accompagnement personnalisé par les tuteurs et l'architecte. Toutes les demandes introduites à « Liège-Energie » par le public-cible (ménages à faibles revenus) sont traitées par le service (aspect financier et technique) et soumises à l'approbation du Comité de l'Action sociale.

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

- Séances d'informations au CLAJ, au service de Dynamisation et à la Maison de la citoyenneté;
- Participation du service à la campagne « Oser comparer » en partenariat avec la Ville de Liège et le guichet de l'Energie,
- Participation à la journée de l'Energie,
- Participation à la journée des Insertions,
- Participation aux diverses réunions de la Commission Energie au sein de l'Union des Villes et des Communes (réunions sur divers thèmes, rencontres avec les fournisseurs..).

### 3.2. Statistiques

#### 3.2.1. Eau - gaz - électricité

Au 31/12/2012 le nombre de dossiers actifs est de **1348**.

#### **Fonds Energie**

En 2012 le fonds énergie est intervenu pour **810** ménages pour un montant total de **647. 507,43 €** à savoir :

- au niveau curatif (paiement de factures) : **750** ménages pour un montant de **6010914,32€**;
- au niveau préventif (amélioration du logement au niveau énergétique) : **60** ménages pour un montant de **35.593,11€**.

#### **Fonds social de l'eau en Région Wallonne**

**597** interventions pour un montant total de **127.699,81€**.

Les CLE (commissions locales pour l'énergie)

Durant l'année 2012, **18** réunions ont été organisées et **922** personnes convoquées.

#### 3.2.2. Mebar

**87** demandes ont été introduites à la Région Wallonne.

#### 3.2.3. Fonds Mazout

**1881** demandes ont été traitées.

#### 3.2.4. Dossiers « groupe-cible » dans le cadre de « Liège-énergie »

En 2012 : **21** dossiers ont été présentés au Comité de l'Action sociale.

#### 3.2.5. Prévention

- Les tuteurs énergie ont effectué **512** visites à domicile;
- **29** actions collectives de sensibilisation aux économies d'énergie ont été organisées en 2012 (ex : ateliers de l'.A.S.B.L. « Revert »)

### 3.3. Analyse critique

Vu le prix de l'énergie, de plus en plus de personnes rencontrent des difficultés à assumer leurs factures, que ce soit en gaz, en eau ou en électricité, et le service doit faire face à des demandes de plus en plus nombreuses d'année en année.

Force est de constater que les permanences sont engorgées et que le délai d'attente, sauf pour les situations urgentes (coupure), varie entre 2 et 3 mois. Cette situation est bien évidemment très inconfortable pour le public mais également pour l'ensemble de l'équipe.

## 4. Perspectives prioritaires

Maintenir et renforcer les actions de prévention.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## LE DISPOSITIF « RELAIS LOGEMENT »

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

Le Relais Logement se situe dans le champ de l'Action Sociale. C'est un service qui a fortement évolué depuis sa mise en fonction et représente à l'heure d'aujourd'hui 3 axes bien distincts mais complémentaires dans l'aide au logement.

Ce service a été créé en **1998** sous l'impulsion des contrats de sécurité et du CPAS de Liège. Il a rempli comme première mission : «la mise à disposition de logements de transit et d'urgence pour un public ayant perdu, pour des raisons de force majeure, son logement». Aujourd'hui, le Relais logement compte **20** logements de transit allant du studio au logement pour famille nombreuse de **5** chambres et est implanté dans deux quartiers populaires de Liège, les quartiers de Ste Marguerite et Amercoeur.

En 2007, une **seconde mission** lui a été confiée: «Donner un avis sur les critères de salubrité et de sécurité des logements». Un agent technique et un agent administratif ont, dès lors, complété l'équipe. Ainsi, à la demande des assistants sociaux du CPAS, cet agent technique visite et émet un avis sur la qualité, les critères de salubrité et de sécurité du bâtiment. En cas de constat négatif, un rapport basé sur les critères de salubrité du Code Wallon du Logement est adressé au SSSP (Service de Sécurité et de Salubrité Public de la Ville de Liège) en vue d'une intervention auprès des propriétaires et des bâtiments. A ce jour, nous avons systématisé ce contrôle avant chaque demande de garantie locative introduite au CPAS de Liège.

**Le projet DALSADA** (Dispositif d'Accompagnement au Logement pour les Demandeurs d'Asile quittant les centres d'accueil) a vu le jour en 2010 et a abouti au renforcement de l'équipe par 3 personnes. Il offre une aide individuelle et/ou collective aux primo-arrivants installés sur le territoire liégeois. Cette aide vise à offrir un espace d'information et de mise en pratique participative sur les statuts de locataire, de consommateur d'énergie et de citoyen engagé dans une démarche collective. Ce projet est soutenu par le Fonds Européen pour les Réfugiés (voir rapport d'activité «Projet Européens» du CPAS de Liège)

Un nouveau concept de logement solidaire a vu le jour en 2012. Nous avons transformé une maison familiale en maison solidaire comprenant 5 unités de vie individualisées. En partenariat avec différentes associations liégeoises, un dispositif d'accompagnement collectif des locataires a été mis en place. Il s'agit d'un projet pilote.

La création de la **Cellule Eco-Logement** dont la finalité est de permettre aux locataires d'accéder à un logement et de s'y maintenir, a également été initiée en 2012. Elle intègre, outre les actions en matière de logement, des actions préventives en matière de gestion des énergies. Cette cellule va remplir des missions légales et permettre une politique commune d'intervention sur le logement et les énergies. Elle s'attache à mettre en place un partenariat efficace avec les propriétaires liégeois en vue de stabiliser les locataires et renforcer les liens de confiance. Une partie du personnel est nouvellement engagé et une autre partie est issue de la Cellule énergie du CPAS de Liège. Ainsi 9 personnes (travailleurs sociaux, agents techniques, ouvriers, architecte, tuteurs énergie) entrent dans le dispositif du Relais Logement, via la cellule Eco-Logement. Des actions concrètes préalablement prises en charge par la cellule Energie seront dorénavant activées par la Cellule Eco-Logement : le FRCE, les primes Mébar, l'action des tuteurs Energie. Dans le cadre de la recherche de logement, l'équipe procédera également à l'examen du droit aux garanties locatives, premiers loyer et primes d'installation.

Dans le cadre de l'**Ancrage communal 2012**, deux logements d'insertion modulables pour familles nombreuses ont été sélectionnés. Ils seront mis à disposition du public en 2014/2015 au terme des travaux de rénovation.

En parallèle, des projets de moindre envergure d'immersion dans les quartiers, des initiatives de logements alternatifs, de mise en place de réseaux partenariaux sont menés par le Relais Logement (un jardin intergénérationnel, un projet partenarial d'aide au logement, ..)

#### 1.2. Mission(s)

Le Relais Logement vise l'accès à un logement de qualité pour un public fragilisé ou précarisé et met en œuvre différents moyens et dispositifs pour stabiliser les locataires dans leur logement.

Ainsi plusieurs missions sont assurées actuellement par le Relais Logement :

# AIDE & ACTION SOCIALE

- La mise à disposition de logements de transit pour tout personne ou famille, privées pour des raisons de force majeure de son habitation. Un accompagnement social visant l'accès à un logement stable est rendu obligatoire par le Législateur.

## Cadre Législatif

Le Code Wallon du Logement définit l'affectation des logements de transit, leur finalité, leur durée. Le Plan d'Ancrage Communal applique les critères et définit le nombre de Logements de Transit prévu par Commune ( soit 1 pour 5000 habitants)

- Le contrôle de la qualité du logement sur base des critères de salubrité et sécurité du Code wallon du logement pour toute demande de garantie locative adressée au CPAS de Liège.

## Cadre Législatif

Le code Wallon du Logement : Arrêté du Gouvernement Wallon du 30 août 2007 déterminant les critères minimaux de salubrité, les critères de surpeuplement et portant les définitions visées à l'article 1er, 19 à 22 bis .

- La cellule Eco-Logement vise à favoriser le maintien du locataire dans son logement en améliorant la qualité des installations et équipements producteurs d'énergies. Elle mène également des actions préventives axées sur le comportement du consommateur par l'action éducative des tuteurs et la création d'outils de prévention: pédagogie de l'habitat et du consommateur

## Cadre Législatif

L'art 6 du Fonds Gaz et Electricité prévoit les actions préventives en matière d'énergie (Loi fédérale du 04/09/2002 )

- La constitution et l'analyse des demandes d'intervention auprès de la Région Wallonne pour les primes Mebar (placement d'un convecteur, changement d'un châssis, isolation d'une pièce de vie,...).

## Cadre Législatif

Arrêté du Gouvernement wallon relatif à l'octroi de subventions aux ménages à revenu modeste pour l'utilisation rationnelle et efficiente de l'énergie

- L'accompagnement des locataires et propriétaires précarisés dans le cadre d'une demande d'un prêt à 0% pour des travaux touchant l'amélioration des installations du bâti en vue de diminuer la déperdition des énergies (travail en partenariat avec l'asbl « Liège Energie »)

## Cadre Législatif

Conformément à l'Arrêté Royal du 28 décembre 2006, publié dans le Moniteur belge du 9 janvier 2007, octroyant la garantie de l'Etat à des emprunts à contracter par le Fonds de Réduction du Coût global de l'Energie, l'émission bénéficiant de la garantie de l'Etat pour les intérêts et l'amortissement. (FRCE)

- La recherche d'un logement conforme et salubre suite à la perte de son habitation dans le cas d'une fermeture d'immeuble par un arrêté d'inhabitabilité. En outre, le public concerné bénéficie d'une activation du RI ou de l'Aide sociale.

## 1.3. Chef de service

Madame Valérie BERNARD, graduée spécifique en chef f.f.

## 1.4. Coordonnées du service

Les logements de Transit		La Cellule Eco-Logement
Rue Naniot, 5 - 4000 Liège	Rue d'Amerscoeur, 58 - 4020 Liège	Rue Douffet, 24 - 4020 Liège
Tél. : 04/224 52 73	Tél. : 04/341 19 66	Tél. : 04/343 61 88
Fax : 04/224 52 71	Fax : 04/340 34 99	Fax : 04/343 53 88
Courriel : rl.naniot@skynet.be	Courriel : rl.prebendiers@skynet.be	Courriel : /

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 1.5. Composition de l'équipe

- 25 personnes (22,10 ETP)

1 Responsable			
Les Logements de transit	Le Jardin intergénérationnel (projet ponctuel)	La Cellule Eco-Logement	Le Dalsada (FER)
5 travailleurs sociaux 1 administratif 1 agent technique 2 ouvriers polyvalents «Art. 60§7»	1 assistante sociale	1 architecte 2 travailleurs sociaux 3 tuteurs énergie 2 ouvriers polyvalents 1 agent technique 1 agent administratif	2 travailleurs sociaux 1 administratif 1 agent technique

## 2. Objectifs

- Mettre à disposition un logement pour une durée déterminée et assurer un accompagnement social individualisé en vue de favoriser l'accès à un logement stable pour un public ayant perdu son logement (logement de transit);

- Assurer un accompagnement dans la recherche de logement;

- Mettre à disposition un espace informatisé pour les recherches de logement;

- Prendre contact avec les propriétaires et organiser des visites de logements;

- Favoriser la contractualisation des rapports locatifs dès l'obtention d'un logement : vérifier la conformité du contrat de bail, de l'état des lieux d'entrée, du versement de la garantie locative;

- Assurer un contrôle technique et un bilan énergétique du logement :

- Contrôle de la salubrité et de la sécurité du logement sur base des critères du code wallon du logement;

- Constat technique des installations et équipements relatifs à la production et à la consommation d'énergie (actions des tuteurs énergie)

- Impulser une pédagogie de l'habitat et du bien consommer : actions préventives et éducatives en matière de gestion des énergies et de l'habitat,

- Lutter contre le surendettement des locataires en :

- visant à installer les personnes dans des logements salubres et adaptés (loyer, espace de vie/nombre d'habitants);

- améliorant leurs installations ou équipements intérieurs (placement d'un convecteur, changement d'un robinet, isolation d'une pièce de vie,..);

- créant des relations de confiance avec les propriétaires;

- informant les locataires sur leurs droits, obligations et les moyens de les faire respecter;

- invitant à des comportements moins énergivores et respectueux des obligations locatives (gestion des poubelles, nuisance sonore, aération, condensation, humidité) ;

- Lutter contre les marchands de sommeil.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

#### 3.1.1. Maintien de la mise à disposition de logements de transit :

En 2012, 19 logements sur 20 ont été disponibles. Ainsi, le logement pour famille nombreuse a fait l'objet de travaux de rénovation. Le turn over a été constant et tous les logements ont été occupés toute l'année. Les activités de quartier se sont également maintenues : organisation d'une journée façade fleurie, participation à la fête annuelle de quartier, organisation du carnaval (le ramdam) dans le quartier d'Amercoeur et d'une journée sportive dans l'enceinte du site des Prébendiers. Le Relais est impliqué dans les coordination et comité de quartier Ste-Marguerite et Amercoeur-Longdoz.

#### 3.1.2. Création d'un jardin partagé intergénérationnel :

Projet ponctuel financé dans le cadre des actions « Ville, commune, région, amie des Aînés » soutenues par la Ministre Tilleux. Ainsi ce projet, démarré en septembre 2012 et implanté en Amercoeur, a rassemblé des habitants du quartier et spécifiquement les habitants d'un immeuble de la Maison Liégeoise, des habitants de la Cour des aînés (personnes de plus de 65 ans) et les occupants des logements de transit. Ce projet participatif a pour but d'aménager l'espace jardin et d'accompagner les participants à élaborer leur charte ou règles de fonctionnement et de prise de décision collective dans le but de lancer le potager, le cultiver et de maintenir le projet au delà de la période de subvention.

#### 3.1.3. Lancement du projet des « Maisons solidaires » :

Ce projet est le fruit d'un travail partenarial avec l'Asbl « Habitat Service ». Le CPAS de Liège a rénové une maison issue de son parc immobilier pour la mettre à disposition du projet « Maison solidaire ». Cette maison a ainsi été transformée afin d'offrir 5 unités de vie individuelles et des espaces de vie collectifs. Pour lutter contre l'isolement et la précarité du logement en terme d'offre et de coût, le CPAS a désiré proposer une alternative au logement individuel traditionnel qui inclut une dimension collective et solidaire. « Habitat Service » assurera l'accompagnement collectif des locataires de la maison du CPAS. Et inversement, le personnel du Relais Logement assurera

l'accompagnement collectif des locataires de la maison solidaire appartenant à l'Asbl « Habitat service ». Le projet a démarré en 2012 par la constitution d'un groupe méthodologique composé de membres d'associations et services liégeois impliqués dans les structures d'hébergement. L'entrée des locataires est prévue pour le second trimestre 2013.

#### 3.1.4. Poursuite du projet Matineco :

Pour rappel, ce projet, initié par l'Asbl « Habitat service », a pour finalité d'offrir aux locataires et propriétaires deux sessions annuelles comprenant 15 modules axés sur le logement (droit et devoir, gestion des énergies, gestion d'un budget locatif, petit bricolage et décoration). Cette année, notre service a répondu à un appel à projet de la FWB « Lutter contre les inégalités sociales de santé » afin de valoriser l'axe santé et le bien-être dans son logement. Ainsi, une éducatrice a pu être engagée pour mettre en place ce nouvel atelier, mené en collaboration avec le Relais santé du CPAS de Liège, et l'inclure dans les sessions à venir.

#### 3.1.5. Visites et rapport technique sur la qualité d'un logement :

Suite à la demande d'intervention financière pour une garantie locative auprès du CPAS et suite au constat des travailleurs sociaux lors de leur passage à domicile. Une base de données reprenant les logements conformes et les logements à améliorer est mise à jour en permanence.

#### 3.1.6. Lancement de la cellule Eco-Logement.:

Elle regroupe des projets et du personnel déjà en place au sein du CPAS de Liège mais dont les actions sont repensées en terme de complémentarité, de synergie et de valeur ajoutée. L'objectif est d'intervenir tant d'un point de vue technique sur les qualités et caractéristiques d'un logement que d'un point de vue social et comportemental dans l'accompagnement du locataire et du consommateur d'énergie. C'est une démarche complète incluant les différents acteurs en charge dans le diagnostic et l'intervention portée sur l'habitat. L'interaction des différents profils de travailleurs et de leur différents mais complémentaires champs d'actions est le reflet de l'indissociable approche des politiques du Logement et de l'Energie. La cellule Eco-logement rassemble les actions du projet Dalsada, des tuteurs NRJ, du FRCE, du Fonds Gaz-Electricité (prévention individuelle et collective).



# AIDE & ACTION SOCIALE

Ses missions dès 2013 seront de :

- Procéder à un contrôle technique des logements pour toute demande de garantie locative,
- Offrir un accompagnement individualisé en matière de gestion d'énergie,
- Réaliser un bilan technique et comportemental en vue de la mise en place d'une économie d'énergie,
- Créer des outils d'intervention favorisant une politique

préventive en matière d'énergie,

- Instruire les dossiers MEBAR pour la Wallonie,
- Assurer la gestion des prêts FRCE pour le public cible,
- Mettre en place et assurer une procédure d'accompagnement à la recherche d'un logement pour le public expulsé suite à un arrêté d'inhabitabilité.

## 3.2. Statistiques pour l'année 2012

### 3.2.1. Taux d'occupation des logements de transit

	Nombre de logements occupés	Nombre de personnes accueillies	Nombre d'enfants accueillis
<b>Les logements de transit</b>	<b>19</b>	<b>106</b>	<b>48</b>

#### Site de Naniot

Composition des logements	1 chambre	2 chambres	Total	Logements occupés en 2012
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

Nombre d'occupation	Nombre d'occupants	Nombre d'enfants	Total
22	25	5	30

Nombre d'isolés	Nombre de familles monoparentales	Nombre de Familles	Nombre de Couples
19	2	2	0
Femmes : 15 Hommes : 4	Femmes avec enfant : 2 Hommes avec enfant : 0		

Bénéficiaires du RI ou de l'aide sociale	Chômeurs	Travailleurs	Indemnités de mutuelle	Allocation d'handicap
13	10	2	1	0
Moyenne de temps d'occupation			<b>4,7 mois</b>	

# AIDE & ACTION SOCIALE

## Site des Prébendiers

Composition des logements	Studio	1 chambre	2 chambres	5 chambres	Total	Logements occupés en 2012
	1	4	6	1	12	11

Bénéficiaire du RI ou de l'AS	Chômeur	Travailleur	Indemnités de mutuelle	Allocation d'handicap
12	5	0	5	2

Moyenne de temps d'occupation	<b>8,8 mois</b>
-------------------------------	-----------------

### 3.2.2. Visites techniques

	Nombre de visites effectuées	Nombre de logements non conformes
Les visites techniques	528	137

### 3.3. Analyse critique

#### 3.3.1. Les logements de transit :

Le rapport entre la demande d'un logement de transit et l'offre est nettement insuffisante. Pour tout ouverture d'un logement de transit, ce sont plus de 15 demandes qui sont introduites. Sur ces 15 demandes, près de 12 sont recevables. Les critères de sélection touchent de plus en plus les besoins primaires en terme de sécurité et de protection des personnes. Nous accueillons des personnes qui sont de plus en plus «abîmées» par les évènements de la vie.

Cette année, le turn-over des occupants a diminué sur le site des Prébendiers qui accueille principalement des familles. En effet, la recherche d'un logement de 2 - 3 ou 4 chambres salubre et à un coût abordable est devenue très difficile. La durée d'occupation moyenne des familles hébergées en 2012 est de 10 mois.

Face à la précarité financière croissante des occupants, les perspectives de pouvoir trouver un logement conforme à un prix décent s'amenuisent. Ainsi les sommes engagées pour le loyer, les charges et le remboursement de la garantie locative représentent un pourcentage tellement important du budget de la personne (près de 80%) que très peu de solutions s'offrent à elle. Les opportunités et «les coups de chances» deviennent le salut .

Le comportement des occupants dans le cadre de la recherche d'un logement s'est positivement renforcé. Cela est dû en partie au renforcement d'actions plus participatives menées par l'équipe éducative ainsi que par la mise en œuvre d'une approche et d'une pédagogie issue du courant de l'éducation permanente. D'autre part, le choix d'instaurer des ateliers collectifs favorise l'émulation et l'émergence de comportements solidaires et engagés.

Nous constatons également, cette année et de manière très criante, que la plupart des personnes qui introduisent une demande de logement de transit sont dans un logement, déclaré ou en passe de l'être, insalubre. Près de 57% du public accueilli dans un logement de transit sortaient, cette année, d'un logement frappé par un arrêté d'inhabitabilité.

#### 3.3.2. Les actions communautaires, en réseau et actions sur les quartiers :

Depuis 2 ans, nous avons cheminé sur 2 axes d'interventions. D'une part sur un travail partenarial et en réseau et d'autre part en incluant le plus possible les acteurs concernés et les bénéficiaires à nos démarches .

La participation des usagers aux dispositifs mis en œuvre est devenue incontournable. Cette participation implique un changement de position des travailleurs sociaux . C'est un

# AIDE & ACTION SOCIALE

processus qui se veut long, lent et susceptible d'être régulièrement interrogé. Il porte toutefois ses fruits à travers les actions menées et les résultats se voient par le taux de participation des bénéficiaires aux réunions de concertation et d'élaboration des projets. Ainsi le projet du jardin partagé est de plus en plus porté par les participants et sera dans quelques mois autonome. De même, les occupants des logements de transit sont de plus en plus acteurs dans les prises de décision relative à la vie sur le site. On constate qu'ils sont de moins en moins dans la plainte à l'égard de leur voisin et agissent de plus en plus dans une recherche de conciliation et de consensus.

Le travail en réseau nous a amené à être clairement identifié sur la «Place de Liège» comme un partenaire et opérateur du logement. A la demande des services, nous animons des séances d'informations, participons à des groupes de pilotage et groupes méthodologiques sur diverses thématiques en matière de logement ( la lutte contre les impayés et la pédagogie de l'Habitat menées par la Maison Liégeoise, l'Habitat solidaire mené par « Habitat et Participation », les logements alternatifs ..) Nous sommes également partenaire d'un projet européen Grundtvig avec l'UVCW et le CPAS de Namur relatif à «la participation des SDF». Cette expérience nous permettra dès janvier 2013 de comparer nos dispositifs et les politiques menées à l'égard des sans-abris en Allemagne, France, Hongrie et Ecosse.

Le projet « **Matineco** » s'est poursuivi en 2012 mais nous constatons de plus en plus de difficulté à mobiliser les participants. Par l'engagement d'une éducatrice à mi-temps (grâce à une subvention facultative de la FWB) et par la constitution d'un groupe de réflexion, nous espérons pouvoir analyser ces facteurs et y trouver des réponses concrètes d'intervention (en terme de communication, publicité, action par quartier). La mobilisation du public touche de nombreux secteurs et il est difficile de répondre à ce phénomène par une seule explication.

### 3.3.3. les visites techniques et les arrêtés d'ihnhabitabilité

Le nombre de visites techniques a sensiblement diminué par rapport à l'année 2010-2011. La résorption de la saturation des centres d'accueil pour demandeurs d'asile est une des premières explications. Les rapports de collaboration avec les propriétaires privés se sont intensifiés et ont permis la mise en conformité, par de petits travaux, de logements visités comme améliorables. Par la rencontre et

l'explication des critères et normes attendus, certains propriétaires ont réalisé les travaux nécessaires et ont ainsi évité une procédure par le SSSP.

Nous constatons un nombre plus important de logements dont la surface habitable ne correspond pas aux critères du permis de location. Ceci s'explique en partie par le fait que de nouveaux propriétaires ont transformé des maisons de maître en appartements et ont tenté de rentabiliser tous les espaces. Ainsi, certaines pièces de pallier, des combles aménagés se sont retrouvés transformés en studio de moins de **24m<sup>2</sup>**.

Pour répondre aux fermetures d'immeubles suite à un arrêté d'inhabitabilité ou un sinistre (incendie, effondrement du bâtiment), nous avons mis en place une procédure de collaboration entre l'Urgence sociale, les services sociaux de la ville et le Relais Logement afin d'assurer aux victimes un encadrement suffisant en matière d'hébergement d'urgence et de recherche de logement. Ainsi, en parallèle à l'hébergement d'urgence, nous offrons un lieu et un accompagnement social des personnes dans la recherche d'un logement. Ce dispositif a permis de faire le lien entre l'urgence et la stabilisation dans un autre logement évitant ainsi que les victimes ne se perdent dans un système d'aide temporaire et précaire. Les personnes sont tout de suite mises en mouvement et sont obligées de dépasser le poids des événements pour se lancer dans une nouvelle recherche de logement. Elles sont accompagnées, épaulées dans cette recherche et soutenues dans toutes les étapes jusqu'à l'installation dans le nouveau logement.

## 4. Perspectives prioritaires

### 4.1. La cellule Eco-Logement

#### *Installer la cellule Eco-Logement*

- déménager dans le nouveau bâtiment situé rue Douffet, n° 24 - 4020 Liège,
- aménager les espaces de bureau et d'accueil du public,
- créer tous les documents et procédures de travail,
- former le personnel à la gestion rationnelle des énergies.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## *Développer les actions en matière de prévention Energie-logement*

- Création d'une maison témoin dans le bâtiment de la cellule eco-logement (mise en scène de pièces de vie telle que sdb, cuisine, buanderie, chaufferie, chambre reprenant tous les niveaux de danger, de prévention, de trucs et astuces pour consommer moins, de critères de salubrité minimaux...),

- Aménagement d'un cyber-espace pour le public. Différentes actions possibles : réaliser leur recherche de logement, comparer les prix de consommation de leurs énergies, s'informer et faire valoir leurs droits en tant que locataire et consommateur,

- Organisation de cessions d'information sur la pédagogie de l'habitat et la gestion des énergies avec les propriétaires et les locataires,

- Créer un réseau partenarial pour encadrer au mieux nos interventions à domicile : Elis, l'asbl Liège Energie, Région Wallonne, SSSP, les écrivains publics, l'asbl droits Quotidiens.

## **4.2. La maison Solidaire**

- Etablir une convention partenariale avec « Habitat service »,

- Maintenir tout le travail réflexif sur le projet de vie dans la maison solidaire,

- Définir le champ d'action de l'accompagnement individuel et collectif,

- Etablir le modèle de contrat de bail et de contrat d'accompagnement individualisé,

- Etablir les procédures de sélection du public et d'évaluation de l'occupation du logement,

- Définir la notion de participation et de solidarité des locataires,

- Procéder à l'ameublement des parties collectives.

## **4.3. Le projet « Matineco »**

- Maintenir le projet partenarial,

- Développer les modules « Santé-Logement » en partenariat avec le Relais Santé du CPAS,

- Relancer un travail réflexif sur l'atteinte des résultats et développer l'organisation de cessions par quartier.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## RELAIS SANTE

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

Le Relais santé existe au sein du CPAS de Liège depuis 2005, voir plus longtemps si on évoque le dispensaire médico-social.

Depuis l'arrêté du gouvernement wallon du 27/05/2009, les Relais santé ont une reconnaissance officielle et font partie des missions qui incombent aux Relais sociaux. L'AGW précise que pour accomplir cette mission, le Relais social peut soit l'organiser lui-même, soit la confier à un opérateur externe. Cette dernière option a été tout naturellement choisie à Liège, l'organisation étant conventionnellement confiée au CPAS qui en est l'initiateur.

#### 1.2. Mission(s)

Service commun à la Ville de Liège et au CPAS, le Relais Santé reçoit toute personne en difficulté d'accès aux soins. 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.

#### 1.3. Chef de service

Madame Brigitte LEKIEN, Coordinatrice.

#### 1.4. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège

Tél. : 04/220 58 97

Fax : 04/221 33 73

Courriel : relais.sante@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice 2/3 temps (Plan de cohésion sociale Ville de Liège - RW),
- 1 infirmière en santé communautaire temps plein (RW),
- 3 assistantes sociales APE TP (RW),
- 1 médecin à mi-temps (CPAS),
- 2 médecins à la vacation (INAMI et CPAS),
- 2 agents administratifs temps plein (RW),
- 1 agent administratif APE 3/4 temps (CPAS),

- 2 agents administratifs 4/5 temps (CPAS),
- 1 agent administratif TP (Article 60§7).

Deux des agents du Relais santé sont localisés l'un à la cellule SDF et l'autre au service d'Accueil des Demandeurs d'Asile (S.A.D.A.) 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;

- La prise en charge de la santé des personnes en illégalité de séjour. En effet, une grande partie du public reçu au Relais santé dépend de cette antenne spécialisée. Il était donc nécessaire de renforcer les liens inter-services et les procédures internes pour toutes les aides à caractère exclusivement médical (en particulier l'aide médicale urgente) qui concernent ce public en particulier.

Ainsi, le travail du Relais santé mené en collaboration avec ces deux services spécialisés et le service administratif de l'Aide Médicale et Hospitalière permet d'assurer un meilleur suivi social et administratif ainsi qu'une orientation adéquate de la demande émanant de ce public particulièrement fragilisé. Il est à rappeler que l'enjeu en matière de santé publique est particulièrement aigu au sein de ces populations.

## 2. Objectifs

Toute personne en difficulté d'accès aux soins trouve une réponse médicale rapide et adaptée culturellement via le Relais Santé.

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

Les actions prioritaires sont l'aide médicale pour les personnes en séjour illégal et les demandeurs d'asile via la délivrance de tickets pour la prise en charge financière des soins. Le Relais Santé propose aussi des bilans de santé pour les personnes aidées par le CPAS, sans oublier les conseils de santé et un accès facilité aux soins pour toute personne en difficultés.

# AIDE & ACTION SOCIALE

En 2012, le Relais Santé a reçu **4191** personnes différentes en difficulté d'accès aux soins, ce qui représente seulement 153 personnes de plus par rapport à 2011. Par contre, le nombre de visites (**19.069**) et d'interventions (**20.845**) n'a cessé d'augmenter. La moyenne de visites journalières est de **94** en 2012 avec une forte concentration l'après-midi. Fin 2012, nous avons introduit la carte médicale afin de diminuer ce nombre et de faciliter davantage l'accès aux soins pour les personnes pouvant en bénéficier.

## 3.1.1. Suivi psycho-médico-social

Malheureusement, en 2012 aussi, les demandes d'accès aux soins en terme de santé mentale ont été tout aussi nombreuses. A ce titre, nous collaborons toujours avec une psychologue du CPAS (278 consultations en 2012) qui propose des entretiens de clarification et réoriente au cas par cas pour entamer un suivi à plus ou moins long terme dans un centre de santé mentale.

Nous travaillons également avec l'asbl « La Fontaine » qui propose une permanence hebdomadaire avec un psychiatre (cfr point 3.6 « Précarité et santé mentale »). Si besoin, le patient peut rapidement être vu, un traitement peut être instauré et le relais vers des soins ambulatoires peut être envisagé plus sereinement.

## 3.1.2. Suivi des patients chroniques et carte médicale

Le suivi des patients en aide médicale urgente fonctionne bien grâce à la carte médicale déjà d'application pour ce public depuis 4 ans. Ainsi, en 2012, sur les 1413 personnes en illégalité de séjour qui ont reçu une aide médicale, 109 malades présentent une pathologie chronique (dont 25 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 :	
21 pathologies cardiaques	9 HIV
8 pathologies pneumologiques	18 pathologies endocrinologiques
2 tuberculoses	1 pathologie hématologique
2 hépatites B ou C	5 pathologies oncologiques
9 pathologies neurologiques	5 pathologies rénales
1 cancer	2 pathologies gastro-entérologiques
1 pathologie orthopédique	

## 3.1.3. Prévention et éducation sanitaire

Mesure du recours à la médecine générale : On observe toujours, en 2012, un nombre de soins par patient anormalement élevé, 10 par personne. En effet, la mise en place de la carte médicale permet l'accès direct à un médecin généraliste. Tant que le statut du bénéficiaire le permet et que son dossier CPAS est « en ordre », il peut directement se rendre chez son médecin traitant attiré sans plus se présenter au Relais Santé. Par ailleurs, une autre explication plausible au recours accru à la médecine générale serait la diminution des consultations médicales chez des spécialistes. Ceci étant, il semblerait alors que les informations données par notre service à notre public cible portent ses fruits puisque, nous tendons à privilégier le recours

en première intention à la médecine générale et puis à la médecine spécialisée seulement après demande express du médecin généraliste.

Enfin, notons aussi que le nombre de demandeurs d'asile est en augmentation par rapport au public en illégalité de séjour. Or, pour ces derniers, le recours aux soins est régulé par l'établissement de certificat médical d'urgence (CMU) tandis que pour les demandeurs d'asile, il n'en est rien. Cela peut alors aussi expliquer ce nombre toujours assez important de visites.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.1.4. Patients dépistés lors du bilan de santé

Pour 268 bilans réalisés en 2012, différentes pathologies ont été décelées et les patients ont été informés de leurs résultats. Ils ont été orientés pour leur suivi chez leur médecin traitant et/ou chez un spécialiste si cela s'avérait nécessaire. Pour la plupart d'entre eux, il s'agissait de perturbations dans la biologie sanguine ; hypercholestérolémie, glycémie trop élevée, troubles hépatiques consécutifs à une alcoolisation, ... Notons que cette année, la radio pulmonaire n'a pu être proposée aux bénéficiaires du bilan de santé, le car de dépistage de la Province étant hors d'usage depuis 1 an.

## 3.2. Statistiques

### 3.2.1 Les autochtones

707 personnes différentes (diminution de plus ou moins 180 personnes) pour un total de 1.085 visites et 1.479 actions de prévention, (dont 1.034 pour des bilans de santé, 167 demandes d'informations et conseils et 278 consultations psychologiques de soutien et de clarification de problèmes de vie).

### 3.2.2. Les demandeurs d'asile

2.071 personnes différentes (361 de plus par rapport à 2011).

C'est surtout dans cette catégorie que nous constatons une augmentation considérable des demandes de soins se traduisant par d'innombrables visites : **10.033** (augmentation de plus ou moins 1.150 visites). Beaucoup de ces personnes ont vu leur demande d'autorisation de séjour pour raison médicale (art. 9 ter) se concrétiser en une autorisation de séjour temporaire durant l'examen de leur demande au fond. Elles bénéficient pendant cette période d'une aide financière. Dans nos statistiques, elles sont reprises dans la catégorie des demandeurs d'asile.

### 3.2.3. Les personnes en illégalité de séjour

1.413 personnes différentes (26 de moins qu'en 2011) pour un total de 7.951 visites, le plus souvent pour de l'aide médicale urgente. On observe une légère diminution. Un certain nombre de ces personnes a basculé dans la catégorie 9ter car beaucoup d'entre elles ont introduit une demande d'asile pour raisons médicales. Leur statut a changé mais, toutefois, cette population bénéficie toujours d'une aide médicale via la délivrance de tickets médicaux.

### 3.2.4. Les Sans Domicile Fixe

168 (compris dans les autres catégories). Cette population est en augmentation par rapport à 2011 (134 en 2011) mais toujours en diminution par rapport à 2010 (239 en 2010).

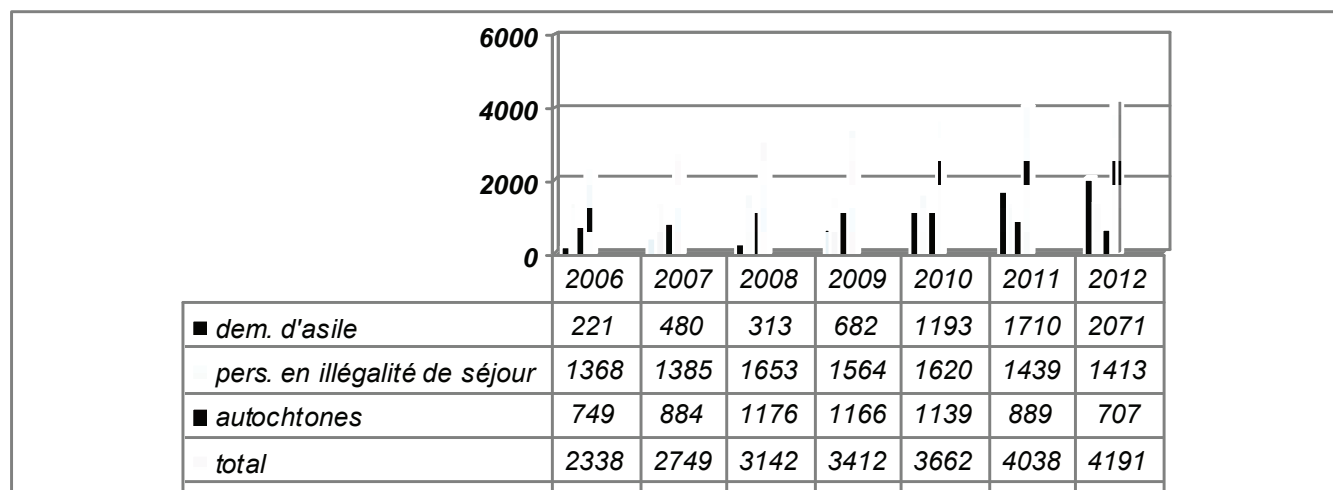


Figure 1 : évolution de la fréquentation en personnes différentes depuis 2006

# AIDE & ACTION SOCIALE

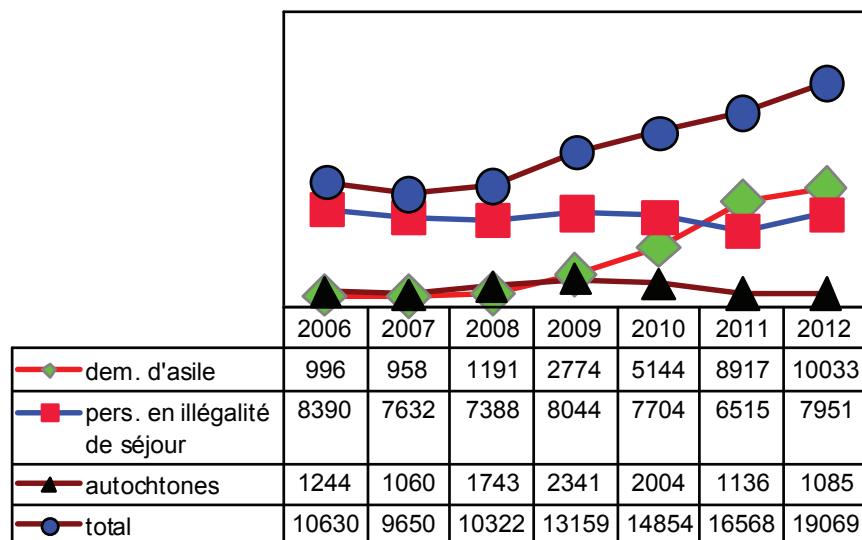


Figure 2 : évolution de la fréquentation des visites depuis 2006

### 3.3. Analyse critique

#### Points forts :

- Bonne coordination et collaboration entre les services.
- Initialisation de la carte médicale afin de faciliter l'accès direct à la médecine de première ligne.

#### Points faibles :

- Limite de l'action et de la prise en charge face au nombre croissant de visites du public (qui a presque doublé depuis 2006),
- La mise en place progressive de la carte médicale n'a pas encore régulé l'afflux du public à l'heure actuelle. Cela reste à évaluer,
- Demandes et offres de soins non encore régulées et toujours très importantes,
- Peu de disponibilité pour la prévention.

### 4. Perspectives prioritaires

#### Amélioration de l'aide à la santé :

- Carte médicale électronique : le projet de carte médicale devra se coordonner avec les futures directives du SPP Intégration sociale pour l'octroi d'une carte médicale électronique aux personnes aidées par les CPAS,

- Mise en place et initialisation des dossiers sociaux directement au Relais Santé pour l'aide médicale urgente.

#### Accentuer les actions préventives de santé :

- Formations et informations pour les travailleurs sociaux à l'approche des problèmes de santé publique (exemple : prévention des maladies parasitaires à la demande du DUS),
- Participation à des projets spécifiques dans le cadre des appels à projets visant à réduire les inégalités sociales de santé,
- Animations santé destinées aux jeunes (18 – 25 ans) dans le cadre d'une collaboration avec l'antenne Jeunes.



# AIDE & ACTION SOCIALE

## LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'AIDE EDUCATIVE DU CPAS « LA MAISON FAMILIALE »

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

L'aide à l'enfance et particulièrement l'accueil et l'hébergement des enfants au CPAS de Liège s'inscrit dans l'histoire générale de l'Assistance aux personnes. Elle en a épousé les finalités et les formes.

Dès 1925, la métamorphose de la charité publique et des bureaux de bienfaisance place la toute nouvelle Commission d'Assistance Publique de Liège au cœur d'un système d'accueil des enfants abandonnés. L'héritage est lourd mais structuré : les institutions du 'Vertbois', du 'Balloir'... et d'autres tombent dans le giron des CAP : elles ont fait leurs preuves mais exposent aussi leurs limites. En soutien à ces institutions, le service d'aide à l'enfance de l'époque, soucieux d'agir au mieux des intérêts des enfants, développe alors des pratiques sociales témoins de leur temps. Ce fût le début des premières adoptions des enfants abandonnés ou orphelins et des accueils en famille.

En 1976, la loi organique des CPAS permet la continuité de ce travail et sous l'impulsion des nouveaux systèmes de protection de l'enfance, ces institutions ferment progressivement leur porte et font place à des petites structures : La Maison Louvrex est née. La première 'réforme de l'état' (fusion des communes) donne en héritage une petite structure familiale anciennement sur le territoire d'Ougrée/Sclessin qui devient dès lors une maison d'enfants sous la gestion du CPAS de Liège. Deux maisons familiales cohabitent dès lors sur le territoire du CPAS.

En 1999, un décret de l'Aide à la Jeunesse crée plusieurs services privés (SAAE, SAIE, COE....) et début des années 80' la réunion des deux maisons familiales est décidée.

En 1982, La Maison Familiale voit le jour, fruit de la fusion des deux plus petites entités. Elle est aujourd'hui un SAAE agréé et subsidié par la FWB pour l'accueil et l'hébergement de 15 enfants âgés de 3 à 18 ans.

#### 1.2. Mission(s)

La Maison Familiale accueille des enfants à la demande et sous-mandats du service d'aide à la jeunesse (SAJ), du service de protection judiciaire (SPJ) et du tribunal de la Jeunesse (TJ).

- 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 l'encadrement pédagogique des jeunes vivant en logement autonome.

#### 1.3. Chef de service

La Maison Familiale fait partie des services de l'Action Sociale du CPAS de Liège placé sous la direction de Madame Nathalie SIMON.

La Maison Familiale est dirigée par Madame Bruna COLA.

#### 1.4. Coordonnées du service

Rue Louvrex n°37 à 4000 Liège  
Tél. : 04/253 02 31  
Fax. 04/222 97 28  
Courriel : bruna.cola@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

L'arrêté d'agrément de la Maison Familiale fixe le cadre du personnel à :

- 1 temps plein direction,
- 6,5 temps plein (38h) éducateurs,
- 0.5 personnel psychosocial (AS),
- 0.5 personnel administratif,
- 2 temps plein « entretien ».

Dans les faits, le personnel se répartit comme suit :

- 1 assistant social temps plein,
- 1 mi-temps administratif,
- 1 temps plein administratif Art 60§7 (en charge des trajets),

# AIDE & ACTION SOCIALE

- 2 personnes pour la « logistique » (entretien général , linge,...),
- 2 personnes art 60§7 pour la « logistique »,
- 1 cuisinier temps plein,
- 10 éducateurs (temps plein et partiel),
- 1 éducateur CDD (récupération des heures supplémentaires),
- 1 éducateur «art 60§7».

## 2. Objectifs

Conformément à l'esprit du décret de l'aide à la jeunesse de 1991, l'objectif directeur du travail est un retour de l'enfant en famille et une poursuite de son insertion dans ses milieux de vie naturels.

Le PEI (Programme Educatif Individualisé) est le moyen principal de cet objectif et il est spécifique à chaque enfant. 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, insertion sociale,... 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.

Depuis deux ans nous travaillons avec la Maison Médicale du Laveu pour le suivi médical général des enfants et des actions ponctuelles (diététiques, effets toxiques du bronze intensif...)

Un espace collectif (jeux de société, ordinateurs, livres, dictionnaires, informations pédagogiques...) a été mis en place il y a deux ans. Cette pièce permet aussi de recevoir les mandants et services extérieurs et d'encadrer les visites des parents si demandé par les mandants.

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

- En 2012, le service de Planning Familial 'Estel Mazy' a travaillé avec les enfants de la Maison Familiale sur le thème général de «L'éducation sexuelle et affective». Trois groupes d'enfants, sélectionnés suivant l'âge ont bénéficié de 5 séances gérées par une assistante sociale/psychologue. Les thèmes ont été adaptés à chaque groupe après échanges entre les deux équipes,;

- Poursuite de l'amélioration de la qualité de l'accueil des enfants :

*Amélioration de l'aménagement de la Maison :*

- Par des demandes régulières pour l'acquisition de nouvelles chambres,
- Par le début de l'aménagement du jardin (espaces jeux, barbecue, ...),
- Remplacement de la porte d'entrée,
- Remplacement du boiler... afin que chaque enfant bénéficie d'une douche chaude tous les jours.

*Personnel*

- Engagement d'un cuisinier Art 60§7,
  - Supervision mensuelle collective par le service 'Atouts' de la FWB,
  - Supervision individuelle de la direction,
  - Appropriation de l'outil EVA-GOA pour les mises en autonomie des jeunes,
  - Evaluation du personnel.
- Participation à des événements culturels (Les Ardentes, expositions, visites de villes...),
- Poursuite des ateliers permanents (cuisine, jardinage...),
- Participations à des stages nombreux et variés (sports, mer et campagne, à thèmes, cultures, créations...) en résidentiel ou pas. Chaque stage est choisi en fonction du projet de l'enfant.

### 3.2. Statistiques

La Maison familiale a accueilli 15 enfants entre 3 et 18 ans tout au long de l'année 2012.

Il y a eu une mise en autonomie (pour 1 enfant sous tutelle CPAS) et une ré-intégration en famille (suivi toujours en cours en 2013).

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.3. Analyse critique

Nous ne pouvons pas, à la Maison Familiale, nous livrer à une critique globalisée des actions entamées. Toutes nos actions en faveur des enfants sont évaluées en permanence et font l'objet d'un ajustement quotidien ainsi que de rapports réguliers aux mandants. La réunion d'équipe hebdomadaire en est la cheville ouvrière et le rôle de l'éducateur référent est essentiel.

Les difficultés rencontrées dans le travail avec les enfants sont déterminées par les particularités de leurs problématiques et de leurs familles... mais ne doivent pas remettre en question les actions transversales qui réunissent tout un chacun autour d'une activité... quel qu'en soit le résultat !

Le travail avec le service 'Estelle Mazy' n'a pas encore fait l'objet d'une évaluation mais les retours des enfants sont bons.

Sur le plan institutionnel, la gestion du travail en équipe reste une difficulté importante mais nous notons de considérables avancées et une véritable adhésion de chacun à une amélioration de la professionnalisation des actes de la vie quotidienne.

La Maison Familiale est le seul service du CPAS qui fonctionne 24h/24 en résidentiel et qui voit s'entrecroiser au quotidien des aspects pédagogiques multiples et spécifiques (enfants à pathologies multiples) et des aspects organisationnels (panne des machines à lessiver, vandalisme sur les voitures, wc bouchés, courses alimentaires non livrées...)... tout cela confère à La Maison Familiale une vie institutionnelle unique et inimitable !

## 4. Perspectives prioritaires

- Poursuite des projets d'aménagements de la Maison (chambres, jardin, individualisation des espaces de vie...),
- Poursuite de la formation/supervision du personnel,
- Mettre en place une grille d'analyse pertinente pour évaluer l'adéquation des admissions et du projet pédagogique,
- Poursuite et diversification des activités transversales :
  - Education aux médias, réseaux sociaux..,
  - Maison Familiale, maison verte : comment gérer nos énergies ? :

- Utilisation des jeux coopératifs,
- Autonomie : cela commence tôt !.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## LE SERVICE APPUI 0-18 ANS

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

L'aide à l'enfance du CPAS de Liège s'inscrit dans l'histoire générale de l'Assistance aux personnes. Elle en a épousé les finalités et les formes.

Dès 1925, la métamorphose de la charité publique et des bureaux de bienfaisance installe la toute nouvelle Commission d'Assistance Publique (CAP) de Liège au cœur d'un système d'accueil des enfants abandonnés. L'héritage est lourd mais structuré : les institutions du 'Vertbois', du 'Balloir'...et d'autres tombent dans le giron des CAP : elles ont fait leurs preuves mais exposent aussi leurs limites. En soutien à ces institutions, le service d'aide à l'enfance de l'époque soucieux d'agir au mieux des intérêts des enfants développe alors des pratiques sociales témoins de leur temps. Ce fût le début des premières adoptions des enfants abandonnés ou orphelins et des accueils en famille.

En 1976, la loi organique des CPAS permet la continuité de ce travail et sous l'impulsion des nouveaux systèmes de protection de l'enfance, ces institutions ferment progressivement leur porte et font place à des petites structures. Désormais le service d'aide à l'enfance interviendra peu dans les deux maisons d'accueil du CPAS mais orientera ses missions vers des domaines plus spécialisés et sollicitera tour à tour des agréments de l'ancienne Communauté Française en tant que service de 'Pro tutelle' puis service «d'Accueil Familial» et enfin «d'Adoption».

Le 31 août 2007, la fermeture du service « Adoption » signe la fin d'une époque.

Dès lors, en septembre 2007, une redéfinition des missions du service d'aide à l'enfance s'imposait. Un redéploiement aussi. Il était incontournable d'en structurer les limites dans le cadre législatif du CPAS qui nous place de facto du côté de l'action générale au bénéfice de l'enfant et de sa famille. Par définition, l'Action sociale suppose alors des collaborations internes au CPAS (secteurs spécialisés et de l'aide générale) mais aussi des mises en réseaux avec le secteur

associatif de première ligne qui complètent nos nouvelles pratiques. Articuler notre collaboration avec les secteurs spécialisés et de deuxième ligne que sont les SAJ et SPJ prend dès lors toute sa pertinence quand nos actions générales atteignent leurs limites.

#### 1.2. Mission(s)

Trois missions sont assurées au service d'Appui 0-18.

##### 1.2.1 Les tutelles civiles

- Loi Organique des C.P.A.S. de 1976, art. 63 à 68,
- Loi sur les Tutelles de 2002

La mission «Tutelle» est obligatoire pour les CPAS. Le tuteur et le subrogé-tuteur sont désignés au sein du CAS à chaque nouvelle législature. Toute nouvelle tutelle est présentée au CSSS dès la réception provisoire de la tutelle ainsi que le plan d'accompagnement élaboré par le service.

Le **tuteur**<sup>1</sup> 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.

Ce sont les assistantes sociales du service «Appui 0-18 ans» qui assurent le suivi quotidien des mineurs en tutelle et proposent toutes les mesures utiles à son éducation, son suivi socio-administratif et à la gestion de ses biens en «bon père de famille». Cette gestion quotidienne de la tutelle se fait obligatoirement via une collaboration entre le service (qui gère), les tutrices et le service de la recette (qui gèrent le compte bancaire et exécutent les paiements).

De la même manière que pour les placements, tous les dossiers tutelle sont doublés d'un dossier comptable.

**Pour un mineur qui bénéficie de ressources suffisantes** pour subvenir à ses besoins le service autorise les paiements divers sur la base du «projet de vie».

<sup>1</sup> Par 'Mineur' il faut entendre tout jeune de moins de 18 ans et toute personne adulte sous le coup d'un jugement de mise en minorité prolongée au regard de laquelle le CPAS a les mêmes devoirs.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## **Pour un mineur sans ressources**

Toutes les dépenses font l'objet d'une présentation et approbation du CSSS 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.

### **1.2.2. Les placements d'enfants**

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

- Loi organique des C.P.A.S. de 1976, art. 57.

Quant 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, à l'exception des mineurs dits «abandonnés» sur le territoire de la Ville de Liège.

Toute demande de placement fait l'objet d'une présentation et d'un accord du CSSS. Une notification de prise en charge est adressée aux parents et institutions d'accueil.

Les parts contributives à l'égard des parents sont calculées suivant les barèmes officiels. Le coût d'un placement est très élevé, le C.P.A.S. paye sur fonds propres les mêmes montants que la Fédération Wallonie Bruxelles.

Tous les dossiers placements sont doublés d'un dossier comptable : c'est le service qui reçoit les factures envoyées par les institutions, vérifient l'exactitude des montants et en sollicite l'exécution par le service de la comptabilité.

### **1.2.3 L'aide sociale au mineur**

- Loi Organique des C.P.A.S. de 1976, art. 57§1.

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. Chaque jeune et sa famille reçoivent une aide «sur mesure» dont la nature est essentiellement de l'Action sociale et éventuellement financière pour soutenir cette action sociale.

Si ces aides générales s'avèrent insuffisantes, inadaptées

ou permanentes, les services d'aide à la jeunesse sont très rapidement interpellés. Les magistrats du Parquet de la section Jeunesse sont aussi de précieux collaborateurs.

Le service travaille en «réseau» : collaboration avec les services des Droits des Jeunes, les équipes de SOS Enfants, les services sociaux des prisons, les crèches et l'ONE... et les services internes du C.P.A.S. : antennes sociales, SADA, aides familiales, Elis, etc...

### **1.3. Chef de service**

Madame Bruna COLA, graduée spécifique f.f.

### **1.4. Coordonnées du service**

Rue Jean d'Outremeuse, 69 - 4020 Liège.

Tél : 04/340 39 18

Courriel : [service.appui018@cpasdeliege.be](mailto:service.appui018@cpasdeliege.be)

Le service occupe le dernier étage d'un immeuble appartenant au CPAS et accueillant les services de l'Antenne Sociale d'Outremeuse.

Actuellement le service n'assure pas de permanence. Les assistantes sociales reçoivent sur rendez-vous et /ou à la demande.

### **1.5. Composition de l'équipe**

1 responsable - superviseuse,

2 assistantes sociales temps plein,

1 agent administratif temps plein.

### **2. Objectifs**

Quelles que soient les missions qui nous occupent, nos objectifs prioritaires sont de permettre à l'enfant :

- de rester inséré dans son milieu de vie,

- de se développer dans des conditions de vie exemptes de graves dangers concernant sa personne physique (logement, nourriture, soins, suivis ONE..);

- de poursuivre une scolarité régulière visant son autonomie (financière, intellectuelle...) et d'y être aidé (école de devoirs...),

# AIDE & ACTION SOCIALE

- de se maintenir dans une insertion familiale bienveillante qui développe des réponses adéquates à ses besoins et non réductibles (par nos actions sociales générales) à de graves problématiques d'adultes (toxicomanie, alcoolisme, désordres psychiques graves, violences conjugales, violences à son encontre, transgressions sexuelles...),

- de favoriser une intégration sociale épanouissante par la participation à des programmes sociaux généraux (stages, vacances, maison de jeunes...) et une intégration à des actions développées dans son quartier (AMO, Maison de la citoyenneté, ludothèques,...),

- de prévenir les interventions spécialisées de l'aide et de la protection de la jeunesse,

Si nos actions échouent et/ou ne suffisent pas à rencontrer nos objectifs, les services l'Aide à la Jeunesse sont systématiquement rencontrés avec et en présence des parents afin que des aides complémentaires, supplétives et spécialisées soient apportées.

Si les parents se refusent à toute collaboration alors que nous observons des éléments préoccupants eu égard à nos objectifs poursuivis, la section famille (service protection de la jeunesse) du Parquet est interpellée et le service veille aux suites qui sont données.

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

Le service ne développe pas des activités ou des projets au sens habituel du terme. Nous proposons uniquement des accompagnements individuels auprès des enfants et de leur famille.

Le service a intensifié ses collaborations avec les services sociaux de premières lignes (planning familial, écoles, etc...) et a fortifié sa place dans le secteur de l'aide générale en soutenant sa vocation d'intervenant social à part entière.

Nous sommes attentifs aux collaborations internes et faisons appel aux services comme autant de leviers de notre action sociale (Aides familiale, Elis, Relais logement, Urgence sociale, Antennes sociales...).

Occasionnellement, nous soutenons nos interventions par

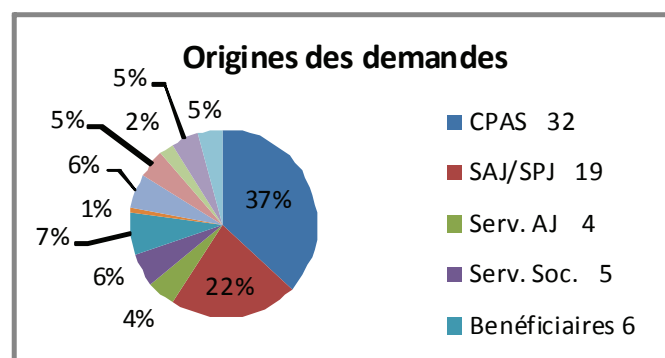
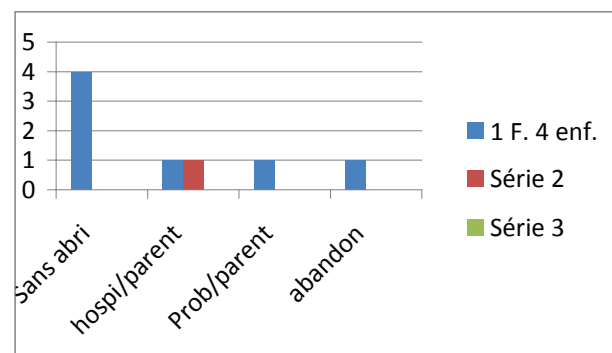
de l'aide sociale financière spécifique (abonnements scolaires, équipement de base...). A cet égard, le recours au Fonds d'Epanouissement « Enfance » a autorisé de très nombreuses aides matérielles (paiements de stages et camps de vacances, aides ponctuelles au bénéfice des mineurs, aide «concrète» – équipement..., aides au bénéfice des parents dans l'exercice de leur parentalité,...).

### 3.2. Statistiques

Quelques chiffres pour illustrer notre activité et ancrage dans le tissu des services sociaux généraux et spécialisés :

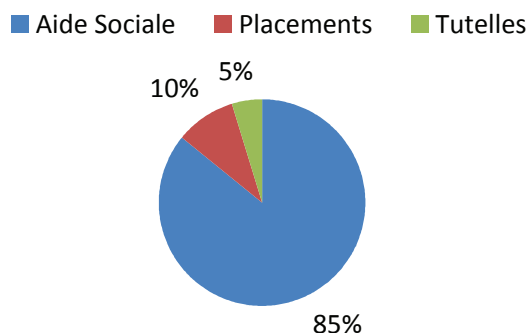
Nouvelles demandes 2012	
Tutelle	4
Placement	8
Aide sociale	72
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

Motifs des demandes de placements



# AIDE & ACTION SOCIALE

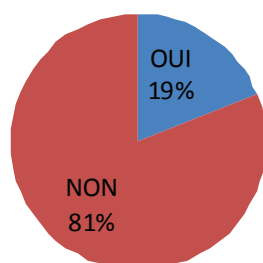
## REPARTITION des DEMANDES par MISSIONS



du CPAS qui deviennent les premiers demandeurs de nos interventions. Avançons l'idée que la participation aux actions transversales donnent une meilleure visibilité au service. Par contre les services extérieurs sont plus diversifiés dans les nouvelles demandes.

Les collaborations et orientations vers le SAJ sont stables et excellentes. Toutes les situations, sans exception, que le service Appui 0-18 ans oriente vers le SAJ font l'objet d'une ouverture de dossier auprès de leur service ou sont orientées vers le tribunal de la jeunesse. Cette collaboration exemplaire tient au fait que le service présente au SAJ des situations familiales qui ont été travaillées longuement par des mesures d'aides générales, des collaborations et réseaux de premières lignes.

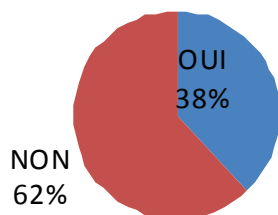
## ORIENTATION vers le SAJ



Dans cette perspective, l'approbation par les différentes instances politiques et Fédérations des CPAS du « Protocole de collaboration entre les CPAS et les SAJ/SPJ » va dans les prochains mois permettre de formaliser et spécifier une collaboration déjà bien avancée.

Si les réponses des services de l'aide à la jeunesse peuvent parfois paraître à nos yeux insatisfaisantes cela relève plus de la saturation grandissante des réponses structurelles dans le secteur de la jeunesse, le manque criant de place d'hébergement, les demandes d'interventions éducatives inabsorbables dans de courts délais, l'explosion des demandes de mise en autonomie. Il convient donc pour le service Appui 0-18 ans de rester « serein » et de poursuivre ses objectifs en intensifiant et diversifiant ses actions.

## COLLABORATION avec le SAJ



L'apport du Fonds fédéral « Epanouissement – volet Enfance » est un levier essentiel de notre action qui permet des interventions sans puiser dans les fonds propres du CPAS.

C'est dans cette optique de gestion correcte des finances de l'institution que le service gère les placements d'enfants : « Parents Secours », entourage familial et social, famille d'accueil (service Transition) sont systématiquement prioritaires pour l'accueil des enfants à placer. Cela nécessite de la part des assistants sociaux une vigilance accrue dans le suivi de ces placements dont le CPAS porte l'entière responsabilité. Cela évite néanmoins au CPAS des coûts de placements prohibitifs dans les institutions spécialisées. Les tutelles restent un travail considérable et méconnu par nos services et les services extérieurs. Le grand nombre de secteurs sociaux et législatifs mis en présence dans

### 3.3. Analyse critique

Hormis la participation à des actions transversales aux différents services du CPAS (journée des Insertions, Plan Stratégique, évaluation du personnel...), le service Appui 0-18 ans améliore et approfondit les missions et les objectifs qui sont les siens à ce jour.

Nous notons une meilleure visibilité au sein des services

# AIDE & ACTION SOCIALE

leur gestion en fait une des missions les plus complexes au regard du suivi social.

## 4. Perspectives prioritaires

- Protocole de collaboration entre les CPAS et les SAJ/SPJ : négociations, finalisation ...,
- Formaliser et systématiser la présentation générale du service au sein du CPAS (Pool, antennes),
- Augmenter notre participation à des réseaux d'actions sociales de premières lignes (visites, formations communes...),
- Réfléchir à des actions plus générales de prévention liées à des risques de désinsertion familiale liées à la grande pauvreté.



# AIDE & ACTION SOCIALE

## LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE(DUS)

### 1. Présentation générale du service

Le dispositif, opérationnel depuis 2001, est composé de 3 services sous une même coordination :

- Le Service d'Urgence Sociale,
- La Cellule SDF,
- L'Abri de Nuit de Liège (ASBL).

*Le premier* fonctionne 24h/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.

*Le second* traite les dossiers sociaux des Sans Domicile Fixe, (aspect financier, remise en ordre administrative, aides ponctuelles ou récurrentes, AMU, adresses de référence,...)

*Le troisième* se préoccupe de l'hébergement des personnes sans domicile.

Un de leurs points communs est la population en grande précarité sans domicile Fixe. Les trois services travaillent de manière transversale, afin de cerner au mieux les problématiques des usagers fréquentant le Dispositif. Plus globalement, la coordination du dispositif d'Urgence sociale est pensée et réfléchi en partenariat avec l'ensemble des partenaires du Relais social et du Plan de cohésion sociale de la Ville de Liège. L'organisation du DUS ne peut être mise en oeuvre que grâce aux subventions de la Région wallonne allouées à ces deux instances.

## LE SERVICE D'URGENCE SOCIALE

### 1.1. Historique

La mise en place du Contrat de sécurité de la Ville de Liège en 1992 a fourni au CPAS l'opportunité de mettre en place le service d'Urgence Sociale. Il s'agit d'un service de première ligne dont les objectifs de départ étaient de servir d'appui social aux services de Police en dehors des heures d'ouverture des services sociaux traditionnels et de répondre sans délais aux situations exigeant une réponse immédiate en matière d'hébergement, de besoins alimentaire, sanitaire et de détresse sociale. Depuis la création

des Relais Sociaux en 2001, le service s'est intégré dans cette dynamique.

### 1.2. Mission(s)

L'objectif de ce service est de répondre sans délais aux situations sociales qui exigent une intervention immédiate telles que :

- les problèmes d'hébergement,
- les problèmes alimentaires,
- les problèmes de santé; ,
- les situations de crise, de détresse sociale et psychologique; ,
- les conflits (enfant maltraité, cas psychiatrique, ...).

L'Urgence Sociale intervient sur place dès que la situation le requiert.

### 1.3. Chef de service

Madame Josette DELTOUR, Chef de bureau spécifique.

### 1.4. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège  
Tél. : 04/221 13 13 (24h/24h) 04/220 69 56 (jours ouvrables)  
Fax : 04/220 58 90  
Courriel : dusliege@gmail.com

### 1.5. Composition de l'équipe :

- 1 coordinatrice (pour le Dispositif),
- 1 psychologue,
- 8 assistants sociaux,
- 2 agents administratifs (1,66 TP),
- 1 agent d'accueil.

## 2. Objectifs

Outre les missions de base décrites plus haut, le service est inscrit dans la dynamique du Relais Social du Pays de Liège.

# AIDE & ACTION SOCIALE

Par l'intermédiaire de sa coordinatrice, le service est en charge du :

- Projet « Hébergement d'Urgence » dont font partie les lits d'urgence en Maison d'accueil, ainsi que l'Abri supplétif organisé en collaboration avec la Défense Nationale, pendant la période dite « Plan Grands Froids »,
- Projet « Dispositif d'Urgence Sociale »,
- Participation active au Projet « Interface de Quartier », en organisant et animant les réunions de concertation autour des usagers affiliés au projet.

assurer le transfert de personnes souffrant de problèmes de santé mentale (au sens large) de la première ligne vers la seconde ligne.

## **3. Activités développées en 2012 et statistiques**

### **3.1. Activités développées**

- Organisation et participation de l'Abri Supplétif dans les locaux de la Défense Nationale,
- Organisation et participation au « Raid Aventure » avec l'Abri de Nuit,
- Participation au « Plan Canicule » qui consiste en l'ouverture de douches supplémentaires pendant la fermeture de l'asbl « La Fontaine » (service socio-sanitaire);
- Renfort en personnel de « La Fontaine » pendant la période estivale (via des immersions),
- Participation au projet Ville lié à la mendicité et à la santé mentale,
- Participation aux Plans d'Actions Prioritaires organisés par la Ville,
- Participation aux Comités d'accompagnement des différents autres projets du RSPL,
- Participation active lors du déclenchement des Plans catastrophes avec la Ville de Liège,
- Participation au projet « fusion Liège »,
- Travail transversal au D.U.S. pour assurer le suivi de personnes récurrentes dans les services,
- Travail de « référent transitoire » par la psychologue pour

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.2. Statistiques

Nombre de dossiers différents en 2012 : 1219 (798 nouvelles personnes et 421 personnes connues)

	Janv	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	oct	Nov	Déc	Totaux
<b>Jour</b>													
Nbre de visites pendant les heures de bureau	458	432	576	449	333	347	405	358	458	418	386	292	<b>4911</b>
Nbre de démarches pendant les heures de bureau	2947	2468	3449	2614	2184	2047	2184	1870	2333	2421	2140	1641	<b>28302</b>
<b>Nuit</b>													
Nbre d'interventions nocturnes	21	27	20	32	48	31	33	32	53	23	30	43	<b>393</b>
Nbre de permanences	52	55	71	49	58	58	52	54	60	56	61	69	<b>695</b>
Nbre de démarches effectuées en nocturne	273	478	355	250	306	280	276	295	307	315	361	433	<b>3949</b>

## 3.3. Analyse critique

Au fil des années, le travail de l'urgence a beaucoup évolué : d'une équipe n'intervenant que sur les situations d'urgence pour apporter une aide limitée en attendant l'intervention d'un autre service et ce, sans assurer de suivi, elle est devenue actrice à long terme de situations très difficiles où les personnes ne peuvent ou ne veulent être prises en charge. Il s'agit souvent de personnes souffrant d'assuétudes ou de problèmes de santé mentale.

Les outils mis en place dès le départ de l'action (bons d'urgence, conventions,...), même s'ils ont été améliorés (lits d'urgence en maisons d'accueil, abri suppléatif,...) ne sont plus suffisants pour faire face aux problèmes rencontrés. La paupérisation croissante, la difficulté pour les personnes de mettre en place des projets réalistes avec des revenus de plus en plus restreints et instables, les problèmes de santé mentale souvent niés par les personnes, les assuétudes,..., font qu'elles deviennent récurrentes dans les services d'urgence où ils trouvent des « petites solutions » à leurs soucis quotidiens, sans vouloir ou pouvoir s'attaquer aux problèmes de fond.

Le nombre croissant des demandes d'hébergement, et particulièrement pour les familles qu'elles soient en situation

illégal ou non, est également problématique. Il y a moins de places dans les maisons d'accueil car la durée d'hébergement est plus longue. En cause : la difficulté de trouver un logement décent à un prix abordable.

La liste des difficultés est encore longue : les jeunes adultes et les personnes âgées sont de plus en plus présents dans le service sans que des solutions adéquates ne puissent être mises en œuvre rapidement pour éviter la dégradation de leur situation. Il manque des « maillons » à tous les niveaux d'aide, les situations sont devenues tellement particulières qu'il est difficile d'appliquer les mêmes règles à tout le monde mais nous sommes bien conscients que les moyens financiers ne permettent pas actuellement de construire de nouveaux projets.

## 4. Perspectives prioritaires

- Maintenir les activités en cours,
- Améliorer autant que possible les outils dont nous disposons pour venir en aide à la population,
- Favoriser les immersions de manière à mieux connaître les partenaires et ainsi améliorer le travail en réseau,

# AIDE & ACTION SOCIALE

- Modifier l'organisation du Plan Grands Froids de manière à en optimiser l'effet.

## LA CELLULE SDF

### 1.1. Historique

Jusqu'en 1997, les demandes des SDF étaient prises en charge par les antennes sociales car c'était l'endroit où se trouvait la personne qui déterminait la compétence de l'antenne. Les sans domicile étant par définition très instables, il était difficile, voir impossible, d'effectuer une prise en charge correcte. De plus, certaines antennes étaient complètement débordées par les demandes car les Abris de Nuit, saisonniers ou non, se trouvaient sur leur territoire. La Cellule SDF a donc été mise en place à cette époque pour pallier à cette difficulté et pour activer le processus des adresses de référence.

### 1.2. Mission(s)

Les missions de la Cellule sont liées aux lois du 2/4/1965, du 8/7/1976, et du 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.

Le travail consiste en l'attribution :

- Des aides urgentes,
- Du Revenu d'Intégration de Rue,
- Des aides financières liées aux sanctions (chômage, mutuelle, all. Handicapé,...),
- Des aides à l'installation,
- Des adresses de référence (constitution des dossiers, tri et remise du courrier aux usagers),
- Des attestations d'extrême urgence sociale pour les logements sociaux,
- Des AMU pour personnes en illégalité de séjour.

Depuis 2012, la Cellule SDF a également en charge les dossiers sociaux de deux Maisons d'accueil.

### 1.3. Chef de service

Madame Josette DELTOUR, Chef de bureau spécifique.

### 1.4. Coordonnées du service

Rue du Vertbois, 88 - 4000 Liège  
Tél : 04/220 69 02  
Fax : 04/220 58 90  
courriel : cellule.sdf@cpasdeliege.be

### 1.5. Composition de l'équipe :

- 1 responsable (pour le DUS),
- 1 superviseur,
- 5 assistants sociaux (4,50 TP),
- 2 éducateurs,
- 3 agents administratifs,
- 1 agent administratif éart. 60§7»,
- 1 agent d'accueil.

## 2. Objectifs

- Assurer les permanences sociales et la gestion des dossiers;
- Assumer le travail lié aux adresses de référence (inscriptions, révisions, tri du courrier, distribution de ce dernier);
- Favoriser, autant que faire se peut, l'intégration sociale des bénéficiaires en les mettant en ordre administratif, en leur permettant d'avoir un revenu.

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

Participation d'un des membres de l'équipe au projet « Raid Aventure ».

### 3.2. Statistiques

Dossiers 2012 :

- Nombre de dossiers examinés : **811**
- Nombre de dossiers aboutis : **647** (ayant donné lieu à un revenu d'intégration, une aide urgente, une avance sur allocation,...);

# AIDE & ACTION SOCIALE

- Nombre d'entretiens réalisés par les AS : **4.023**,
- Nombre de visites lors des permanences : **14.773** visites,
- Nombre de dossiers en AMU :
  - Nouveaux dossiers : **120**,
  - Nombre total des dossiers actifs : **200**.

Adresses de référence :

- Nombre d'inscriptions au 31/12/2012 : **504** inscriptions,
- Nombre de courriers reçus : **29.212**.

### 3.3. Analyse critique

A l'instar du Service d'Urgence Sociale, l'équipe de la Cellule SDF est confrontée à la complexité croissante des dossiers sociaux. Aux problèmes de santé mentale et assuétudes diverses, qui caractérisent souvent la population SDF et qui sont une des explications de leur désaffiliation, s'ajoutent des problèmes administratifs incommensurables qu'ils ne sont pas capables de prendre à bras le corps.

Les restrictions budgétaires, le renforcement des exclusions du chômage, de la mutuelle, ..., les démarches de plus en plus complexes que les administrations leur demandent de réaliser, rendent le travail très difficile.

La notion de « droit » prenant souvent le pas sur la notion de « devoir » qui y est assortie entraîne des tensions importantes allant jusqu'à la violence dans certains cas. L'équipe en place gère et fait de l'excellent travail en dépit de ces conditions difficiles. La personne aidée reste au centre de leurs préoccupations. Les travailleurs mettent tout en œuvre pour faire « avancer » les dossiers en organisant, autant que possible, les accompagnements nécessaires.

### 4. Perspectives prioritaires

- Maintenir les activités en cours.
- Maintenir autant que possible la qualité du travail.

## L'ABRI DE NUIT DE LIÈGE

### 1.1. Historique

Ce service, financé par le Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège, existe depuis 1994 et à le statut d'ASBL. Il

s'agit d'un service de 1ère ligne dont la fonction essentielle est d'héberger toute personne sans-abri ou en difficulté d'hébergement pour des raisons sociales.

L'abri de nuit est ouvert 365 jours par an et est accessible d'une manière inconditionnelle de 21h à 22h30. Après 22h30, l'accès se fait via les services extérieurs (Urgence sociale, Police, hôpitaux). Il peut accueillir **23** personnes et **2** urgences par nuit.

Un règlement d'ordre intérieur a été mis en place afin que les choses se passent de manière respectueuse à savoir :

- Pas de consommation d'alcool ni de drogues,
- Pas d'agressivité entre usagers,
- Respect du personnel et des lieux,
- Interdiction de fumer au lit.

### 1.2. Mission(s)

- Offrir un solution à toute personne en demande d'hébergement,
- Offrir la possibilité de prendre une douche et de se désaltérer,
- Offrir la possibilité de s'entretenir de leur situation avec les éducateurs en place en vue d'une orientation pertinente selon la problématique identifiée.

### 1.3. Chef de service

Madame Josette DELTOUR, Chef de bureau spécifique

### 1.4. Coordonnées du service

Rue Sur-la-Fontaine, 106 - 4000 Liège  
Tél. : 04/237 00 57  
Fax : 04/237 00 59  
Courriel : abridenuitliege@gmail.com

### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice (pour le Dispositif),
- 1 psychologue,
- 7 éducateurs,
- 1 secrétaire (1/3 temps),
- 1 technicienne de surface,
- 1 technicien de surface Art.60§7.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 2. Objectifs

- Offrir aux personnes la possibilité de dormir en sécurité;
- Aider les personnes qui le souhaitent à sortir de la rue en proposant des alternatives consensuelles.

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

- Organisation et participation au « Raid Aventure » avec le Service d'Urgence Sociale,
- Octroi de «Kit à l'installation» pour les personnes s'installant suite à un projet de sortie de rue,
- L'Atelier vélos et l'Atelier cuisine ont intégré les activités liées au « Raid Aventure ».

### 3.2. Statistiques

Au cours de l'année 2012 : **747** personnes différentes ont fréquenté l'Abri de Nuit (soit : **8.665** nuitées).

Caractéristiques des personnes hébergées par l'Abri de Nuit :

- **16,87** % des usagers sont des femmes
- **83,13** % des usagers sont des hommes

Ages	Nuitées		Personnes		Moy. Nuitées / personne
	Nb	%	Nb	%	
- de 18	45	0,52%	16	2,14%	2,81
18 à 24	820	9,46%	78	10,44%	10,51
25 à 29	493	5,69%	63	8,43%	7,83
30 à 34	868	10,02%	93	12,45%	9,33
35 à 39	921	10,63%	92	12,32%	10,01
40 à 44	1342	15,49%	105	14,06%	12,78
45 à 49	1360	15,70%	80	10,71%	17,00
50 à 54	528	6,09%	47	6,29%	11,23
55 à 59	501	5,78%	31	4,15%	16,16
60 et +	1025	11,83%	47	6,29%	21,81
inconnu	762	8,79%	95	12,72%	8,02
<b>Total</b>	<b>8665</b>	<b>100,00%</b>	<b>747</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,60</b>

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.3. Analyse critique

L'Abri de Nuit est devenu un outil indispensable et incontournable dans le paysage social liégeois. Comme les autres services composant le D.U.S., il a beaucoup évolué depuis sa création : de l'hébergement inconditionnel et anonyme où il était simplement proposé la possibilité de dormir au chaud et de parler avec un éducateur, il est devenu un lieu plus « construit » où les problématiques des personnes sont prises en compte et parfois prises en charge d'une manière transitoire par le psychologue du service.

C'est un lieu où les personnes peuvent, si elles le souhaitent, mettre en place un projet de sortie de rue, projet qui pourra être suivi par un des services composant le D.U.S. Des activités « extra muros » y sont organisées depuis quelques années et visent à développer les habiletés sociales des personnes désaffiliées. Elles sont réservées aux personnes ayant fréquenté le D.U.S.. Ces activités donnent un nouveau souffle aux personnes, elles sont une bulle d'oxygène pour beaucoup et leur donnent une autre perspective de l'avenir.

Il n'empêche que le travail mené au sein de l'abri reste très difficile, car il confronte toujours les travailleurs à des personnes présentant des difficultés les rendant irascibles voire agressives. Comme pour les autres services, ils gèrent les situations et font le maximum pour apaiser les tensions.

## 4. Perspectives prioritaires

- Poursuivre l'action en améliorant les procédures d'accueil des personnes,
- Améliorer le travail transversal au sein du Dispositif d'Urgence Sociale (cellule SDF et urgence sociale),
- Continuer à être pro-actif au niveau du travail en réseau.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## F. AUTRES PROJETS

### «ALPHA CITOYEN» - Projet Fonds Européen d'Intégration, Programmation 2007-2013

#### 1. Présentation générale du service

##### 1.1. Historique

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 et temporaire, 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 de français langue étrangère et table de conversation. Il met sur pied des activités destinées à familiariser le public cible avec la société d'accueil. Celui-ci 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.

##### 1.2. Mission(s)

Une assistante sociale, responsable de la sélection du public cible et de l'orientation des nouvelles demandes crée et entretient les contacts avec tous les services extérieurs pour sélectionner, encadrer, assurer le suivi et évaluer les participants.

Elle assure des permanences d'informations individuelles, assistée si nécessaire d'un interprète, sur le lieu du projet et au sein des antennes afin d'être en contact permanent avec les gestionnaires de dossiers des bénéficiaires.

Elle participe aux réunions de la coordination Sainte-Marguerite qui réunit toutes les associations du quartier susceptibles de côtoyer notre public cible. Chaque année, elle communique les informations concernant le projet à CALIF, au SIEP, au CRIPEL pour qu'ils mettent à jour leur répertoire.

Les deux autres AS gèrent la préparation et l'animation des cours de français (FLE Débutant/D+/ FLE Approfondi), des tables de conversation citoyenne et des activités socioculturelles.

L'agent administratif prend en charge l'accueil téléphonique et le travail administratif lié au fonctionnement du projet. Il participe également à l'organisation des visites culturelles.

##### 1.3. Chef de service

Madame Jacqueline BRESMAI, graduée spécifique.

##### 1.4. Coordonnées du service

Maison de la Citoyenneté  
Rue du Général Bertrand, 35 - 4000 Liège  
Tél : 04/229 21 90 - 04/229 21 91  
Fax : 04/229.21.99  
Courriel : jacqueline.bresmai@cpasdeliege.be

##### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 travailleur social mi-temps (CPAS),
- 2 travailleurs sociaux à temps plein (subside FEI),
- 1 agent administratif à mi-temps (subside FEI).

#### 2. Objectifs

- Motiver l'apprentissage du français oral et/ou écrit tant sur le plan individuel qu'au sein de la cellule familiale;

- « Comprendre et se faire comprendre », être capable de rédiger un texte simple, d'utiliser les bases de l'outil informatique,

- Savoir se présenter, lutter contre la dévalorisation de l'image personnelle, le sentiment d'inutilité,

- Améliorer le pouvoir d'action et d'autonomie au sein de la société d'accueil (démarches auprès des services publics, privés, écoles, hôpitaux, des employeurs potentiels...) sans avoir besoin d'un interprète,

- Apporter une aide et un soutien dans l'exercice et la compréhension des droits économiques, sociaux et culturels (pouvoir décrypter les différents formulaires, informations, publicités...),



# AIDE & ACTION SOCIALE

- Apporter un soutien dans le cadre de l'élaboration d'un projet individuel et professionnel en fonction des possibilités de chacun et des objectifs à atteindre,

- Lutter contre la difficulté d'établir du lien social au-delà de l'appartenance culturelle. Favoriser le sentiment d'appartenance à un groupe dans le respect des différences,

- Préparer la recherche de formation et /ou d'un emploi : apprendre à parler de la motivation, du savoir-faire et du savoir-être, aborder les tests oraux et notre fonctionnement en matière de sélection etc...;

- Découvrir et approcher de manière concrète la vie sociale et culturelle de la ville d'accueil et, par extension, du pays.

## 3. Activités développées en 2012 et statistiques

### 3.1. Activités développées

Les cours de « FLE D » et « D+ » se donnent 3 fois par semaine à raison de 3h par séance. Les cours de « FLE A » sont organisés à raison 2 fois par 2 heures de cours par semaine.

Les tables de conversation citoyenne se donnent 1 x 2h par semaine. Les activités culturelles et les visites d'entreprises sont prévues une ou deux fois par mois en fonction des thèmes abordés, des agendas des institutions culturelles régionales et nationales et ceux des entreprises.

Nous avons effectué les visites guidées de /du :

- S.I.T.E.L,
- Hôtel de ville de Liège,
- Palais provincial de Liège,
- Val Saint Lambert à Seraing,
- ASBL « Terre »,
- Parlement fédéral et l'Atomium,
- Blegny-mine,
- Strépy-Thieu,
- Parlement européen et le Parliamentarium.

Le groupe a assisté à une animation sur l'économie d'énergie par l'ASBL « Revert ».

Il a vu « le sac de farine », film en partie autobiographique qui suscite le débat sur l'émigration et le retour « forcé » dans le pays d'origine. Il a participé au repas de fin d'année 2012, financé par la Loterie nationale et organisé par la

Maison de la Citoyenneté (service d'insertion sociale).

### 3.2. Statistiques

En 2012, l'assistante sociale chargée de la sélection du public cible a invité **156** personnes susceptibles d'être intéressées par le projet « Alpha-Citoyen »

76% du public contacté s'est présenté.

**54** personnes sont entrées en formation au cours de l'année 2012-2013 :

- Femmes : **24**
- Hommes : **30**

Les chiffres quantifient le travail fourni en amont et laissent entrevoir un intérêt croissant vis-à-vis du projet.

### 3.3. Analyse critique

Les apprenants mettent en avant la convivialité et l'esprit de groupe qui règnent au sein de notre « petite école ».

Sur le plan quantitatif, nous constatons une augmentation du nombre d'apprenants. Le taux de participation est élevé et se maintient tout au long de l'année. Il existe un certain équilibre entre les femmes et les hommes, entre les jeunes et les plus âgés. Les personnes envoyées par les antennes sociales ou les différentes associations sont de mieux en mieux ciblées et correspondent aux critères de sélection imposés par le projet. L'entrée permanente jusqu'au mois de mars étend notre offre de service.

Sur le plan qualitatif, compte tenu du profil de notre public, nous observons une réelle progression tant sur le plan linguistique que sur le plan personnel : davantage de confiance en soi pour la majorité des stagiaires, de prise d'autonomie, d'ouverture aux autres. Malgré la présence d'un interprète, certains effectuent les évaluations en cours d'année en français pour démontrer leur progression. Les assistants sociaux reconnaissent la cohérence de notre programme et valorisent le travail que réalise toute l'équipe. Par exemple, ils nous interrogent à propos des acquis, des compétences des stagiaires qu'ils souhaitent accompagner, orienter vers des formations etc. Le nombre de sorties positives progresse. Quelques stagiaires ont réussi les tests et entamé une formation qualifiante.

# AIDE & ACTION SOCIALE

Les apprenants marquent leur satisfaction de différentes manières. Certains souhaitent approfondir leur apprentissage chez nous, d'autres nous envoient des candidats pour une inscription ou contactent l'assistante sociale en charge de la sélection du public cible pour des renseignements divers, des orientations ou des informations socioprofessionnelles. Les cours et les évaluations leurs permettent d'acquérir et de s'approprier de nouvelles compétences au niveau linguistique, social, culturel, notamment. Ils l'expriment assez spontanément lors des activités plus créatives durant les 2-3 derniers cours de l'année. Mais les soucis existent également. Ils peuvent bloquer l'apprentissage ou entraîner l'abandon !

Les situations socio-économiques, familiales, psychologiques, ... génèrent parfois de l'anxiété chez les apprenants. Pas de garderie, pas de cours ! Ils contactent des services, recherchent des solutions constamment et s'absentent des cours. Les difficultés constantes pour obtenir une place en formation, un emploi les démotivent de même que la prolongation semestrielle ou annuelle de leur titre de séjour. Tous ces obstacles perturbent l'apprentissage et la mémorisation de la langue. La plupart conçoivent peu ou pas du tout qu'une meilleure connaissance du français ouvrirait davantage de portes. Le manque de places dans les associations de français langue étrangère disposant des niveaux supérieurs aux nôtres engendre également des désillusions.

## 4. Perspectives prioritaires

- Rechercher la mise en valeur de l'individu. L'amener à révéler davantage ses propres compétences et qualités, à valoriser son regard sur lui-même, sa présentation et ses expressions,

- Mise en place d'un nouveau cours FLE utilisant des supports artistiques. Une partie du public cible possède déjà un savoir-faire réel dans des domaines d'activités tels que la construction, l'horéca, le nettoyage, les transports. Ces personnes en recherche de formation et/ou d'emploi ont essuyé des refus du fait de leur méconnaissance du français. Ces échecs les angoissent et freinent ou bloquent l'apprentissage plus conventionnel de la langue. Ils ont souvent fossilisé les erreurs et sont incapables de se corriger. L'expérimentation de l'apport de supports artistiques s'est avérée très positive pour une reprise de confiance en soi. Dans ce contexte, l'utilisation du français est plus spontanée avec un vocabulaire plus riche

ou correct parce que l'esprit est focalisé sur la réalisation esthétique et non sur la création de phrases correctes, par exemple. Par le truchement de ces supports, ils découvrent leurs capacités et leurs aptitudes à expliquer leur savoir-faire sans, pour autant, manier le français à la perfection. Ce nouveau projet devrait s'inscrire dans le cadre du FEI 2012 (période du 01/06/2013 au 31/05/2014),

- Poursuite de la participation à la plate-forme FLE qui regroupe la plupart des associations Alpha / FLE. Réflexion sur la gestion des niveaux d'acquisition, sur la pertinence des listes d'attente. Envisager, au sein de ce réseau, la possibilité de créer des passerelles entre les différents centres afin que les stagiaires puissent poursuivre leur apprentissage en fonction de leurs acquis, leurs attentes et leurs besoins.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## «DALSADE»- Projet Fonds Européen d'Intégration, Programmation 2008-2013

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

Co-financé par le Fonds Européen aux Réfugiés (FER) dans le cadre de sa programmation 2008-2013, le Dispositif d'Aide au Logement du Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile (DALSADE) a été mis en place en juillet 2010. Ce projet, développé en collaboration avec le SADA, a pris place au sein du Relais Logement. Il sera dès 2013 rattaché à la nouvelle action du Relais logement, la cellule Eco-Logement.

#### 1.2. Mission(s)

Le projet offre un accompagnement spécifique à l'accession et au maintien dans son logement pour tout demandeur d'asile, bénéficiaire de la protection subsidiaire et pour toute personne dans ce type de procédure d'asile, qui sort d'un centre d'accueil (structure d'accueil matérielle) et qui s'installe à Liège.

#### 1.3. Chef de service

Madame Valérie BERNARD, graduée spécifique en chef f.f.

#### 1.4. Coordonnées du service

Rue d'Amercoeur, 58 - 4020 Liège

Tel : 04/340 34 98

Fax : 04/340 34 99

Courriel : dalsada.fer@gmail.com

Dès avril 2013, le projet Dalsada a déménagé rue Douffet pour intégrer la nouvelle «Cellule Eco-Logement» du Relais logement.

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 2 travailleurs sociaux,
- 1 agent administratif ,
- 1 agent technique (mi-temps).

### 2. Objectifs

Permettre au public cible de se stabiliser dans un logement conforme.

#### 2.1. Le public cible

Les demandeurs d'asile, les personnes sous protection subsidiaire, les réfugiés reconnus qui quittent une structure matérielle d'accueil et qui ont obtenu la mise à disposition d'un logement sur le territoire liégeois.

#### 2.2. Les différentes étapes de l'intervention du Dalsada

- 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 ou auprès d'une antenne sociale du CPAS;

- Dans le cadre de l'examen de la garantie locative, le service interpellé sollicite l'intervention de l'agent technique qui aura pour mission de donner un avis sur la qualité du logement. Avis motivé sur base des critères de salubrité et de sécurité présentés dans le code wallon du logement.

- Si le logement est considéré comme conforme, le CPAS peut procéder à l'examen du paiement de la garantie locative,

- Si le logement n'est pas conforme, d'une part, le CPAS 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, le travailleur social du DALSADE propose un rendez-vous à domicile afin d'établir une anamnèse sur les démarches entreprises autour du logement (le contrat de bail, la prime Adel, l'ouverture des compteurs, le paiement du loyer et le remboursement des garanties locatives, ...),

- Un suivi individuel au bureau est proposé en fonction des difficultés rencontrées et des questions soulevées par le locataire.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3. Activités développées en 2012 - 2013 et statistiques

### 3.1. Activités développées

#### 3.1.1. Interventions dans le cadre des garanties locatives, premiers loyers, prime d'installation

Dans le cadre du projet DALSADA, notre agent technique a visité **215** logements en 2012-2013. Ses rapports techniques ont fait l'objet de 41 transmissions d'avis de non conformité au Service de Sécurité et de Salubrité Publique de la Ville de Liège. **174** demandes de garanties locatives ont fait l'objet de l'examen d'une intervention. S'en est suivi l'octroi de **136** garanties locatives équivalentes à un ou deux mois de loyers, le versement du premier mois de loyer ainsi que l'examen des demandes de primes d'installation. Tous ces dossiers ont été gérés en collaboration avec le service du SADA et l'équipe éducative en charge des logements de transit.

#### 3.1.2. Suivi et accompagnement sociaux individualisés

**95** personnes ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre du projet DALSADA en 2012 - 2013. 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.

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'énergies,
- 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.

Pour répondre à ces interpellations, l'équipe du DALSADA travaille de plus en plus avec les propriétaires. L'équipe est amenée à interpellier régulièrement les compagnies d'énergie, des conseillers juridiques, des travailleurs sociaux d'ONG ou des associations impliquées dans l'aide aux primo-arrivants.

#### 3.1.3. Animations collectives

Des ateliers de recherche de logement sont organisés à raison de deux matinées par semaine et concernent prioritairement le public qui s'est, malgré un avis contraire de l'agent technique, installé dans un logement considéré comme non conforme. Les ateliers sont adaptés aux compétences des personnes qui les fréquentent, ainsi l'accompagnement proposé induit un encadrement à toutes les étapes de la recherche ou valorise l'autonomie des personnes.

- Des ateliers thématiques en lien avec l'occupation d'un logement, la gestion des énergies, d'un budget locatif.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.2. Statistiques

Sur les 95 suivis assurés cette année, voici leurs caractéristiques :

Composition familiale	Nombre	Genre	Nombre
Famille	12	Homme	68
Famille monoparentale solé	13	Femme	27
Cohabitant	60	/	/
	1	/	/

Pays d'origine	Nombre	Pays d'origine	Nombre
AFGHANISTAN	22	REPUBLIQUE DE DJIBOUTI	1
ALGERIE	1	RWANDA	6
BURKINA FASO	1	RUSSIE	2
BURUNDI	4	SENEGAL	1
CAMEROUN	2	SOMALIE	3
COREE DU NORD	1	SRI LANKA	1
CÔTE D'IVOIRE	1	SYRIE	2
EMIRAT ARABE UNIS	1	TOGO	2
GUINEE	14	TURQUIE	1
IRAQ	16	YOUGOSLAVIE	1
ISRAËL	1	MAURITANIE	2
KOSOVO	1	PALESTINE	4
LIBAN	1	RD CONGO	3

Statut	Nombre
Réfugié reconnu	63
Protection subsidiaire	24
Demandeur d'asile	8

## 3.3. Analyse critique

L'année 2012 a été marquée par une diminution des installations sur Liège à la sortie des Centres d'accueil. Aussi, les Centres de la Croix Rouge et de Fédasil ont accueilli moins de demandeurs d'asile. Cette situation nous a permis de cibler au mieux le public installé dans des logements non conformes et d'axer nos interventions prioritairement vers leur emménagement dans des logements de qualité.

Le public touché par l'action et impliqué dans le projet trouve un soutien dans les démarches liées au quotidien. Aborder

le logement et le bien-être dans son logement implique inévitablement que l'on aborde la question du budget locatif et dès lors celle du budget global et de sa gestion. Les travailleurs sociaux sont dès lors interpellés par le public soucieux de pouvoir réaliser, entre autres, des démarches bancaires (effectuer un paiement, mettre en place un ordre permanent, vérifier ses extraits de compte). Ces actes du quotidien contribuent à développer l'autonomie du public et à le rendre le plus rapidement possible conscient des actes qu'il pose.

# AIDE & ACTION SOCIALE

A l'expérience, il apparaît que le logement n'est une priorité pour notre public cible qu'à partir du moment où il est confronté à l'urgence. Urgence de sortir de la structure d'accueil, urgence de quitter un logement insalubre quand des problèmes de santé se sont déclarés, urgence de quitter un logement inadapté à la composition familiale, urgence de trouver un autre lieu de vie quand on est expulsé ou encore, urgence de changer de logement ou de comportement quand les factures d'énergie sont devenues impayables !! Il est dès lors assez difficile d'aborder la pédagogie de l'Habitat de manière préventive, ... L'urgence du public amène, dès lors, l'équipe à travailler et à déployer rapidement des axes d'intervention proches des dispositifs de l'Urgence sociale.

Le contexte de la recherche d'un logement mobilise une énergie et des moyens humains importants pour des résultats qui sont le pâle reflet d'un tel investissement ! En effet, le coût des loyers à Liège est de plus en plus élevé, la faible offre de logements de 3 chambres liées à une discrimination et une sélection de plus en plus sévères des propriétaires et agences immobilières rendent les recherches de logements très laborieuses. Toutefois la collaboration avec certains propriétaires et la confiance qu'ils accordent au service permettent la concrétisation de nouvelles installations.

## **4. Perspectives prioritaires**

- Poursuivre le travail de collaboration initié avec les services logements des Centres de la Croix-Rouge et mettre en place le module d'animation et de formation destiné au public qui quitte les centres d'accueil pour s'installer à Liège. Nous proposerons ainsi d'éviter les pièges au logement en informant les futurs locataires des droits et obligations auxquelles les propriétaires et eux-mêmes sont soumis.
- Renforcer les collaborations avec les propriétaires et proposer des moments de rencontre autour de thématiques ciblées sur l'interculturalité et la pédagogie de l'Habitat.
- Intégrer la cellule Eco-logement et se former à une approche de la gestion des énergies.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## G. ASSOCIATIONS PARTENAIRES

### ASBL - ARTICLE 27 - LIEGE

#### 1. Présentation générale du service

##### 1.1 Historique

##### Article 27 – Liège ; un peu d'histoire

C'est à Bruxelles, en 1999, qu'Isabelle Paternotte, une comédienne, a mis sur pied en collaboration avec Roland Mahauden, directeur du Théâtre de Poche de Bruxelles, le projet pilote « Article 27 ». Devant la réalité des salles de théâtre à moitié pleines, ils dénoncent qu'un large public en est exclu pour des raisons financières et/ou psychosociales.

Le nom de l'asbl fait référence à l'article 27 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme : « Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent. » (Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, 1948, article 27).

Reconnue dans ses missions par la Fédération Wallonie-Bruxelles, un contrat-programme est signé dès la rentrée 2000 pour assurer la coordination et le développement d'« Article 27 » tant en Wallonie qu'à Bruxelles. Depuis 2009, l'asbl compte 15 cellules réparties sur toute la Wallonie et à Bruxelles.

Enchantés par l'initiative d'Isabelle PATERNOTTE à Bruxelles et convaincus que le rôle d'un CPAS va au-delà d'une bouée de sauvetage et de formateur social et professionnel, les professionnels de l'aide sociale, se lancent dans l'aventure. Ils souhaitent intégrer cette dimension fondamentale de l'être humain qu'est la culture dans l'action sociale. Cette opération a reçu l'appui du CPAS de Liège, ce qui rend l'expérience liégeoise originale par rapport aux autres régions, où le mouvement est parti du secteur culturel.

##### 1.2 Missions

##### *La contribution à la diffusion culturelle*

Le réseau Article 27 Liège s'articule autour de **26** CPAS,

69 associations sociales et 135 structures culturelles qui acceptent de réduire leur prix d'entrée (maximum 6,25€) L'utilisateur de tickets Article 27 paie 1,25€ et Article 27 finance un maximum de 5€ par entrée aux partenaires culturels.

##### *La participation culturelle*

Nos réflexions donnent naissance à divers projets... Chaque année différents projets sont mis en place.. Tout en suivant les vocations de la participation culturelle nous souhaitons rendre le public « acteur » en le sortant d'une consommation passive. Nos actions d'éducation permanente touchent un large public.

Les vacances scolaires et les mercredis après-midi seront principalement consacrés à sensibiliser et initier le jeune public : activités autour du cirque, du portrait, de la création d'une chanson ou d'une comédie musicale, de la peinture, du livre et de la lecture, du hip-hop, etc.

Le reste du temps, nous le consacrons à la mise en place de projets à destination du public adulte. Parmi ces projets : la découverte des sciences, l'initiation au cinéma ou aux arts contemporains, la découverte des villes de la vallée mosane et des inconnus de la Wallonie, la réalisation d'une pièce de théâtre de marionnettes ou d'une balade contée sont des projets qui ont une durée limitée dans le temps et qui ne sont pas répétés de manière systématique.

##### *L'accompagnement vers une réflexion critique*

Parmi nos projets récurrents, il y a l'encadrement d'un comité de spectateurs. Il s'agit d'un groupe constitué d'utilisateurs de coupons «Article 27» qui se réunit autour de différentes activités culturelles telles que visites d'expositions, spectacles de théâtre, rencontres interculturelles, etc.

Les activités sont alors centrées sur les attentes des utilisateurs. Cette démarche leur permet de ne pas rester isolés, de passer d'une consommation passive à une citoyenneté active, de rencontrer la diversité des formes culturelles existantes, de favoriser leur ouverture aux expressions dont ils sont peu coutumiers en leur donnant la possibilité de s'approprier les outils nécessaires à une analyse critique de la société au fil des débats, d'échanges et de découvertes.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 1.3. Chef de service

Monsieur Marc DECKERS coordonne la cellule « Article 27-Liège » depuis sa création.

## 1.4. Coordonnées du service

Dénomination : Asbl Article 27-Liège  
Place Saint-Jacques 13 - 4000 Liège  
Tél.: 04/220 58 09  
Fax : 04/267 50 40  
Courriel : article27liege@voo.be

## 1.5. Composition de l'équipe

Mesdames Caroline DIRIX et Justine MAROTTA, Animatrices – Chargées de projets;

Monsieur Maxime FLAGOTHIER Administratif – Chargé de projets.

## 2. Objectifs

*Culture, drôle de mot, quand on parle de l'essentiel. Culture = luxe ?*

Nous croyons au contraire qu'il s'agit d'une dimension fondamentale de l'être humain. Et que son absence est un trou béant, alors qu'elle pourrait être une nourriture, un tissu,

Les actions menées par Article 27 ont pour objectif de permettre aux usagers de dépasser leurs craintes et leurs représentations erronées concernant la difficulté et l'inaccessibilité de la culture et des arts. Nous les motivons à participer à un projet en groupe, nous tentons de développer chez chacun les connaissances nécessaires à la découverte d'un art. Nous construisons des outils permettant de stimuler l'imagination et favoriser l'épanouissement global des participants.

## 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

L'année 2012 a été particulièrement chargée puisque le personnel de la cellule « Article 27 - Liège » a participé à **417** activités différentes.

Le temps consacré aux appels téléphoniques est un reflet d'une année riche en sollicitations. En 2012, la cellule « Article 27-Liège » a reçu **3.328** appels téléphoniques et en a donné **3.415** pour un temps total d'environ **213** heures.

Au cours de l'année 2012, les travailleurs de la cellule « Article 27-Liège » ont participé à **123** réunions, ont organisé **115** séances de sensibilisations des publics, ont animé **32** journées d'ateliers artistiques et **33** jours de stage. Ils ont consacré **11** jours à distribuer les brochures d'information et **19** jours ont été dédiés à la formation du personnel.

LIEGE	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
FACILITER L'ACCES A TOUTE FORME DE MANIFESTATIONS D'EXPRESSION ARTISTIQUE POUR TOUT UTILISATEUR							
Utilisation des tickets							
Nombre de tickets utilisés	23.592	23.145	23.297	27.743	22.951	30.908	32.053
Taux d'utilisation	63%	70%	75%	80%	85%	81%	82%
Transversalité : tickets entrants - Utilisateurs francophones à Liège.	1980	2309	1134	2267	1839	3246	2193
Transversalité : tickets sortants - Tickets utilisés par les Liégeois à Bruxelles et en Wallonie.	597	1093	1291	1262	1363	1105	1475



# AIDE & ACTION SOCIALE

SENSIBILISER AUX ENJEUX D'ARTICLE 27 LES PARTENAIRES SOCIAUX ET CULTURELS					
LIEGE	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de partenaires sociaux	75	82	90	95*	84
Nombre de partenaires culturels	110	113	120	135	136
Réunions avec un ou plusieurs partenaires	69	15	20	94	108
Animation et sensibilisation des TS	15	89	94	26	20

Genres culturels	% du total	Evolution par rapport à 2011
Arts de la scène	5%	-18%
Arts forains / Arts de la rue	8%	11%
Cinéma	65%	12%
Jardin / Plein air	2%	680%
Musée / Exposition	8%	-25%
Musique et Médiathèque	7%	-5%
Patrimoine	4%	-39%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>/</b>

Actions de sensibilisation et d'accompagnement							
LIEGE	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Animations de sensibilisation et initiations artistiques à destination des U* (périodes de 2h) Hors Educ perm	113	113	90	193	112	131	230
Sorties collectives initiées et encadrées par Article 27	2	19	44	55	33	51	52
Nombre de participants Sorties collectives				501	398	572	741
<b>Programmes</b>							
Saison : tirage par sortie	8000	6500	7000	6500	10000	6500	6000
<b>Spécificités</b>							
Sorties collectives initiées et accompagnées par les partenaires sociaux avec coupon Article 27	70	207	163	138	149	173	378

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 4. Perspectives prioritaires

L'exclusion sociale est en progression. Elle amène de nouveaux publics avec lesquels un travail participatif et de réflexion doit être créé. Il est indispensable que nous puissions compter sur des moyens humains et financiers pour poursuivre nos activités d'éducation et de formation. Ces apprentissages participent à l'émancipation de la vie sociale de tous et de chacun. Ils permettent, au final, une plus grande égalité de tous, donc une plus grande cohésion sociale.

L'année 2013 sera à nouveau une année créative et chargée de multiples projets. Ils seront aussi divers que variés mais resteront cohérents et en lien avec nos objectifs : de découverte culturelle, d'insertion sociale, d'éducation permanente et d'initiation aux arts pour les publics les plus fragilisés.

Nous projetons de mettre en place une douzaine de stages à destination du jeune public. Ceux-ci auront pour thème : « Les médias et les dangers d'internet », « Les 3 singes – voir – entendre – parler », « La découverte des petits explorateurs de culture », « La vidéo », « Le sténopé », « La création de décors de théâtre », « L'écriture et l'enregistrement de chansons », ...

Nos actions de fond conserveront une place de choix :

- Le comité des « Acti'culteurs » orientera ses travaux autour des « alternatives »,
- Le Comité « Youngs for Youngs » s'initiera aux notions d'art contemporain et alliera l'utile à l'agréable en découvrant quelques grandes villes de Belgique : Anvers, Charleroi, Bruxelles, Mons et Liège,
- Le « Club des Explorateurs de culture » créera et présentera une comédie musicale inspirée de l'univers d' « Alice au Pays des Merveilles ».

C'est en collaboration avec le Foyer culturel de Sprimont et les CPAS de Ferrières, Aywaille et Sprimont que nous envisageons la création d'un comité de spectateurs propre à la région de l'Ourthe-Amblève. Il pourrait déjà être actif dès la prochaine saison culturelle.

A l'instar du rendez-vous annuel mis en place par le pôle bruxellois d' « Article 27 », nous avons le désir d'organiser

une rencontre conviviale entre les intervenants culturels et sociaux. Un échange au cours duquel, une dizaine d'institutions culturelles disposeront d'une tribune pour inviter les travailleurs sociaux et leur public à participer à l'un ou l'autre moment fort de leur saison culturelle. La préparation de ce projet nécessitera de nombreuses réunions de réseaux.

Nos activités à succès au musée Curtius et à la librairie « La Parenthèse » seront réitérées et développées en 2013. Par exemple, les après-midi au musée seront repensés et se dérouleront en quatre temps. Un fil rouge en lien avec le musée permettra de présenter un conte, d'organiser un atelier et une visite guidée d'une partie de la collection du Curtius. Le rendez-vous se clôturera par un goûter. L'implication personnelle des travailleurs du service pédagogique du Musée Curtius sera plus importante tout comme l'implication financière d' « Article 27-Liège ».

L'année 2013 devrait être une année stratégique en matière de stabilisation du personnel liégeois. D'autres chantiers organisationnels devraient être envisagés voire initiés. En effet, les nombreux changements de personnel ont eu pour conséquence de désorganiser ou de retarder le travail. Pour constituer un noyau de 4 équivalents temps plein, 11 travailleurs différents se sont succédés entre septembre 2004 et septembre 2012. Si cette situation a permis de créer une dynamique hors du commun, riche de la personnalité de chaque travailleur impliqué dans l'action « Article 27 », elle apporte aussi son lot d'inconvénients... 11 travailleurs ont dû être formés, parfois à la hâte. Chacun d'entre eux a mis en place des projets qui ont dû être abandonnés, avec toutes les frustrations que cela suppose, ou qui ont pu être poursuivis ou adaptés mais avec tout le travail de réajustement et de rattrapage que cela implique.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## VAINCRE LA PAUVRETÉ - ASBL

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

l'ASBL Vaincre la Pauvreté a pour objectif la lutte contre l'exclusion sociale. Elle se donne pour missions d'encadrer les grands événements organisés par le CPAS de Liège et d'être une structure porteuse de projets d'action sociale. Elle a notamment coordonné l'organisation de plusieurs éditions des « Journées des insertions ». Elle soutient concrètement le développement de la « Ferme de la Vache » où elle occupe du personnel et contribue au développement d'animations communautaires ou actions sociales en collaboration étroite avec le CPAS.

#### 1.2. Mission(s)

l'ASBL Vaincre la Pauvreté est chargée par le CPAS de Liège de réaliser des projets et activités visant à promouvoir la participation sociale et l'épanouissement culturel de ses usagers.

#### 1.3. Chef de service

Monsieur Joffrey WOLFS, coordinateur

#### 1.4. Coordonnées du service

Rue d'Amercoeur, 60/17 - 4020 Liège  
Tél. : 04/344 60 44  
Fax : 04/344 60 47  
Courriel : joffrey.wolfs@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

Monsieur Joffrey WOLFS (coordinateur)  
Monsieur Nicolas SCHÖNAU (chargé de projets)  
Monsieur Adou MOHAMED ALI (employé d'administration)

### 2. Objectifs

Depuis l'année 2003, l'ASBL Vaincre la Pauvreté est chargée par le CPAS de Liège de réaliser des projets et activités visant à promouvoir la participation sociale et l'épanouissement culturel de ses usagers.

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

En 2012, comme durant les années précédentes, l'ASBL « Vaincre la Pauvreté » a fonctionné tantôt en son nom propre, tantôt au nom du Centre public d'Action sociale de Liège, tantôt en partenariat avec d'autres associations. Le présent rapport reprend les activités principales de l'année 2012.

#### 3.1. Action « Territoires de la Mémoire »

2012 a été « l'année de la citoyenneté et de la solidarité inter-générationnelle » et une année d'élections. C'est dans ce contexte que l'ASBL « Vaincre la Pauvreté » a conclu un partenariat avec les Territoires de la Mémoire.

Dans une perspective de travail de mémoire, les participants ont fait la visite du parcours muséal symbolique, retraçant la vie d'un déporté sous le régime nazi, ainsi que du fort de Breendonk, ancien camp militaire qui fut transformé en camp de concentration durant la seconde guerre mondiale.

De plus, afin de lutter contre les idées d'extrême droite, un débat avec un(e) pédagogue des Territoires de la Mémoire a été organisé à chaque fois afin de mieux percevoir les dangers des idées d'extrême droite.

Des visites ont été organisées avec les stagiaires de différents services d'insertion sociale du C.P.A.S. de Liège, tels que la Maison Carrefour, Dynamisation et Citoyenneté, la Ferme de la Vache, Article 27, le Relais Logement, ainsi que des bénéficiaires du CLAJ, le Centre Liégeois d'Aide aux Jeunes.

Le projet continuera en 2013 et sera proposé aux SIS et élargi aux Services d'Actions Citoyennes.

#### 3.2. Action « Maison de repos »

L'Action Maison de Repos a permis cette année encore une intervention individuelle en faveur de personnes placées en maisons de repos et bénéficiaires du C.P.A.S. de Liège dans le cadre de sorties culturelles et récréatives.

#### 3.3. « Amercoeur en Couleurs »

Suite à un appel à projet de l'Echevinat de la propreté publique, le Comité de quartier d'Amercoeur a mis en place

# AIDE & ACTION SOCIALE

le projet « Façades fleuries », auquel VLP s'est joint en partenariat avec le Relais Logement.

Dans ce cadre, elle a permis aux résidents du Relais Logement et du Complexe d'Amercoeur (personnes de plus de 65 ans) de faire leurs propres jardinières lors de l'après-midi du 24 mai 2012. 55 personnes ont donc pris part à l'activité. Le jardinier de la Ferme de la Vache est venu encadrer et conseiller les participants.

## 3.4. Fête de quartier d'Amercoeur

Le 27 mai 2012, l'ASBL a participé à la fête de quartier organisée par le Comité de quartier. A cette occasion, elle a réalisé, en partenariat avec le Relais Logement, une visite guidée du quartier avec des panneaux exposant des photos d'archives et des photos récentes.

Les résidents du Complexe d'Amercoeur, ainsi que divers habitants du quartier, y ont également participé en nous fournissant des images d'archives. Nous estimons à 80 le nombre de personnes qui ont pu profiter de la visite et des panneaux.

## 3.5. Le Saint-Nicolas du quartier

VLP a participé à différents événements dans le quartier d'Amercoeur, dont notamment la Saint-Nicolas. 130 enfants étaient présents ce jour-là.

## 3.6. « Un Jouet pour Noël »

Le thème de la Journée des Insertions en 2012 était « la place des loisirs dans l'insertion ». VLP a donc décidé de s'inscrire dans la lignée de cette thématique en proposant l'action « Un jouet pour Noël ».

Elle consistait à envoyer à chaque enfant dont les parents bénéficiaient des services du C.P.A.S. de Liège un bon d'achat à échanger dans un magasin de jouet partenaire.

## 3.7. Projet d'entretien des espaces verts

VLP a conclu une convention avec la Maison de Justice de Liège, ce qui lui permet d'accueillir des personnes devant effectuer des peines de travail. Ainsi, trois personnes sont venues dans nos locaux en 2012 afin d'entretenir les espaces verts du Complexe d'Amercoeur et d'offrir un cadre de vie agréable aux résidents.

De plus, ils ont également entretenu le jardin situé à l'arrière des bureaux, ce qui permettra d'y installer un chalet dans le cadre du potager pour le projet des aînés.

## 3.8. Participation à différents événements

VLP a, tout au long de l'année, tenu des stands lors de grands événements tels que le Solidaris Day, Retrouvailles, le Salon du Volontariat, la Journée des Insertions et le Village associatif We Must Act à Charleroi (à la demande du CPAS de Liège).

Lors de ces différents événements, VLP est venue présenter l'ASBL ainsi que ses actions.

## 3.9. Réalisation et distribution de l'éco-agenda 2012

Un partenariat ayant été souhaité avec La Ferme de la Vache, le projet s'est naturellement inscrit dans le cadre de la campagne menée pour les économies d'énergie, avec l'aide obtenue du Fonds fédéral Gaz-Electricité.

L'« Eco-Agenda » s'est voulu informatif (adresses utiles, informations sur des services d'aide aux économies d'énergie), pratique (recettes de saison, tableaux de consommation, listes d'achats, calendriers,...), souple de maniement et d'un format de poche pour être facilement emmené partout.

Cet outil, mis à disposition du public lors de la journée ENERGECO et distribué, pour la première fois, en 2009, au public spécifique de la Ferme et à « La Fête de la Soupe » du quartier de Pierreuse, connaît un succès croissant.

4000 exemplaires ont été ventilés pour l'édition 2012.

## 4. Perspectives prioritaires

### 4.1. Continuation du partenariat avec l'ASBL Territoires de la Mémoire

Les visites du parcours muséal symbolique et du Fort de Breendonk vont se poursuivre. Des visites auront ainsi lieu avec les nouveaux stagiaires des Services d'Insertion Sociale. La formule sera ensuite étendue aux Services d'Activités Citoyennes (Droixhe, Angleur et Vennes). Des contacts dans ce sens ont déjà été pris, et les services nous ont fait part de leur enthousiasme.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 4.2. Implication dans les événements du quartier

Comme en 2012, l'ASBL VLP continuera à s'impliquer dans les événements organisés dans le quartier d'Amercoeur (Fête de quartier, Saint-Nicolas, ...).

## 4.3. Réalisation et distribution de l'Eco-Agenda 2014

## 4.4. Poursuite de l'Action « Maison de Repos »

VLP continuera à intervenir financièrement pour aider des personnes âgées à effectuer des sorties culturelles

## 4.5. « Un jouet pour Noël »

Devant le succès rencontré par l'action Un jouet pour Noël, nous comptons renouveler le projet en 2013. Cette année, la formule évoluera puisque nous proposerons aux enfants concernés par l'action de rencontrer le Père Noël et de prendre une photo avec lui lors de la journée de lancement de l'action.

De plus, une concertation sera mise en place avec l'ASBL Article 27, qui mène, à la même période, une action du même genre (« Un livre pour Noël »). L'objectif de cette concertation sera de nous coordonner afin de toucher le plus d'enfants possible.

## 4.6. « Amercoeur en couleurs »

Etant donné que le comité de quartier renouvelle le projet « Amercoeur en couleurs » et que nous avons reçu des réactions très positives l'année passée, nous comptons répéter l'action des jardinières.

Tous les résidents du Complexe d'Amercoeur et du Relais Logement seront bien sûr invités à prendre part à cette après-midi de conception de jardinières. Seules les plantes et le terreau seront à acheter cette année, les jardinières de l'an passé étant réutilisées.

Des membres de l'Ecole d'Horticulture de Liège pourront venir le jour de la conception des jardinières afin de faire part de leur connaissance et de leur expérience aux participants.

De plus, une collaboration avec le jardinier de la Ferme de la Vache est envisagée afin qu'il vienne régulièrement prodiguer ses conseils sur les jardinières et le potager et ce

dans l'optique d'améliorer le suivi et l'entretien.

## 4.7. Projet des aînés

Dans le cadre de « Ville/commune/région amie des Aînés », VLP va, avec le Relais Logement, créer un potager participatif à disposition des résidents du Relais Logement et du Complexe d'Amercoeur.

Le but de ce projet est de créer un potager où les personnes pourront s'investir, chacune selon ses moyens, et de réunir tout le monde autour d'un projet commun que les résidents pourront, à terme, s'approprier. Un chalet sera également construit sur les espaces verts derrière les locaux, où pourront être stockés les outils et qui sera également un espace de rencontre.

A l'heure actuelle, la première réunion d'information générale a été effectuée et a rencontré un succès encourageant pour la suite du projet. Le jardinier de la Ferme de la Vache est venu pour faire part de son expérience afin d'assurer la meilleure gestion possible. Des participants se sont déjà portés volontaires pour former un groupe de travail qui devra assurer le lien entre le Relais Logement et VLP d'un côté, et les autres participants de l'autre, et qui à terme gèrera entièrement le projet.

## 4.8. Projet PFGV

En collaboration avec le Plan Fédéral des Grandes Villes, et en partenariat avec la dizaine d'ASBL du quartier d'Amercoeur, nous souhaitons développer un agenda d'activités à l'attention du public fréquentant ces associations. Le but est d'amener les habitants du quartier à effectuer des sorties citoyennes, culturelles mais aussi récréatives grâce auxquelles ils pourront rencontrer d'autres habitants et apprendre à se connaître. 5 à 6 sorties par an sont prévues.

Les activités sont organisées autour de plusieurs axes : citoyenneté, culture, loisirs, sport, etc.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## COUP D'ENVOI ASBL

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

L'ASBL «Coup d'envoi» a été créée en 2003 sur base du modèle de l'ASBL «Article 27» pour ajouter le volet sportif au volet culturel dans le processus d'insertion de personnes étant en situation de grande précarité. Sa mission principale est de sensibiliser la population et de faciliter l'accès au sport pour tous.

L'ASBL «Coup d'envoi» travaille en étroite collaboration avec les services décentralisés du CPAS de Liège comme la Maison Carrefour, la ferme de la Vache, le Relais logement, etc...

#### 1.2. Mission(s)

L'ASBL Coup d'envoi est chargée par le CPAS de Liège de réaliser des projets et activités visant à promouvoir la participation et l'épanouissement sportif de ses usagers.

#### 1.3. Chef de service

Monsieur Laurent FACH, coordinateur

#### 1.4. Coordonnées du service

Rue d'Amercoeur 60/17 - 4020 Liège  
Tél. : 04/344 60 41  
Fax : 04/344 60 47  
Courriel : laurent.fach@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

Monsieur Laurent FACH (coordinateur)  
Monsieur Jean-Luc DAVIN (chargé de projets)  
Monsieur Jacques KABONGO (chargé de projets)

### 2. Objectifs

Depuis l'année 2003, l'ASBL Coup d'envoi est chargée par le CPAS de Liège de réaliser des projets et activités visant à promouvoir la participation et l'épanouissement sportif de ses usagers.

### 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

En 2012, comme durant les années précédentes, l'ASBL «Coup d'envoi» a fonctionné tantôt en son nom propre, tantôt au nom du Centre public d'Action sociale de Liège, tantôt en partenariat avec d'autres associations. Le présent rapport reprend les activités principales de l'année 2012.

#### 3.1. L'opération «Tickets »

En ce qui concerne l'année 2012, l'ASBL a fourni **5.501 tickets** «Coup d'envoi» permettant à ses bénéficiaires d'assister à des rencontres et manifestations sportives dans différents sports (basket, football, handball, loisirs, etc.)

#### 3.2. Intervention dans les cotisations et les stages sportifs

L'ASBL Coup d'envoi a participé au financement d'inscription à un club (cotisation pour la saison 2011-2012) et à un stage sportif à raison d'une prise en charge de **90%** de la somme à payer avec un montant maximum annuel de **100€** par membre du ménage. Nous avons enregistré **378** dossiers qui concernent 697 bénéficiaires pour un total d'intervention de **58.492,15 €**

#### 3.3. Journée Plein Air 9 à Palogne le 21 février 2012

40 enfants accompagnés de 15 adultes sont partis à la découverte du Centre Nature de Palogne. Marche, visite du Château et atelier pâtisserie étaient au programme de l'après-midi.

Par l'intermédiaire de la Maison Carrefour, des Antennes sociales et autres Maisons familiales, les enfants bénéficiaires de l'action «Coup d'envoi» ont ainsi pu découvrir la région de Palogne durant toute une journée.

Un repas, des boissons et collations étaient au programme pour tout le monde.

#### 3.4. Les Journées sportives

*Le 26 mai 2012 : Sclessin*

L'Asbl Coup d'envoi organisait sur le parc Halkin Agora sa quatrième journée d'initiation sportive à Sclessin. Une cinquantaine de jeunes (8 à 16 ans) de Kinkempois, d'Angleur

# AIDE & ACTION SOCIALE

et de Sclessin avait pris part aux divers ateliers comme l'escalade, le baseball, le mini foot, la pétanque, le jeu d'échec géant, l'Unihoc, le kinball, le hockey.

A noter que cette journée d'initiation sportive s'est clôturée par un barbecue en plus des boissons et collations offertes par l'Asbl «Coup d'envoi»

*Le 22 septembre 2012 : Vennes-Fetinne*

Le Quartier de Vennes-Fetinne est le deuxième site qui bénéficie pour la quatrième année de notre intervention.

Cette journée était destinée aux jeunes de 8 à 15 ans. A l'affiche, figuraient plusieurs activités : badminton, tennis de table, football, course en sac, unihoc, escalade, Kin Ball, mini-foot et la course en sac qui a connu beaucoup de succès.

L'ASBL «Coup d'envoi» a fourni tout le matériel et les équipements sportifs requis pour la bonne organisation de cette journée. De plus, des boissons, des collations et des sandwiches ont été offerts aux participants.

*Le 27 septembre 2012 : Glain*

L'action de Coup d'envoi organise annuellement avec satisfaction une journée sportive, et cela en collaboration avec quatre associations du quartier, à savoir, la Maison Blanche, la Maison des Jeunes, la Marguerite et les Jeunes de Burenville.

La journée a connu la participation d'une cinquantaine d'enfants âgés de 6 à 15 ans.

Plusieurs activités avaient été programmées entre 10 et 16h : l'escalade, le baby-foot, le mini-foot, le kin-ball, le base-ball, la danse, le tennis de table.

Nous avons fourni le matériel et les équipements sportifs requis. Un sandwich, des collations et des boissons étaient prévues pour tous.

*Le 20 octobre 2012 : Sainte –Marguerite*

Le Centre de Jeunes la «Baraka» est le principal interlocuteur dans le quartier Sainte-Marguerite. Ce centre collabore avec la Coordination du quartier et la Marguerite. La journée s'est déroulée dans l'enceinte de l'Ecole Saint-Joseph.

Les activités proposées : escalade, mini-foot, judo, danse, kin-ball, échec, base-ball. L'ASBL a donné à chaque participant un sandwich, des boissons et des collations

## **3.5. Journée sportive avec l'Antenne Jeunes le 25 octobre 2012**

Une trentaine de jeunes de 18 à 25 ans, encadrés par des assistantes sociales de l'Antenne Jeunes du CPAS de Liège ont participé à une journée sportive à Naimette-Xhovémont avec au programme des initiations diverses telles que la zumba, le fitness, le taebo et le secourisme.

Chaque participant a reçu un sandwich, plusieurs boissons et collations.

La fin de la journée s'est terminée autour d'un barbecue à la ferme de la Vache. Tous les acteurs de la journée étaient présents.

## **3.6. L'Eurocup Juniors liège 2012**

Du 8 juin au 1<sup>er</sup> juillet 2012, s'est déroulé en Pologne et en Ukraine le 14e Euro de football, sous l'égide de l'UEFA.

En écho à cette manifestation, l'ASBL Coup d'Envoi a organisé, sur le modèle de ce qu'elle avait déjà entrepris avec succès lors de son «Mundialito 2010», sa propre compétition, réservée à 16 équipes de pré minimes et 16 équipes de minimes de toute la province de Liège : l'"Eurocup Juniors Liège 2012", qui s'est déroulée, elle, du **9 mai au 9 juin 2012**.

L'objectif était de donner l'occasion à des enfants de **9 à 13 ans** de rencontrer ballon au pied de nouveaux camarades tout en arborant les couleurs de l'un des pays qualifiés pour le «vrai» Euro, ouvrant ainsi leur esprit à d'autres nationalités, d'autres cultures.

Du mercredi **9 mai** au samedi **9 juin**, les deux groupes de **16 équipes** de la province de Liège ont tenté de remporter leur catégorie d'âge de l'Eurocup Juniors 2012. Cette manifestation a eu lieu sur 13 sites différents de la Province de Liège.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.7. Le Lotto Run au stade de Naimette-Xhovémont le 07 décembre 2012

Tous nos partenaires sportifs, les membres du personnel des CPAS partenaires, ainsi que tous les bénéficiaires de «Coup d'envoi» âgés de plus de 18 ans ont été conviés à participer à cette nouvelle activité.

Les équipes étaient constituées de 3 «joggers» qui devaient faire respectivement 2, 4 et 6 km de telle sorte que le premier membre de l'équipe partait dès le début de l'épreuve et faisait les 3 tours de circuit de 2 km (il aura donc accompli 6 km), le second suivait le premier après 2 km de course (il aura donc parcouru 4 km) et le dernier membre de l'équipe s'élançait dès que ses 2 premiers équipiers avaient accompli leurs tours. Ce dernier membre de l'équipe n'aura donc couru que 2 km.

Nous précisons que les personnes à mobilité réduite étaient aussi invitées à participer à ce jogging.

Le classement final a été établi sur base du dernier membre de l'équipe arrivé. Le jeu d'équipe était donc être de rigueur.

Soucieuse de cadrer avec un de ses principaux objectifs, l'ASBL Coup d'Envoi a mis sur pied cet événement dans le but de favoriser l'accès au sport pour tous, et en particulier pour les personnes les plus fragilisées.

35 équipes (105 personnes) ont participé à ce premier rendez-vous. La neige a malheureusement empêché 8 équipes (24 personnes) de participer

Outre la **gratuité**, les participants de ce cross populaire se sont vus offrir une boisson énergétique, une gaufre, une médaille ainsi qu'un flyer «Coup d'Envoi».

Pour cet évènement majeur de la fin de l'année, nous avons pu compter sur le soutien du RFC Liège Athlétisme et de la Loterie Nationale.

## 3.8. Opération « Saint-Nicolas 2012 »

Cette année encore, l'ASBL s'est déplacée dans différents clubs à vocation sociale afin de diffuser directement aux enfants et aux parents toute l'information nécessaire pour pouvoir bénéficier d'une intervention de notre Association pour l'inscription dans un club sportif ou pour un stage.

A cette occasion, nous avons distribué des packs «sport & santé» comprenant un sac de sport, un gel douche, un shampoing, une assiette de Saint-Nicolas, une boisson et divers petits gadgets de circonstance.

Les clubs concernés: FC Pierreuse, RJS Grivegnée, UCE Liège, le FC Hellas, FC Jupille et le RUS Gold Star en football, Mini-foot Marseille, en basket le Royal Union Basket de Liège, le Bc Sainte-Walburge et le Mosa, en Handball, le HC de Bressoux et la Maison Blanche de Glain

Plus de **950** enfants ont pu ainsi bénéficier de ce pack et surtout de toutes les informations pour bénéficier d'une intervention dans le prix de la cotisation ou pour les stages sportifs

## 3.9. Les stages

En collaboration avec le club de football de Jupille, des stages ont été organisés du 09 au 13 avril, du 16 au 20 juillet et du 6 au 10 août 2012.

Près de **150** enfants issus principalement des quartiers de Jupille, Bressoux, Wandre et Droixhe ont pu bénéficier des conseils de moniteurs expérimentés.

Durant les vacances scolaires plusieurs enfants de la Maison familiale du CPAS de Liège ont pu bénéficier de stages multisports proposés par «Atlas».

## 3.10. Une Salle pour tous

L'ASBL Coup d'envoi travaille depuis de longues années sur le terrain afin que toutes et tous puissent accéder au sport à moindre coût, que ce soit en tant que spectateur ou en tant qu'acteur. C'est ainsi nous avons eu l'opportunité d'acquérir du matériel sportif (fitness, cardio, gymnastique, etc.).

De cette opportunité est né le projet de création d'une salle de sport ouverte à tous. La création de cette salle a eu lieu à Naimette-Xhovémont en collaboration avec la Province de Liège et le club d'Athlétisme.

Nous avons passé une convention avec le CPAS de Liège et plus particulièrement le service Redynamisation de Wandre et plusieurs fois par semaine, les stagiaires se rendent, en compagnie d'un coach sportif, à la salle de fitness pour des ateliers divers.



# AIDE & ACTION SOCIALE

Nous nous chargeons d'équiper tous ces stagiaires (K-way, t-shirts, chaussures, sacs, ...).

Nous espérons développer l'accès à la salle vers d'autres Associations du relais social.

## 3.11. Aide aux clubs et Associations sociales

Dans le cadre de sa politique de promotion du sport, l'ASBL Coup d'envoi a distribué du matériel sportif et des équipements à plusieurs associations à vocation sociale de différents quartiers de la Ville de Liège.

## 3.12. Divers

1. Du 29 mai au 21 juin 2012, notre Association a tenu un stand dans la galerie Saint-Lambert afin de vendre à son profit des Post-it dans le cadre du **record du monde de collage de Post-it**.
2. Le 13 septembre, nous avons été partenaires d'une **journée «Football»** avec l'ASBL Cap Fly sur le terrain de Jupille.
3. Le 19 avril, nous avons accompagné une trentaine de personnes dépendant de **l'Antenne jeunes du CPAS de Liège** pour une après-midi récréative au Bowling Carré d'As, un de nos partenaires.
4. Le 24 octobre, nous avons accompagné une trentaine de personnes dépendant de **la Maison carrefour du CPAS de Liège** pour une après-midi récréative au Bowling Carré d'As, un de nos partenaires.
5. Le 07 juin 2012, nous avons participé au **Franki Run** sur le plateau de la plaine de Cointe. Ce cross était organisé par la société Franki et qui regroupait 60 équipes, composées de trois personnes pour une course de **3,6 et 9 kms**.

Les bénéfices de cette activité ont été versés à notre Association.

6. Le Journal «Coup d'envoi»: Tiré à plus de **4000 exemplaires** le trimestriel «Journal Coup d'envoi» a repris son tirage et est un outil de communication supplémentaire qui a été créé avec pour objectif principal de diffuser les informations relatives aux actions de notre

7. La tenue de **stands**. Nous avons été présents à différentes occasions pour communiquer avec un public concerné par nos activités notamment au salon du volontariat à la caserne Saint-Laurent, à **la journée de l'Energie** au Palais des Congrès et à la **9<sup>ème</sup> journée des Insertions** du CPAS de Liège à Jemeppe.

8. L'équipe «Coup d'envoi» : En 2012, chaque semaine l'équipe de mini-foot composée d'assistants sociaux, d'agents d'accueil et de bénéficiaires de l'ASBL s'est réunie pour participer au championnat de la R.I.L. .

## 4. Perspectives prioritaires

Nous souhaitons rééditer les activités proposées en 2012 et développerons encore d'autres actions à destination de nos bénéficiaires afin de permettre **l'accès au sport pour tous** qui est le seul objectif et la raison sociale de l'ASBL «Coup d'envoi».

# AIDE & ACTION SOCIALE

## LIÈGE ENERGIE - ASBL

### 1. Présentation générale du service

Suite à l'appel du Gouvernement fédéral, la Ville et le CPAS de Liège a défini comme prioritaire, dans le cadre de son projet de Ville 2007-2015, de mettre en place le FRCE (Fonds de Réduction du Coût de l'Énergie). Dès lors, les acteurs publics du logement se sont associés à la démarche afin de créer l'ASBL « Liège-Energie », l'entité locale FRCE à Liège.

#### 1.1. Historique

L'ASBL Liège Energie a été fondée en 2011 par la Ville de Liège, le CPAS de Liège, l'ASBL Liège-Logement, la SLSP « La Maison Liégeoise » et la SLSP « Le Logis Social de Liège ».

En juillet 2011, le Conseil d'Administration de Liège-Energie a créé un comité de crédit afin que celui-ci statue sur les demandes de prêt FRCE. Dans le même temps, une convention de collaboration a été mise en place avec le CPAS de Liège afin de définir les procédures de collaboration, de fonctionnement et de prise en charge du groupe cible des personnes les plus précarisés. Les procédures deviennent effectives en septembre 2011 lors de l'engagement par le CPAS d'un architecte en charge du suivi des dossiers groupe-cible FRCE.

#### 1.2. Mission(s)

Les missions de l'ASBL se déclinent en 3 missions principales à partir desquelles de multiples actions sont mises en place.

##### **1.2.1. Octroyer des prêts à tempérament à taux 0% d'intérêt destinés à réaliser des travaux permettant de réduire la consommation énergétique**

Le prêt est accessible à tous les particuliers sans plafond de revenu à condition que leur immeuble ou appartement se situe sur le territoire de la Ville de Liège. Le montant du prêt est de minimum **1250€** et de maximum **10000€**, remboursables en maximum **5 ans**.

Les personnes fragilisées, dites personnes « groupe cible », bénéficient également d'un accompagnement personnalisé

par l'intermédiaire d'un architecte et des Tuteurs Energie de la Cellule Energie du CPAS de Liège afin d'évaluer leur situation, définir les priorités et accompagner la réalisation des travaux.

##### **1.2.2. La mise en place d'une politique sociale préventive en matière d'énergie sur le territoire de la Ville de Liège en collaboration, notamment, avec le C.P.A.S. de Liège**

Cette mission se traduit par l'organisation d'actions de sensibilisation des ménages liégeois afin de leur permettre de réduire leur consommation énergétique.

##### **1.2.3. La fourniture aux habitants, aux propriétaires ou aux gestionnaires d'immeubles de logement d'informations, de conseils ou, le cas échéant, de services pouvant directement ou indirectement contribuer à toute forme d'économie d'énergie dans l'habitat.**

#### 1.3. Chef de service

Monsieur Gün GEDIK, Coordinateur.

#### 1.4. Coordonnées du service

En Féronstrée 94-96 - 4000 Liège

Tél. : 04/221 56 40

Fax : 04/221 56 49

Courriel : [gun.gedik@liegeenergie.be](mailto:gun.gedik@liegeenergie.be)

#### 1.5. Composition de l'équipe

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2011, le personnel de Liège-Energie était composé d'un coordinateur, Monsieur Gün GEDIK et d'un agent administratif, Madame Nadine KWEY.

En 2012, l'équipe a été étoffée grâce au soutien accru de la Ville et du CPAS de Liège :

- Monsieur Francis MIGNON, agent technique en chef mis à disposition par la Ville de Liège,

- Monsieur Modeste MANGANDTECHET TANDJA, «Article 60» mis à disposition par le CPAS.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 2. Objectifs

L'objectif principal de l'asbl est de réduire les consommations énergétiques et les émissions de CO2 des Liégeois en améliorant la qualité de leur logement par une évolution des techniques et des comportements.

L'asbl participe également à des objectifs développés à différents niveaux de pouvoir par la Ville et la CPAS de Liège : participation à la Convention des Maires (objectif européen), activité en tant qu'Entité locale du Fonds de Réduction du Coût de l'Energie (niveau fédéral), participation au Plan d'Actions préventives en matière d'énergie (plan régional), participation au Projet de Ville 2007-2015 (Projet de la Ville de Liège).

## 3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2012, Liège-Energie a permis la rénovation énergétique de **265** logements à Liège pour un montant d'un peu plus d'un million d'euros.

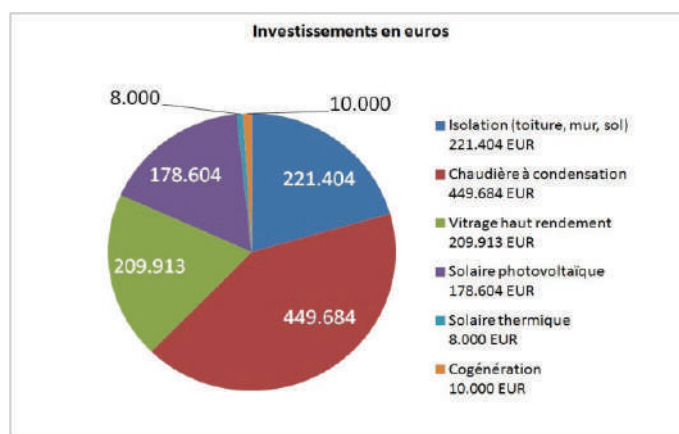
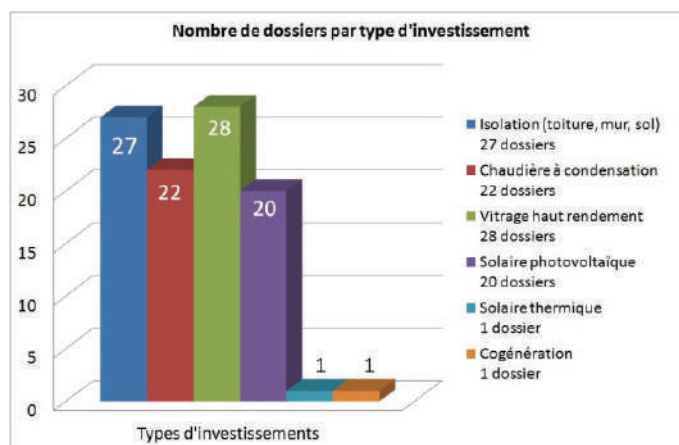
Parmi les **265** logements rénovés, nous comptabilisons **175** logements de ménage faisant partie du groupe cible des personnes les plus précarisées et **90** logements de ménage hors groupe cible.

Ce résultat a pu être obtenu grâce à l'investissement réalisé à la Cité du Moulin à Glain par le Logis Social de Liège. En effet, 167 logements ont pu bénéficier de la rénovation énergétique de leur logement par la mise en place d'un système de chauffage performant en lieu et place des convecteurs individuels (gaz, charbon, bois, pétrole).

Si nous comptabilisons en terme de dossiers FRCE, cela représente 99 dossiers :

- **90** dossiers hors groupe cible individuel (90 logements),
- **8** dossiers groupe cible individuel (8 logements),
- **1** dossier groupe cible société de logement (représentant **167** logements).

Ci-dessous, la représentation graphique de la répartition des dossiers par type d'investissement et les montants prêts par type d'investissement.



Nous pouvons constater :

- L'isolation (toiture, mur et sol) et la pose de vitrage à haut rendement représentent **55 %** des prêts.
- Le montant total des prêts s'élève pour 2012 à **1.077.605 euros**.

En ce qui concerne l'impact environnemental, nous pouvons escompter une diminution de plus de **250** tonnes de CO2 par an sur le territoire de la Ville de Liège.

Les actions entreprises par Liège-Energie furent nombreuses grâce à la collaboration avec les différents acteurs liégeois :

- Collaboration avec les acteurs publics du logement et de l'énergie à Liège (via notamment, la mise en place de permanences FRCE à la Maison de l'Habitat de Liège),
- Suivis individualisés (en mai 2012) des ménages du

# AIDE & ACTION SOCIALE

Logis Social de Liège ayant bénéficié de l'investissement réalisé dans le cadre du prêt FRCE (diagnostic énergétique de **155** logements) avec le soutien du CPAS de Liège dans le cadre du Plan d'Action et de Prévention de l'Energie de la Wallonie (PAPE 2010-2012),

- Mise en place d'actions de sensibilisation à l'énergie des citoyens liégeois en collaboration avec l'ensemble des membres de l'ASBL « Liège-Energie » :

- Organisation de la Semaine de l'Energie dans le cadre du Salon Habitat en novembre 2012 (Stands, informations, conférences, goûters de l'Energie...),
- Organisation de la Fête de l'Energie à Sainte-Marguerite le 26 mai 2012 (stands et informations),
- Sensibilisation des locataires de la Maison Liégeoise via la mise en place d'un « Appartement témoin » sur les petites gestes d'économie,
- Mise en place de la campagne fédérale «Gaz-Electricité : Osez comparer» en septembre 2012 en collaboration avec la Ville, le CPAS de Liège et le Guichet de l'Energie de la Wallonie à la Maison de l'Habitat (plus de **500** ménages participants).

## **4. Perspectives prioritaires**

- Poursuivre le travail de sensibilisation des ménages liégeois en vue de soutenir l'investissement éco-énergétique dans les logements;

- Augmenter le nombre de dossiers «groupe cible» en collaboration avec le CPAS de Liège et la future cellule éco-logement;

- Envisager des collaborations avec la Société Wallonne du Crédit Social en charge notamment de l'ECOPACK,

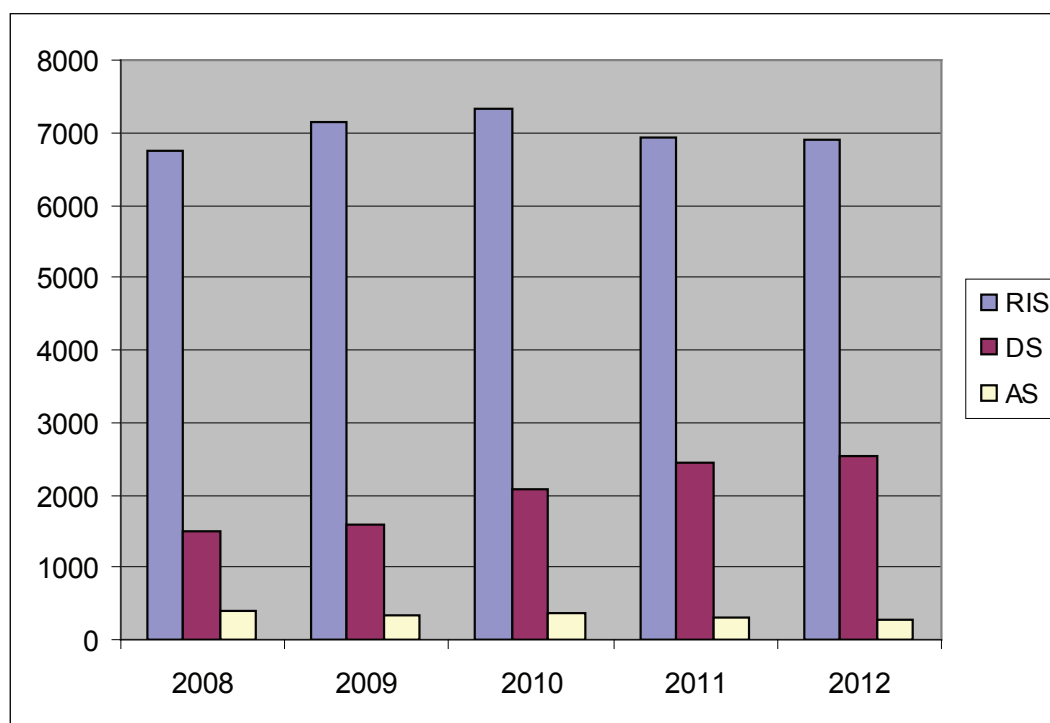
- Renforcement du rôle de l'ASBL « Liège-Energie » en lien avec les missions énergie de la Ville et du CPAS de Liège,

- Organisation de la Journée de l'Energie 2013 en novembre 2013,
- Participation à la campagne fédérale «Gaz-Electricité» : Osez comparer» en septembre 2013.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## H. STATISTIQUES

Evolution des aides du CPAS de Liège ces 5 dernières années



Nombre de dossiers ayant provoqué un paiement (Moyenne mensuelle)

Année	RIS	DS	AS	Total
2008	6763	1499	396	8658
2009	7140	1573	348	9061
2010	7322	2086	353	9761
2011	6931	2458	312	9701
2012	6892	2543	288	9723

# AIDE & ACTION SOCIALE

## I. LE COMITE SPECIAL DU SERVICE SOCIAL

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Historique

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 la 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 celle du Secrétaire qui instruit les affaires sous l'autorité du Président.

Depuis le 01 janvier 2011, 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.

#### 1.2. Mission(s)

En vertu de la délégation d'attribution qui lui est accordée par le Conseil de l'Action sociale, le Comité statue 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 8/07/1976, l'examen de la situation des débiteurs alimentaires, les mises à disposition des logements du Relais logement, les statistiques (arrêtées au 30/09/2012) ainsi que sur le placement et la tutelle des enfants mineurs.

Le Comité a également émis des avis sur les appels contre les décisions du Tribunal du Travail.

### 2. Composition du Comité

Du 1er janvier au 31 décembre 2012	
<b>Président</b>	Monsieur Claude EMONTS
<b>Vice-Présidente</b>	Madame Marie-France MAHY
<b>Conseillers membres</b>	Madame Dominique JANS
	Monsieur Marc GILLIS
	Monsieur Olivier MAZY
	Madame Marie-Christine ZEEVART
	Madame Marie HENRY
	Madame Angela MORICONI
<b>Conseillers suppléants</b>	Madame Catherine ROBERT
	Monsieur André VERJANS (suppléant de Angela MORICONI)
	Monsieur Jacques LECLERQ (suppléant de Marie-France MAHY)
	Madame Geneviève MOHAMED (suppléant de Olivier MAZY)
	Monsieur Christian BLERET (suppléant de Dominique JANS)
<b>Secrétaire : titulaire</b>	Monsieur Jean-Yves SEGERS (suppléant de Catherine ROBERT)
	Madame Brigitte DUBOIS, employée d'administration

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 2.1. Membres du personnel assistant aux réunions

### 2.1.1. Membres du Comité de l'Aide sociale

Madame Christine ENGELÉN	Directrice de l'Aide Sociale
Madame Karine DENOEL	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Françoise LIZEIN	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.
Madame Héléne LEJEUNE	Chef de bureau spécifique f.f.
Monsieur Francis SPRENGHETTI	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Michèle SAINT-REMY	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Lorraine PRIGNON	Juriste
Monsieur Geoffrey FRANCOIS	Cabinet du Président
Madame Nathalie HABRAND	Cabinet du Président
Monsieur Vincent LEROY	Cabinet du Président

### 2.1.1. Membres du Comité de l'Action sociale

Madame Nathalie SIMON	Directrice de l'Action Sociale
Madame Josette DELTOUR	Chef de bureau spécifique
Madame Bruna COLA	Graduée spécifique en chef
Madame Tania WOLKOFF	Graduée spécifique
Madame Jasmine ALBRECQ	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Juliane SAUVAGE	Chef de division spécifique
Monsieur Julien ETIENNE	Gradué spécifique
Madame Valérie BERNARD	Graduée spécifique en chef f.f.
Madame Catherine GARIDI	Graduée spécifique en chef
Madame Vanessa JEANFILS	Graduée spécifique en chef f.f.
Madame Michèle MAHIA	Chef de bureau spécifique f.f.
Monsieur Geoffrey FRANCOIS	Cabinet du Président
Madame Nathalie HABRAND	Cabinet du Président
Monsieur Vincent LEROY	Cabinet du Président

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3. Statistiques

Durant l'année 2012, le Comité s'est réuni **47** fois (**22** séances pour le Comité de l'Aide, **21** séances pour le Comité de l'Action et **4** séances mixtes, soit à la fois Aide et Action)

Il y a eu **47** personnes auditionnées.

## 4. **Dossiers spéciaux examinés par le Comité d'action sociale**

- Urgence sociale : convention avec la SNCB concernant l'achat et l'utilisation de titres de transport,

- Examen des statistiques mensuelles,

- Projet impliquant le Relais logement et la cellule Energie,

- Convention de collaboration entre l'ASBL « Coup d'envoi » et le CPAS concernant la mise à disposition de locaux de sport et de son équipement aux stagiaires de la Dynamisation,

- Convention de partenariat avec la Ville de Liège, le CHR de la Citadelle, le CPAS de Liège et le RSPL pour l'organisation de l'Urgence médico-psycho-sociale « UMPS » avenant n° 1 pour l'exercice 2011,

- Fonds social européen régional – année 2012 :  
a) affectation de personnel,  
b) convention de sous-traitance.

- Fonds social européen fédéral – année 2012 :  
a) appel 2012,  
b) affectation de personnel,  
c) convention de sous-traitance.

- Autorisation de pourvoi en cassation,

- Convention entre le RSPL et le CPAS de Liège dans le cadre du Plan Grands Froids 2011-2012 (subvention fédérale),

- Convention entre le RSPL et le CPAS de Liège dans le cadre de l'Urgence sociale, l'hébergement d'urgence, le projet « Interface quartier » et le Relais santé pour 2012,

- Convention de partenariat entre le CPAS de Liège et l'ASBL « La Marguerite »,

- Attribution des postes articles 60§7 aux ASBL,

- Convention de collaboration dans le cadre du FRCE avec l'ASBL « Liège énergie » dans le cadre du F.R.C.E,

- Convention de collaboration avec l'ASBL « Dyna Livres »,

- Présentation des critères d'éligibilité du fonds énergie,

- Projet DALSA financé par le FER 2011 - convention,

- Convention entre le RSPL et le CPAS de Liège dans le cadre de l'Urgence sociale plan grands froids 2011 - 2012 (subvention Région wallonne,

- Projet accompagnateurs dans le cadre du programme opérationnel fédéral du FSE 2007 - 2013,

- Intervention complémentaire FSE « Reliance » 2012-2013,

- Convention de formation dans le cadre du projet photographique entre l'ASBL GSARA et le CPAS de Liège,

- Dépôt de candidature pour l'appel à projet « Création d'un centre d'orientation éducative » – accord de principe,

- Arrêté royal du 12/07/2012 portant des mesures de promotion de la participation sociale et l'épanouissement culturel et sportif des usagers des services des CPAS pour l'année 2012, répartition du montant et convention,

- Convention de partenariat avec l'ASBL « Vaincre la pauvreté », « Article 27 » et « Coup d'envoi » dans le cadre de l'épanouissement culturel et sportif des usagers des services des CPAS pour l'année 2012,

- Collaboration avec l'Espace « Ecrivain public » afin de développer un projet « écrivain public »,

- Convention 2012 portant octroi d'une subvention majorée de l'Etat au CPAS de Liège,

- Affectation du personnel CPAS dans le cadre de l'Urgence sociale et de l'Abri de nuit pour 2012,

- Convention entre la ville de Liège et le CPAS dans le cadre du plan de cohésion sociale de la Ville de Liège concernant :



# AIDE & ACTION SOCIALE

- a) l'Urgence sociale,
- b) l'Abri de nuit,
- c) le Relais logement,
- d) le Relais santé.

- Convention cadre entre le dispositif d'urgence sociale du CPAS de Liège et diverses ASBL dans le cadre de la subvention octroyée par le RSPL pour l'année 2012,

- BIRB – distribution gratuite des denrées alimentaires pour 2013,

- Convention de collaboration dans le cadre du projet « Ville/commune/région amie des aînés » entre le CPAS de Liège, la Ville de Liège et l'ASBL « vie féminine ».

# AIDE & ACTION SOCIALE

## J. CONCLUSION

La création de deux départements au sein de l'Aide sociale et l'arrivée à leurs têtes de deux directrices a suscité bien des craintes et une importante ré-organisation des pratiques de chacun.

Avec le recul, il convient de constater que cette création a permis de travailler plus en profondeur et avec plus de cohérence. Complémentaires, les deux départements trouvent à s'exprimer plus librement, l'un de manière structurelle et majoritairement individuelle, l'autre sur base de projets et souvent groupale.

Loin de se concurrencer l'un l'autre, les deux départements ainsi que leurs deux directrices se soutiennent mutuellement et appliquent ensemble les législations.

De plus en plus de bénéficiaires, de plus en plus de missions, de moins en moins de moyens nous conduisent à nous ré-inventer sans cesse pour relever le défi permanent que constitue le travail social en CPAS.

**Christine Engelen**

Directrice f.f. de l'Aide sociale

**Nathalie SIMON,**

Directrice de l'Action sociale



# **VI. SIPPT** (SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL)



## LE SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL

### 1. Présentation générale du Service

#### 1.1. Historique

Par délibération du 03 février 1976 et conformément au Règlement Général pour la Protection du Travail, le Centre Public d'Action Sociale 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.

#### 1.2. Mission

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.

#### 1.3. Chef de service

Monsieur Philippe LAMBERTY - TOUSSAINT (depuis le 1<sup>er</sup> mai 2010), Conseiller en prévention niveau 1 et détaché à 60 % du SIPPT Ville de Liège.

#### 1.4. Coordonnée du service

13, Place Saint-Jacques - 4000 Liège (4<sup>ème</sup> étage)  
Tél. : 04/220.58.27 ou au 04/220.69.48  
Courriel : philippe.lamberty@cpasdeliege.be  
josiane.dujardin@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

Le service comporte un agent administratif, Madame Josiane DUJARDIN.

### 2. Objectif du SIPPT

Eliminer à la source, si possible, les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs et favoriser le Bien-Être au Travail.

### 3. Activités développées en 2012

#### 3.1. 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 survenus en 2012 a permis de dégager des pistes d'actions visant à diminuer le nombre et la gravité des accidents dans le futur.

Le SIPPT a également procédé à des analyses d'accidents survenus à des travailleurs sous statut Article 60 mis à disposition de diverses entreprises d'économie sociale.

#### 3.2. Sécurité

Réalisation du cahier de charge technique relatif à l'achat de nouvelles escabelles conformes à la législation sur le travail en hauteur pour le service du Nettoyage des locaux.

Réalisation de l'analyse des risques pour le poste de travail des Aides Familiales à domicile.

Réalisation de l'inventaire Amiante dans plusieurs bâtiments du CPAS en collaboration avec le SIPPT de la Ville de Liège.

#### 3.3. 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.

#### 3.4. Secouristes

Réapprovisionnement des trousse de secours pour équiper l'ensemble des services et des bâtiments.

#### 3.5. 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.

### 3.6. 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;
- Fait procéder aux contrôles 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;
- Réalisé des exercices d'évacuation.

### 3.7. Embellissement des lieux de travail

Achats de frigo et de micro-ondes pour divers services.

### 3.8. Aspect psychosocial du Bien-Être au Travail

Le SIPPT a assuré la gestion fonctionnelle de la cellule des Personnes de Confiance du CPAS.

### 3.09. Formation du personnel

En collaboration avec la cellule Formation du service du Personnel, le SIPPT a mis en place plusieurs formations, relatives à la sécurité, à destination des travailleurs du CPAS (Balayeurs Article 60, Travail en Hauteur, Semaine de la Santé, Violence verbale).

### 3.10. Fonctionnement du Comité de Prévention et de Protection au Travail

Le SIPPT a assuré le secrétariat du comité (convocations, ordres du jour, procès-verbaux et leur diffusion).

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 comité se réunit 1 fois par mois et a tenu 11 séances en 2012. Il se compose de :

#### *La Délégation de l'Autorité*

Président du Comité : Monsieur Jean-Yves SEGERS.

**Membres** : Le Président du CPAS, Monsieur Claude EMONTS, le Secrétaire du CPAS, Monsieur Jean Marc JALHAY et les Conseillers de l'Action sociale, Madame Dominique JANS, Messieurs Christian BLERET, Marc GILLIS, André-Marie VERJANS.

#### *La Délégation des travailleurs*

**CGSP** : Mmes Mercedes MARTINEZ et Vanessa KAY, M. Maurice BLACH.

**SLFP** : Mme Danielle SZYMANOVICZ, MM. Raymond HEYERES et Marc DOSSIN.

**CCSP** : MM. Marc PETERS, Freddy SWENNEN, Patrick ANSIA et Christophe KINOT

#### *Le Médecin du Travail du SPMT*

Docteur Cécile de FROIDMONT

### 4. Perspectives prioritaires

- Mise en place du registre des faits des tiers,
- Formation des ouvriers et de la ligne hiérarchique du service des Travaux sur le montage d'échafaudage,
- Contrôle des Robinets d'Incendie Armés (Hy drants),
- Réalisation de tableaux de gestion pour évaluer les travaux de conformité électrique et gaz.



