



Rapport annuel **2013**

Mesdames, Messieurs,

Nous avons l'honneur de vous présenter le rapport annuel d'activités 2013 du CPAS de Liège.

Comme vous pourrez le constater, le contenu et la présentation de ce rapport évoluent quelque peu, de façon à rendre compte au plus près de l'actualité des réalités de notre Centre.

Nous avons voulu la plus complète transparence possible, tant sur la composition de nos équipes que sur le contenu de nos actions, et ce n'est pas anodin.

Amorcée l'an dernier, l'intégration d'une analyse critique portée par nos services sociaux sur leur propres actions est cette année confirmée et nous espérons pouvoir la généraliser dans le prochain rapport à l'ensemble des services de notre Centre.

En effet, nous souhaitons que ce rapport ne soit pas simplement un « document parmi d'autres que l'on réalise parce qu'il le faut bien » mais bien un véritable outil d'évaluation et de régulation de nos actions utile dans la recherche de toujours plus d'efficience.

Aussi, notre objectif est qu'il soit un outil lu, voire même analysé, par tout un chacun, du citoyen qui s'intéresse à la réalité sociale de notre Ville, à l'étudiant qui réalise un stage dans notre Centre et/ou un mémoire en passant par nos élus et tous les agents du CPAS pour les aider à développer une vision plus générale du CPAS.

Sa présence sur le site internet du Centre appuie cette démarche que nous voulons éminemment constructive.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

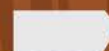
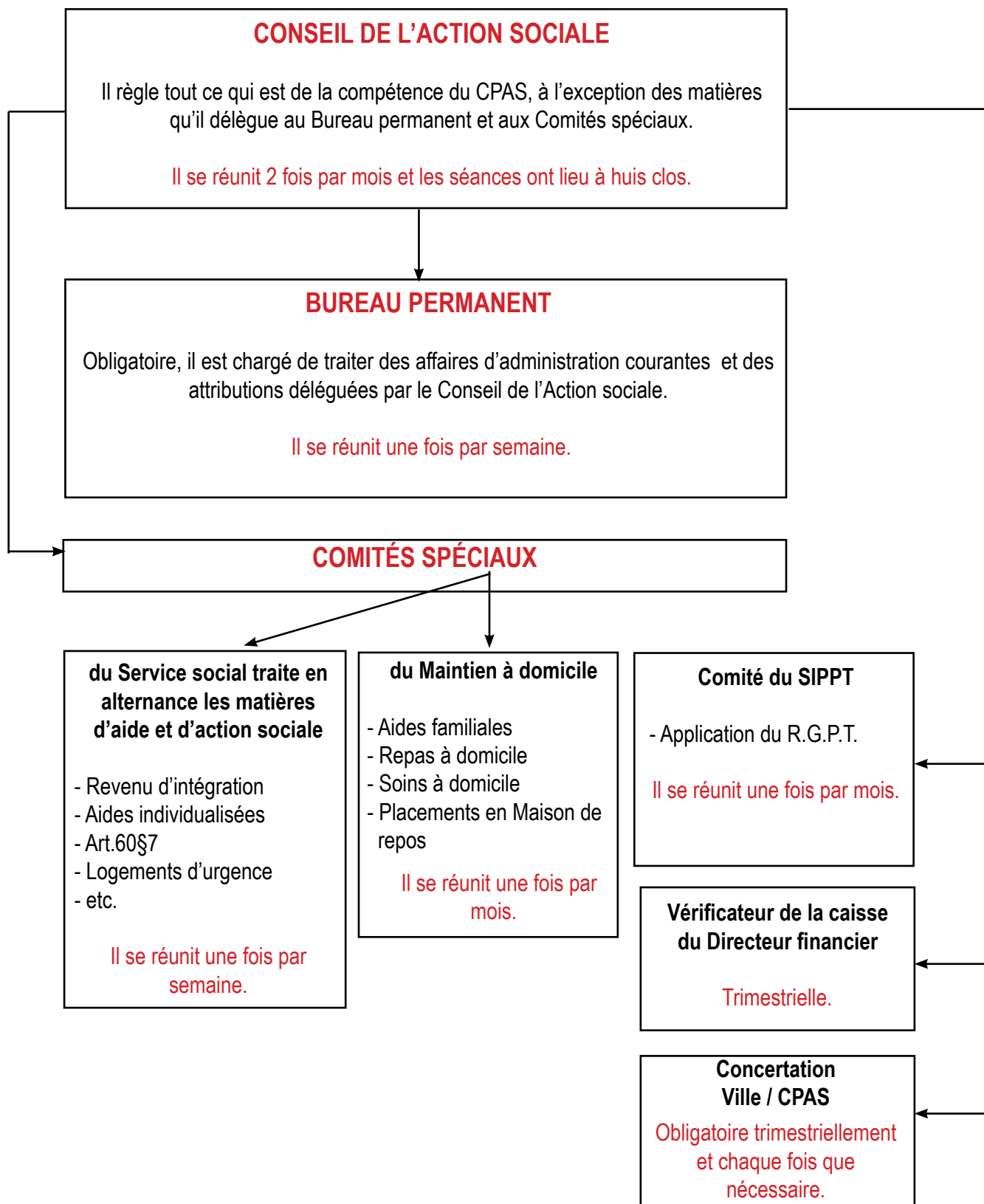


TABLE DES MATIERES

I. GÉNÉRALITÉS.....	7	Cellule fraude - B.C.S.S.....	107
A. Structure décisionnelle du cpas	9	C. Antennes sociales et antennes spécialisées.....	109
B. Organes décisionnels du cpas	10	Antennes sociales.....	109
D. Cabinet du Secrétaire	16	Antenne « Jeunes ».....	116
II. DÉPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIERE	19	Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile	111
Trésorerie	23	D. Services spécialisés	120
Dépenses	24	Dispositif d'Urgence Sociale.....	120
Recette.....	25	Relais Logement	126
Recouvrement	26	Relais Santé	135
Fonds de tiers	26	Energie	140
Finances	27	«Médiation de dettes»	142
III. ADMINISTRATION GÉNÉRALE.....	29	« La MaisonFamiliale »	144
Organigramme	31	« Appui 0-18 ans »	147
Conseiller juridique	32	E. Services d'insertion sociale	151
Service des affaires générales et des bâtiments	34	S.I.S. Ferme de la Vache.....	151
Service du personnel	38	S.I.S. Maison de la Citoyenneté.....	155
Service informatique	43	S.I.S. Maison Carrefour.....	159
Service des travaux	44	Dynamisation et Citoyenneté	162
Service des archives.....	47	Réinscr	166
IV. CENTRE DE COORDINATION DE SOINS ET		Restaurant communautaire	171
DE SERVICES À DOMICILE	49	SAC des Venues	173
Aide aux familles et aux aînés.....	52	SAC de Droixhe	177
Distribution des repas à domicile	57	SAC d'Angleur	180
Soins à domicile	62	F. Autres Projets.....	183
Prêt de petit matériel sanitaire	64	« Alpha citoyen »	
Dispensaire de soins	65	- Projet FEI programmation 2007-2013.....	183
«Elis».....	66	« DALSA »	
Aides ménagères	70	- Projet FER programmation 2008-2013.....	186
Gardes malades à domicile	74	G. Statistiques	190
Aide et soutien psychologique	78	H. Le Comité spécial du service social	191
Aide en cas de naissances multiples	81	I. Conclusions	195
Service de placements.....	82	J. Associations partenaires.....	196
V. AIDE & ACTION SOCIALE.....	87	- Article 27 - ASBL	196
A. Organigrammes.....	89	- Vaincre la Pauvreté - ASBL	201
B. Services administratifs de l'Action sociale.....	90	- Coup d'Envoi - ASBL	204
Les départements de l'Aide et de l'Action sociale.....	90	- Liège Energie - ASBL	209
Aide médicale et hospitalière		VI. SIPPT (Service interne de prévention et	
- secteur « Hospitalisation »	93	de protection au travail)	212
Aide médicale et hospitalière			
- secteur « Aide médicale ».....	95		
Paiements.....	97		
Facturation (RIS - D.A ETAT I.R.O.).....	98		
Contentieux.....	100		
« Débiteurs alimentaires »	104		

I. GENERALITES

A. STRUCTURE DÉCISIONNELLE DU CPAS



B. LES ORGANES DÉCISIONNELS DU CPAS

1. Conseil de l'Action sociale

C'est en date du 9/01/2013 qu'a eu lieu l'installation du nouveau Conseil de l'Action sociale suite aux élections communales du 14/10/2012. A cette fin chaque nouveau conseiller a prêté serment entre les mains du Bourgmestre. Le nombre de siège est attribué en fonction de la clé d'hondt.

C'est lors de cette même séance qu'a eu lieu les désignations au sein des différents organes du CPAS.

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 2013, le Conseil s'est réuni **22** fois.

La majorité	L'opposition
Groupe socialiste(7)	Groupe MR(3)
Claude EMONTS, Président	Geneviève MOHAMED
Jacques LECLERCQ	Jean-Yves SEGERS
Marie-France MAHY	Valérie LUX
Christian BLERET	Groupe Ecolo(2)
Dominique JANS	André-Marie VERJANS
Marie HENRY	Caroline SAAL
Anne FIEVET	PTB(1)
Groupe CDH(2)	Francesca FERRARA
Xavier GEUDENS	
Laurence CUIPERS	

2. Bureau permanent

Depuis 1992 chaque CPAS doit disposer d'un Bureau Permanent conformément à l'Article 27 de la loi organique.

Le Bureau Permanent est légalement chargé de l'expédition des affaires d'administration courantes. Il s'agit de la « gestion journalière ».

Il 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...

Il peut également, sur rapport du Directeur général, infliger aux membres du personnel rémunérés par le CPAS et dont la nomination est attribuée aux autorités du CPAS les sanctions disciplinaires.

Le Bureau Permanent établit l'organigramme des services du Centre public d'Action sociale.

GENERALITES

Cet organigramme représente la structure d'organisation des services du CPAS, indique les rapports hiérarchiques et identifie les fonctions qui impliquent l'appartenance au Comité de Direction.

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

En 2013, le Bureau permanent s'est réuni 41 fois.

Composition du Bureau Permanent :

Messieurs Claude EMONTS, Jacques LECLERCQ, Christian BLERET, Xavier GEUDENS et Madame Geneviève MOHAMED, Membres.

Directeur général : Monsieur Jean-Marc JALHAY.

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 2013, le CSSS s'est réuni **46** fois.

Composition du Comité spécial du Service social :

Messieurs Claude EMONTS, Jean-Yves SEGERS, Mesdames Marie-France MAHY, Dominique JANS, Marie HENRY, Anne FIEVET, Valérie LUX, Laurence CUIPERS et Caroline SAAL, Membres.

Directrice de l'Aide sociale :

Madame Christine ENGELEN jusqu'au 30/06/2013.

Madame Alix DEQUIPER, à la date du 1/07/2013.

Directrice de l'Action sociale : Madame 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 2013, le Comité spécial du Maintien à domicile s'est réuni **10** fois.

GENERALITES

Composition du Comité spécial du Maintien à domicile :

Messieurs Claude EMONTS, Christian BLERET, André-Marie VERJANS, Francesca FERRARA, Xavier GEUDENS, Jean-Yves SEGERS, Mesdames Dominique JANS, Marie HENRY et Valérie LUX.

Directrice du Maintien à domicile : Madame 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 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 Directeur général 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 2013, le Comité du SIPPT s'est réuni **11** fois.

Composition du Comité SIPPT :

a) Messieurs Claude EMONTS, Jean-Marc JALHAY, Christian BLERET, André-Marie VERJANS, Jean-Yves SEGERS, Xavier GEUDENS et Madame Dominique JANS.

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 qui est un organe de concertation composé du Directeur général qui préside les séances, du Directeur financier et des responsables de départements ou de services désignés par le Directeur général. Le Président et son secrétaire de Cabinet sont invités. 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 2013, il s'est réuni **21** 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 Directeur financier.

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

GENERALITES

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 Directeurs généraux 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.

Délégation du CPAS :

Messieurs Claude EMONTS, Président, Jacques LECLERCQ, Christian BLERET, Xavier GEUDENS et Madame Marie-France MAHY, Membres et Jean-Marc JALHAY, Directeur général.

Délégation de la Ville : Messieurs Willy DEMEYER, Bourgmestre ou son délégué, Madame Maggy YERNA, Membre, et Philippe ROUSSELLE, Directeur général communal ou Serge MANTOVANI, Directeur général adjoint.

C. LE CABINET DU PRÉSIDENT



Claude EMONTS, Président

1. Présentation générale du service

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.

1.2. Chef de service

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

1.3. 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

1.4. Composition de l'équipe

Pôle spécifique	
FRANCOIS Geoffrey	secrétaire de cabinet
BREYER Christelle	attachée de cabinet
MUKANDAGANO Vestine	secrétaire du président
INDOVINO Danielle	
Pôle cellule sociale	
HABRAND Nathalie	collaborateur social
LEROY Vincent	collaborateur social
ZAFFUTO, Maria-Stella	collaborateur social
BARAKAT, Amr	secrétaire
Pôle administratif	
MANANA Larissa	secrétaire
LERUSE Laurent	chauffeur

2. Objectifs

Voir « Note de politique générale 2013 ».

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.

D. LE CABINET DU SECRÉTAIRE



Jean Marc JALHAY, Directeur général

1. Présentation générale du service

1.2. Missions

C'est à la suite d'une profonde réforme des fonctions de Grades légaux (Décret du 18.04.2013 modifiant certaines dispositions de la Loi du 8.07.1976 organique des centres publics d'action sociale), que la dénomination des Secrétaires des CPAS s'est vue adaptée en Directeur général du CPAS et que les missions de celui-ci se sont vues étendues avec un renforcement de leurs responsabilités, la rédaction d'un contrat d'objectifs sur base d'une lettre de mission transmise par le Bureau Permanent notamment, entre autres...

Retenons que c'est l'article 45 de la Loi précitée qui définit les missions légales du Directeur général.

Le Directeur général assiste, sans voix délibérative, aux réunions du Conseil de l'Action sociale et du Bureau Permanent. Il est chargé de la rédaction des procès-verbaux des réunions du Conseil et du Bureau Permanent. Il peut assister aux réunions de tous les Comités spéciaux

Le Directeur général donne des conseils juridiques et administratifs au Conseil de l'Action sociale et au Bureau Permanent. Il rappelle les règles de droit applicables et veille à ce que les mentions prescrites par la loi figurent dans les décisions.

Sous le contrôle du Président, le Directeur général instruit les affaires, dirige l'administration et est le chef du personnel : dans ce cadre, il arrête le projet d'évaluation de chaque membre du personnel.

Il met en oeuvre et évalue la politique de gestion des ressources humaines.

Il signe avec le Président les mandats ordonnancés de paiement, les états de recouvrement ainsi que toutes pièces émanant du Centre.

Il a la garde des archives.

Le Directeur général assure la présidence du Comité de Direction et après concertation avec celui-ci, il est chargé de la rédaction des projets d'organigramme, du cadre organique et des statuts du personnel.

Le Directeur général est chargé de la mise sur pied et du suivi du système de contrôle interne du fonctionnement des services du CPAS.

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

1.2. Chef de service

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

1.3. 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 : directeur.general@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

Pôle spécifique	
Christophe MAHY	Secrétaire de Cabinet
Nathalie RUTTEN	Attachée
Nathalie DEWIER	Attachée
Elodie YANSENNE	Attachée
Pôle administratif	
Danielle INDOVINO	Collaboratrice administrative-Secrétariat
Cellule emploi	
Daniel SCHÖNAU	Collaborateur administratif gestion des emplois(candidatures)

GENERALITES

2. Activités

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

2.1. Pôle spécifique

Il est composé d'un Secrétaire de Cabinet, de trois attachés de Cabinet.

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 aux missions du Directeur général de CPAS ainsi qu'aux objectifs en cours de réalisation (prioritairement en lien avec le Plan Stratégique du CPAS de Liège),
- interface entre le Directeur général et les différents intervenants,
- organisation et planification des actions du Directeur général.

2.2. Pôle administratif

Il se compose d'une secrétaire.

Domaines d'action :

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

2.3. Pôle cellule Emploi

Il est composé d'un collaborateur administratif.

Domaines d'action :

- gestion des dossiers de candidatures,
- interaction avec les 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 Directeur général et du service du Cabinet.

3. Réalisation 2013

Les principaux dossiers (liste non exhaustive) sur lesquels ont travaillé les collaborateurs du Cabinet en collaboration ou en appui aux différents services de l'Administration :

- Procédure de mise en location du Patrimoine privé,
- Procédure « travaux »,
- Synergie Ville-CPAS pour les services des Travaux (rue de Namur),
- Coordination du Vade-Mecum des services sociaux,
- Définition du plan d'actions prioritaires du Programme Stratégique Transversal,
- Poursuite de la mise en œuvre de l'équipement informatique des services du CPAS,
- Procédure d'octroi et de contrôle des subventions aux ASBL,
- « Projet Cité administrative »,
- Dossiers « Nominations »,
- Déménagement du service des Archives,
- Synergies Ville-CPAS,
- Informatisation des séances des organes du CPAS (CAS, BP, Comités spéciaux),
- Optimisation des ressources prévues (FSAS, subsides, gestion de projets,...).

4. Objectifs 2014

- Suivi et actualisation du Plan Stratégique Transversal,
- Organigramme des services du CPAS (art.42 §2 de la loi organique),
- Poursuite de la mise en œuvre de la réforme des Grades légaux,
- Poursuite de l'informatisation des services,
- Suivi du système de contrôle interne du fonctionnement des services du CPAS,
- Nominations,
- Plan de formation 2014-2015,
- Logiciel social unique et intégré,
- Mise en place d'une analyse des risques psycho-sociaux,
- Mise en place d'une tutelle électronique (Réforme de la Tutelle),
- Synergie Ville-IsoSL (repas à domicile et Maintien à domicile),
- Optimisation des ressources prévues (FSAS, subsides, gestion de projets,...).

II. DEPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIERE

GESTION FINANCIERE

DÉPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIÈRE

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le département de la Gestion financière est dès lors chargé de l'exécution des missions susvisées.

1.2. Chef de département :

Monsieur Jean-François HUART, Directeur financier.

1.3. 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

1.4. Composition de l'équipe :

- le Directeur financier,
- 3 chefs de service administratifs,
- 2 comptables,
- 17 employés d'administration (12 rédacteurs et 5 commis),
- 3 employés d'administration article 60.

Il y a lieu de noter qu'une employée d'administration (comptée dans les 12 rédacteurs) n'est reprise dans aucun service du département pour la simple raison qu'elle assure le secrétariat du Directeur financier et de tout le département.

2. Objectifs

Quatre missions principales sont exercées par le département de la Gestion financière : 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 2013 et quelques chiffres

Les résultats de l'exercice 2013 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 (2013) - Engagements exercice propre (2013)	141.951.471,59 -142.129.388,87
Résultat budgétaire de l'exercice propre	- 177.917,28
Droits constatés nets exercices antérieurs - Engagements exercices antérieurs	5.994.001,28 - 5.965.903,40
Résultat budgétaire des exercices antérieurs	-1439702,83
Prélèvements depuis les fonds de réserve ordinaire - Dotations aux fonds de réserve ordinaire	1.762.846,28 - 127.846,28
Résultat budgétaire lié aux prélèvements	1.635.000,00
Résultat budgétaire de l'exercice	17.379,89
+ Engagements à reporter	6.470.161,59
Résultat comptable de l'exercice	6.487.541,48

GESTION FINANCIERE

Service extraordinaire

	Montants (€)
Droits constatés nets exercice propre (2013)	2.388.644,03
- Engagements exercice propre (2013)	- 2.387.014,2
Résultat budgétaire de l'exercice propre	1.629,76
Droits constatés nets exercices antérieurs	1.280.977,36
- Engagements exercices antérieurs	- 1.161.471,87
Résultat budgétaire des exercices antérieurs	-1439702,83
Prélèvements depuis les fonds de réserve extraordinaire	1.762.846,28
- Dotations aux fonds de réserve extraordinaire	- 127.846,28
Résultat budgétaire lié aux prélèvements	1.635.000,00
+ Engagements à reporter	6.470.161,59
Résultat comptable de l'exercice	6.487.541,48

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	17.494.374,52	Capital	17.605.956,73
Subsides d'investissements accordés	7.128.841,71	Résultats capitalisés	14.550.422,90
Promesses de subsides et prêts accordés	634.946,52	Résultats reportés	6.070.506,58
Participations et titres à revenus fixes	9.455.033,73	Réserves	7.666.403,87
		Subsides d'investissement	4.003.143,37
		Provisions pour risques et charges	0,00
Créances à un an au plus	21.544.238,41	Dettes à long terme	963.035,91
Comptes financiers	5.079.909,45	Dettes à court terme	8.700.033,42
Comptes de régularisation et d'attente	432.524,92	Opérations pour tiers	1.926.930,86
		Comptes de régularisation	283.435,62
Total	61.769.869,26		61.769.869,26

GESTION FINANCIERE

Compte de résultats

CHARGES		PRODUITS	
Charges courantes	143.819.352,48	Produits courants	144.890.966,97
Charges non décaissées	840.873,10	Produits non encaissés	421.924,14
	144.664.223,38		145.310.204,11
		Mali d'exploitation	604.167,75
Non-valeurs service ordinaire	19.432,63	Produits exceptionnels service ordinaire	4.407.664,84
Charges exceptionnelles service extraordinaire	0,00	Produits exceptionnels service extraordinaire	149.224,18
Charges exceptionnelles non budgétées	0,00	Produits exceptionnels non budgétés	0,00
Dotations aux réserves du service ordinaire	127.846,28	Prélèvements sur réserves du service ordinaire	1.762.846,28
Dotations aux réserves du service extraordinaire	171.219,15	Prélèvements sur réserves du service extraordinaire	1.301.626,47
	318.498,06		7.621.361,77
Boni exceptionnel	7.302.863,71		

Résultat de l'exercice	Valeur comptable (€)
Boni d'exploitation	- 604.167,75
Mali exceptionnel	7.302.863,71
Boni de l'exercice	6.698.695,96

4. Perspectives prioritaires

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

Divers dossiers concernent le département de la Gestion financière.

On peut mettre en évidence 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 Gestion financière 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 :

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

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

GESTION FINANCIERE

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 2013 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, complémentarément 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 (principa-

lement 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,

1.1.2.2. 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 2013 et quelques chiffres

GESTION FINANCIERE

Le service est responsable, après injection dans la comptabilité du CPAS des engagements de dépenses¹, 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^{er} étage de l'annexe de l'Administration centrale).

Tél. : 04/220 69 00

Fax : 04/221 10 17

Courriel : 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 2013 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 afférents 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

GESTION FINANCIERE

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 Prébendiers 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

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,
- 6 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 2013 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.

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.

GESTION FINANCIERE

1.1.5.1.2. Chef de service

Monsieur Jean-François HUART, Directeur financier.

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 2013 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

Monsieur Jean-Marc JALHAY, Directeur général.

1.1.6.1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège (6^{ème} 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,

1.1.6.2. 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 2013 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 2013, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 3 juin 2013..
- du premier cahier de modifications budgétaires arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 14 novembre 2013.
- de divers ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en ses séances des 5 septembre 2013, 19 décembre 2013 et 6 février et 27 mars 2014.

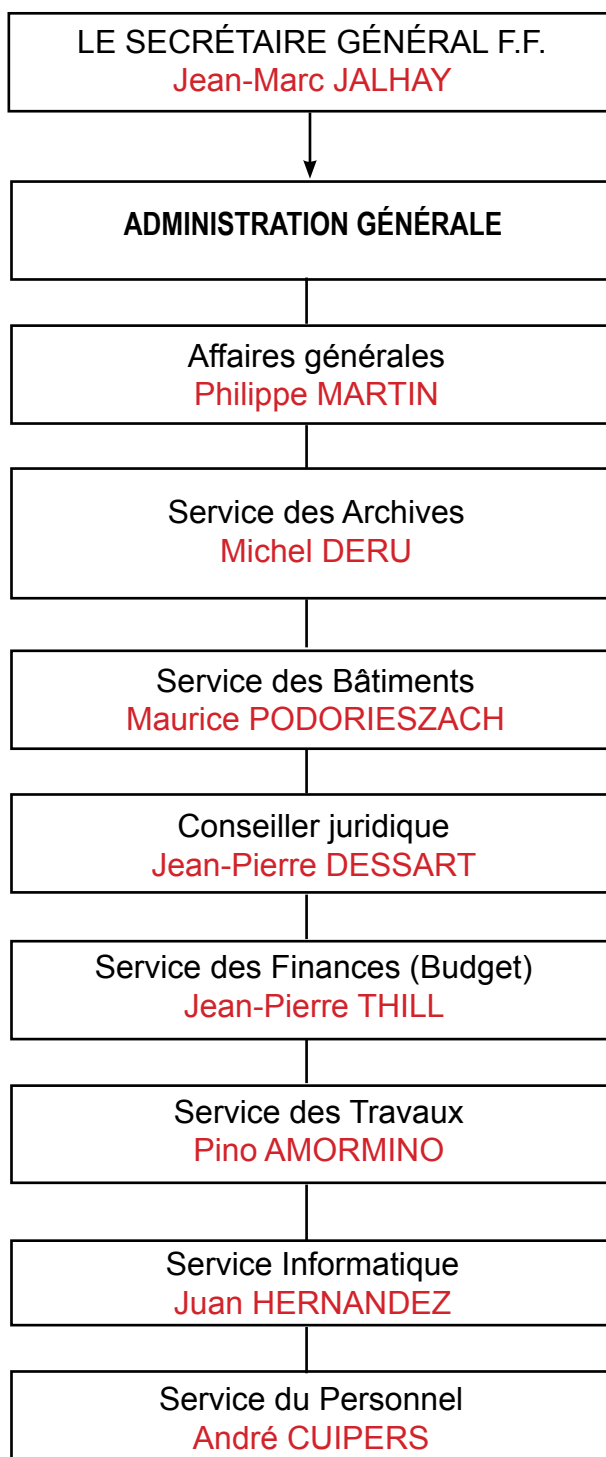
Contrôle budgétaire :

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

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.

1.1. Missions

1.2. Chef de service :

Monsieur Jean-Pierre DESSART.

1.3. Localisation et coordonnées du service

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

1.4. 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 2013 et quelques chiffres

3.1. Activités développées en 2013

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, assurances, fonctionnement du CPAS, responsabilité civile, recouvrements, motivation des actes, ASBL, marchés publics, placements, 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 et de mise à disposition sur base de l'article 61 de la loi organique des CPAS, convention-type de subventionnement, conventions relatives aux biens du Centre, au maintien à domicile, etc.) ; biliers, au maintien à domicile, etc).

3.1.3. Traitement

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

3.1.4. Analyse

De la jurisprudence, de la doctrine et des dispositions légales parues au Moniteur Belge, afin d'en mesurer les applications éventuelles pour le Centre et de trouver des solutions aux cas qui se présentent. Ces analyses s'opèrent par le canal d'un abonnement à « Strada lex », par internet, par la lecture de publications juridiques, et par des recherches en bibliothèques.

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 (23), au sujet des dossiers de fraude à l'Aide sociale et au Revenu d'intégration. Cette année, 42 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.

3.2. Chiffres

Les interventions du conseiller juridique se répartissent entre l'Administration générale (**48%**) et l'Aide sociale (**46 %**). Concernant l'Aide sociale, il s'agit principalement des dossiers de fraude (**95** dossiers en cours). Enfin le service de la direction financière représente **6 %**.

Le nombre de dossiers en cours au 31/12/2013 est de **230**. Il était de **240** unités au 31/12/2012 et de **235** au 31/12/2011.

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^{ème} 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 Graduée,
- 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 2013, **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 2013 : **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 2013, 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 2013, 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 2013, 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^{ème} 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 trois architectes et d'employés d'administration.

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 2013 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, SIS,...),

- 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.

24 marchés de travaux publics ont été passés en 2013 pour un montant total de **1.612.763,95 €**.

3.2. 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 chaufferies,

ADMINISTRATION GENERALE

le gardiennage, la certification PEB,... ,

- 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 **15** ouvertures et à **10** clôtures de dossiers pour une somme d'indemnisation de **7.106 €** / T.V.A.C. dont **706,45 €** de franchises à charges de notre Administration.

3.3. Patrimoine

Au 31.12.2013, le patrimoine comprenait :

- 1 immeuble destiné à l'hébergement d'enfants (maison familiale),
- 8 immeubles occupées par des services sociaux,

des immeubles productifs :

- 20 maisons,
- 13 immeubles ou rez-de-chaussée commerciaux,
- 94 appartements,
- 7 bureaux et assimilés,
- 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**

3.3.1. Les ventes

Au cours de l'année 2013, 1 immeuble a été vendu pour un montant total de **152.200 €**.

3.3.2. 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

3.3.3. Les loyers perçus

Biens	2013	Nombres de locataires
Terres	442.288,66 €	251
Fermes	18.392,71 €	3
Chasses	18.815,66 €	17
Maisons et appartements	1.089.003,07 €	165
TOTAUX	1.568.500,10 €	436

4. Perspectives prioritaires :

- Réaliser un marché pour la certification énergétique de tous nos bâtiments,
- Poursuivre la rénovation du patrimoine privé,
- Réaliser un marché pour globaliser les entretiens des systèmes incendie et intrusion.

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 (congés, maladies) ainsi que les interruptions de carrière, congés sans solde, suspensions de contrat, écartements prophylactiques,.... 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, congés 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, congés, 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^{ème} 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 des deux derniers trimestres 2012 et des deux

ADMINISTRATION GENERALE

premiers trimestre 2013 ont été validés par l'ONEM.

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 2013

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.

- Gestion des évaluations des agents (**651** dossiers traités)

- Gestion des évolutions de carrière pour tous les agents, retour jusqu'en octobre 2010 (établissement de fiche individuelle pour chaque agent plus calcul des sommes dues – mise en place des nouveaux calculs en octobre 2013 plus calcul des arriérés depuis octobre 2010 soit **36** mois de régularisation...

- Affectation de chaque agent dans un emploi du cadre approuvé sur base de l'organigramme des services.

- Nomination de **4** agents au 01/01/2013

ADMINISTRATION GENERALE

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

INTITULES	2012	2013
En remplacement d'agents (maladie, inter carr, ½ tps méd, susp cont ...)	103	61
ONSS, Maribel, 1er Emploi, SINE, APE, PLAN MARCHALL, Subsidés,)	54	24
Remplacement /allaitement /maternité /écartement / congé parental	22	24
Modification de contrat/Echelle barémique	48	34
Prolongation d'occupation	NC	113

3.2. Fin de contrats

INTITULES	2012	2013
Licenciement	12	5
Pension	25	36
Démission	12	13
Décès	1	1

3.3. Interruption de carrière

INTITULES	2012	2013
1 ^{ère} demande / prolongation(ordinaire)	41	30
Congé parental	23	24
Régime + 55 ans	NC	16
Rentrée anticipée	4	5

3.4. Accident de travail

INTITULES	2012	2013
Déclaration	114	102
Accident de travail	78	62
Accident en suspend ou refusé	14	11
Accident chemin du travail	22	29
Victime Art 60§7	47	50
Victime Aides familiales	6	9

3.5. Autorisation d'exercer une activité complémentaire

INTITULES	2012	2013
Nombre de demande	12	4

ADMINISTRATION GENERALE

3.6. Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures

INTITULES	2012	2013
Octroi/prolongation	NC	17

3.7. Règlement d'un cas de maladie professionnelle

INTITULES	2012	2013
Octroi/prolongation	NC	12

3.8. Octroi / prolongation de congé sans solde (agent statutaire)

INTITULES	2012	2013
Pour divers motifs	17	11
Rentrée anticipée	/	/

3.9. Octroi / prolongation de suspension de contrat de travail (agent contractuel).

INTITULES	2012	2013
Pour divers motifs/ longue durée	79	75
Refus/renonce	/	/
Allaitement	12	9
Ecartement prophylactique	14	11
Rentrée anticipée	4	/

3.10. Octroi / prolongation travail à ½ temps médical

INTITULES	2012	2013
Nombre de dossiers-demande de prolongation	96	65
Agents bénéficiaires	17	16

3.11. Formations

INTITULES	2012	2013
Nombre de formations	1236	1132
Nombre d'agents formés	578	563

ADMINISTRATION GENERALE

3.12. Bénéficiaires de l'article 60 §7

INTITULES	2012	2013
En cours au 1 ^{er} janvier	343	358
Engagements	281	245
Fin de contrat	261	277
En cours au 31 décembre	365	316
Démissions	7	5
Licenciements	4	5

SERVICE INFORMATIQUE

1. Présentation du Service

1.2 Missions

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 I SERIES modèle 520, de 3 serveurs de fichiers auxquels sont connectés environs 450 PC.

20 ordinateurs portables sont également en fonction.

Le parc des imprimantes comporte environs 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

Depuis le 17 juin 2013 la section « Régie des Travaux » se trouve :

*Rue de Namur - 4000 Liège
Tél. : 04/238 32 70 -71*

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 »,
- 5 électriciens dont 1 « article 60 »,
- 3 plombiers dont 1 « article 60 »,

- 2 menuisiers,
- 2 formateurs (Réinser),
- 5 ou 6 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)

Il s'agit de la même équipe que les membres de la section 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 les bâtiments de l'Administration centrale et des services sociaux décentralisés. 9 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 services sociaux décentralisés (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.

ADMINISTRATION GENERALE

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.

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. 3 Ventes ont eu lieu en 2013.

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 2013

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.

Travaux réalisés 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,
- Relevé des compteurs électriques, eau, gaz,

- Divers travaux de parachèvement et peintures : dans le bureau du Secrétaire, dans le bureau du Président et dans différentes antennes et logements d'urgence, et patrimoine,

- Fabrication en atelier de meubles et accessoires (pare-vent, supports pour ordinateurs, étagères...) ainsi que le remplacement de vitres et châssis pour l'administration et le patrimoine,

- Rénovation des installations électriques (remplacement de l'éclairage, de prises, de câblages, de goulottes...) pour le patrimoine et les antennes,

- Levée des remarques d'AIB Vinçotte (fin prévue début 2014),

-- Rénovation des sanitaires : (tuyauteries, radiateurs, remplacement de vannes, fourniture et placement de WC, de douches...),

Pour exemple, divers chantiers réalisés en 2013 par la Régie:

Antenne d'Angleur :

- Réalisation d'un faux plafond,
- Confection en atelier et installation d'une cuisine, équipée, d'un bureau ainsi que le montage d'une cloison avec guichet vitré pour personne à mobilité réduite,
- Installation des sanitaires,
- Peinture des murs.

Cellule Energie (rue Foidart) :

- Montage de 2 cloisons en métal stud avec porte et fenêtre,
- Installation électrique (prises, éclairage, câblages pour téléphones, ordinateurs,...),
- Peinture des murs.

Cellule Energie (rue Douffet) :

- Montage d'une cloison en métal stud avec porte,
- Recouvrement des murs de plaques de gyproc ,
- Plafonnage,
- Installation électrique (prises, éclairage, câblages pour téléphones, ordinateurs,...) ,
- Peinture des murs

Antenne de Bressoux (rue Foidart) :

- Montage de deux cloisons en métal stud dont un guichet à vitrage blindé avec séparation,

ADMINISTRATION GENERALE

- Installation électrique (extensions),
- Peinture des murs.

Maison Carrefour (cave) :

- Fabrication, vernissage et placement d'un escalier.

Logement d'urgence Prébendiers :

- Revêtement de sol dans 2 salles de bains.

Réinsérer Cathédrale :

- Réparation des plaques de faux plafond,
- Pose d'une cloison gyproc, d'impostes vitrées sur toute la périphérie et d'une porte demi-vitrée afin de créer une salle de réunion,
- Installation électrique (prises, éclairage, câblages pour téléphones, ordinateurs...),
- Peinture des murs.

Sada : (aménagement transitoire) :

- Création d'une colonne en MDF avec passerelle pour câbles électriques informatiques et téléphones...) en synergie avec la Ville de Liège;
- Peinture ainsi que diverses réparations.

Service des Archives (aménagement transitoire) :

- Fabrication d'un local cloisonné avec placement de 2 portes pour création d'un bureau ;
- Installation électrique (prises, éclairage, câblage pour télé-phones et ordinateurs...).

Boulevard Emile de Laveleye : (en concertation avec l'Architecte Zirka Zaluckij)

- Rénovation de l'installation électrique (prises, éclairage, câblage pour téléphones, ordinateurs...) de la pièce cuisine,
- Placement d'une porte vitrée, d'un cache-rail pour store, placement de plinthes, fabrication de 3 caches-tuyaux,
- Remplacement de la vieille installation en plomb par une nouvelle tuyauterie en P.V.C..

Avenue Rogier :

- Rénovation complète de la salle de bains et du W.C. : remplacement de la baignoire par une douche, des sanitaires, des tuyauteries, du carrelage,
- Fabrication de caissons (caches-tuyaux), de planches pour les meubles de la cuisine et trouées pour placements de l'évier et de la taque électrique...- Installation électrique (prises, éclairage, câbles,...),
- Placement des électroménagers,

- Diverses réparations,
- Peinture.

- 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,
- 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 privé,
- 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,
- 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. 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.

1.2. Chef de service

Monsieur Michel DERU

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

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

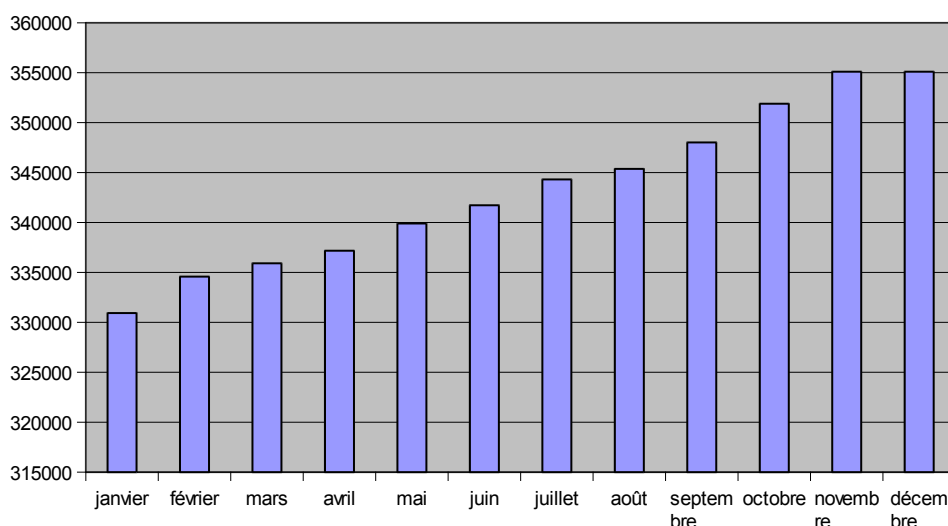
2. Objectifs du service

- 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 général, dans les meilleures conditions et les meilleurs délais possibles,
- 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 nécessitant cette destination.

3. Activités développées en 2013

- Nos bases de données sont riches de **353.869** dossiers encodés fin 2013.

Evolution des encodages sur 1 an



ADMINISTRATION GENERALE

- 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,

- Le service a reclassé des fonds plus anciens. Ainsi les procès verbaux des diverses administrations ayant précédé notre actuel C.P.A.S., qui sont gardés dans le coffre de la place Saint-Jacques, ont été inventoriés et reclassés depuis le 25 floréal, an 5 (c-à-d le 14 mai 1797) jusqu'à nos jours,

- Nous avons accueilli 9 personnes prestant des heures dans le cadre de peines de travail autonomes,

Afin de détruire, dans le respect de la législation, nos papiers confidentiels qui ne nécessitent pas un archivage ou dont le délai de conservation administrative est révolu, notre Centre a passé une convention avec une firme spécialisée. Celle-ci recycle les papiers et cartons ce qui nous permet aussi de respecter l'environnement.

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 à recenser les archives inactives qui pourront être détruites dans le respect de la législation sur les Archives. Nous entamerons cette destruction dans le courant 2014,

- 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,

Collaborer avec le service des archives de la Ville de Liège afin de préparer au mieux le déménagement des deux services dans un bâtiment commun.

IV. MAINTIEN A DOMICILE

MAINTIEN A DOMICILE

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

1. Présentation générale

1.1. Mission

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

1.2. Chef de service

La présidente de l'Association chapitre XII.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} 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

- 2 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 représentant 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 2013 et quelques chiffres

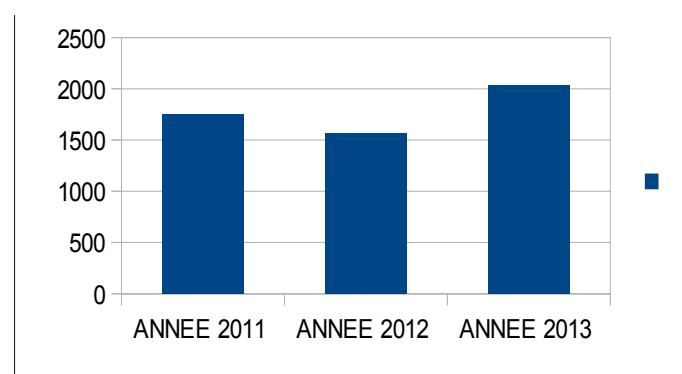
L'association chapitre XII a suivi 202 dossiers domiciliés sur les communes sus-mentionnées durant l'année 2013.

Les coordinateurs ont réalisé 151 premières visites et 121 secondes visites (pour valider le plan d'intervention).

4 dossiers ont été de nouveau ouverts en 2013 après une fermeture l'année précédente.

Les coordinateurs ont effectué plus de 54 réunions de coordination ou réévaluation (avec ou sans le bénéficiaire).

Nombre de points obtenus	
Année 2011	1.752
Année 2012	1.561
Année 2013	2.032



4. Perspectives prioritaires

Le service poursuivra sa recherche de moyen financier notamment pour pouvoir engager l'agent administratif (via le dispositif du Maribel social, réponse à des projets spécifiques, ...).

Le service veillera à poursuivre son information auprès des CPAS associés ainsi qu'auprès des partenaires privilégiés.

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

Enfin, le service renforcera sa collaboration avec les instances hospitalières en organisant diverse permanence.

MAINTIEN A DOMICILE

SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX AÎNÉS

1. Présentation générale

1.1. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

1.2. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège.

Tél. : 04/220 69 72

Fax : 04/220 58 51

Courriel : fabienne.simon@cpasdeliege.be

1.3. Composition de l'équipe

- 4 assistantes sociales (ETP),
- 3,3 ETP, agents administratifs,
- 112,13 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 2013 et quelques chiffres

En 2013, le pôle « formations continuées » pour les aides familiales représente **624** prestations, soit **2.571** heures. Les réunions d'équipe représentent **5.108,75** heures pour **1.542** prestations.

Le service compte **834** bénéficiaires.

Le contingent horaire subventionnable est de : **137.931 heures**.

En 2013, les aides familiales/seniors ont presté **127.675,25** heures. **127.673,25** heures ont été subsidiées dont **4.874,25** heures « inconfortables » (**4.876,75** 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
Total	13	4	4	237	258

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

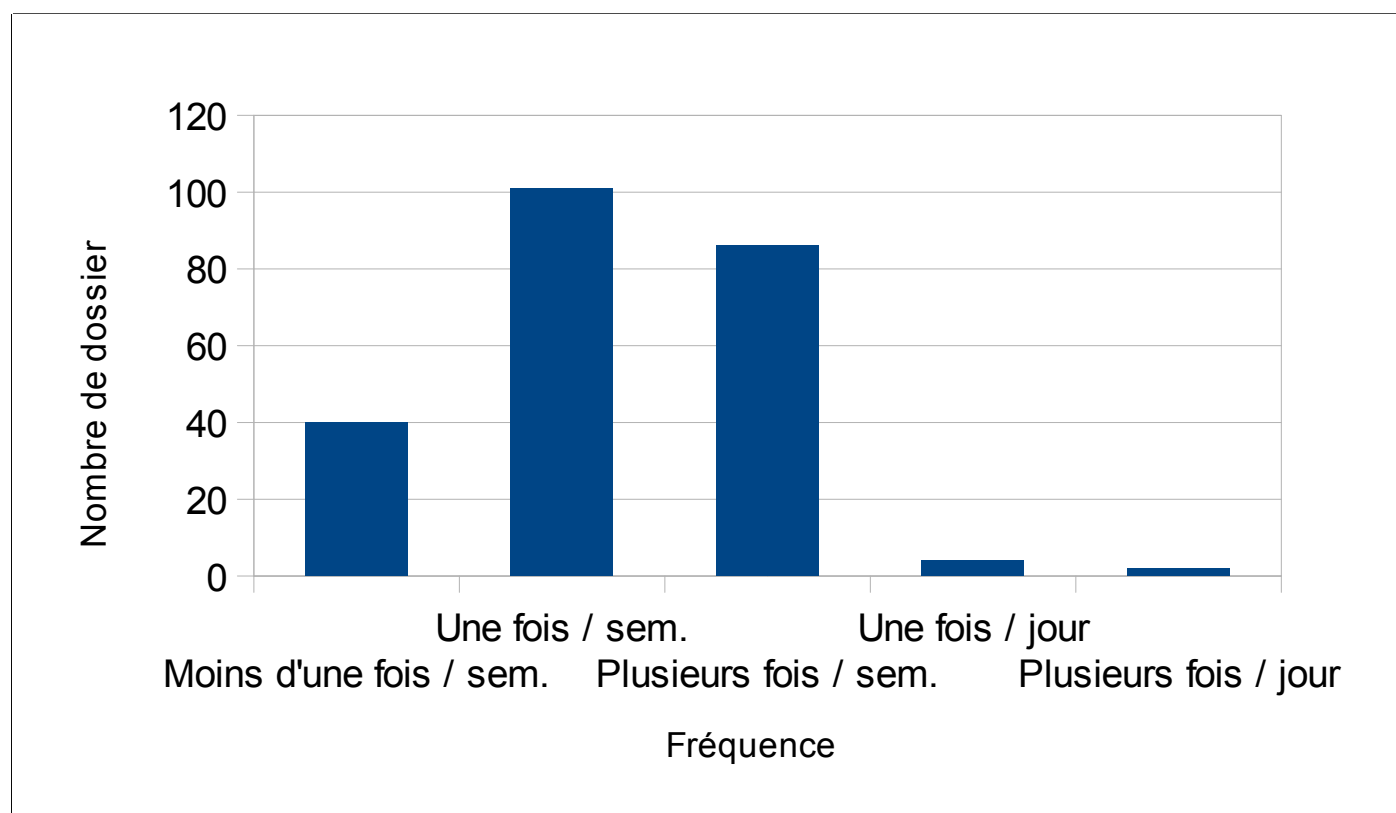
Analyse des situations	
Fondement de l'aide	Nombre de cas
Suite hospitalisation	22
Aide en fin de vie	5
Protection d'un enfant	0
Acc. d'une pers. handicapée	117
Acc. d'une pers. adulte	118
Acc. d'une pers. âgée	453
Acc. fam. avec enfants	32
Acc. fam. monoparentale	103
Autres	8
Total	858

MAINTIEN A DOMICILE

Le montant facturé aux bénéficiaires est de **592.047,69 €**.

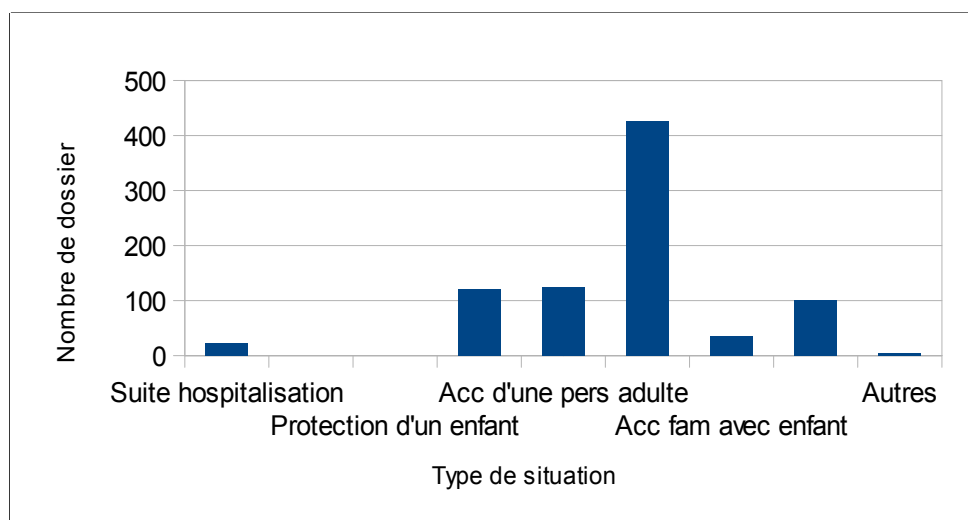
Initiateur des nouvelles demandes	
Personne aidée	101
Famille	31
Médecin	2
Hôpital	12
Service social	24
Centre de coordination	42
CPAS	14
Autre	7
Total	233

Fréquence des prestations				
Moins d'1 fois /sem.	1 fois/sem	Plusieurs fois/sem	1 fois/jour	Plusieurs fois/jour
40	101	86	4	2



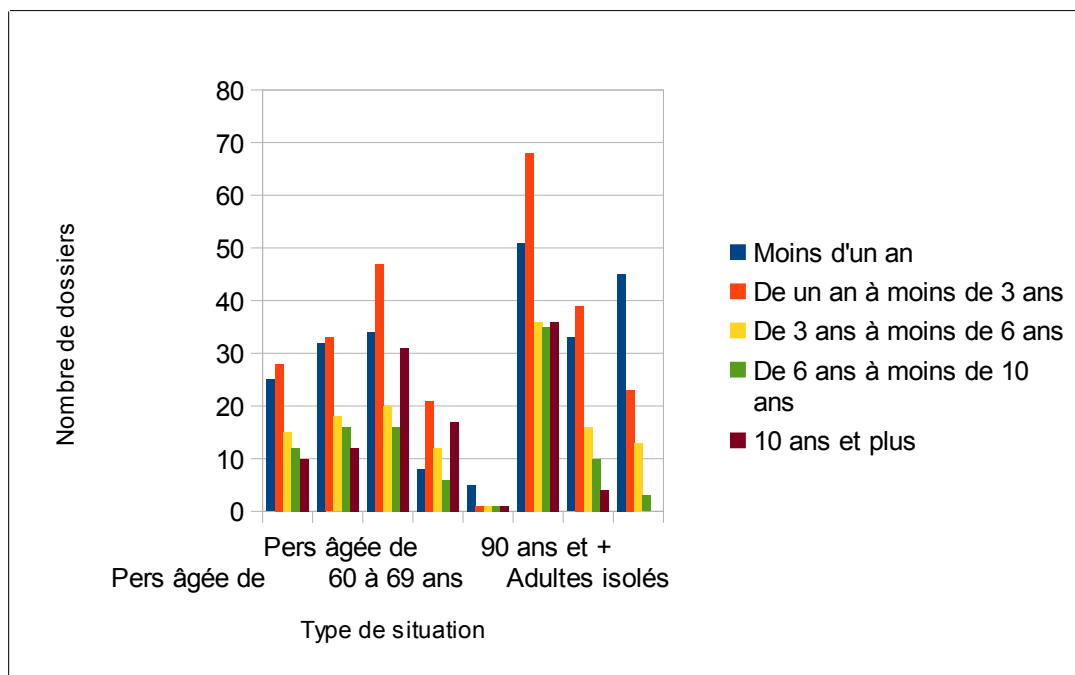
MAINTIEN A DOMICILE

Analyse des situations	
Fondement de l'aide	Nombre de dossier
Suite hospitalisation	23
Aide en fin de vie	
Protection d'un enfant	
Accompagnement d'une personne handicapée	120
Accompagnement d'une personne adulte	125
Accompagnement d'une personne âgée	426
Accompagnement d'une famille avec enfants	35
Accompagnement d'une famille monoparentale	101
Autres	4
Total	834



Ancienneté du dossier						
	Moins d'1 an	De 1 à 3 ans	De 3 à 6 ans	De 6 à 10 ans	10 ans et plus	Total
Personne de 60 à 69 ans	25	28	15	12	10	90
Personne de 70 à 79 ans	32	33	18	16	12	111
Personne de 80 à 89 ans	34	47	20	16	31	148
Personne de 90 ans et +	8	21	12	6	17	64
Famille avec enfants	5	1	1	1	1	9
Adulte cohabitants	51	68	36	35	36	226
Isolé	33	39	16	10	4	102
Autre	45	23	13	3		84
Total	233	260	131	99	111	834

MAINTIEN A DOMICILE



4. Perspectives prioritaires

En 2014, le service veillera à poursuivre sa collaboration avec les organismes ayant le maintien à domicile dans leurs préoccupations.

Le service veillera également à faire une information auprès des services du CPAS ainsi qu'auprès du personnel de ce centre et de la Ville de Liège.

Le service veillera à renforcer sa collaboration avec les services d'aides aux familles et aux aînés ayant une activité sur le territoire de la ville de Liège (conventions).

Enfin en 2014, le service mettra en place l'informatisation des agents de terrain (PDA pour les aides familiales). Il mettra également en place le dossier social informatique pour les assistants sociaux et les équippa de PC et de scanner portables.

MAINTIEN A DOMICILE

SERVICE DE DISTRIBUTION DE REPAS À DOMICILE

1. Présentation générale

1.1. 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.

1.2. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège

Tél. : 04/220 69 32 – 04/227 62 37

Fax : 04/220 58 51

Courriel : service.repas@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 ETP assistante sociale,
- 1 ETP agent administratif,
- 1 ETP magasinier,
- 8,33 ETP chauffeurs-livreurs,
- 5,66 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 peuvent plus assumer la préparation de leurs 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

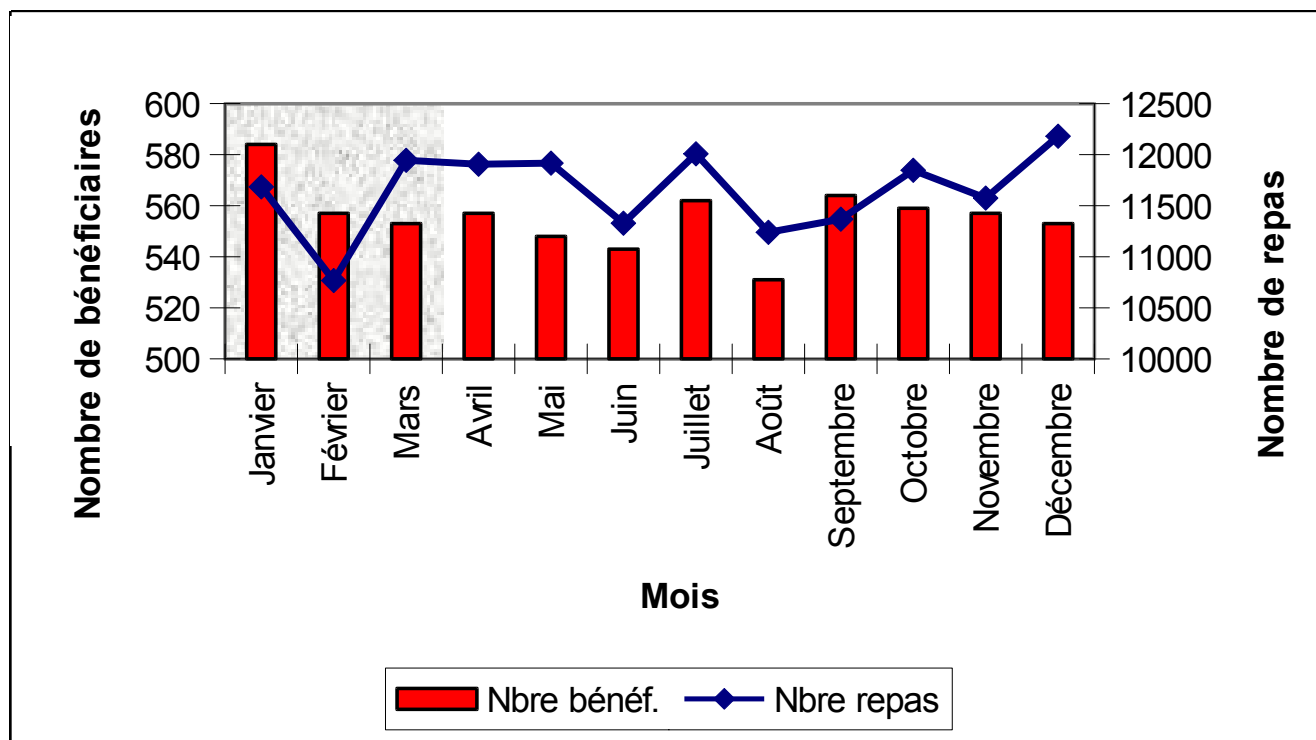
3. Activités développées en 2013 et quelques chiffres

Récapitulatif du nombre de repas livrés à domicile de 2010 à 2013

	2010	2011	2012	2013
Janvier	10.904	11.947	11.411	11.684
Février	9.755	10.623	10.830	10.767
Mars	11.259	11.589	11.412	11.945
Avril	10.993	10.735	10.966	11.906
Mai	11.151	11.084	10.800	11.917
Juin	10.655	10.660	10.127	11.329
Juillet	10.789	10.770	10.55	12.008
Août	10.783	11.196	10.906	11.239
Septembre	10.905	10.893	10.77	11.368
Octobre	11.468	11.436	11.372	11.847
Novembre	11.411	11.092	11.194	11.575
Décembre	11.99	11.440	11.610	12.181
TOTAUX	132.072	133.465	131.960	139.766

Mois	Nombre de repas	Nombre de bénéficiaires
Janvier	11.684	584
Février	10.767	557
Mars	11.945	553
Avril	11.906	557
Mai	11.917	548
Juin	11.329	543
Juillet	12.008	562
Août	11.239	531
Septembre	11.368	564
Octobre	11.847	559
Novembre	11.575	557
Décembre	12.181	553

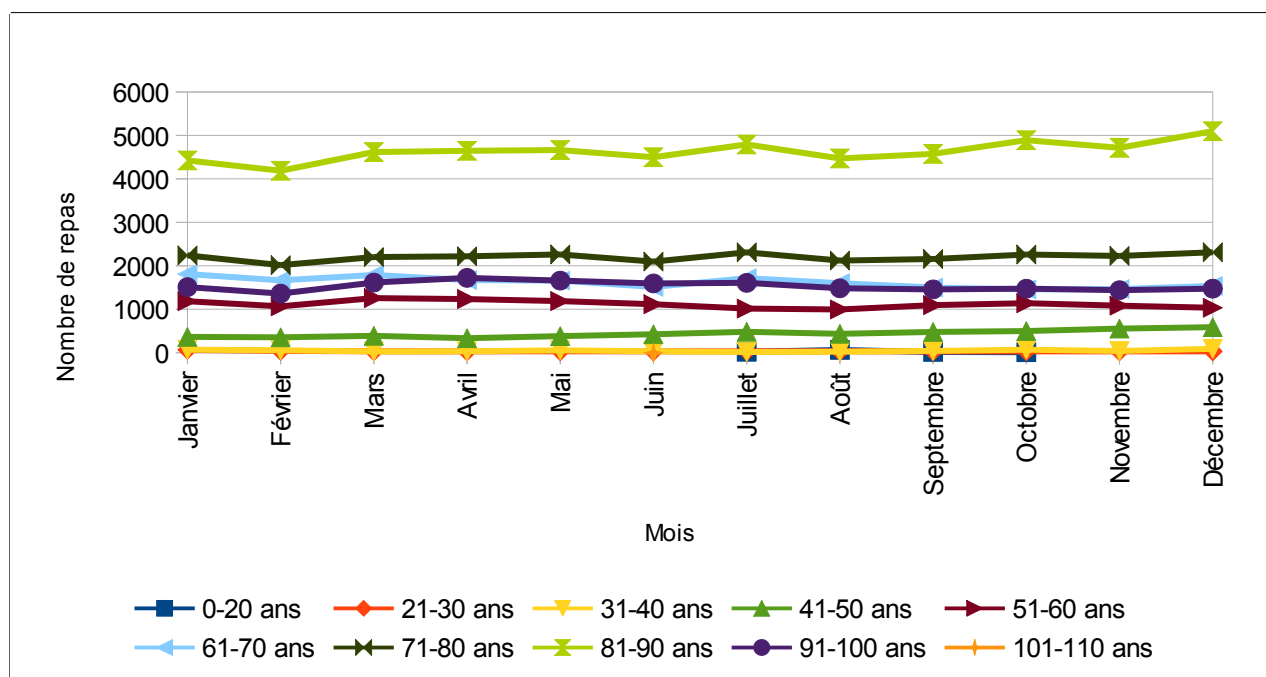
MAINTIEN A DOMICILE



Nombre de repas par tranche d'âge

	0 à 20	21 à 30	31 à 40	41 à 50	51 à 60	61 à 70	71 à 80	81 à 90	91 à 100	101 à 110	Total
Janvier		66	69	366	1.186	1.813	2.242	4.428	1.514		11.684
Février		43	58	355	1.069	1.668	2.018	4.191	1.365		10.767
Mars		31	28	390	1.258	1.792	2.205	4.622	1.619		11.945
Avril		30	33	334	1.236	1.675	2.221	4.650	1.727		11.906
Mai		33	56	382	1.190	1.661	2.264	4.667	1.664		11.917
Juin		30	34	426	1.117	1.517	2.099	4.502	1.599	5	11.329
Juillet	20	31	16	483	1.018	1.718	2.313	4.797	1.612		12.008
Août	62	31	25	436	996	1.603	2.124	4.475	1.487		11.239
Septembre	16	30	43	479	1.097	1.502	2.159	4.580	1.462		11.368
Octobre	12	31	69	499	1.142	1.459	2.263	4.894	1.478		11.847
Novembre		30	41	556	1.085	1.468	2.231	4.720	1.444		11.575
Décembre		31	91	590	1.036	1.538	2.315	5.101	1.479		12.181
Total	110	417	563	5.296	13.430	19.414	26.454	55.627	18.450	5	139.766

MAINTIEN A DOMICILE



Nombre de repas par tranche de revenus

	3,85	4,60	5,10	5,85	6,40	7,00	7,405	7,75	Total
Janvier	1.358	403	495	638	1.746	1.583	2.329	3.132	11.684
Février	1.315	365	419	553	1.547	1.461	2.219	2.888	10.767
Mars	1.390	390	454	634	1.753	1.505	2.413	3.406	11.945
Avril	1.305	354	496	736	1.674	1.557	2.383	3.399	11.906
Mai	1.312	338	403	760	1.548	1.547	2.343	3.666	11.917
Juin	1.201	255	413	750	1.456	1.433	2.242	3.579	11.329
Juillet	1.415	328	421	702	1.456	1.373	2.503	3.810	12.008
Août	1.429	199	345	627	1.341	1.234	2.359	3.705	11.239
Septembre	1.193	270	376	566	1.475	1.294	2.326	3.868	11.368
Octobre	1.240	289	278	572	1.544	1.384	2.572	3.968	11.847
Novembre	1.159	293	259	659	1.415	1.420	2.516	3.854	11.575
Décembre	1.227	261	237	800	1.523	1.463	2.673	3.997	12.181
Total	15.544	3.745	4.598	7.997	18.478	17.254	28.878	43.272	139.766

MAINTIEN A DOMICILE

4. Perspectives prioritaires

En 2014, le service finalisera la réalisation de la formation ayant pour thème la conduite défensive et économique.

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

Le service procédera également à une étude visant à revoir les barèmes appliqués pour les repas.

Le service organisera également son déménagement vers le site du Valdor, déménagement qui permettra un rapprochement entre nos deux entités et une collaboration accrue.

Enfin, en 2014, le service introduira la dixième tournée suite à l'acquisition du véhicule supplémentaire.

MAINTIEN A DOMICILE

SERVICE DE SOINS À DOMICILE

1. Présentation générale

1.1. 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.

1.2. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège
Tél. : 04/220 58 60 – 04/223 16 21 (en dehors des heures de bureau)
Fax : 04/220 58 51
Courriel : madplge@gmail.com

1.4. Composition de l'équipe

- 1 ETP agent administratif,
- 9,9 ETP infirmiers.

2. Objectifs

L'objectif du service est, entre autre, 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.

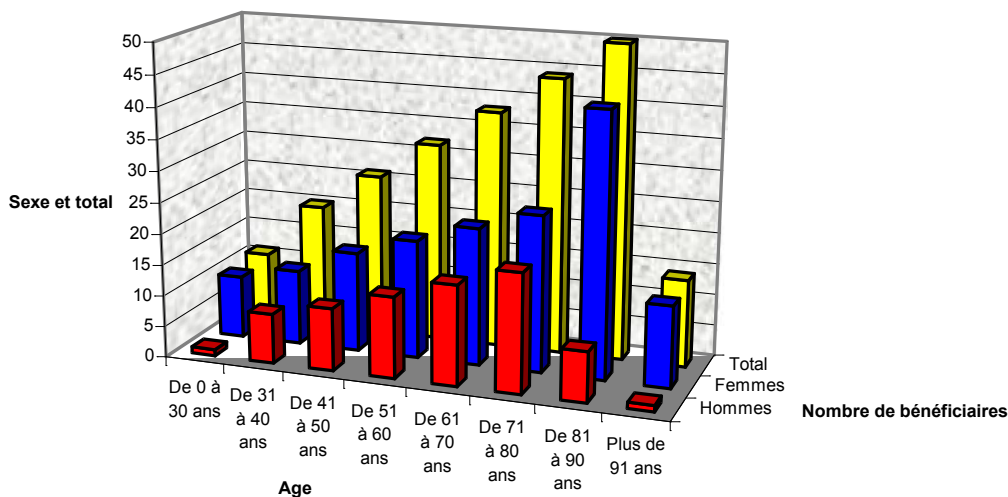
3. Activités développées en 2013 et quelques chiffres

Répartition par âge et par sexe des bénéficiaires du service en 2013

de 0 à 30 ans	1 homme+10 femmes	11 patients
de 31 à 40 ans	8 hommes + 12 femmes	20 patients
de 41 à 50 ans	10 hommes + 16 femmes	26 patients
de 51 à 60 ans	13 hommes + 19 femmes	32 patients
de 61 à 70 ans	16 hommes + 22 femmes	38 patients
de 71 à 80 ans	19 hommes + 25 femmes	44 patients
de 81 à 90 ans	8 hommes + 42 femmes	50 patients
plus de 91 ans	1 homme + 13 femmes	14 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	1	8	10	13	16	19	8	1
■ Femmes	10	12	16	19	22	25	42	13
■ Total	11	20	26	32	38	44	50	14

Activités de l'année 2013

- Nombre de bénéficiaires différents : **235**,
- Prestations annuelles : **21.812**,
- Moyenne annuelle des prestations par infirmier(ère)
E.T.P. : **2.371**,
- Moyenne par jour des prestations par infirmier(ère)
E.T.P. : **6,50**,

Prises de sang effectuées : **57**.

4. Perspectives prioritaires

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

Le service va accorder une attention particulière sur la réalisation de formations permettant de valoriser certaines pratiques (soins de plaie, diabétologie, soins palliatifs, ...).

Le service va revoir son fonctionnement et se réorganiser vu l'entrée en service du chef infirmier.

Enfin, en 2014, le service procédera à la mise en place de matériel informatique afin de pouvoir réaliser le dossier infirmier.

MAINTIEN A DOMICILE

SERVICE DE PRÊT DE PETIT MATÉRIEL SANITAIRE

1. Présentation générale

1.1. 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.

1.2. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège
Tél. : 04/220 58 60 – 04/223 16 21 (en dehors des heures de bureau)

Fax : 04/220 58 51

Courriel : madplge@gmail.com

1.4. Composition de l'équipe

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

2. Objectifs

Le service réalise 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 bénéficiaires.

3. Activités développées en 2013 et quelques chiffres

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

	Nombre de locations	Nombre de mois	Moyenne
Gadot	38	462	12,16 mois
Chaise roulante	26	256	9,85 mois
Chaise percée	27	287	10,63 mois
Paire de béquilles	37	341	9,22 mois
Aérosol	7	29	4,14 mois
Humidificateur	1	1	1 mois
Panne	2	2	1 mois

Durant l'année 2013, le service a initié 43 dossiers de locations pour un montant de 2.191,70 €.

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

1. Présentation générale

1.1. 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.

1.2. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège
Tél. : 04/220 58 60 – 04/223 16 21 (en dehors des heures de bureau)
Fax : 04/220 58 51
Courriel : madplge@gmail.com

1.4. Composition de l'équipe

- 9,9 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 2013 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 mais ne demande aucun investissement supplémentaire actuellement.

MAINTIEN A DOMICILE

LE SERVICE E.L.I.S.

1. Présentation générale

1.1. Mission

Le service ELIS poursuit deux missions :

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

1.2. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège

Tél. : 04/220 58 00

Fax : 04/220 58 51

Courriel : service.elis@cpasdeliege.be

1.4. 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,
- ½ ETP chef d'équipe transport social,
- 2 ETP jardiniers (« art.60§7 »),
- 9 ETP aides techniciens (4 APE et 4 « art.60§7 »),
- 6 ETP transporteurs sociaux (1 « sine » et 5 « 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 leur logement.

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

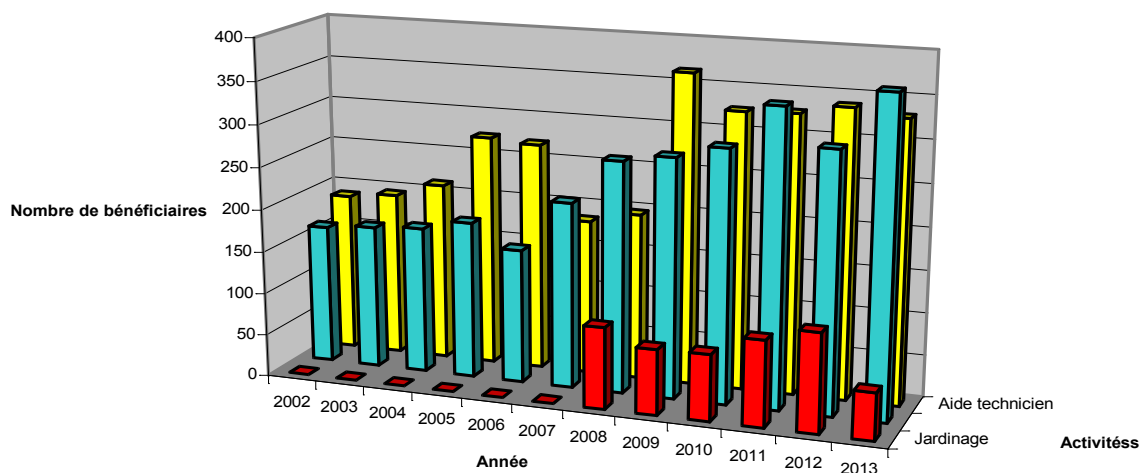
3. Activités développées en 2013 et quelques chiffres

- Aides techniciens : **14.777,75** heures prestées,
- Transport social : **3.245,75** heures prestées,
- Jardiniers : **1.091,00** 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
2013	55	370	330

Nombre de bénéficiaires par activités



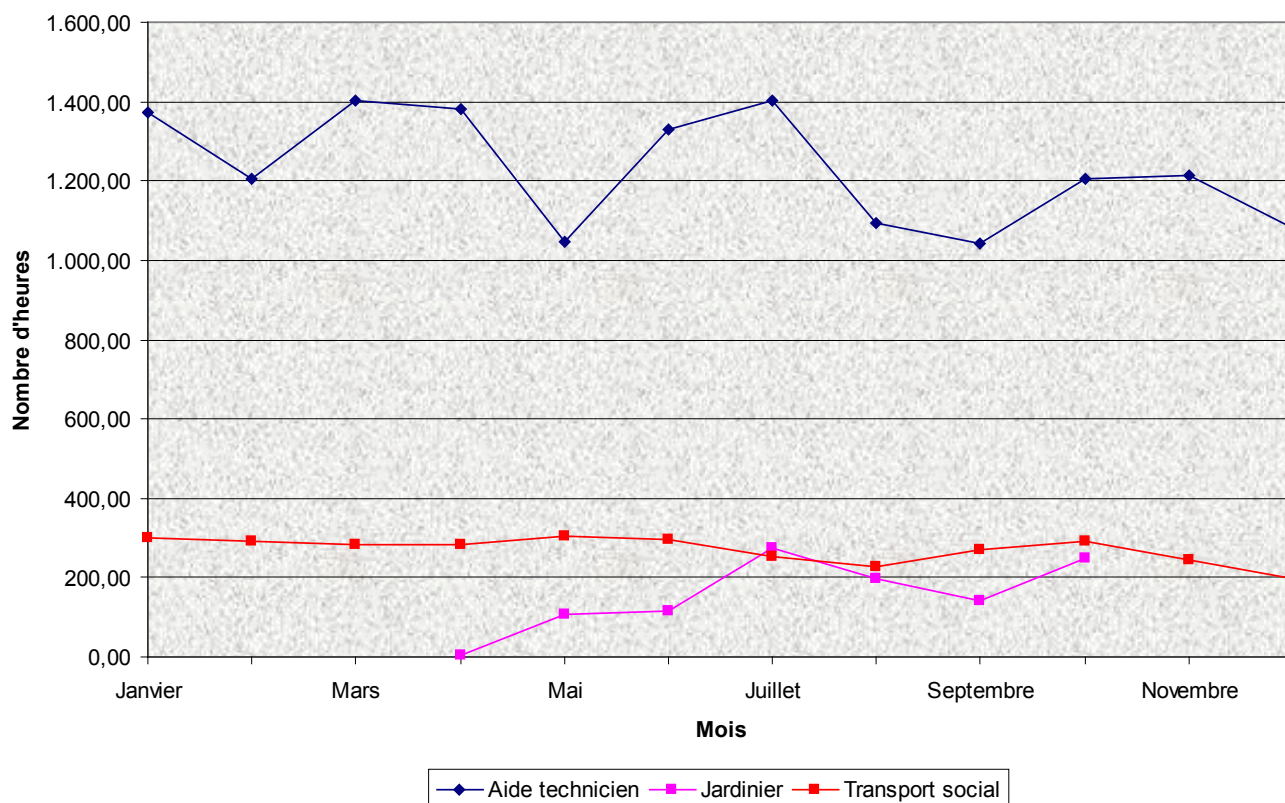
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
■ Jardinage	0	0	0	0	0	0	96	77	78	101	116	55
■ Transport social	164	169	173	185	158	219	272	281	296	347	304	370
■ Aide technicien	188	194	211	273	269	183	196	365	325	327	338	330

MAINTIEN A DOMICILE

Evolution mensuelle des heures prestées

	Aide technicien	Jardinier	Transport social
Janvier	1.372,75		301,50
Février	1.203,50		292,50
Mars	1.401,50		283,00
Avril	1.382,50	2,75	284,00
Mai	1.047,00	108,75	305,00
Juin	1.331,75	115,75	294,50
Juillet	1.401,25	273,75	254,50
Août	1.092,00	197,75	226,00
Septembre	1.043,75	143,00	269,50
Octobre	1.205,00	249,25	293,00
Novembre	1.214,50		243,25
Décembre	1.082,00		199,00
Total	14.77,50	1.091,00	3.245,75

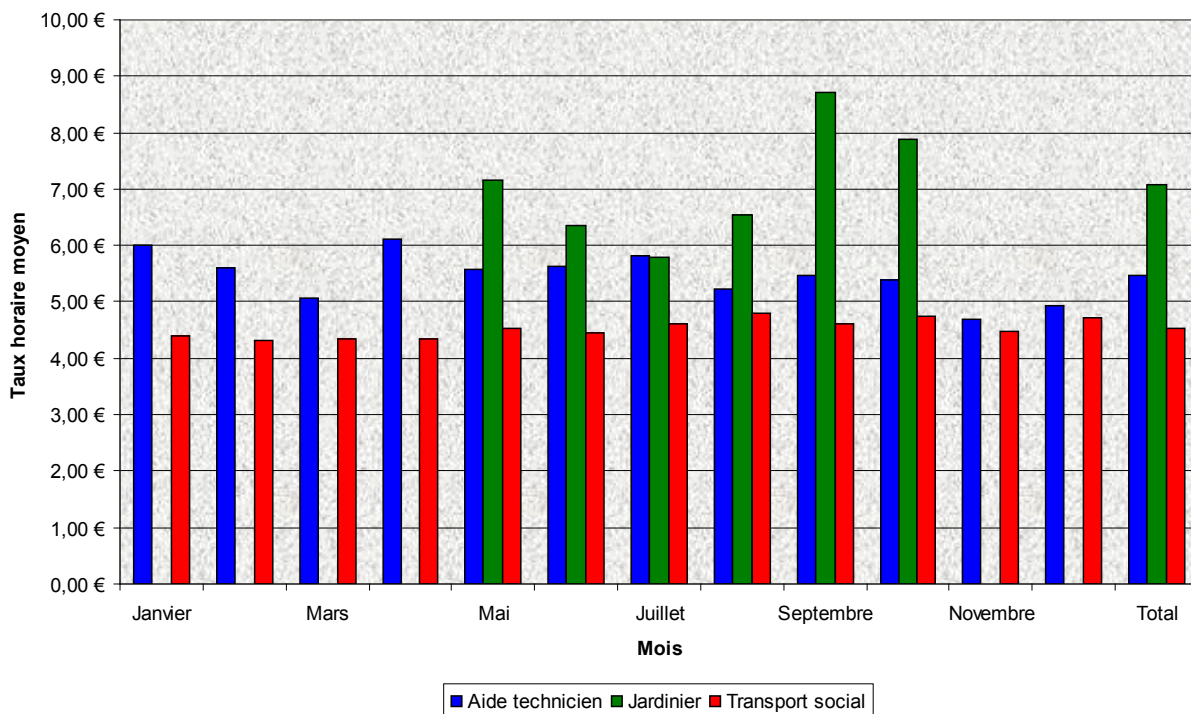
Nombre d'heures prestées



MAINTIEN A DOMICILE

Evolution moyenne mensuelle du taux horaire			
	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€	7,07€	4,72 €
Moyenne annuelle	5,47 €	7,07€	4,53 €

Taux horaire moyen



4. Perspectives prioritaires

Le service visera, en 2014, à poursuivre le renouvellement de son charroi automobile.

Il veillera également à de nouveau augmenter le nombre d'équipes de jardiniers.

Le service déménagera son matériel et s'insérera dans les bâtiments appartenant à la Ville de Liège dans le courant du mois de mars.

Enfin, le service poursuivra sa recherche de partenariat avec des prestataires de la ville de Liège mais également aux alentours.

MAINTIEN A DOMICILE

LE SERVICE D'AIDES MÉNAGÈRES

1. Présentation générale

1.1. 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 ...).

1.2. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège

Tél. : 04/220 58 00

Fax : 04/220 58 51

Courriel : service.elis@cpasdeliege.be

1.4. 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),
- le nombre d'aides ménagères est variable (de 4 à 10 agents ETP).

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.

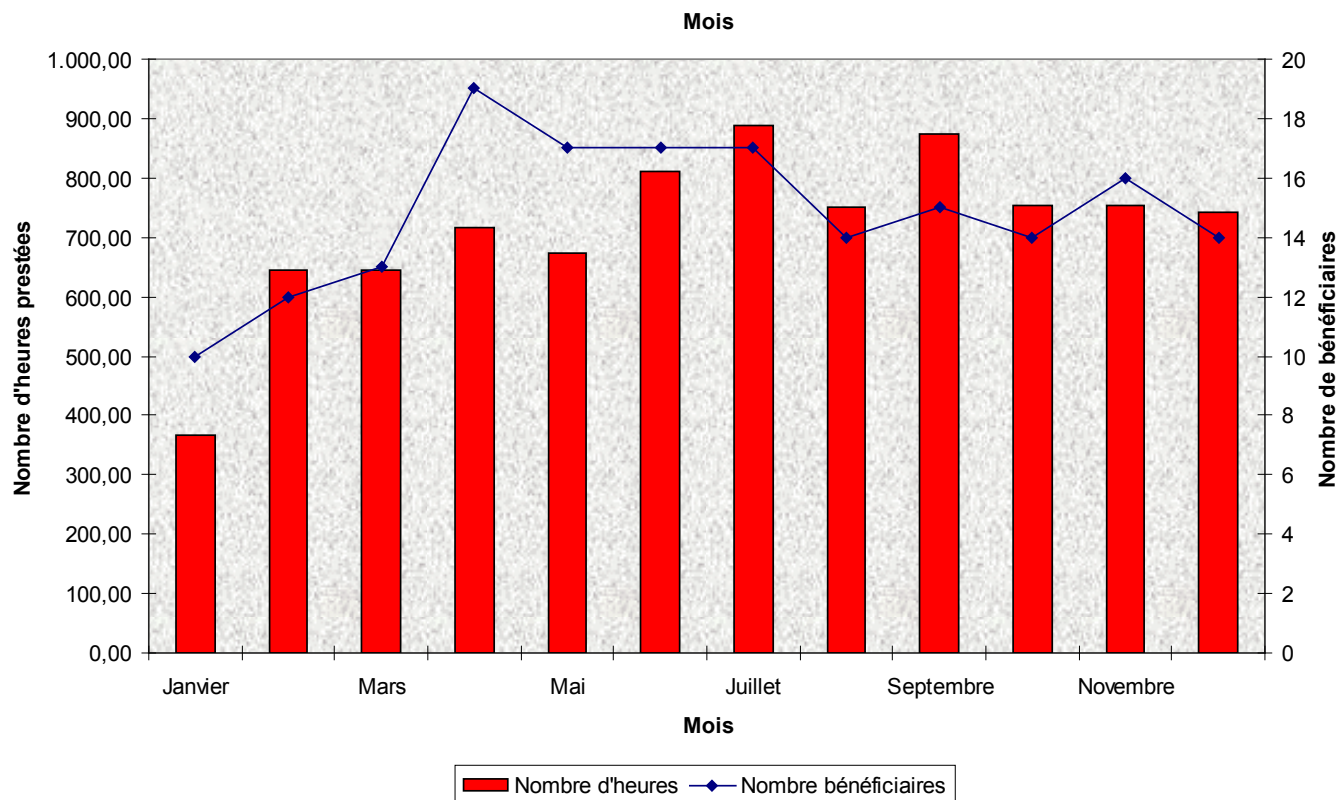
Elles travaillent en étroite collaboration avec les services et les intervenants présents au domicile.

3. Activités développées en 2013 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
Année 2013	7.080,36	177

MAINTIEN A DOMICILE

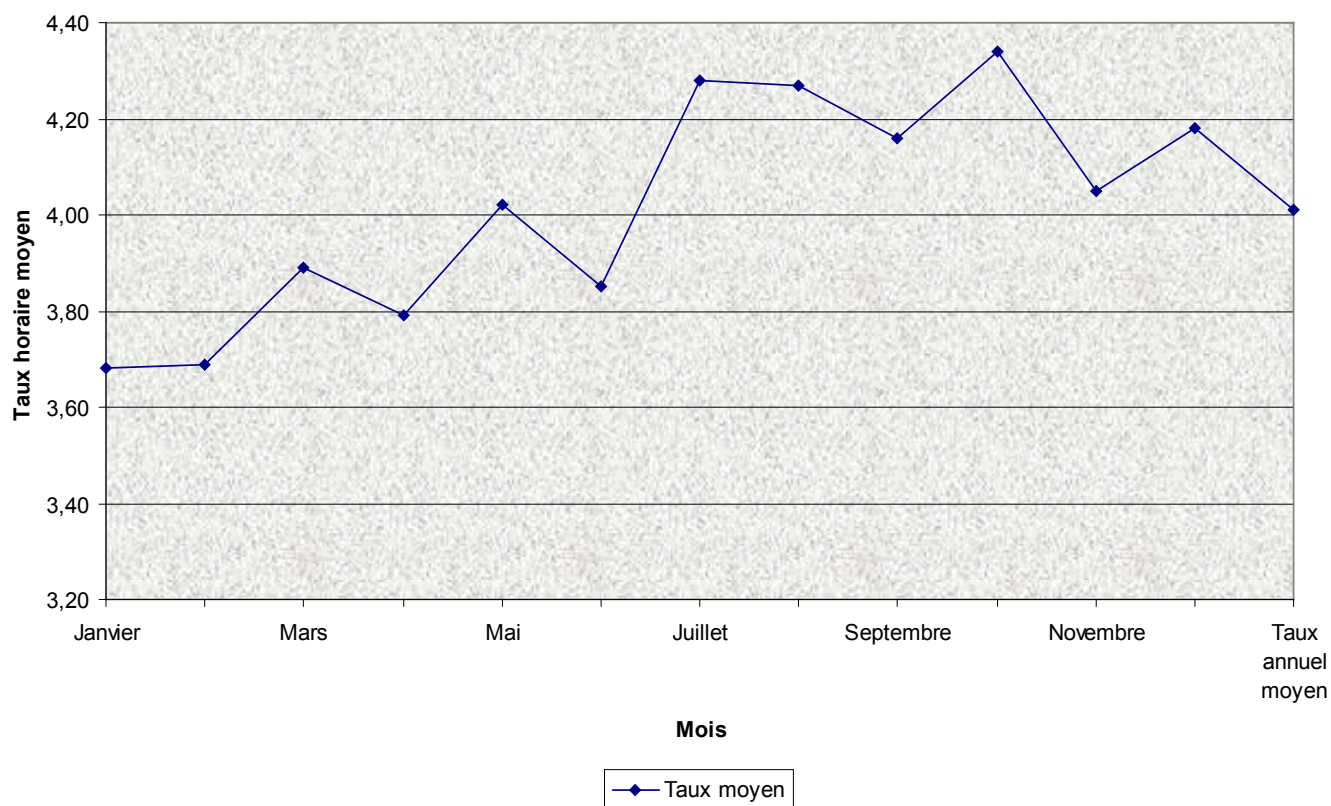
Nombre d'heures prestées et nombre de bénéficiaires



Mois	Nombre d'heures	Nombre bénéficiaires	Taux moyen
Janvier	591,66	85	3,68
Février	581,00	90	3,69
Mars	603,71	89	3,89
Avril	766,00	102	3,79
Mai	763,58	97	4,02
Juin	592,00	87	3,85
Juillet	669,33	87	4,27
Août	605,25	79	4,27
Septembre	583,03	71	4,16
Octobre	583,08	74	4,34
Novembre	379,75	63	4,05
Décembre	412,00	63	4,18
Total	7.080,36	177	4,01

MAINTIEN A DOMICILE

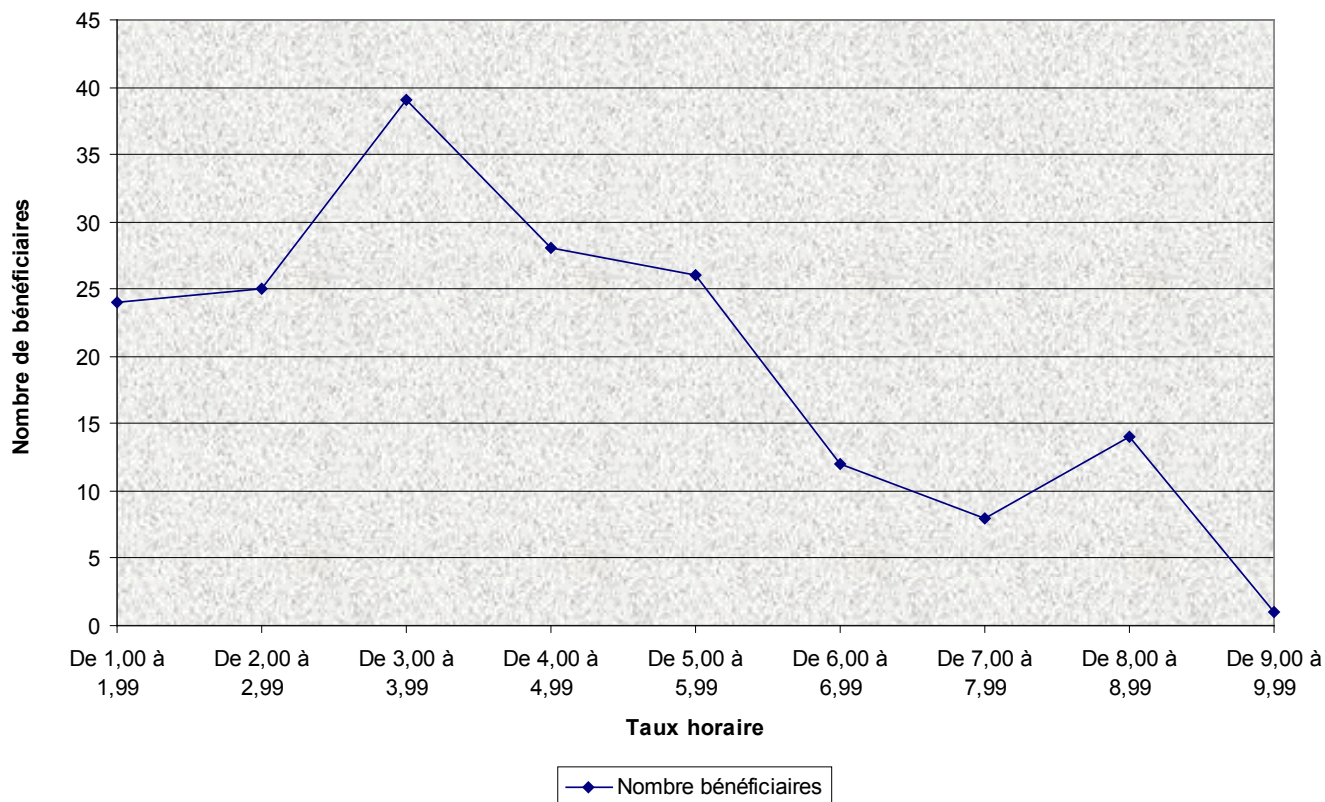
Taux horaire moyen



Taux	Nombre de bénéficiaires
De 1,00 à 1,99	24
De 2,00 à 2,99	25
De 3,00 à 3,99	39
De 4,00 à 4,99	28
De 5,00 à 5,99	26
De 6,00 à 6,99	12
De 7,00 à 7,99	8
De 8,00 à 8,99	14
De 9,00 à 9,99	1
Total	177

MAINTIEN A DOMICILE

Nombre de bénéficiaires par taux horaire



4. Perspectives prioritaires

En 2014, le service espère pouvoir poursuivre l'optimisation de la collaboration avec le service Réinser et parvenir à une équipe de +/- 10 aides ménagères.

MAINTIEN A DOMICILE

LE SERVICE DES GARDES À DOMICILE

1. Présentation générale

1.. 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.. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège

Tél. : 04/220 58 50

Fax : 04/220 58 51

Courriel : virginie.lemeunier@cpasdeliege.be

1.4. 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),
- 9 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 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 2013 et quelques chiffres

En 2013, les gardes à domicile ont presté 5.618 heures chez 33 personnes, que ce soit en prestation de jour ou de nuit.

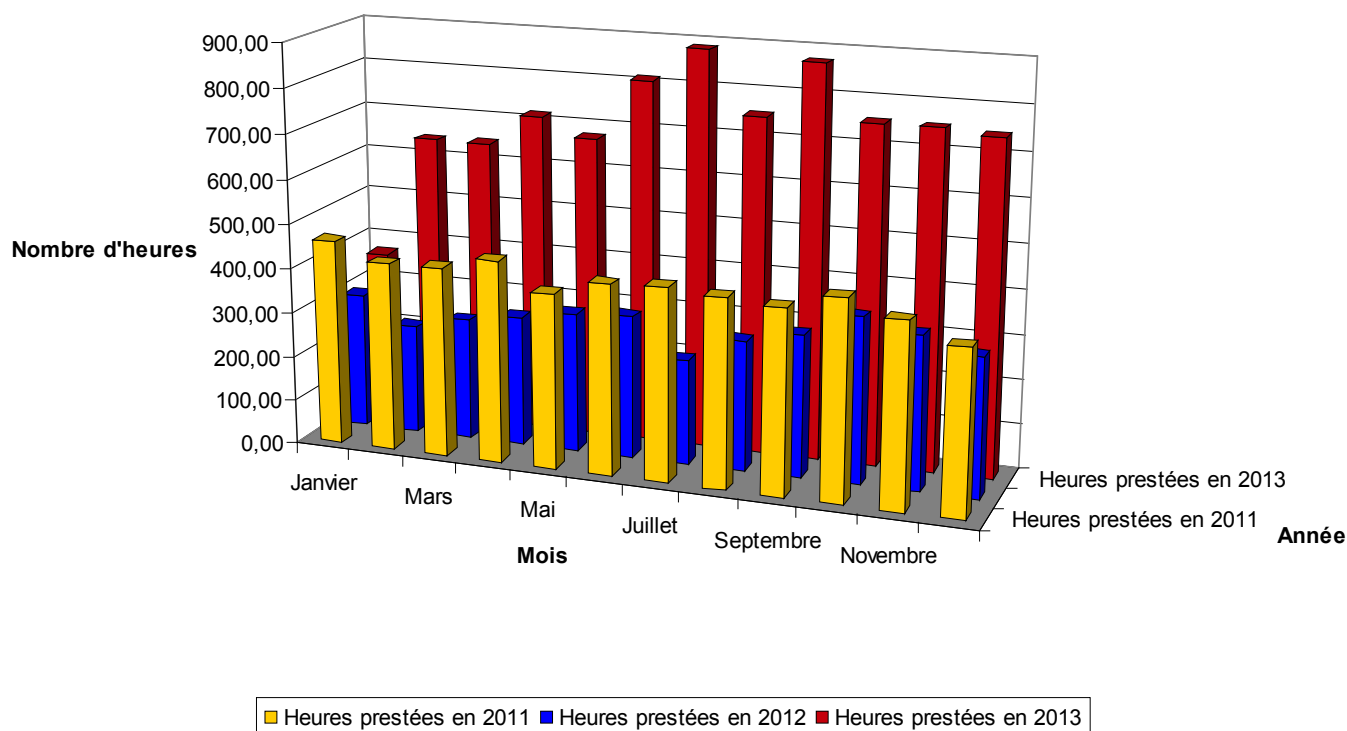
Le nombre de bénéficiaires différents pris en charge par mois est assez stable (entre 10 et 20 personnes).

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	Heures prestées en 2013
Janvier	461,75	304,00	367,00
Février	421,25	243,25	644,25
Mars	424,00	271,75	644,00
Avril	452,25	290,50	715,25
Mai	392,00	311,00	674,50
Juin	425,50	319,50	811,50
Juillet	431,50	234,25	887,75
Août	422,25	291,00	750,50
Septembre	411,75	317,25	874,50
Octobre	446,50	370,50	754,50
Novembre	411,75	343,50	754,25
Décembre	369,00	311,25	742,75

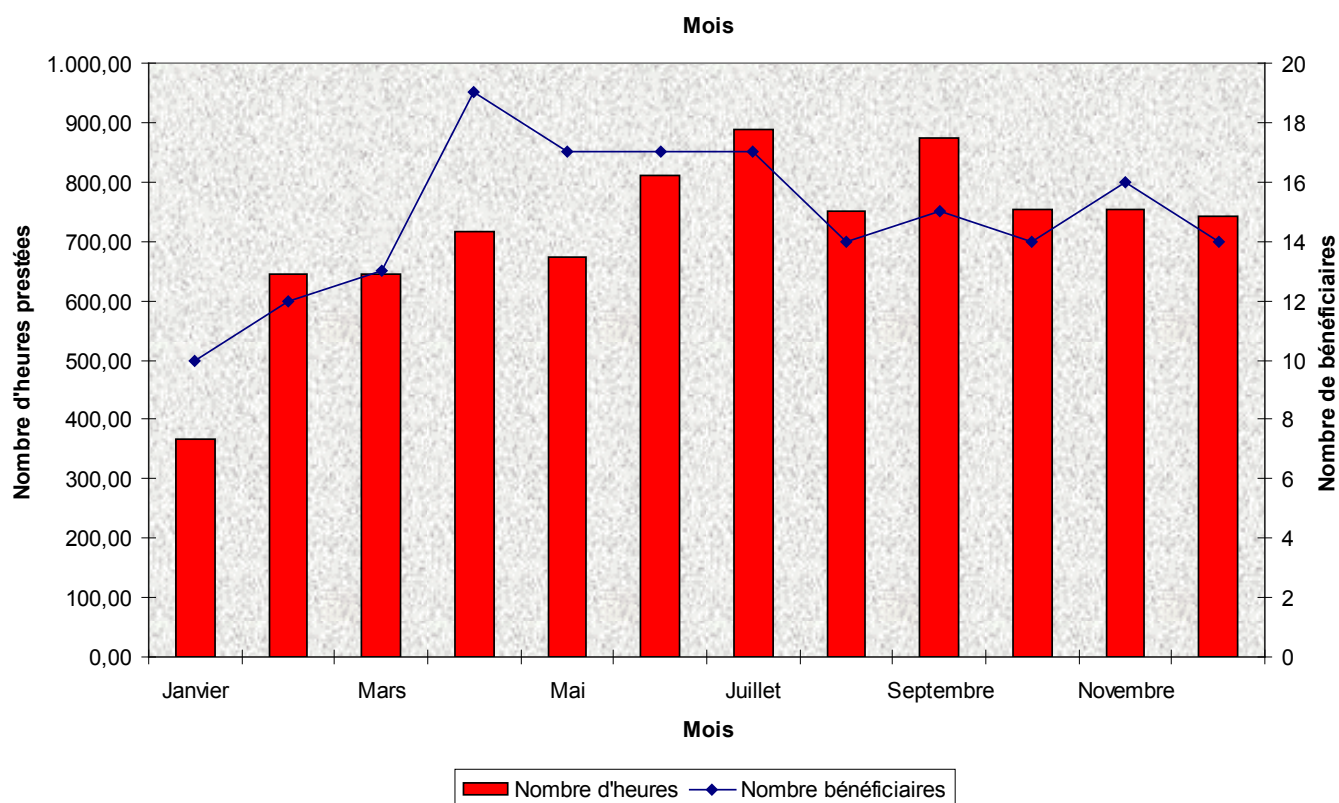
Evolution du nombre d'heures prestées



MAINTIEN A DOMICILE

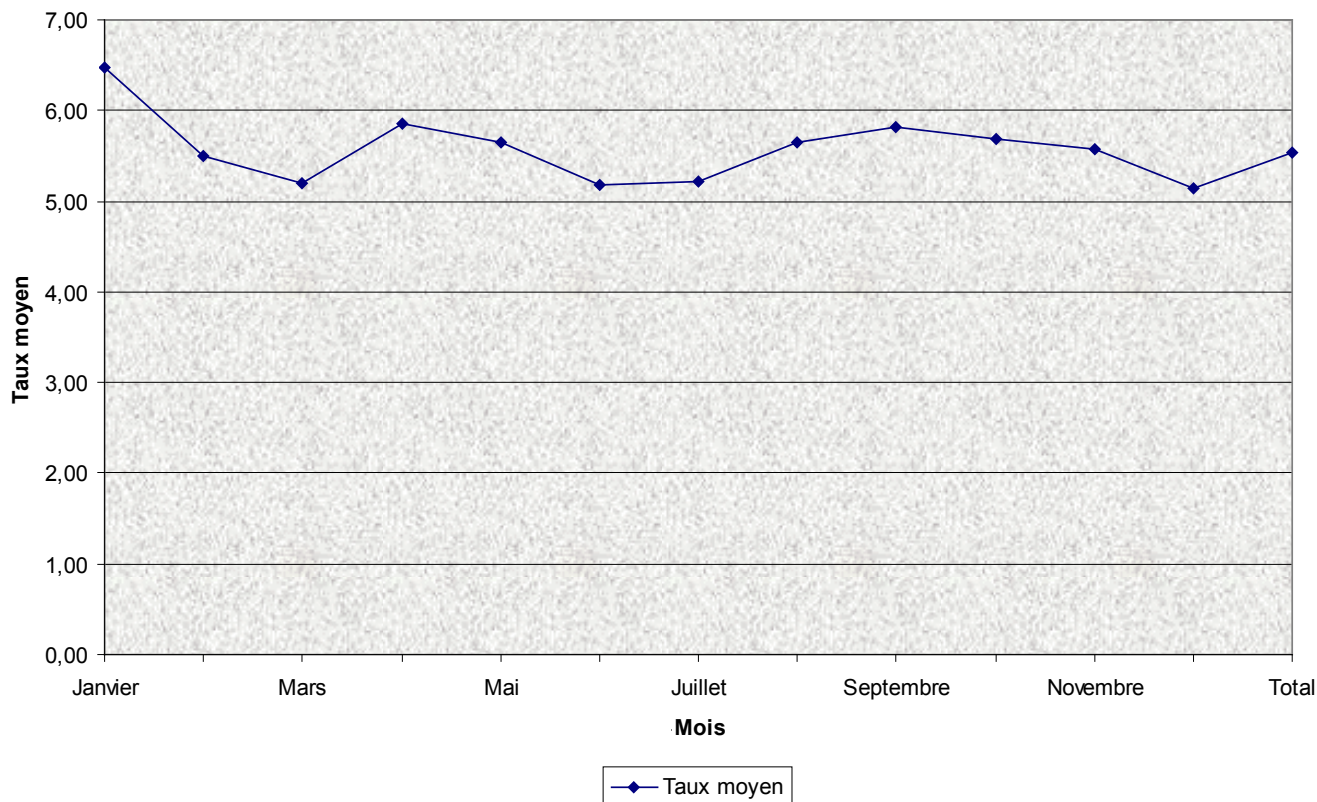
	Nombre d'heures	Nombre bénéficiaires	Taux moyen
Janvier	367,00	10	6,48
Février	644,25	12	5,49
Mars	644,00	13	5,20
Avril	715,25	19	5,85
Mai	674,50	17	5,65
Juin	811,50	17	5,18
Juillet	887,75	17	5,22
Août	750,50	14	5,64
Septembre	874,50	15	5,81
Octobre	754,50	14	5,69
Novembre	754,25	16	5,57
Décembre	742,75	14	5,14
Total	8.620,75	33	5,54

Nombre d'heures prestées et nombre de bénéficiaires



MAINTIEN A DOMICILE

Taux moyen



4. Perspectives prioritaires

En 2014, le service continuera à élargir son réseau, à se constituer des règles d'octroi, de prises en charge, nécessaires.

De plus, il va procéder à une étude en vue de constituer une boîte à outils (jeux, livres, ...) pour permettre de stimuler les potentialités des bénéficiaires.

Enfin, le service accordera une attention particulière à organiser une formation ayant pour thème central la notion du toucher.

MAINTIEN A DOMICILE

AIDE ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

1. Présentation générale

1.1. 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.

1.2. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège

Tél.: 04/220 58 88

Fax : 04/220 58 51

Courriel : delphine.duchateau@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 ETP psychologue,
- ½ ETP agent administratif.

2. Objectifs

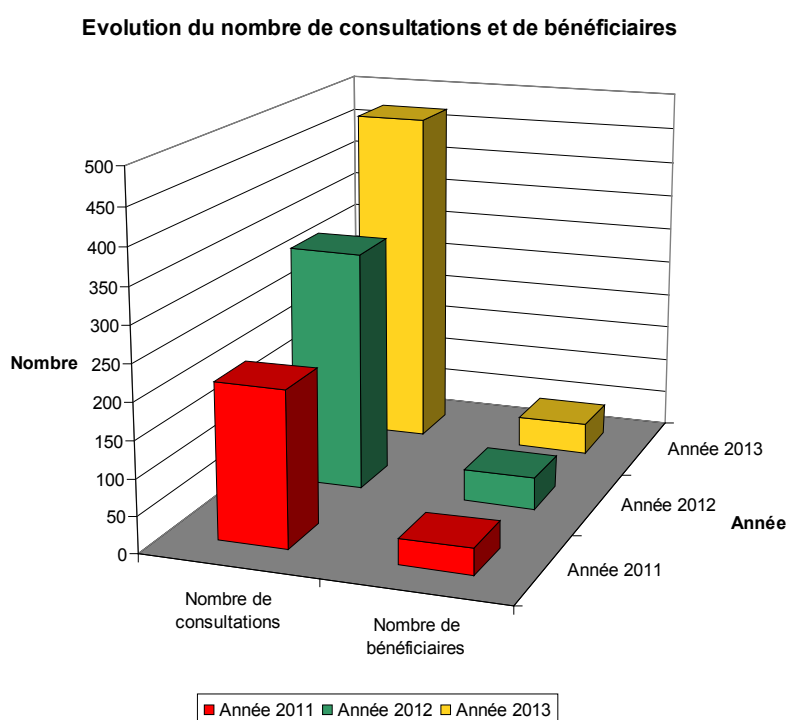
Le service apporte un soutien tant à la personne âgée qu'à son entourage.

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 2013 et quelques chiffres

Activité de l'année	Nombre de consultations	Nombre de bénéficiaires
Année 2011	214	36
Année 2012	331	44
Année 2013	471	43

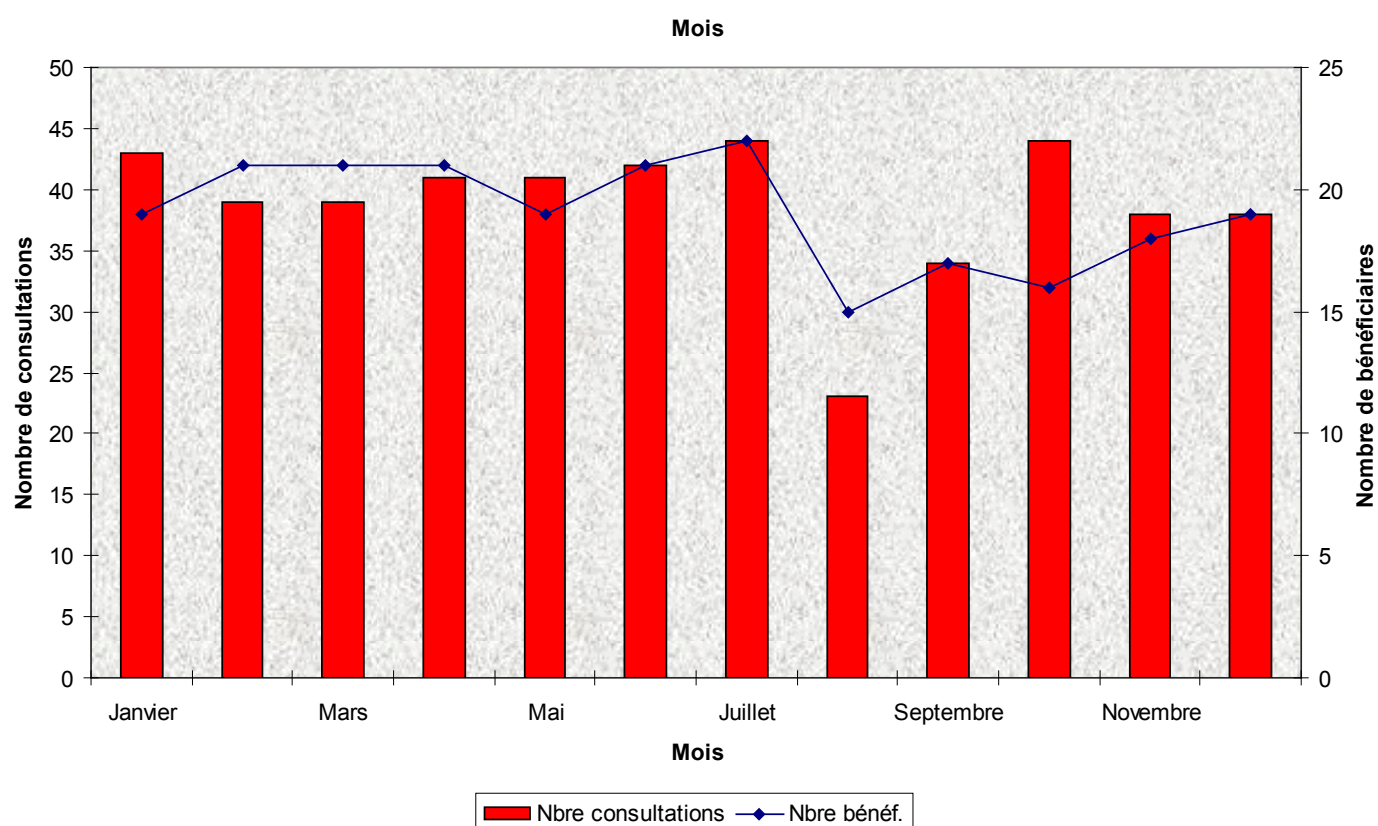


MAINTIEN A DOMICILE

Prix	Nombre de consultations	Nombre de bénéficiaires
5,25 €	306	26
10,50 €	165	17
Total	471	43

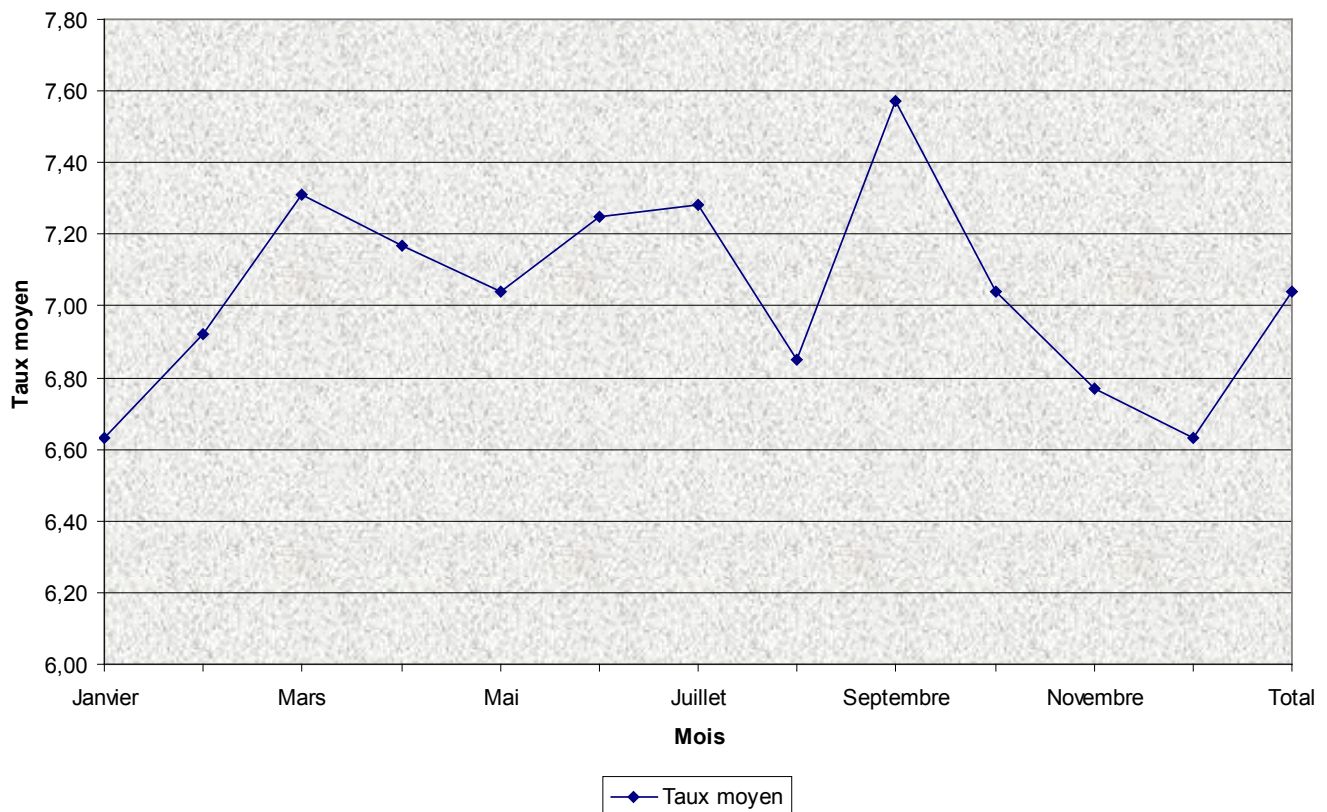
	Nombre consultations	Nombre bénéficiaires	Taux moyen
Janvier	43	19	6,62
Février	39	21	6,92
Mars	39	21	7,31
Avril	41	21	7,17
Mai	41	19	7,04
Juin	42	21	7,25
Juillet	44	22	7,28
Août	23	15	6,85
Septembre	34	17	7,57
Octobre	44	16	7,04
Novembre	38	18	6,77
Décembre	38	19	6,63
Total	466	43	7,04

Nombre de consultations et de bénéficiaires



MAINTIEN A DOMICILE

Taux moyen



4. Perspectives prioritaires

En 2014, le service veillera à répondre aux prescrits de l'Inami.

En cas de réponse positive au second projet rentré à l'Inami, le service verrait son effectif augmenter d'une psychologue.

MAINTIEN A DOMICILE

AIDE EN CAS DE NAISSANCES MULTIPLES

1. Présentation générale

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.

1.1. 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

1.1. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège
Tél. : 04/220 58 49
Fax : 04/220 58 51
Courriel : madplge@gmail.com

1.4. 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 2013 et quelques chiffres

En 2013, **5** 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. 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.

1.2. Chef de service

- 1 Directrice f.f.

1.2. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (4^{ème} étage) - 4000 Liège

Tél. : 04/220 69 84

Fax : 04/220 58 51

Courriel : 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...).

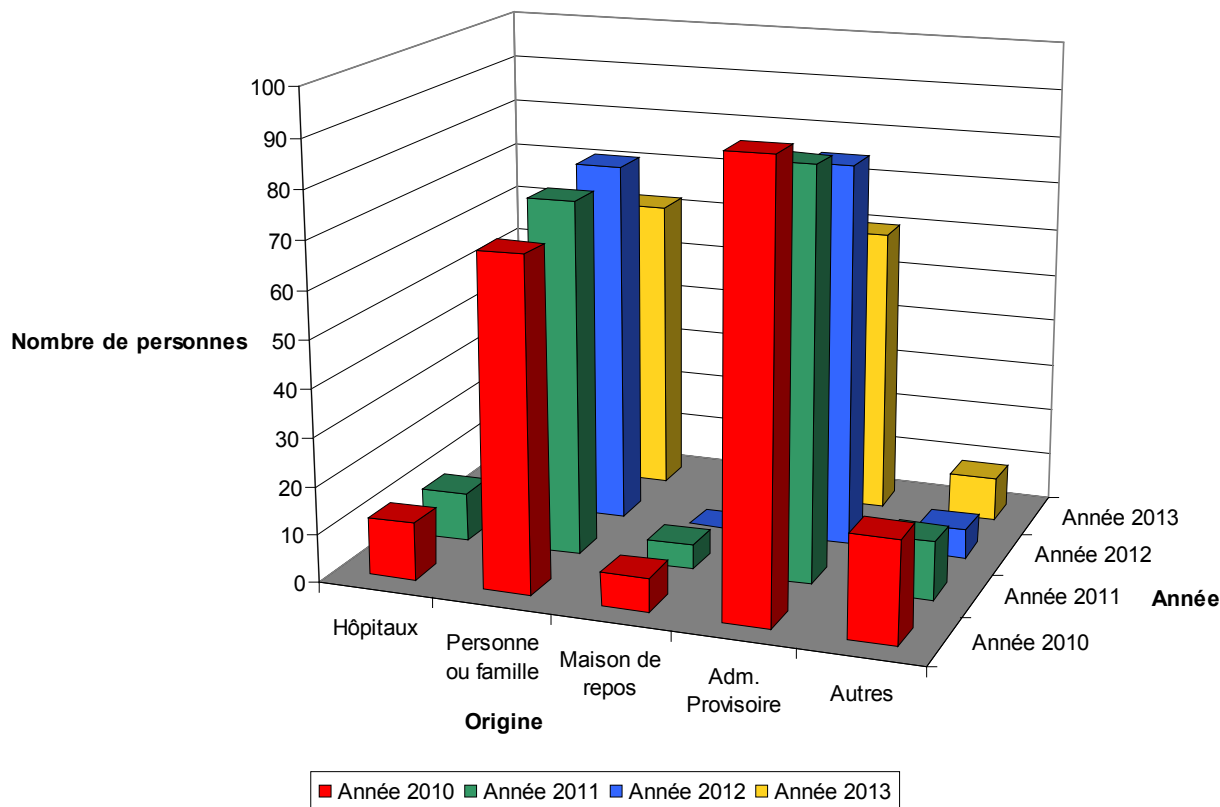
3. Activités développées en 2013 et quelques chiffres

Evolution de la population de 2010 à 2013

	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013
	Nbre de personnes	Nbre de personnes	Nbre de personnes	Nbre de personnes
Hôpitaux	12	10	2	6
Personne ou famille	69	74	76	72
Maison de repos	7	5	0	2
Adm. provisoire	92	85	80	60
Autres	21	12	6	9
Total	201	186	164	140

MAINTIEN A DOMICILE

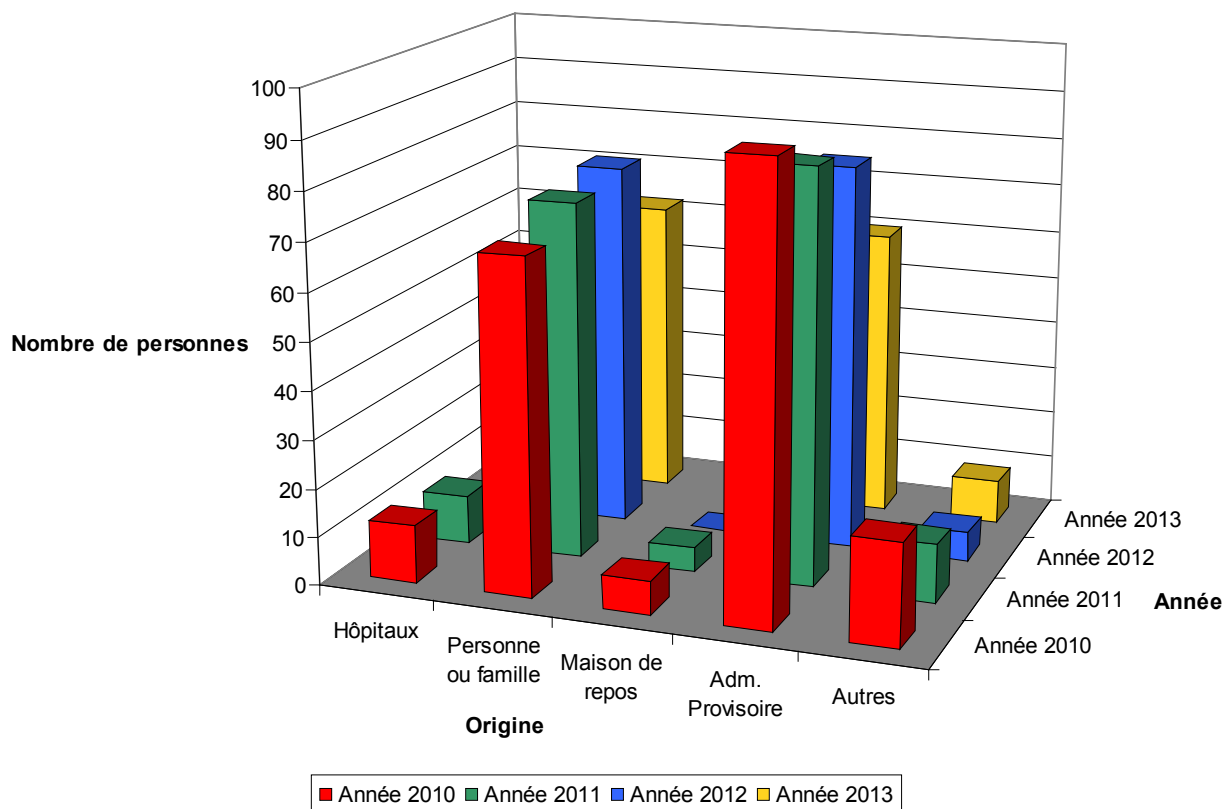
Origine de la demande



Pyramide des âges	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013
	Nbre de personnes	Nbre de personnes	Nbre de personnes	Nbre de personnes
Moins de 60 ans	57	60	62	36
De 60 à 69 ans	75	74	65	22
De 70 à 79 ans	73	65	59	41
De 80 à 89 ans	81	68	72	33
90 ans et plus	21	12	6	8
Total	305	286	279	140

MAINTIEN A DOMICILE

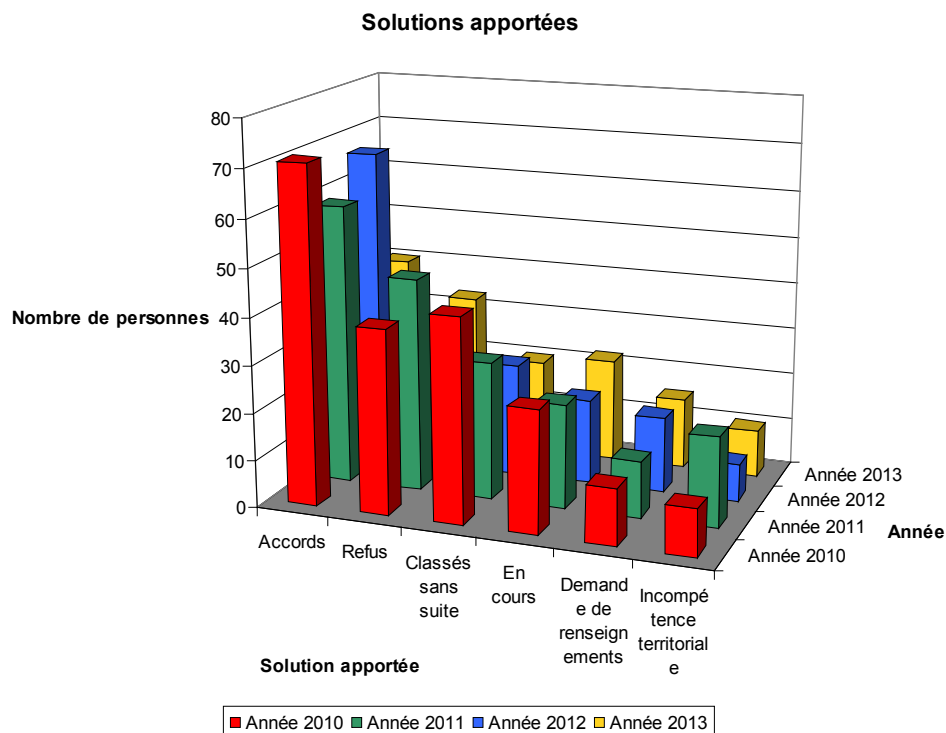
Origine de la demande



Décisions prises

	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013
	Nbre de personnes	Nbre de personnes	Nbre de personnes	Nbre de personnes
Accords	71	59	67	40
Refus	39	45	31	33
Classés sans suite	43	29	24	20
En cours	26	22	11	22
Demande renseignements	12	12	16	15
Incompétence territoriale	10	19	8	10
Total	201	186	164	140

MAINTIEN A DOMICILE



4. Perspectives prioritaires

En 2014, le service poursuivra la mise en place du mandat de gestion rémunéré.

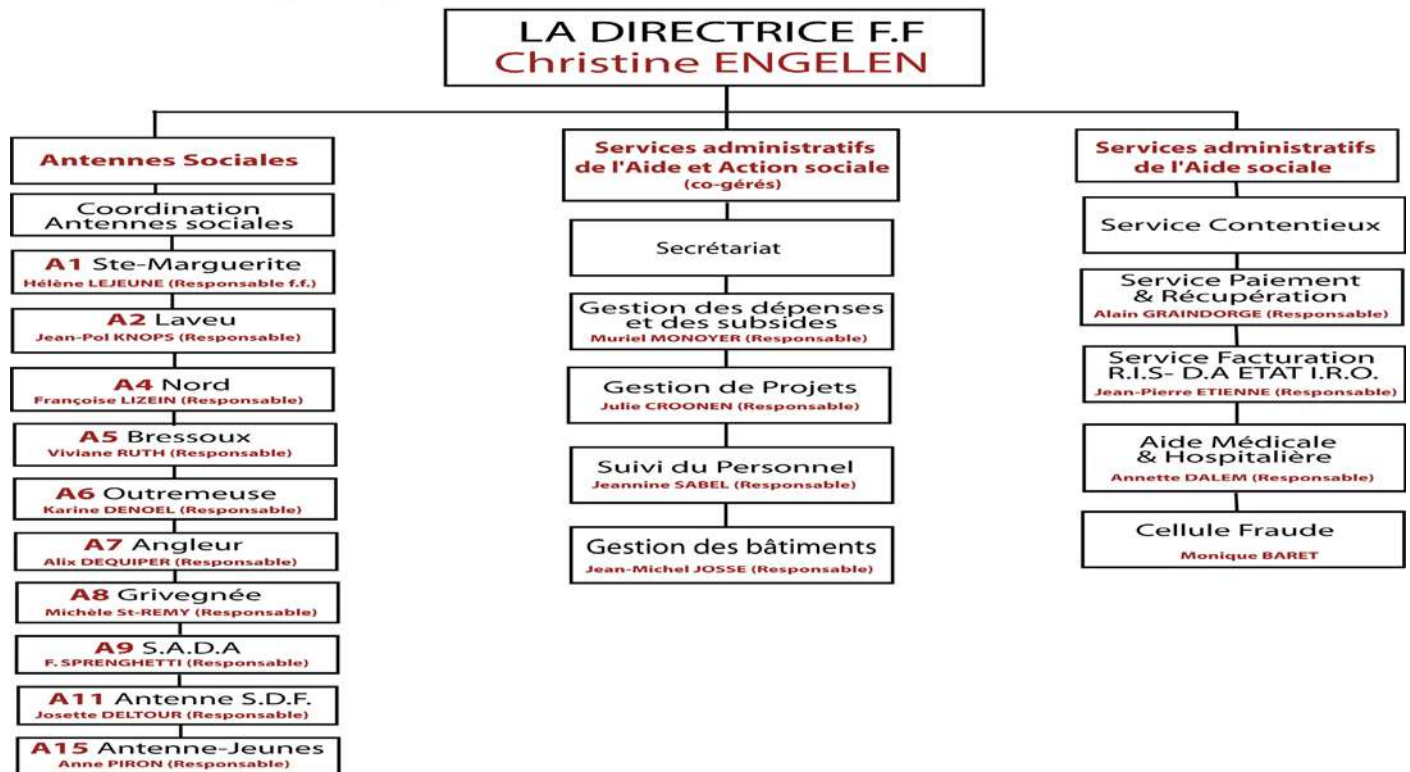
Le service poursuivra également l'établissement des procédures de fonctionnement avec d'autres services du CPAS et des services extérieurs.

V. AIDE & ACTION SOCIALE

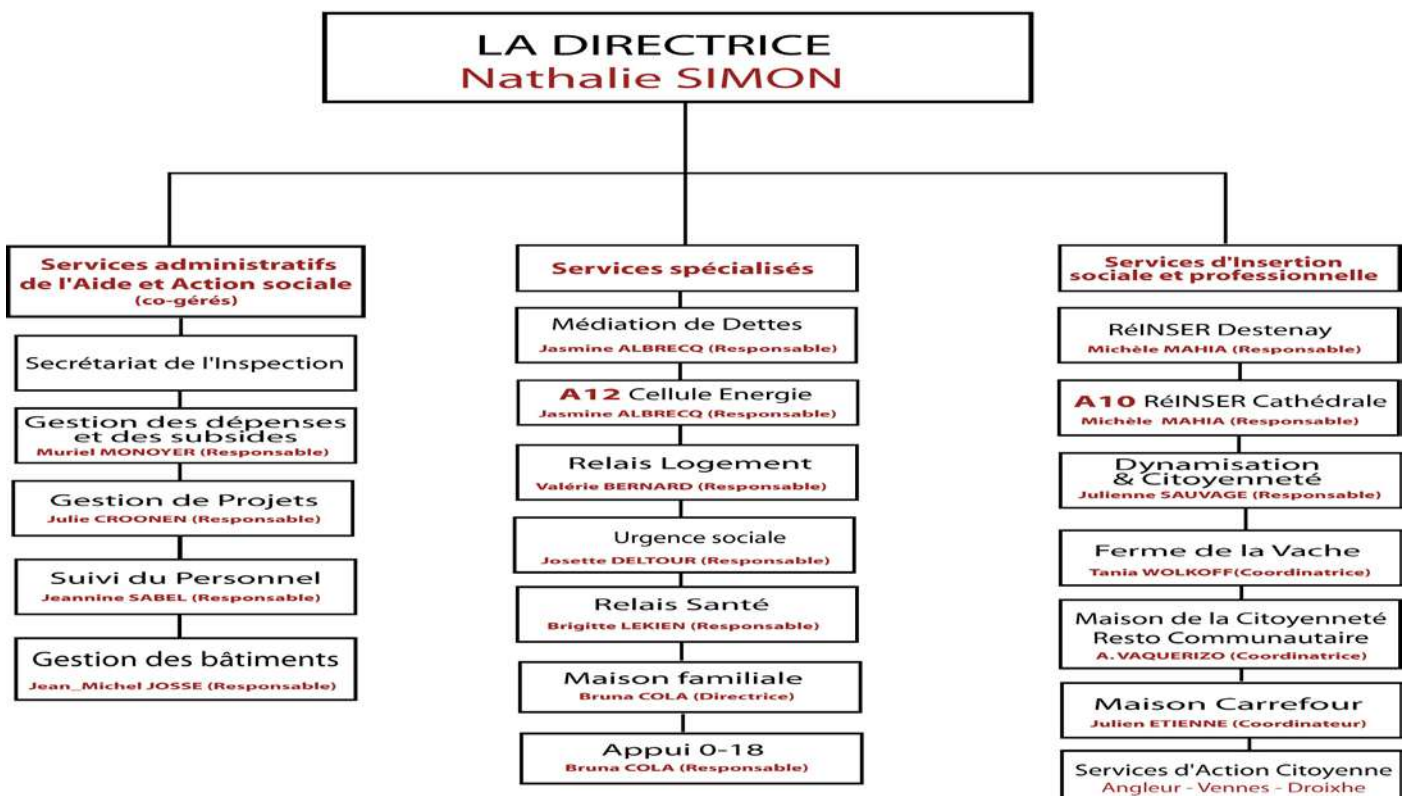
AIDE & ACTION SOCIALE

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

(pour la Direction de l'Aide sociale)
virginie.dupont@cpasdeliege.be
(pour la Direction de l'Action sociale)

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

1. Présentation générale du service

1.1. 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 CPAS 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.
- Assurer le secrétariat de la direction de l'Aide et de l'Action sociale.

1.2. Chef de service

Le service de l'Aide sociale est dirigé par Madame C. ENGELEN, Directrice f.f. jusqu'au 30 juin 2013 et depuis le 01 juillet 2013 par Madame A. DEQUIPER.

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

1.3 Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège (2^e étage de l'annexe)
Tél. : 04/220 59 03
Fax : 04/221 10 43
Courriel : laurence.chevigne@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 2 Directrices,
- 4 chefs de bureau,
- 1 chef de service administratif jusqu'au 30 avril 2013 (0,5 ETP),
- 12 employés d'administration (10,3 ETP).

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 CPAS et avec les autres partenaires.

3. Activités développées en 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

3.1.1. Cellule « Aide sociale »

Au 01 juillet 2013, la nouvelle Directrice f.f. de l'Aide sociale a pris ses fonctions. Sa mission est d'assurer la coordination des antennes sociales et des services administratifs y afférents. 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 entre les chefs sociaux. Garant de l'application de la législation, le Pool se fait aider dans cette mission par la juriste du service.

AIDE & ACTION SOCIALE

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 **quatre** agents administratifs, elle est complétée par un poste de chef de bureau.

Ce chef de bureau est dédié 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 l'examen des différents rapports d'activités pour les actions en cours. En 2012, cet agent a repris la supervision du secrétariat de l'IAS et en mai 2013, la gestion du suivi du personnel de l'Aide et de l'Action sociale.

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

Dirigée par un chef de service administratif jusqu'au 30 avril 2013 et ensuite par le chef de bureau en charge de la gestion des projets subsidiés à partir du 01 mai 2013, cette cellule est chargée de la gestion quotidienne de l'effectif (hors personnel sous contrat article 60§7) : échéances des contrats de remplacements, signalétique du personnel, tenue des dossiers, mise à jour du fichier « gestion de l'effectif » à usage des Directions, ... Différents outils de suivi (tableaux de bord) ont été spécifiquement conçus à cet effet.

L'extrême mobilité du personnel génère une somme de travail conséquente afin que chaque agent soit remplacé en fonction des différents cas de figure (absence pour maladie, interruption de carrière, suspension de contrat, écartement prophylactique, repos d'accouchement, congé

d'allaitement, admission à la pension, ...). Composée de deux employés d'administration (pour 0,9 ETP affecté à cette cellule), cette cellule travaille en étroite collaboration avec le service du personnel.

3.1.5. L'appui juridique

Depuis 2007, une juriste a pour mission de conseiller juridiquement les Directions de l'Aide et de l'Action sociale ainsi que les antennes sociales, principalement en droit social, droit civil et droit judiciaire.

Elle assure le suivi des différents courriers « à caractère juridique » adressés à l'IAS et émanant des deux avocats conseils du CPAS, d'avocats, de l'Auditorat du Travail de Liège, de différentes juridictions civiles et pénales, de différents corps de police, d'huissiers, d'institutions de sécurité sociale, du SPF Finances, d'organismes de recouvrement, de particuliers ...

A la demande de la Direction de l'Aide sociale, la juriste prépare des réunions et rédige des rapports ou des procédures de travail sur différentes thématiques. Elle modifie ou rédige différents documents administratifs internes (canevas de notifications, formulaires, accusés de réception, procurations, courriers divers...).

La juriste présente à la Direction de l'Aide sociale tous les dossiers « contentieux » faisant l'objet d'une condamnation du CPAS par le Tribunal du Travail (ou par la Cour du Travail) afin de décider si un appel (ou un pourvoi en cassation) est envisageable. Elle présente également à la Direction de l'Aide sociale les dossiers « débiteurs alimentaires » afin de décider de l'opportunité de l'introduction d'une requête en pensions alimentaires. Dans les deux cas, si cela se justifie, elle rédige les rapports pour le CSSS ainsi que les délibérations pour le CAS et présente les dossiers au CSSS pour avis.

En 2013, la juriste a constitué une base de données reprenant l'ensemble des jugements et arrêts intéressants rendus par les juridictions du Travail dans le cadre de dossiers contentieux et a participé activement à l'organisation de plusieurs formations juridiques à destination des assistants sociaux. Depuis juin 2013, la juriste est aidée dans ses nombreuses missions par un agent administratif sous contrat article 60§7, lequel est juriste également.

AIDE & ACTION SOCIALE

3.1. 6. 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 2013, la cellule a géré **72** 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 **72** dossiers gérés en 2013, **7** concernaient des nouvelles demandes de subventions ou des demandes de reconduction. Trois d'entre-elles ont reçu un avis favorable, **3** ont été refusées et une est toujours en attente de décision.

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

En 2013, le personnel des départements de l'Aide et de l'Action sociale comptait **524** agents (dont **52** sous contrats article 60§7 et **22** agents sous contrat Ville de Liège) Il y a eu en permanence une moyenne d'environ **74** agents engagés pour assurer les remplacements. **200** EQTP sont entièrement couverts par des subventions financières récurrentes ou limitées dans le temps.

3.2.3. L'appui juridique

En 2013, la juriste a assuré le suivi de **2095** courriers adressés à l'IAS. Elle a vérifié **348** « incompétences », a analysé **32** dossiers sociaux et a présenté à la Direction de l'Aide sociale **39** dossiers « contentieux », une vingtaine de dossiers « débiteurs alimentaires » ainsi qu'une vingtaine de dossiers « Auditorat ».

La juriste a également présenté au CSSS **17** dossiers dont **9** dossiers d'appel, **6** dossiers de requête en pensions alimentaires, **1** dossier de constitution de partie civile devant le Tribunal correctionnel et **1** dossier de dépôt de plainte auprès du juge d'instruction. La juriste a rédigé **17** rapports pour le CSSS et **18** délibérations pour le CAS.

Enfin, elle a participé à la mise en place de **quatre** formations juridiques.

3.2.4. 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

- Améliorer la coordination entre les départements de l'Aide et de l'Action sociale et la rendre toujours plus dynamique.
- Procéder à la mise à jour des procédures et des nombreux formulaires en cours d'utilisation.
- Veiller à une uniformisation de l'information.
- Améliorer les statistiques et les relevés afin de mettre en évidence le travail réalisé au sein des départements de l'Aide et de l'Action sociale.
- Se préparer à l'accueil des personnes exclues du chômage en 2015 dans les meilleures conditions possibles autant pour les bénéficiaires que pour les travailleurs.
- Mettre en adéquation les ressources dont nous disposons avec les besoins identifiés par l'Institution pour remplir ses missions.

L'AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE SECTEUR « AIDE MÉDICALE »

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

- Examen des demandes d'aide à la santé 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 d'aide médicale qui sont présentées au Comité spécial de l'Aide sociale,
- Réception et vérification des factures relatives à l'aide médicale et pharmaceutique : contrôles des accords de prise en charge du Comité, des nomenclatures INAMI, des certificats médicaux d'urgence, des tickets délivrés par le Relais Santé ..., et récupération quand il y a lieu des frais auprès du SPP IS,

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 « Etablissements 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.

1.2. Missions

- Réception des demandes d'intervention en matière d'hospitalisation de tout(e) liégeois(e), émergeant au CPAS 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 à l'hôpital (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 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 par le CPAS de Liège, proposition au Comité Spécial du Service Social d'une prise en charge totale ou partielle des frais,

- Mise en cause du SPP IS lorsque les conditions sont remplies,

- Réception et vérification des factures puis transmission au

service comptabilité avec mandats de paiements, récupération éventuelle auprès du SPP IS (procédure en vigueur jusqu'au 31/03/2013),

- A partir du 01 avril 2013, encodage des propositions de paiement des factures qui sont présentées au Comité Spécial du Service Social,

- Depuis le 01 octobre 2013, encodage dans MEDIPRIMA de l'avis de compétence du Centre et de la garantie de prise en charge des frais liés aux hospitalisations.

1.3. Chef de service

Madame Corinne LONCIN, Chef de bureau administratif f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint Jacques 13 - 4000 Liège (3^{ème} étage de l'annexe)

Tél. : 04/220 59 32

Fax : 04/220 69 96

Courriel : aidemedicalehospitaliere@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 7 employés d'administration (6,8 ETP)

- 1 assistante sociale (0,40 ETP)

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 crédits de dépenses correspondants,

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

3. Activités développées en 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

- Depuis le 01 avril 2013, le service d'aide médicale assure le paiement des factures par voie électronique,

AIDE & ACTION SOCIALE

- Au 01 octobre 2013, MEDIPRIMA est entré en vigueur. Cette date nous a été imposée par le SPP IS alors que les hôpitaux ne sont pas encore opérationnels. De ce fait, le service continue à encoder comme auparavant et en plus, crée l'accord de principe et/ou effectif dans la base de données MEDIPRIMA. Ce programme devrait être fonctionnel au 01 juin 2014 dans les établissements de soins.

3.2. Statistiques

3.2.1. Le domicile de secours est LIEGE

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

- A Liège : **2.273** factures pour un montant de **236.897,79 €**
- 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 :

- 1.137** factures pour un montant de **2.261.038,10 €**
- 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 : **149** factures pour un montant de **12.274,19 €**
- Liège : **200** factures pour un montant de **17.724,23 €**

TOTAL : **349** factures pour un montant de **29.998,42 €**.

3.3. Analyse critique

En ce qui concerne les dépenses hospitalières sur fonds propres, nous avons 21% de factures en moins et une diminution des dépenses de l'ordre de **20%** en 2013. En ce qui concerne les dépenses Etat, le service a traité plus de **26%** de factures en moins et la diminution des dépenses est de

22%. Les dépenses de transport subissent une diminution de dépenses de **40%** pour **43%** de factures en moins.

Cette diminution s'explique par le fait que nous avons pu imputer sur l'exercice 2012 jusque fin mars 2013 ; les dépenses 2012 portaient donc sur 13 mois tandis que celles de 2013 sur 9 mois et demi car l'exercice 2013 a été clôturé mi-janvier 2014. Compte tenu de ce qui précède, on peut donc conclure à une certaine stabilité par rapport à 2012 en ce qui concerne les frais d'hospitalisation. Par contre, nous observons une baisse plus importante du nombre de transports en 2013.

4. Perspectives prioritaires

- Résolution des problèmes liés à MEDIPRIMA en collaboration avec la SMALS et le SPP IS. Le but étant d'être totalement fonctionnel lorsque les hôpitaux utiliseront ce programme. L'Asbl SMALS est l'une des plus grandes organisations de services ICT de Belgique. L'accent est mis sur le soutien ICT pour les institutions publiques de sécurité sociale et de soins de santé. Le développement et l'entretien évolutif des applications software sur mesure sont leurs activités principales,

- Veiller à maintenir une bonne communication avec nos partenaires en interne et en externe,

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

AIDE & ACTION SOCIALE

- Depuis le 01 octobre 2013, encodage, dans le programme MEDIPRIMA, de l'avis de compétence du Centre et de la garantie de prise en charge des prestations de soins effectuées uniquement dans les hôpitaux (phase 1 du projet),

- Vérification et corrections éventuelles avant présentation au Comité puis établissement des mandats de paiement,

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

1.2 Chef de service

1.3. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège (3^e étage de l'annexe)

Tél. : :04/220 59 19

Fax : 04/220 69 96

Courriel : aidemedicalehospitaliere@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 7 employés d'administration (4,5 ETP et 2 agents sous contrat art. 60§7)

2. Objectifs

- Examen et encodage des propositions de prise en charge ou de refus dans le délai le plus court possible,

- Contrôle, correction et encodage des propositions de paiements des factures dans un minimum de temps,

- 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 lorsque celles-ci peuvent être subsidiées.

3. Activités développées en 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

- Depuis le 01 avril 2013, le service d'aide médicale assure le paiement des factures par voie électronique,

- Au 01 octobre 2013, MEDIPRIMA est entré en vigueur. Cette date nous a été imposée par le SPP-IS alors que les

hôpitaux ne sont pas encore opérationnels. De ce fait, le service traite un volume de facture inchangé et doit créer un avis de compétence et un accord de prise en charge dans la base de données MEDIPRIMA,

- Gestion des différents problèmes liés à MEDIPRIMA.

3.2. Statistiques

3.2.1. Compétence de Liège avec récupération à l'Etat

-Frais médicaux et polycliniques, hospitalisations de jour : **12.040 factures** pour un montant de **1.147.682,73€**,

- Frais paramédicaux : **104 factures** pour un montant de **85.791,06€**,

- Frais pharmaceutiques et prothèses : **3476 factures** pour un montant de **454.171,65€**.

TOTAL : 1.687.645,44€

3050 dossiers de demandes d'aide exceptionnelles à la santé, d'octroi d'aide médicale et d'aide médicale urgente ont été traités par notre service.

3.2.2. Compétence de Liège sur fonds propres

Frais médicaux : **900 factures** pour un montant de **64.792,22€**,

Frais paramédicaux : **23 factures** pour un montant de **1.605,98€**,

Frais pharmaceutiques et prothèses : **694 factures**, pour un montant de **96.898,34€**

TOTAL : 163.296,54€.

387 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

L'augmentation de **25%** du nombre de factures traitées en 2013, s'explique par l'encodage individuel nécessaire dans « CPAS2000 ». Effectivement, avant le 01/04/13, un relevé d'attestations de soins constituait une seule facture.

AIDE & ACTION SOCIALE

Depuis cette date, chaque attestation vaut facture. Cela n'influe pas sur le montant des dépenses qui diminue d'ailleurs de **22%**. Nous concluons à une certaine stabilité en ce qui concerne les frais récupérés à l'Etat, par contre, les dépenses sur fonds propres ont subi une forte augmentation notamment par la prise en charge de traitements chroniques (maladie grave) chez des patients précarisés qui ne savent plus assumer de tels coûts et font appel de plus en plus nombreux à notre Centre (**56%** de demandes d'aides exceptionnelles en plus).

4. Perspectives prioritaires

- Veiller à maintenir une bonne communication avec nos partenaires en interne et externe,

- Résolution des problèmes liés à MEDIPRIMA en collaboration avec la SMALS et le SPP IS. Le but étant d'être totalement fonctionnel lorsque les hôpitaux utiliseront ce programme. L'Asbl SMALS est l'une des plus grandes organisations de services ICT de Belgique. L'accent est mis sur le soutien ICT pour les institutions publiques de sécurité sociale et de soins de santé. Le développement et l'entretien évolutif des applications software sur mesure sont leurs activités principales.

AIDE & ACTION SOCIALE

SERVICE DES PAIEMENTS

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

- 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.

1.2. Chef de service

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

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. 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 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

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

3.2. Statistiques

Nombre de décisions enregistrées : **65.862**.

Nombre d'aides urgentes traitées : **7.270** (montant : **3.373.279,73 €**).

Nombre de droits constatés créés : **12.895**.

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

Vu l'âge d'une partie du personnel qui détient une énorme expérience, il faut assurer la transmission du savoir à la nouvelle génération de travailleurs.

AIDE & ACTION SOCIALE

SERVICE DE FACTURATION ET DE RÉCUPÉ- RATION (RIS – DS Etat I.R.O.)

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

- 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 2/04/1965, 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,
- Recherche d'informations via la banque carrefour de la sécurité sociale et le registre national,
- Vérification des décisions nous permettant de récupérer les subventions auxquelles notre centre peut prétendre,
- Gestion des informations transmises via le portail de la sécurité sociale (mutations, perte de droit de séjour, chevauchement,...).

1.2. Chef de service

Madame Corinne LONCIN, Chef de bureau administratif f.f.

1.3. Coordonnées de l'équipe

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège (3^e étage de l'annexe)

Tél. : - département DS Etat : 04/220 69 93

- département RIS : 04/220 59 17

Fax : 04/220 69 96

Courriel : nathalie.bourgeois@cpasdeliege.be

daniele.borle@cpasdeliege.be

jean-marc.paquot@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau administratif
- 13 employés d'administration (12,35 ETP)

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 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

Pas d'activités nouvelles développées en 2013.

3.2. Statistiques

3.2.1. Revenu d'intégration sociale

Moyenne mensuelle de ménages :

Taux cohabitant : **1.779**,

Taux isolé : **3.472**,

Taux ménage : **1.841**.

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés en 2013 : **7.092**.

Cette moyenne est constituée de :

- **77%** de ménages inscrits au registre population,

- **19%** au registre étrangers,

- **4%** radiés d'office.

Montant total récupéré au SPP IS en 2013 : **53.440 515,43€**

Nombre total de dossiers reçus et traités en 2013 : **25.541 dossiers**.

3.2.2. DS Etat

Moyenne mensuelle de ménages :

Taux cohabitant : **445**,

Taux isolé : **1.141**,

Taux ménage : **526**.

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés : **2.141**

Cette moyenne est constituée de :

- **75%** de ménages inscrits au registre des étrangers,

- **22%** au registre d'attente,

- **1%** non-inscrits,

- **2%** radiés d'office.

AIDE & ACTION SOCIALE

Montant total récupéré au SPP IS : **26.779 968,44 €**

Montant total de dossiers reçus et traités : **10.781 dossiers.**

3.3. Analyse critique

Nous constatons que le nombre total de ménages aidés a légèrement diminué (**9.206** au lieu de **9.453**). Par contre, bien qu'équivalente en 2011 et 2012, la proportion RIS-DS Etat a subi une grosse modification. Le nombre de ménages aidés en RIS représentent **77%** en 2013 contre **73%** en 2012 et en DS Etat **23%** en 2013 contre **27%** en 2012.

Plusieurs phénomènes peuvent expliquer ces changements :

- Les nouvelles mesures instaurées par le SPP-IS (concernant les citoyens européens et le regroupement familial) et l'accélération des procédures de régularisation. Cela a généré une forte diminution du nombre de candidats réfugiés politiques ainsi que des personnes autorisées au séjour sur base de l'article 9Ter (raisons de santé),
- L'augmentation du nombre de ménages précarisés pouvant prétendre au DIS,
- L'élargissement des contrôles via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (données des employeurs, mutuelle,...),
- La gestion des informations transmises via le portail de la sécurité sociale qui permet un suivi plus rapide des dossiers et un retrait de ceux pour lesquels le RIS ou le droit à l'aide sociale n'est 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. 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.

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.

1.2. Chef de service

Madame Lorraine PRIGNON, Chef de bureau administratif.

1.3. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège (1^{er} 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

- 2 employés d'administration (1,50 TP).

2. Objectifs

- Fournir aux deux avocats conventionnés tous les Méléments 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 antennes sociales et certains services spécifiques.

3. Activités développées en 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

- Les recours concernant le service Placement sont désormais gérés exclusivement par le conseiller juridique du CPAS de Liège attaché au département des Affaires générales,

- Le service a procédé à la rédaction de 2 fiches (saisies-arrêt et délégations de sommes) à intégrer dans le Vade-Mecum,

- Une nouvelle répartition des dossiers fraude a été mise en place. Dorénavant le service instruit exclusivement les dossiers concernant des personnes toujours aidées, les autres dossiers étant attribués au conseiller juridique,

- Le service a participé activement à la création de nouveaux canevas de notification de récupération en matière de « fraude »,

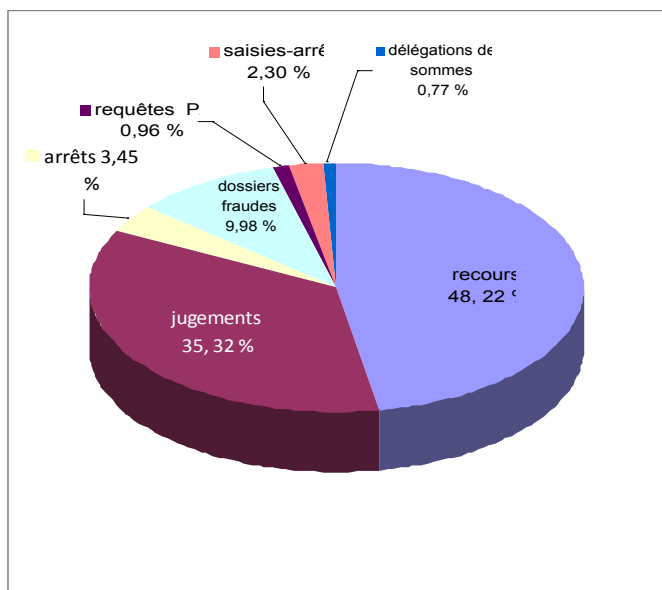
- Toutes les requêtes en matière de RIS ou d'aide sociale sont dorénavant adressées au service qui les communique immédiatement et en alternance aux deux avocats.

3.2. Statistiques

3.2.1. Statistiques générales

Libellé	Nombre	%
Recours introduits devant le Tribunal du Travail par les bénéficiaires	246	47,22
Jugements rendus	184	33,22
Arrêts rendus	18	3,45
Dossiers fraudes	52	9,98
Requête en pension alimentaire	5	0,96
Saisies-arrêt	12	2,30
Délégations de sommes	4	0,77
Total	521	100

AIDE & ACTION SOCIALE

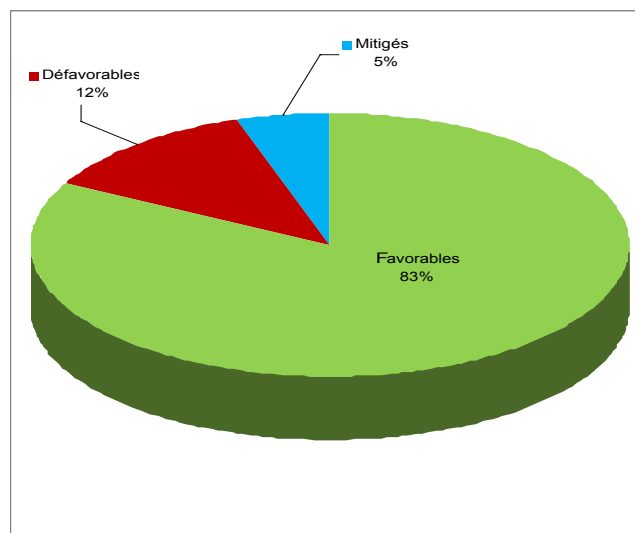


Dossiers gérés par Me D. PIRE

Pour les **99** dossiers défendus par Me PIRE, l'on peut compter **82** jugements favorables au CPAS, **12** défavorables et **5** jugements mitigés.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	82	82,83
Défavorables	12	12,12
Mitigés	5	5,05
Total	99	100



3.2.2. Statistiques par avocats

3.2.2.1. En première instance

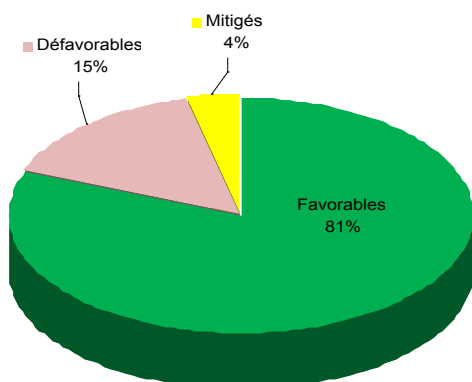
184 jugements ont été rendus par le Tribunal du Travail de Liège.

Dossiers gérés par Me M. DELHAYE

Pour les **85** dossiers défendus par Me DELHAYE, l'on peut compter **69** jugements favorables au CPAS, **13** jugements défavorables et **3** jugements mitigés.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	69	81,18
Défavorables	13	15,29
Mitigés	3	3,53
Total	85	100



3.2.2.2. En appel

18 arrêts ont été rendus par la Cour du Travail de Liège.

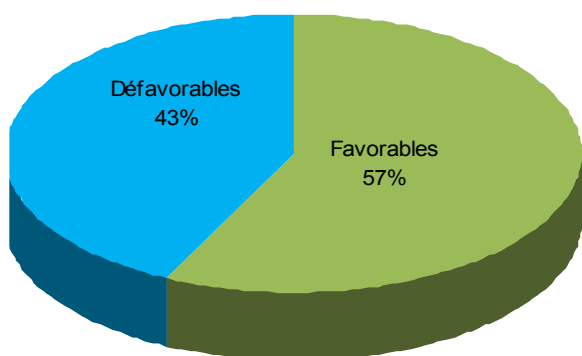
Dossiers gérés par Me M. DELHAYE

Pour les **7** dossiers défendus par Me DELHAYE, l'on peut compter **4** arrêts favorables et **3** défavorables.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	4	57,14
Défavorables	3	42,86
Total	7	100

AIDE & ACTION SOCIALE

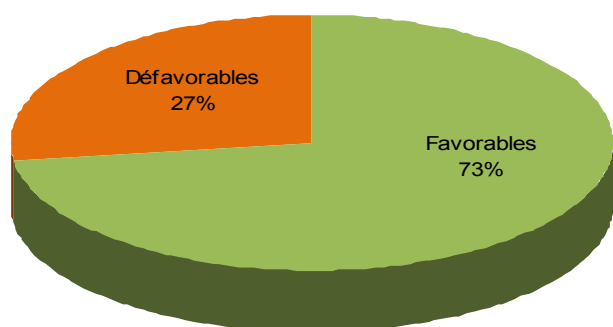


Dossiers gérés par Me D. PIRE

Pour les 11 dossiers défendus par Me D. PIRE, l'on peut compter 8 arrêts favorables et 3 défavorables.

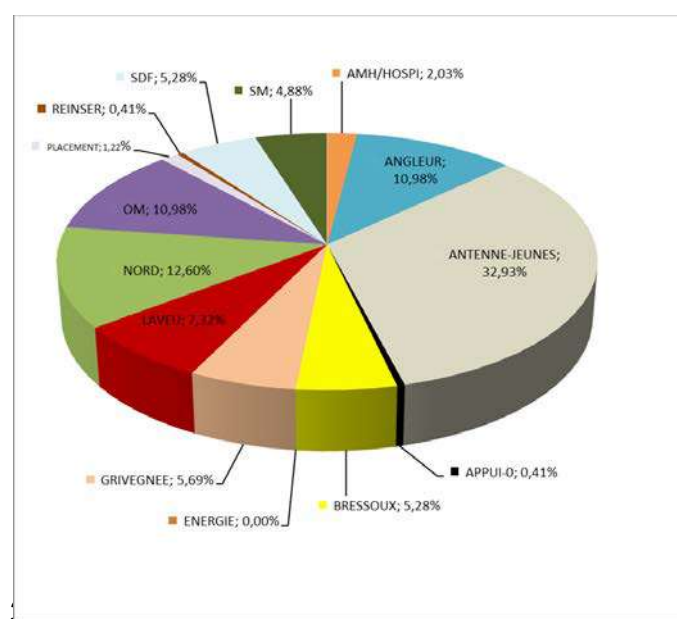
D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	8	72,73
Défavorables	3	42,86
Total	11	100



3.2.3. Statistiques par antennes (et certains services spécifiques)

ANTENNE (service spécifique)	Nombre de recours	%
AMH/HOSPITALISATION	5	2,03
ANGLEUR	27	10,98
ANTENNE-JEUNES	81	32,93
APPUI 0 -18	1	0,41
BRESSOUX	13	5,28
ENERGIE	0	0,00
GRIVEGNEE	14	5,69
LAVEU	18	7,32
NORD	31	12,60
OUTREMEUSE	27	10,98
PLACEMENT	3	1,22
REINSER	1	0,41
SDF	13	5,28
Ste MARGUERITE	12	4,88
Total	246	100



- Le service Contentieux a traité 246 recours, soit 26 recours de moins qu'en 2012. Il est d'ailleurs intéressant de relever que le nombre de recours continue de diminuer depuis l'année « record » 2011 (344 recours),

AIDE & ACTION SOCIALE

- La rédaction des fiches Vade-Mecum a pour objectif de définir la procédure à suivre par les antennes en cas de saisie-arrêt ou de délégation de sommes afin d'uniformiser les pratiques et d'améliorer la collaboration entre le service et les antennes sociales,

- La nouvelle répartition concernant les dossiers « fraudes » entre le conseiller juridique du département des Affaires générales et le service Contentieux a permis d'alléger la charge de travail du service,

- La rédaction de nouveaux canevas de notification de récupération en matière de fraude contenant les mentions requises par la loi a (entre autres) pour objectif de diminuer le nombre de recours en la matière. Cela ne pourra se vérifier qu'en 2014,

- La communication immédiate et en alternance aux 2 avocats de toutes les requêtes en matière de RIS ou d'aide sociale a pour objectif de contribuer à diminuer le nombre de remises qui surchargent les audiences du Tribunal du Travail,

- Enfin, il convient de souligner à nouveau que les décisions des juridictions du Travail sont le plus souvent favorables au CPAS,

4. Perspectives prioritaires

Comme en 2012, 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 finaliser la rédaction de l'ensemble de ses procédures de travail.

AIDE & ACTION SOCIALE

SERVICE « DÉBITEURS ALIMENTAIRES »

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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.

1.2. Chef de service

Madame Lorraine PRIGNON, Chef de bureau administratif.

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

1.3. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège (1^{er} étage de l'annexe)

Tél. : 04/220 69 86

Fax : 04/220 69 95

Courriel :serge.ebepe@cpasdeliege.be.

1.4. Composition de l'équipe

- 1 employé d'administration
- 1 assistante sociale (0,5 ETP)

2. Objectifs

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

3. Activités développées en 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

3.1.1. Le travail de l'agent administratif :

- Un nouveau document administratif (DA0) adressé aux antennes sociales a été mis en place. Ce dernier doit être complété par l'assistant social afin de renseigner le service

Débiteurs alimentaires (DA) sur différents points et principalement sur la nécessité ou non de poursuivre la procédure en taxation.

- Le document administratif « DA1 » (demande de renseignements adressée aux débiteurs alimentaires) a été modifié afin d'y intégrer de nouvelles bases légales tant en matière de revenu d'intégration que d'aide sociale.

- La Directrice de l'Aide Sociale a exigé que les antennes sociales soient tenues de soumettre toute nouvelle demande à une enquête DA, de prendre l'initiative de demander la révision tous les deux ans ou l'actualisation de l'enquête DA, d'inscrire systématiquement le résultat de l'enquête DA dans le Bulletin d'Information et de motiver, dans un document interne spécifique, les raisons pour lesquelles celles-ci ne demandent pas d'enquête DA.

- Lorsque des dossiers sont soumis aux avocats afin d'introduire une requête en pension alimentaire au nom et pour le compte du bénéficiaire, il n'est plus exigé que ceux-ci procèdent à une mise en demeure préalable des débiteurs alimentaires.

- Les droits constatés issus des dossiers DA « contentieux » sont désormais créés directement par l'agent du service.

3.1.2. Le travail de l'assistante sociale attachée au service Débiteurs alimentaires :

Déjà en place en 2012, son intervention a été systématisée dans les dossiers présentant un risque de rupture familiale afin d'apporter, par le biais d'une véritable enquête sociale et en concertation avec les antennes sociales concernées, un appui à l'agent administratif du Service Débiteurs Alimentaires.

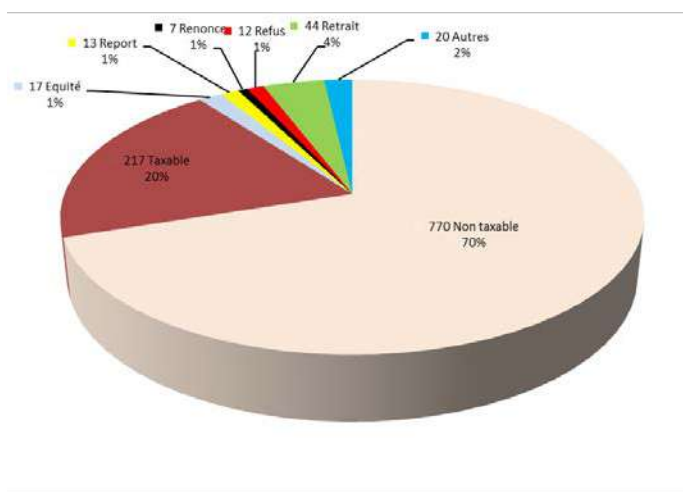
L'assistante sociale a examiné les dossiers de débiteurs alimentaires qui refusaient d'intervenir financièrement alors qu'ils étaient taxables d'après le Barème Ministériel de Taxation. Dans ce cadre, l'assistante sociale a notamment mené des entretiens individuels avec plusieurs débiteurs d'aliments soit à la demande de l'agent administratif, soit à la demande du débiteur d'aliments lui-même.

3.2. Statistiques

En 2013, **1100** dossiers ont été examinés par l'agent administratif du service.

AIDE & ACTION SOCIALE

Libellé	Nombre	%
Non taxable	770	70
Taxable	217	19,73
Equité	17	1,55
Report	13	1,18
Renonce	7	0,64
Refus	12	1,09
Retrait	44	4
Autres	20	1,82
Total	1100	100



LEGENDE :

Non taxables : Débiteurs alimentaires dont les revenus n'appartiennent pas à la tranche taxable du Barème Ministériel de Taxation.

Taxables : Débiteurs alimentaires dont les revenus appartiennent à la tranche taxable du Barème Ministériel de Taxation.

Equité : Débiteurs alimentaires dispensés définitivement de toute intervention financière sur base de leur situation familiale.

Report : Ajournement d'une taxation sur la base de la situation financière et/ou familiale.

Renonce : Le bénéficiaire ne souhaite pas faire valoir son droit à la pension alimentaire et celle-ci lui est déduite de son revenu d'intégration ou de son aide sociale.

Refus : Enquête avant octroi du RI ou de l'aide sociale aboutissant à un refus soit sur la base de l'enquête DA soit sur la base de l'enquête sociale.

Retrait : Le bénéficiaire ne bénéficie plus de l'aide sociale ou du RI pendant ou après l'enquête DA.

Autres : Débiteurs alimentaires résidant à l'étranger ce qui rend l'enquête DA difficilement réalisable si ceux-ci ne collaborent pas. Sans compter que pour ces personnes cela entraînerait des frais de procédure judiciaire sans aucune garantie de résultat.

3.3. Analyse critique

3.3.1. Le travail de l'agent administratif :

- L'intervention de l'assistante sociale permet d'accélérer le traitement des dossiers lorsqu'une enquête sociale s'avère nécessaire dans la mesure où celle-ci est directement réalisée par l'assistante sociale attachée au service et non plus par l'antenne sociale, comme c'était le cas auparavant.

- La mise en place du nouveau document « DA0 » permet à l'agent d'être informé sur la nécessité ou non de poursuivre la taxation.

- Le DA0 a également pour intérêt d'informer pleinement l'agent administratif sur la situation familiale du bénéficiaire. Cela lui permet de ne pas solliciter certains débiteurs alimentaires qui rencontrent déjà d'importantes difficultés dans leurs relations avec le bénéficiaire.

- Les directives de la Directrice de l'Aide sociale ont permis de faire apparaître dans le BI le résultat de l'enquête DA ainsi que l'ensemble des décisions prises par le Comité Spécial du Service Social concernant les débiteurs alimentaires. Cette façon de procéder, qui permet à l'agent administratif de retracer immédiatement l'historique de ses différentes enquêtes, offre donc un gain de temps non négligeable.

- Le fait de supprimer les mises en demeure préalables dans les dossiers soumis aux avocats a permis d'accélérer la procédure et de limiter les honoraires de ceux-ci.

- Il est important de relever que les dossiers non taxables (qui représentent 70% de l'ensemble des dossiers) constituent une masse de travail non négligeable indépendamment

ment du fait qu'aucune taxation n'a été possible.

- De même, il convient de relever que la charge de travail de l'agent administratif a été augmentée par la soumission systématique de toute nouvelle demande à une enquête DA et par l'établissement des droits constatés issus des dossiers DA « contentieux ».

3.3.2. Le travail de l'assistante sociale :

- L'assistante sociale a pu objectiver des situations familiales graves (violences intrafamiliales, abandon...) qui demandaient une mise en équité.

- Elle a également pu objectiver la paupérisation et le surendettement d'un nombre important de débiteurs alimentaires. Ces situations financières, parfois dramatiques, ont justifié la plupart du temps un report de l'examen du dossier et parfois un renvoi des débiteurs alimentaires vers d'autres services pour une prise en charge adaptée (médiation de dettes, demande d'un plan d'apurement auprès d'un hôpital...).

- L'assistante sociale a pu relever un nombre d'adoptions « problématiques » tant au niveau des adoptants qu'au niveau des adoptés (difficultés relationnelles importantes au sein de la cellule familiale et rejet de part et d'autre, retour de l'adopté vers ses parents biologiques...).

- Enfin, celle-ci a pu relayer aux antennes sociales pour suite utile des fraudes découvertes grâce au croisement des informations issues des dossiers sociaux, des courriers, des mails ou des entretiens avec les débiteurs.

4. Perspectives prioritaires

- Utiliser le document administratif « DA1 » tel qu'il a été modifié.

- Adapter le document « Fax Etudiant » afin que les antennes sociales puissent y mentionner plus clairement la raison pour laquelle l'enquête DA n'est pas demandée.

- Déterminer, en collaboration avec le Département de la Gestion Financière (section recouvrement), une ligne de conduite plus claire concernant la procédure à suivre en matière de recouvrement à l'encontre des débiteurs alimentaires.

AIDE & ACTION SOCIALE

CELLULE FRAUDE – B.C.S.S

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

La généralisation de l'accès à la BCSS pour les antennes sociales a eu pour conséquence de mettre fin, en 2013, à la mission principale de la cellule qui consistait à apporter un appui aux antennes sociales confrontées à des bénéficiaires exerçant ou ayant exercé une activité professionnelle rémunérée non déclarée à notre Centre.

Dorénavant, la cellule Fraude est principalement chargée d'assurer le suivi des courriers émanant de l'Auditorat du Travail de Liège portant à notre connaissance l'existence de fraudes à l'aide sociale préjudiciables à notre Centre.

La cellule existe depuis 2005. Elle a toujours eu et conserve en 2013 la mission de répertorier les fraudes à l'aide sociale et d'établir précisément le montant total du préjudice financier causé à notre Centre.

1.2. Chef de service

Madame Lorraine PRIGNON, Chef de bureau administratif.

1.3. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège (1^{er} étage de l'annexe)
Tél.: 04/220 59 09
Fax : 04/220 69 95
Courriel :service.fraude@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

-1 employé d'administration.

2. Objectifs

La Cellule répertorie les fraudes à l'aide sociale, établit le montant du préjudice financier causé à notre Centre, communique aux antennes sociales les « mutations » de la BCSS et en assure le suivi.

La cellule assure également et principalement le relais entre, d'une part, l'Auditorat du Travail et d'autre part, la Direction de l'Aide sociale et les antennes sociales.

3. Activités développées en 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

- En 2013, la cellule Fraude - B.C.S.S. a répertorié **169** dossiers «fraudes» et relevé que le montant total des sommes perçues indûment au préjudice de notre Centre s'élève à **853.764,38** euros.

- Concernant les courriers émanant de l'Auditorat du Travail de Liège et portant à notre connaissance soit des éléments susceptibles de déboucher sur l'établissement d'une fraude, soit l'existence de fraudes à l'aide sociale préjudiciables à notre Centre, une procédure de travail a été mise en place.

Ainsi, la Cellule Fraude prend contact avec le responsable de l'antenne sociale concernée afin de convenir d'une date à laquelle ce dernier enverra un rapport complet et circonstancié sur la décision qui a été (ou qui sera) prise par notre Centre quant à l'intéressé suite aux informations communiquées par l'Auditorat. Lorsque la date est fixée, la cellule communique alors à l'antenne sociale les informations transmises par l'Auditorat. Lorsque le rapport est envoyé à la cellule, celle-ci l'analyse et vérifie le circuit du dossier : Pool et CSSS. La cellule rédige un projet de réponse à adresser à l'Auditorat qui sera supervisé par la juriste de l'IAS et soumis à la signature de la Directrice de l'Aide sociale.

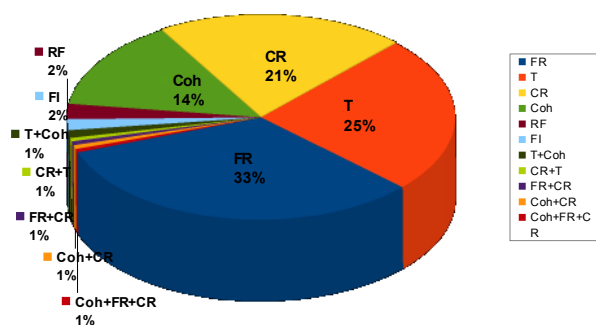
3.2. Statistiques

Rypes de fraudes	Dossiers	%	
FR	55	33	154.027,65
T	42	25	159.254,86
CR	35	21	233.816,92
COH	24	14	202.346,67
RF	4	2	30.336,04
FI	3	2	17.617,47
T+COH	2	1	19.219,66
CR+T	1	1	1.276,23
FR+CR	1	1	1.909,32
COH+CR	1	1	11.569,92
COH+FR+CR	1	1	22.389,64
Total	169	100	853.764,38

AIDE & ACTION SOCIALE

Rypes de fraudes

T : Travail
 FR : Fraude résidence
 CR : Cumil ressources
 COH : Cohabitation
 FR : Fraude identité
 RF : Résidence fictive
 SF : Séparation fictive
 IS : Illégal séjour



certaine dans la mesure où bon nombre de fraudes « au travail » ont été découvertes suite à des informations reprises dans une fiche « mutation ». Dans un troisième temps, concernant le suivi des courriers émanant de l'Auditorat du Travail, l'on peut relever que la collaboration du service avec les antennes sociales est efficace même si certaines procédures de travail propres à cette matière et incombant aux antennes sociales doivent encore être définies et systématisées.

Enfin, il convient de relever que les délais de réponse de notre Centre à l'Auditorat du Travail dans le cadre de dossiers complexes sont parfois trop longs.

4. Perspectives prioritaires

Afin de réduire les délais de réponse à l'Auditorat et d'harmoniser et systématiser les pratiques des antennes sociales, il est nécessaire d'établir certaines procédures de travail propres à cette matière.

3.3. Analyse critique

Dans un premier temps, il est intéressant de souligner que par rapport à 2012, le nombre de dossiers «fraudes» répertoriés reste stable mais que le montant total de l'indu accuse une nette augmentation (soit **174.947,72 €** de plus qu'en 2012).

Cela peut s'expliquer par le fait que les fraudes «à la résidence», dorénavant majoritaires (et qui sont plus difficiles à découvrir et à objectiver que les fraudes «au travail») portent régulièrement sur une période frauduleuse assez longue. De plus, l'accès assez récent à la BCSS et la collaboration avec l'Auditorat permettent de mettre à jour des fraudes qu'il était difficile d'identifier auparavant.

Dans un second temps, il convient de relever que contrairement à l'année 2012 où les fraudes «au travail» étaient majoritaires, les fraudes «à la résidence» constituent dorénavant une majorité (**53%** de fraudes «à la résidence» contre **25 %** de fraudes «au travail»). Cette évolution peut s'expliquer par l'accès BCSS octroyé aux antennes sociales qui disposent, dès l'introduction de la demande, de toutes les informations relatives à la situation professionnelle du demandeur.

Il est toutefois important de souligner que, malgré cet accès à la BCSS, la communication des fiches « mutations » par la cellule aux antennes sociales conserve une utilité

C. LES ANTENNES SOCIALES ET ANTENNES SPÉCIALISÉES

ANTENNES SOCIALES

1. Présentation générale

1.1. Missions

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.

1.2. Chef de service

- Madame Christine ENGELEN,
Directrice de l'Aide sociale f.f. jusqu'au 30 juin 2013.
- Madame Alix DEQUIPER,
Directrice de l'Aide sociale f.f. à partir du 01 juillet 2013.

2. Objectifs

L'analyse de toute demande d'aide dans le respect des lois qui régissent les missions du CPAS.

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 du public

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

2.2. Permanence générale

Un planning de permanence est établi en veillant à ce que le demandeur soit reçu dans un délai maximum de 7 jours calendrier suivant le jour de sa demande.

2.3. Introduction des nouvelles demandes

2.3.1. Lors d'une visite à l'antenne :

- Notre CPAS est compétent : un accusé de réception de la demande est remis à la personne et un rendez-vous est fixé avec un assistant social de permanence dans les plus brefs délais (7 jours calendrier maximum). Il est informé des renseignements et des documents à fournir à l'assistant social lors du premier entretien.

- Notre CPAS n'est pas compétent : le client est orienté vers le service ou le CPAS compétent. Il reçoit un accusé de réception.

2.3.2. 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 CPAS. Un rendez-vous à la permanence générale, voire à domicile, lui sera donné et un accusé de réception lui sera remis dès la 1^{ère} rencontre. La date de la demande sera celle du jour de l'entretien téléphonique.

2.4. Mise en cause par un autre CPAS :

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

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

- Demandes d'attestations diverses,
- Paiements, renseignements divers, ...

AIDE & ACTION SOCIALE

3. Activités développées en 2013 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 25 ans ainsi que les SDF.

3.1.1. 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 jusqu'au 30 juin 2013

Madame Christine LAMERT,

chef de bureau spécifique à partir du 01 juillet 2013

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.,

- 1 superviseuse,

- 7,3 travailleurs sociaux (7 ETP),

- 2 agents administratifs,

- 1 agent d'accueil «Article 60§7».

Au cours de cette année 2013 l'antenne :

- A examiné et instruit **730** nouvelles demandes dont **428** ont fait l'objet d'une admission et **302** d'un refus.

- A clôturé **312** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1343** visites à domicile.

- Reçu **3609** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2013 : **683** dossiers par mois (soit **94** dossiers par AS).

3.1.2. 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 du 01/01/2013 au 30/04/2013.

10,9 ETP depuis le 01 mai 2013,

- 4 agents administratifs dont 1 sous contrat article 60&7.

Au cours de cette année 2013 l'antenne :

- A examiné et instruit **702** nouvelles demandes dont **465** ont fait l'objet d'une admission et **237** d'un refus.

- A clôturé **345** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1788** visites à domicile,

- Reçu **4427** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2013 : **1049** dossiers par mois (soit **98** dossiers par AS).

3.1.3. 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,

- 8 travailleurs sociaux ETP du 01/01/13 au 31/03/2013,

- 7,7 ETP du 01/04/13 au 31/10/2013,

AIDE & ACTION SOCIALE

- 6,7 ETP du 01/11/2013 au 31/12/2013
- 1,8 agents administratifs ETP
- 1 agent d'accueil jusqu'au 31/12/2013
- 1 agent administratif art.60§7 à partir du 28/05/2013

Au cours de cette année 2013 l'antenne :

- A examiné et instruit 740 nouvelles demandes dont **540** ont fait l'objet d'une admission et **200** d'un refus (31%).
- A clôturé **333** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1188** visites à domicile,
- Reçu **322** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2013 : **771** dossiers par mois (soit **103** dossiers par AS).

Activités spécifiques développées par l'antenne en 2013 :

Par un souci de meilleure proximité du service auprès de la population, la Direction a décidé que les habitants des rues : quai Bonaparte, rue du Marché, rue de l'Armistice, rue aux Frênes, rue Sous l'Eau, rue des Maraîchers, rue Denis Sotiau, impasse Delize, impasse Forir et cour Cession seraient orientés vers l'antenne de Bressoux dès juin 2013.

Coin « Maman-Bébé » : quelques jeux sont à la disposition des enfants dans la salle d'attente. Un espace pour allaiter discrètement et pour changer un bébé reste à disposition au rez-de-chaussée, cependant celui-ci est peu utilisé.

3.1.4. 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,
- 10 travailleurs sociaux (**9,8** TP),

- 4 agents administratifs dont **2** sous contrat Art60§7.

Au cours de cette année 2013 l'antenne :

- A examiné et instruit **726** nouvelles demandes **396** ont fait l'objet d'une admission et **246** d'un refus,
- A clôturé **418** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1515** visites à domicile,
- Reçu **4201** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2013 : **844** dossiers (soit **86** dossiers par AS).

3.1.5. 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,
- **11,3** travailleurs sociaux ETP, du 01/01/2013 au 28/02/2013,
- **9,8** ETP du 01/03/2013 au 30/11/2013,
- **8,8** ETP du 01/12/2013 au 31/12/2013,
- 2 agents administratifs,
- 1 agent d'accueil sous contrat article 60§7.

Au cours de cette année 2013 l'antenne :

- A examiné et instruit **783** nouvelles demandes dont **389** ont fait l'objet d'une admission et **394** d'un refus.
- A clôturé **388** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1541** visites à domicile,
- Reçu **3951** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2013 : **942** dossiers par mois

AIDE & ACTION SOCIALE

(soit **95** dossiers par AS).

3.1.6. Antenne d'Outremeuse

Coordonnées :

Rue Jean d' Outremeuse, 69 - 4020 Liège
Tél.: 04/340 37 37 - 04/340 39 10
Fax.: 04/340 37 39

Responsable :

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

Équipe :

- **1** chef de bureau spécifique f.f.
- **2,46** superviseuses ETP
- **14,40** travailleurs sociaux ETP
- **4** agents administratifs
- **1** agents d'accueil article 60&7

Au cours de cette année 2013 l'antenne :

- A examiné et instruit **874** nouvelles demandes dont **660** ont fait l'objet d'une admission et **214** d'un refus.
- A clôturé **576** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **2256** visites à domicile,
- Reçu **5903** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2013 : **1417** dossiers par mois (soit **98** dossiers par AS).

3.1.7. 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. : 04/221 63 15

Responsable :

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

Equipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 1 superviseuse,
- **8,95** travailleurs sociaux ETP du 01/01/2013 au 31/05/2013,
- **9,45** ETP du 01/06/2013 au 31/08/2013,
- **9,25** ETP du 01/09/2013 au 31/12/2013,
- **2** agents administratifs,
- **1** agent d'accueil sous contrat art 60&7.

Au cours de cette année 2013 l'antenne :

- A examiné et instruit **418** nouvelles demandes dont **281** ont fait l'objet d'une admission et **137** d'un refus.
- A clôturé **2894** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1291** visites à domicile.
- Reçu **4867** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2013 : **817** dossiers par mois (soit **89** dossiers par AS).

Activités spécifiques développées par l'antenne en 2013 :

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.

2013 a été marquée par la continuité des actions entreprises l'année précédente :

- maintien des relations avec le tissu associatif,
- supervision au quotidien de l'intendante du restaurant communautaire...

Au 01/12/2013, un agent engagé dans le cadre d'un contrat art.60§7 et attaché directement à l'antenne, vient assister l'intendante du restaurant et assure la suppléance lorsque cela s'avère nécessaire.

AIDE & ACTION SOCIALE

ANTENNE-JEUNES

1. Présentation générale

1.1. Missions

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.

1.2. Chef de service

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

1.3. Coordonnées du service

Rue Natalis, 49 - 4020 Liège (7^{ème} 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.

1.4. Equipe :

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

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 5 superviseurs (ETP : 3,75)
- 2 psychologues (ETP : 1,5) pour la cellule Familles/Jeunes
- 1 psychologue chargée des suivis individuels, de maintenir et renforcer le réseau social mis en place dans le cadre d'une recherche- action financée par la Fédération Wallonie Bruxelles.
- 24 gradués spécifiques (ETP : 22,75)
- 1 éducatrice sous contrat article 60§7 chargée de la gestion de la salle d'attente pour les jeunes enfants et leurs parents, d'accompagnements individuels (recherche de crèche, de logement, accompagnement dans les démarches), de mises en place d'actions spécifiques (voir plus loin)
- 1 agent polyvalent qui encadre notamment le groupe « Youngs for Youngs » et organise avec l'appui de celui-ci des activités susceptibles de faire avancer les jeunes dans leur parcours d'insertion.
- 5,5 employés d'administration ETP
- 3 employés d'administration art.60§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,
- Etablir et maintenir un réseau social autour du jeune.

3. Activités développées en 2013 et statistiques

3.1 Activités développées

Atelier «Bosses et bobos »

Limité à 12 participants, cet atelier a été organisé à 2 reprises. Il s'agissait de conscientiser les jeunes parents aux dangers domestiques auxquels sont exposés les enfants dans le cadre de la vie quotidienne (prises de courant, plantes...) et de leur montrer les premiers gestes à prodiguer en cas de blessures (chutes, brûlures...). Cet atelier a été animé par un professionnel de la Croix- Rouge qui disposait du matériel adéquat. Durant le déroulement de cet atelier (± 3 heures) les enfants étaient pris en charge par l'éducatrice et des membres du comité « Youngs for Youngs » qui vient toujours en appui lors de l'organisation de telles activités. Celles-ci se terminaient par un goûter durant lesquels les parents donnaient leurs appréciations et leurs attentes.

Module « Je protège mon enfant »

Dans le prolongement de cet atelier, le module « Je protège mon enfant » a été mis en place avec, à son terme, la possibilité d'obtenir le brevet européen de premiers secours. Nombre limité à 15 participants. Le programme a été établi en partenariat avec le service Dynamisation. Il portait sur le bien-être des jeunes parents et leur(s) enfant(s) et s'étalait sur 8 semaines, à raison d'un mercredi après-midi par semaine, afin de favoriser la participation des jeunes mères étudiantes. Les ateliers se sont déroulés dans les locaux du service Dynamisation. Le contenu s'articulait autour

AIDE & ACTION SOCIALE

des bonnes habitudes, pratiques à adopter dans le cadre de la vie quotidienne en décrivant chaque pièce d'habitation et les endroits potentiellement dangereux. L'évaluation très positive de ce programme permet de l'organiser de manière récurrente. Un bénéfice secondaire important est le renforcement de la collaboration entre le service de Dynamisation et l'antenne Jeunes.

Chasse aux oeufs de Pâques

Organisée dans le cadre de l'intégration des familles d'origine étrangère, les objectifs étaient de faire découvrir aux parents les traditions locales et de favoriser le dialogue entre les participants. Concrètement, la salle d'attente pour enfants a été décorée par le comité « Youngs for Youngs », des oeufs en tous genres y ont été cachés. L'activité s'est terminée par la prise en commun d'une collation durant laquelle les enfants pouvaient être grimés.

« Cours de rattrapage » pour les étudiants en difficulté

Organisation de « cours de rattrapage » en collaboration étroite avec les SIS Maison de la Citoyenneté et Maison Carrefour. Celle-ci a mis à disposition de l'antenne Jeunes des bénévoles s'occupant d'une école de devoirs. Des étudiants, tant du secondaire que du supérieur, peuvent bénéficier de cours particuliers entièrement gratuits, le mercredi après-midi.

Aménagement de la terrasse de l'antenne Jeunes

En collaboration avec le jardinier de la Ferme de la Vache, autre SIS du CPAS, il s'agissait de créer sur la terrasse un espace « petit ou pseudo potager » : salades, radis, plantes aromatiques, tomates... Le groupe de jeunes était associé à toutes les étapes de l'action : émergence de leurs idées, liste d'achats à établir, achat du matériel en comparant les prix, élaboration des semis et gestion de leur entretien, récolte et consommation. Cette activité s'est déclinée en 5 après-midis à partir de la mi-juillet à raison d'1x/semaine avec l'encadrement du jardinier de la Ferme de la Vache et 2 agents de l'antenne. Les jeunes pouvaient récolter de manière régulière et encadrée les produits des diverses plantations. Cependant cette dernière phase n'a pas remporté le succès escompté.

Les objectifs ont été de :

- valoriser les compétences du jeune quel que soit son niveau d'instruction,
- lui permettre de « mettre sa pierre » à l'édifice de l'antenne Jeunes,
- le responsabiliser par rapport à son environnement,

- créer un espace de convivialité pour lutter contre l'isolement social, créer un espace de « défoulement ».

- Organisation d'un atelier sportif

En collaboration avec la Ferme de la Vache et ses animateurs sportifs, constitution d'un petit groupe pratiquant la course à pied à raison d'1x tous les 15 jours.

- Recherche-action

Parallèlement à toutes ces activités, une recherche-action ayant pour thème la recherche d'outils méthodologiques pour travailler avec des jeunes de 16 à 20 ans en rupture sociale s'est clôturée fin août 2013. Elle a mis en lumière l'importance du travail en réseau et en concertation autour du jeune, de même que la construction d'un projet réaliste tenant compte des besoins du jeune en difficulté. Lors de cette recherche-action, l'outil « bilan initial » a été expérimenté et il a démontré toute son utilité dans la découverte des freins à l'insertion socioprofessionnelle ou entraînant un décrochage scolaire. Un carnet de bord individuel a été élaboré et a permis au jeune d'évaluer sa progression. Dans ce cadre, des jeunes mères, des jeunes sortant à leur majorité d'une institution de l'Aide à la Jeunesse, ainsi que des MENA ont pu participer à des ateliers visant à identifier les freins et comment y remédier. Ces ateliers ont été organisés par le biais d'une collaboration en interne avec divers services, tels que les SIS, le Relais Logement, la Médiation de dettes et le Relais Santé, et en externe avec les services d'Actions en Milieu Ouvert, dont « Droit des Jeunes ».

3.2. Statistiques

Au 31.12.2013, **2095** 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 **88** dossiers /AS.

16.046 personnes se sont présentées à l'antenne Jeunes en 2013.

2.724 demandes d'aide ont été introduites qui ont débouché sur **1323** octrois et **1401** refus.

2.724 nouvelles demandes représentent une moyenne de **13** nouvelles demandes par permanence générale et ce 4x/semaine.

3.3. Analyse critique

Tenant compte des constats relatifs aux activités réalisées les années précédentes, à savoir une quantité d'énergie conséquente à déployer pour obtenir un nombre restreint de participants, l'antenne a modifié sa méthodologie de travail pour coller à la réalité du terrain et a privilégié des actions de moindre envergure, certes, mais ponctuelles, ciblées et destinées à un nombre déterminé de participants. Cette méthodologie a permis d'identifier les publics plus particulièrement précarisés et potentiellement à risques :

- Les jeunes mères et les mineures enceintes car la grossesse, la naissance et l'investissement du bébé constituent un risque d'abandon des études. En outre, elles ne disposent pas nécessairement des compétences requises pour élever et éduquer un enfant et donc demandent une vigilance accrue.
- Les MENA, sans famille, livrés à eux-mêmes car la présence du tuteur désigné par le Fédéral est compliquée par la distance géographique, la langue, ... mais également du fait de la culture, de la méconnaissance de la langue française, de nos us et coutumes, des procédures administratives...
- Les jeunes majeurs sortant des institutions de l'Aide à la Jeunesse car leur mise en autonomie est synonyme de liberté, de relâchement et d'isolement. Cette mise en autonomie nécessite des apprentissages en tous genres : gestion d'un budget, hygiène de vie adéquate, identification de personnes ressources...
- Les jeunes non étudiants, sans projet de vie, même à court terme. Ils constituent généralement un public qui n'anticipe pas, qui ne se projette pas, qui est difficile à « accrocher », qui ne sent pas concerné par des événements extérieurs, qui a un rythme de vie en décalage avec une insertion socioprofessionnelle.
- Les SDF en rupture familiale qui peuvent, en outre, cumuler plusieurs problématiques.

Par ailleurs, le travail en réseau qui avait été amorcé en 2012 avec les Actions en Milieu Ouvert (AMO) liégeoises s'est considérablement intensifié et prouve toute son utilité au regard du nombre très élevé de dossiers à traiter par les travailleurs sociaux de l'antenne. En outre, cette collaboration, initiée par la recherche-action, s'étend maintenant à

d'autres services travaillant avec le public jeune : l'ONE et le service provincial « Openado ».

4. Perspectives prioritaires

La perspective prioritaire est de continuer à adapter le fonctionnement de l'antenne Jeunes à toutes les contingences incontournables, dont notamment l'annonce de la réforme des allocations d'insertion en 2015, ce qui aura une incidence certaine sur le service (évaluation des stages d'insertion et extinction du droit aux allocations d'insertion au terme de 3 ans). Dès lors, les travailleurs sociaux développent des outils et des stratégies afin de maintenir autant que possible les jeunes dans leurs droits.

Une seconde priorité est de maintenir, entretenir et enrichir le réseau qui se met en place autour de l'antenne Jeunes, notamment par le biais de la psychologue du service qui continue à établir des ponts avec de potentiels partenaires.

Il est tout aussi important de pérenniser des actions déjà entreprises et qui ont démontré leur utilité : l'atelier « Bosses et bobos », « Je protège mon enfant », l'utilisation du « bilan initial », les ateliers destinés aux publics précarisés, les actions entreprises dans le cadre du soutien à la parentalité... Pour ce faire, il est primordial d'entretenir les collaborations tant en interne qu'en externe et de soutenir la motivation du groupe « Youngs for Youngs ».

AIDE & ACTION SOCIALE

SERVICE D'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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.

1.2. Chef de service

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

1.3. Coordonnées du service :

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

1.4. Composition de l'équipe

27 membres du personnel dont **9** agents « Ville » financés par la Région Wallonne dans le cadre du « Plan de Cohésion Sociale ».

- 1 chef de bureau spécifique f.f. (agent C.P.A.S.)
- 1 juriste (agent « Ville »)
- 3 agents chargés de la supervision des dossiers et de l'équipe sociale pour **2,46** ETP (1 graduée spécifique en chef f.f., 1 graduée spécifique à 2/3 temps, 1 graduée spécifique, agent Ville, à 4/5ème temps)
- **13** assistants sociaux dont **5** agents « Ville » pour **11,3** ETP
- **6** employés d'administration dont 2 agents « Ville »
- **3** agents d'accueil sous contrats article 60§7

2. Objectifs

- 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,

3. Activités développées en 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

- Aider les demandeurs d'asile qui peuvent quitter le réseau d'accueil matériel à s'installer dans de bonnes conditions lorsqu'ils trouvent à se loger sur le territoire communal notamment par la centralisation des demandes de prise en charge des garanties locatives en application de l'article 2§8 de la loi du 02/04/65,

AIDE & ACTION SOCIALE

- Assurer le suivi administratif et le contrôle des procédures entamées par les demandeurs d'aide pour les orienter correctement mais aussi pour déterminer les modalités de l'aide sociale publique en fonction du statut de séjour,

- Assurer le suivi médico-social, la prévention sanitaire et le cas échéant l'aide médicale urgente en collaboration avec le Relais Santé,

- Appliquer à l'égard des demandeurs d'aide toutes les dispositions de la loi organique des C.P.A.S. et de la loi du 02/04/65 relative à la compétence des C.P.A.S. et aux conditions de l'aide récupérable à l'État.

Les principaux partenaires publics :

- Le Relais santé. Initialement créé sous l'appellation « Centre médical préventif » pour gérer la seule problématique de la prévention et du suivi en matière de santé des demandeurs d'asile et qui depuis, sous l'appellation « Relais Santé », a étendu ses activités à l'ensemble des publics aidés par le C.P.A.S,

- 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. Sürya pour les victimes de la traite d'êtres humains,

- le C entre Régional d'Intégration des personnes Etrangères de Liège (CRIPEL),

- le C.I.R.E.,

- Point d'Appui.

3.2. Activités spécifiques développées par le SADA en 2013

- Reprise des dossiers d'aide médicale urgente concernant les « SDF Sans -papiers » qui étaient en gestion au sein de la cellule SDF,

- Mise en application du nouveau système « MEDIPRIMA » pour l'aide médicale et hospitalière en faveur des personnes qui ne peuvent bénéficier d'une couverture soins de santé et en particulier pour l'aide médicale urgente.

3.3. Statistiques

3.3.1. Statistiques générales

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 suivi d'un encodage par les services centraux.

Au cours de cette année 2013 le SADA :

- a examiné et instruit **3427** nouvelles demandes dont **2178** ont fait l'objet d'une admission et **1249** d'un refus.

- a clôturé **1625** dossiers par un retrait.

Les Assistants sociaux ont :

- Effectué **4692** visites à domicile.

- Reçu **8576** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2013 : **1.089** dossiers par mois (soit **80** dossiers par AS).

Concernant les demandes d'interventions financières :

En 2013, notre service social a organisé le transfert de **303** dossiers d'aide vers les antennes de quartier en faveur de personnes ayant obtenu un titre de séjour stable. Il a été opéré à **616** propositions d'admissions à l'aide financière régulière contre **1154** propositions de refus.

AIDE & ACTION SOCIALE

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 **125** octrois contre **41** 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 :

- **2131** propositions de prolongation d'aide,
- **759** propositions de retrait,
- **383** propositions de révisions.

Concernant les demandes d'aides médicales urgentes :

- **1562** propositions d'octrois,
- **95** propositions de refus,
- **1551** propositions de prolongation,
- **866** propositions de retrait,
- **22** propositions de révision dans les modalités de prise en charge.

L'ensemble de ces propositions correspond à :

- **3.427** entretiens en permanences générales (soit près de 13 nouvelles demandes par jour ouvrable en 2013).
- **4.846** entretiens en permanences de quartier suivi d'une proposition d'aide.

3.3.2. Effet de la gestion fédérale de la « crise accueil »

En décembre 2013, les dossiers de demandeurs d'asile en procédure étaient de **204** dossiers dont **79** dossiers de demandeurs d'asile déboutés ayant encore un recours pendant.

3.3.3. 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. Mais durant l'année 2013 nombreuses ont été les décisions de rejet en

recevabilité comme au fond prises par l'Office des Étrangers.

En décembre 2013, notre service totalisait près de 490 dossiers ouverts sur cette base dont 95 seulement pouvaient encore prétendre à une aide financière régulière pendant l'examen au fond de leur demande de régularisation de séjour pour raison médicale. Nous avons enregistré plus de rejets au fond que d'attributions de droit de séjour avec pour conséquence une augmentation des situations d'illégalité de séjour, une augmentation subséquente des demandes d'aide médicales urgentes mais également une augmentation du contentieux portant sur l'impossibilité de retour (63 recours en 2013).

3.3. Analyse critique

La reprise des dossiers d'aide médicale urgente concernant les « SDF Sans -papiers » a permis de mieux contraindre l'évolution exponentielle de ce type de demande émanant de « soi-disant SDF ». Il nous a été possible d'identifier des lieux de résidence effective et de mieux identifier les réelles situations de « SDF » - « Sans-Papiers ».

4. Perspectives prioritaires

Il semblerait que la pression exercée sur nos organisations par la problématique de l'asile ne soit plus la même. Nos sujets de préoccupation portent à présent sur la problématique récurrente des demandes de régularisation de séjour (article 9 bis et 9ter de la loi du 15.12.80) pour raison médicale, des demandeurs tantôt autorisés au séjour, tantôt replongés dans l'illégalité de séjour pour parfois récupérer un droit de séjour par annulation des décisions de l'Office des Étrangers.

Une modification de la loi sur le regroupement familial entraînant un durcissement des conditions plonge également beaucoup d'autres étrangers dans des situations de séjour précaire voire illégal.

La question de l'éloignement des personnes déboutées de leur demande de droit de séjour (tous statuts confondus) pose le problème de l'aide médicale urgente mais aussi du respect de la dignité humaine s'agissant notamment de familles en illégalité de séjour avec enfants mineurs à charge.

AIDE & ACTION SOCIALE

La problématique des MENA (qui ne sont pas tous demandeurs d'asile) frappe également à la porte des C.P.A.S.

Enfin l'arrivée constante sur notre territoire de jeunes étrangers clandestins venant principalement de Tunisie, du Maroc et d'Algérie en quête d'un mieux vivre, a également une incidence sur l'organisation de l'aide sociale publique dès lors qu'ils ont, eux aussi, besoins de l'aide médicale

De façon plus générale pour notre C.P.A.S., se pose aussi la question de l'intégration des étrangers qui sortent du statut de séjour précaire ou illégal pour acquérir un droit de séjour de plus de trois mois. C'est la question de l'accueil des « Primo-Arrivants », question qui se pose déjà pour nous au sein du SADA pour les personnes qui vivent parfois très longtemps dans l'incertitude du lendemain concernant leur droit de séjour. C'est pourquoi l'action du SADA s'inscrit en partenariat avec des projets européens comme le projet FEI « ALPHA CITOYEN », le projet FER « DALSAADA » du Relais logement et les actions du « Relais Santé ».

AIDE & ACTION SOCIALE

D. SERVICES SPÉCIALISÉS

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. Missions

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.

1.2. Chef de service

Madame Josette DELTOUR, Chef de bureau spécifique.

1.3. 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

1.4. 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.

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.

AIDE & ACTION SOCIALE

3. Activités développées en 2013 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 assurer le transfert de personnes souffrant de problèmes de santé mentale (au sens large) de la première ligne vers la seconde ligne.
- Organisation du suivi des personnes incluses dans le projet Interface de Quartier.

3.2. Statistiques

Nombre de dossiers différents en 2013 : **1212** (859 nouvelles personnes et 353 personnes connues)

	Janv	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	oct	Nov	Déc	Totaux
Jour													
Nbre de visites pendant les heures de bureau	456	294	398	395	348	353	529	403	404	351	322	276	4529
Nbre de démarches pendant les heures de bureau	2284	1396	2278	2026	1870	2023	2721	2082	1624	1651	1765	1831	24101
Nuit													
Nbre d'interventions nocturnes	35	39	39	10	23	28	34	13	21	21	31	37	331
Nbre de permanences	71	71	77	47	55	50	58	56	58	55	56	74	728
Nbre de démarches effectuées en nocturne	392	267	281	177	197	228	226	230	250	221	140	337	3047

AIDE & ACTION SOCIALE

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 supplétif, ...) 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 elles 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 illégale 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,

- Modifier l'organisation du Plan Grands Froids de manière à en optimiser l'effet.

LA CELLULE SDF

1.1. Missions

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, allocation 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,

Depuis 2013, la Cellule SDF a également en charge les dossiers sociaux de deux Maisons d'accueil (les Sans logis hommes et les Sans logis femmes).

1.2. Chef de service

Madame Josette DELTOUR, Chef de bureau spécifique.

1.3. Coordonnées du service

Rue du Vertbois, 88 - 4000 Liège

Tél : 04/220 69 02

Fax : 04/220 58 90

courriel : cellule.sdf@cpasdeliege.be

AIDE & ACTION SOCIALE

1.5. Composition de l'équipe :

- 1 responsable (pour le DUS),
- 1 superviseur,
- 6 assistants sociaux (4,50 TP),
- 1 éducateurs,
- 3 agent administratifs,
- 1 agent administratif éart. 60§7»,
- 1 agent d'accueil.

2. Objectifs

- Assurer les permanences sociales et la gestion des dossiers;
- Assurer le suivi social et financier des personnes hébergées aux Sans Logis Hommes et Sans Logis Femmes.
- 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 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

Participation d'un des membres de l'équipe au projet « Raid Aventure ».

3.2. Statistiques

Dossiers 2013

- Nombre de dossiers examinés : **707**
- Nombre de dossiers aboutis : **504** (ayant donné lieu à un revenu d'intégration, une aide urgente, une avance sur allocation,...);
- Nombre d'entretiens réalisés par les AS : **3.917**,
- Nombre de visites lors des permanences : **14.073** visites,

Le nombre de dossiers aboutis a entraîné plus de 2900 encodages sur l'année 2013. Ce chiffre est intéressant car il démontre la difficulté de stabiliser les situations rencontrées.

Adresses de référence

- Nombre d'inscriptions au 31/12/2013 : **539** inscriptions,
- Nombre de courriers reçus : **31.470**.

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. Missions

- 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.

AIDE & ACTION SOCIALE

1.23. Chef de service

Madame Josette DELTOUR, Chef de bureau spécifique

1.3. Coordonnées du service

Rue Sur-la-Fontaine, 106 - 4000 Liège

Tél. : 04/237 00 57

Fax : 04/237 00 59

Courriel : abridenuitliege@gmail.com

1.4. 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.

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 2013 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,
- Depuis 2012, l'Atelier vélos et l'Atelier cuisine ont intégré les activités liées au « Raid Aventure » et n'existent plus en tant que tels.

3.2. Statistiques

Au cours de l'année 2013 : **894** 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	49	0,57%	31	3,47%	1,58
18 à 24	712	8,25%	110	12,30%	6,47
25 à 29	943	10,93%	111	12,42%	8,50
30 à 34	1084	12,56%	143	16,00%	7,58
35 à 39	829	9,61%	103	11,52%	8,05
40 à 44	1505	17,44%	129	14,43%	11,67
45 à 49	1404	16,27%	104	11,63%	13,50
50 à 54	665	7,71%	53	5,93%	12,65
55 à 59	576	6,68%	46	5,15%	12,52
60 et +	734	8,51%	38	4,25%	16,32
inconnu	128	1,48%	26	2,91%	4,92
Total	8629	100,00%	894	100,00%	

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

LE DISPOSITIF « RELAIS LOGEMENT »

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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 :

- **La mise à disposition de logements de transit** pour toute 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'Ancre 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 bénéficie de la garantie de l'Etat pour les intérêts et l'amortissement. (FRCE).

- En collaboration avec le service social de la ville de Liège, la cellule Eco-logement assure le **relogement des personnes expulsées** suite à un arrêté d'inhabitabilité. En outre, le public concerné bénéficie d'une activation du RI ou de l'Aide sociale.

Cadre Législatif

L'arrêté d'exécution du 13 juin 2013 (Moniteur belge du 24 juin 2013) détermine les modalités relatives au relogement des personnes expulsées.

«Le bourgmestre a ici un rôle de premier plan à jouer qu'il se devra de maîtriser pour assurer l'effectivité du droit à un logement décent et éviter toute remise en cause de sa responsabilité. Il sera, pour ce faire, épaulé par le service logement de la commune et par le CPAS».

- Dans le cadre de la **trêve hivernale** relative aux expulsions dans les sociétés de logements sociaux, le CPAS est chargé de proposer une guidance au locataire menacé par un avis d'expulsion. La cellule Eco-Logement assure la mise en œuvre de cette guidance.

Cadre législatif

Décret du 30 avril 2013 modifiant le Code wallon du I

AIDE & ACTION SOCIALE

ogement et de l'habitat durable.

1.2. Chef de service

Madame Valérie BERNARD, graduée spécifique en chef f.f.

1.3. Coordonnées du service

Les logements de Transit		La Cellule Eco-Logement
Rue Naniot, 5 - 4000 Liège	Rue d'Amercoeur, 58 - 4020 Liège	Rue Douffet, 24 - 4020 Liège
Tél. : 04/224 52 73 Fax : 04/224 52 71 Courriel : rl.naniot@skynet.be	Tél. : 04/341 19 66 Fax : 04/340 34 99 Courriel : rl.prebendiers@skynet.be	Tél. : 04/343 61 88 Fax : 04/343 53 88 Courriel : /

1.4. Composition de l'équipe

- 26 personnes (24,10 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»	2 assistantes sociales	1 architecte 2 travailleurs sociaux 3 tuteurs énergie 1 ouvriers polyvalents 1 agent technique 1 agent administratif 2 agents administratifs sous contats art.60§7.	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 (social, technique et juridique) 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)

AIDE & ACTION SOCIALE

- 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.

3. Activités développées en 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

3.1.1. Maintien de la mise à disposition de logements de transit

En 2013, 21 logements ont été disponibles mais 3 ont fait l'objet de travaux de rénovation et ont été inaccessible durant plus de 6 mois. Pour les autres logements, le turnover 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 dans le quartier d'Amercoeur et d'une journée sportive dans l'enceinte du site des Prébendiers. Le Relais est impliqué dans les coordinations et comités de quartier Ste-Marguerite et Amercoeur-Longdoz.

3.1.2. Maintien de la mise à disposition de logements de transit

Projet ponctuel (2012 - 2013) financé dans le cadre des actions «Ville, commune, région, amie des Aînés» soutenues par la Wallonie. Ainsi ce projet, 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 avait pour objectif d'aménager l'espace jardin et d'accompagner les participants dans l'élaboration d'une charte de fonctionnement et dans la 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. Activation 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 » assure l'accompagnement collectif des locataires de la Maison du CPAS de Liège. Et inversement, le personnel du Relais Logement assure 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 s'est concrétisée dans le troisième 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 (droits et devoirs, gestion des énergies, gestion d'un budget locatif, petit bricolage et décoration,...) En 2013, le projet Matineco a été retenu par la FWB dans le cadre de l'appel à projets visant à « Lutter contre les inégalités sociales de santé ». Dans ce contexte, un nouvel axe « La santé et le bien-être dans son logement » a pu voir le jour. Ainsi, une éducatrice a pu être engagée (le temps

AIDE & ACTION SOCIALE

du projet) afin de mettre en place ce nouvel atelier, mené en collaboration avec le Relais santé du CPAS de Liège. Ce nouveau module a été dédié à la création de produits d'entretien naturels peu coûteux et à la mise en évidence de l'impact des nuisances intérieures sur la santé (conséquence de l'humidité, la condensation,..)

3.1.5. Lancement de la cellule Eco-Logement

En mai 2013, toute l'équipe de la cellule Eco-logement a intégré le nouveau bâtiment situé à Liège, rue Douffet, n°24, quittant ainsi pour une partie la cellule Energie du CPAS (Architecte et tuteurs énergie) et pour l'autre partie le site des Prébendiers du Relais Logement (travailleurs sociaux, personnel administratif, agent technique et personnel du projet Dalsada)

Ainsi réunis, les actions concertées ont pu être repensées, définies et formalisées. 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)

Ses missions dès 2013 sont de :

- Procéder à un contrôle technique des logements pour toute demande de garantie locative ou pour toute demande d'avis sur la qualité d'un logement occupé par un bénéficiaire du RI ou de l'AS.
- 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.

3.1.6 Participation et implication aux groupes de travail suivant :

- Le comité de pilotage de la Maison liégeoise dans le cadre de la mise en place des référents sociaux (La pédagogie de l'Habitat - la lutte contre les impayés)

- Le dispositif « Housing First » porté par le Relais Social (examen du droit aux garanties locative et prime d'installation)

- Le projet Grundtvig sur « la participation des sans abris » nous a permis de rencontrer nos homologues et de comparer des actions en matière d'accès au logement dans différents pays européens. En 2013, nous nous sommes rendus à Toulouse et Berlin et avons accueillis les 5 délégations à Liège en novembre. En 2014, c'est l'Ecosse et la Hongrie qui nous ouvrent leurs portes. Ce projet est porté par l'UVCW en partenariat avec le CPAS de Namur.

- Organisation du comité méthodologique relatif au projet « Maisons solidaires ».

- Les comités de réflexion et de travail du projet Matineco.

- Le Comité de crédit dans le cadre du FRCE porté par l'asbl Liège Energie.

- La Commission Hébergement d'urgence du Relais Social.

- Un groupe de travail mis en place par CALIF sur la réalisation d'outils (répertoire liégeois, outils d'animation) en lien avec les thématiques du logement.

- Le GROPOA II (groupe d'action et de suivis des dossiers relatifs à des logements frappés par un arrêté d'inhabitabilité) porté par le Cabinet du Bourgmestre.

AIDE & ACTION SOCIALE

3.2. Statistiques pour l'année 2013

3.2.1. Taux d'occupation des logements de transit

	Nombre de logements occupés	Nombre de personnes accueillies	Nombre d'enfants accueillis
Les logements de transit	21	76	28

Site de Naniot

Composition des logements	1 chambre	2 chambres	Total	Logements occupés en 2013
Total	6	2	8	8

Nombre d'occupation	Nombre d'occupants	Nombre d'enfants	Total
21	22	3	26

Nombre d'isolés	Nombre de familles monoparentales	Nombre de Familles	Nombre de Couples
18	2	1	0
Femmes : 7 Hommes : 11	Femmes avec enfant : 2 Hommes avec enfant : 0		

Bénéficiaires du RI ou de l'aide sociale	Chômeurs	Travailleurs	Indemnités de mutuelle	Pension
20	5	1	1	1
Moyenne de temps d'occupation			4,3 mois	

Remarque : 6 personnes ont bénéficié du RI et d'une remise en ordre administrative qui a abouti à l'ouverture de leurs droits à un autre revenu.

Site des Prébendiers

Composition des logements	Studio	1 chambre	2 chambres	5 chambres	Total	Logements occupés en 2013
	1	5	6	1	13	13

2 logements ont fait l'objet de travaux de chauffage et n'ont pu être mis à disposition durant 8 mois. De même, le logement qui était utilisé pour le projet FER Dalsada a été remis en location à partir d'août 2013.

Nombre d'occupation	Nombre d'occupants	Nombre d'enfants	Total
20	25	25	50

AIDE & ACTION SOCIALE

Nombre d'isolés	Nombre de familles monoparentales	Nombre de Familles	Nombre de Couples
3	8	6	2
Femmes : 1 Hommes : 2	Femmes avec enfant : 7 Hommes avec enfant : 1		

Bénéficiaire du RI ou de l'AS	Chômeur	Indemnité accident de travail	Indemnités de mutuelle	Allocation d'handicap
11	6	1	2	2

Moyenne de temps d'occupation	8,5 mois
-------------------------------	-----------------

3.2.2. La cellule Eco-Logement

- Visites Techniques: salubrité-sécurité/ tuteurs

	Nombre de visites effectuées	Nombre de logements non conformes
Contrôle de salubrité et de sécurité	415	121
Visites Tuteurs	435	

- Actions Tuteurs- FRCE

Bénéficiaires RI ou AS	Locataires	Propriétaires
272	235	100

Achat équipements-électroménagers	Guidance travaux	Interventions travaux	Dossiers FRCE	Conseils-info
136	152	132	53	87

- Action Mebar - Région Wallonne

	Permanences	Demandes instruites	Personnes concernées
Nombre total	23	85	78

- Aide au relogement (Demandes instruites à partir du 1er mai 2013)

Nombre de dossiers	Nombre de personnes concernées	Nombre d'entretiens	Nombre ateliers de recherche logement	Nombre de visites de nouveaux logements
106	117	424	90	85

Nombre d'installations	Nombre de personnes maintenues dans le logement	Nombre garanties locatives	Nombre de contacts proprio	Nombre d'arrêtés d'inhabitabilité traités
26	11	17	293	153

3.3. Analyse critique

3.3.1. Les logements de transit

Cette année encore, la demande de logement de transit a été plus forte que l'offre possible. La situation des familles à la rue devient un phénomène qui ne relève plus de l'exception. L'offre en logements privés et publics composés de minimum 3 chambres ne trouve plus qu'un faible écho à Liège. Beaucoup de familles se retrouvent dans des situations de logements inadaptés et surpeuplés. Elles restent dans ces situations jusqu'à ce que le logement se dégrade ou que le propriétaire y mette un terme.

Nous avons également accueilli quelques jeunes femmes enceintes et au terme de leur grossesse. A la rue, seules, fragiles elles manifestaient un état de détresse tel que physiquement, elles apparaissaient comme en déni de grossesse.

Le pourcentage de jeunes à la rue est également en croissance, nous avons fortement été sollicités directement par ces jeunes ou par des services qui travaillaient à leur accompagnement.

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 événements de la vie. Les problèmes de santé mentale sont de plus en plus importants et nous devons mettre en place des réseaux autour des personnes de plus en plus spécifiques. Nous sommes dès lors confrontés à la difficulté, dans le cadre de l'accompagnement social, de stimuler les gens dans leur recherche de logement et à la nécessité de se substituer à eux pour réaliser ces recherches de logement.

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 que très peu de solutions s'offrent à elle. Les opportunités et «les coups de chances» deviennent le salut.

Cette année encore, notre action a répondu au relogement des personnes victimes d'un sinistre et prioritairement d'un incendie. Le nombre de personnes occupant un logement

insalubre, ou encore à la rue suite à la décision ou à l'obligation de quitter un logement inadapté est en croissance.

3.3.2. Les actions communautaires, en réseau et actions sur les quartiers

Impulsée depuis 3 ans, notre implication dans les réseaux de quartiers nous a permis d'être clairement identifié sur la «Place de Liège» comme un partenaire et opérateur du logement. A la demande des services, nous animons de plus en plus des séances d'informations, participons à des groupes de pilotage et groupes méthodologiques. Notre action dans le quartier d'Amercoeur s'est maintenue en 2013 mais nous avons dû prioriser nos participations afin de rester disponibles pour nos actions et notre public cible.

Le projet « Matineco » s'est poursuivi en 2013 mais face au constat de la difficulté à mobiliser les participants et à l'obligation d'annuler certaines séances par manque de participants, nous avons mis en place de nouvelles stratégies d'approche des publics. Malgré une démarche ciblée sur le quartier de St-Léonard et portée par l'éducatrice engagée pour une période définie dans le cadre de ce projet, nous constatons malheureusement les mêmes effets (participation insuffisante). Toutefois par le biais du nouveau module Santé-Logement, nous avons touché un nouveau partenaire qui est le réseau des Maisons médicales. Matineco doit être repensé dans sa forme et son contenu. Nous avons, dès lors, décidé de suspendre les sessions d'animations tant que nous n'aurons pas trouvé la manière de toucher le public sans devenir un opérateur de formation.

3.3.3 La maison solidaire

Le groupe méthodologique constitué fin 2012 a élaboré à partir d'un certain nombre de réflexions et d'interpellations, une note de synthèse sur le fonctionnement des maisons solidaires. Les principes établis ont été suivis de la rédaction des documents officiels : convention, contrat de bail, règlement d'ordre intérieur, procédure d'attribution des logements, partage des charges, constitution de l'épargne collective ... Tous ces aspects ont été pensés de manière à susciter et intégrer les notions de collectivité et solidarité. Ainsi en octobre 2013, 7 personnes dont 2 enfants ont intégré le projet des Maisons solidaires du CPAS de Liège et d'Habitat service.

3.3.4. La cellule Eco-Logement

C'est en mai 2013 que les équipes ont déménagé rue Douffet et que le service a pu ouvrir ses portes au public. Ainsi, les bureaux et les espaces d'accueil au public ont été aménagés favorisant des accompagnements individuels et des animations et encadrements collectifs.

Dans cette optique, deux ateliers par semaine de recherche logement ont été définis et organisés. Visant un processus d'accession à un logement de qualité, les équipes ont très vite axé leur travail en intégrant les propriétaires comme partenaires privilégiés. Une dynamique s'est progressivement construite et l'équipe s'est retrouvée à l'interface d'un point de vue social, juridique et technique entre les locataires et les propriétaires. Trouvant des réponses différentes mais complémentaires aux sollicitations de chacun. L'association des domaines de l'énergie et du logement a permis de manière pertinente de répondre par des regards croisés aux questions des surconsommations, des logements inadaptés, des travaux à réaliser pour maintenir les personnes dans leur logement.

Travaillant en complémentarité, les membres de la cellule ont progressivement élargi leur compétence et champs d'action aux gestions des énergies, aux droits et obligations des locataires et aussi aux contextes juridiques et légaux de nos interventions. La cellule Eco-Logement a travaillé à définir précisément les publics concernés par les différents champs d'action et législation, à définir les procédures de travail, les documents types et la manière de coordonner les interventions.

Les ateliers Recherche Logement ont rapidement trouvé un écho auprès des publics. Après 6 mois de fonctionnement, on peut rapidement exprimer la nécessité d'accompagner certaines personnes dans toutes les étapes (recherche de logements, visites, signature des contrats, ouverture des compteurs, déménagement,..) Les contacts privilégiés avec les propriétaires nous ont amené à établir des relations de confiance afin de favoriser le lien entre les offres et les demandes de logements.

De même, dans le cadre des visites techniques et des arrêtés d'inhabitabilité, 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 réa-

lisé les travaux nécessaires et ont évité une procédure par le SSSP. Depuis l'ouverture de la Cellule Eco-Logement, nous avons développé et intensifié des liens de collaborations avec des services de premières lignes du CPAS tels que l'Urgence Sociale, l'Abri de nuit, le Relais Santé, le service Elis et le maintien à domicile. Des procédures de collaboration ont d'ailleurs été établies. Les collaborations se sont accrues également avec les services sociaux de la Ville de Liège, le service Logement et la Maison de l'Habitat.

4. Perspectives prioritaires

4.1. La cellule Eco-Logement

Développer les actions en matière de prévention Energie-logement

- Finalisation 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 représentant tous les niveaux de danger, de prévention, de trucs et astuces pour consommer moins, de critères de salubrité minimaux...);

- Mise en place de groupes de locataires et accompagnement dans leur gestion des énergies sur un cycle déterminé;

- Constitution d'un groupe de propriétaires précarisés pour les amener à aménager leur maison et accompagnement dans leur gestion des énergies sur un cycle déterminé;

- Exploitation 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 leur droit en tant que locataire et consommateur;

Rendre effectif les procédures et conventions partenariales établies dans le cadre :

- Du projet Housing First;

- De la guidance assurée par la cellule dans le cadre de la trêve hivernale relative aux expulsions dans les SWL;

- Du relogement des personnes expulsées suite à un arrêté d'inhabitabilité par décision du Bourgmestre;

AIDE & ACTION SOCIALE

- Des dérogations aux points d'attribution dans les sociétés de Logements sociaux pour raisons d'urgence et de cohésion sociale;

- Du suivi des consommateurs en défaut de paiement avec placement d'une éco-carte dans le cadre d'un accord avec la CILE.

4.2. Les logements d'insertion et d'urgence

Dans le cadre de l'ancrage communal, cinq logements d'insertion pour familles nombreuses vont être créés. Pour deux d'entre eux, les plans et travaux ont été lancés en 2013. De même la création de deux logements d'urgence supplémentaires a été initiée dans le quartier de Coronmeuse. Les travaux débuteraient en 2014.

- Assurer le suivi des travaux et l'aménagement des espaces modulables;

- 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;

- Procéder à l'ameublement des logements.

AIDE & ACTION SOCIALE

RELAIS SANTE

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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.

1.2. Chef de service

Madame Brigitte LEKIEN, Coordinatrice.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 58 97
Fax : 04/221 33 73
Courriel : relais.sante@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice 4/5 temps (Plan de cohésion sociale Ville de Liège - RW).
- 1 infirmière en santé communautaire temps plein (RW),
- 3 assistantes sociales APE – 1 4/5 temps et 2 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 administratif TP (CPAS).

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'entre pas habituellement dans leurs préoccupations premières.

- La prise en charge de la santé des personnes en illégalité de séjour. Depuis juin 2013, le SADA a également repris la gestion sociale et administrative des personnes Sans Domicile Fixe (SDF) qui se trouvent également sans papiers.

Il s'avère en effet important de mieux contrôler cette problématique au niveau de ses manifestations locales et d'éviter un contournement du système voire un « appel d'air » chez des personnes ne se trouvant pas habituellement sur le territoire communal.

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 2013 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.

3.1.1. Suivi psycho-médico-social

Les demandes d'accès aux soins en terme de santé mentale sont toujours aussi nombreuses (296 consultations en 2013). Nous travaillons également avec l'asbl « La Fontaine » qui propose une permanence hebdomadaire avec un psychiatre. 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.

Délivrance de la carte médicale et préparation à la carte Médiprima :

La mise en place de la phase 1 de « Médiprima » pour les bénéficiaires du CPAS de Liège a été simultanément préparée en collaboration avec les partenaires concernés et ce, conjointement avec la carte médicale papier qui est

AIDE & ACTION SOCIALE

toujours en cours pour les médecins généralistes et les pharmaciens. Pour ce faire, des formations spécifiques ont été suivies (formation organisée par le SPF et la Fédération des CPAS ainsi que des formations et réunions organisationnelles en interne).

Initialisation des dossiers sociaux au départ du Relais santé dès la mi-avril 2013 :

Afin de rationaliser les démarches administratives pour le public et le CPAS et afin de préparer la transition vers le nouveau système MEDIPRIMA, il a été décidé de coupler

la demande médicale avec l'enquête sociale. Ce qui permet d'obtenir directement l'accord de prise en charge de l'État pour des soins de santé urgents.

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 2013, sur les 2.636 personnes en illégalité de séjour qui ont reçu une aide médicale, 112 malades présentent une pathologie chronique 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 :	
17 pathologies cardiaques	10 HIV
11 pathologies pneumologiques	21 pathologies endocrinologiques
2 tuberculoses	1 pathologie hématologique
9 pathologies neurologiques	3 pathologies rénales
3 cancers (suivi oncologique)	1 pathologies gastro-entérologiques
4 pathologies orthopédiques	

3.1.3. Prévention et éducation sanitaire

Mesure du recours à la médecine générale :

Les effets de la carte médicale sont significatifs : on constate une diminution importante de la consommation générale de soins (9.920 de moins en 2013). Le nombre moyen de soins par patient est passé de 10 à +/- 4 par personne. Les prestations de spécialistes ont également diminué (1.100 en moins). Fin 2013, 1.281 détenteurs d'une carte médicale sur 2.896 personnes y ayant droit ont été comptabilisés. Le médecin généraliste prend ici toute son importance dans une orientation adéquate et moins coûteuse des soins.

Autres actions de prévention

- Le médecin et l'infirmière du Relais Santé ont collaboré à une « recherche action » menée à l'antenne Jeunes auprès de bénéficiaires de 18 à 24 ans très déstructurés, dont des jeunes mères. Ils ont reçu diverses informations sur la santé et la prévention (en groupe et individuellement). Ce fut une expérience positive et concluante qui a permis une prise en charge de soins et un suivi nécessaires via un bilan de santé, réalisé directement au Relais santé, avec une attention portée sur la vie affective et sexuelle.

- Le Relais Santé a participé tout au long de l'année au

projet « Matinéco » : participation à différentes réunions de préparation et organisation de séances de sensibilisation sur les interactions entre la santé et le logement. Le projet s'est avéré malheureusement inopérant car il a compté très peu de participants. A l'heure actuelle, une réflexion est toujours en cours avec les différents partenaires pour diriger ce projet et les modules créés dans une autre voie plus porteuse au niveau du public cible.

- En terme de santé publique, une campagne de vaccination grippe a été mise en place dans le cadre du Plan Grand Froid avec l'Échevinat de la Santé et de la Jeunesse et les services du Relais social.

- Afin d'assurer la prise en charge de la santé de notre public en tenant compte des difficultés culturelles, une convention a été établie avec l'hôpital de Citadelle (CHR) pour un inter-prétariat par vidéo conférence utilisable lors de l'entretien médical ou social. Ce système est opérationnel depuis fin décembre et fait partie d'un projet pilote initié par le SPF.

- L'Atelier « Santé Précarité » s'est réuni en juin 2013 à la demande des médecins généralistes. Une cinquantaine de participants y ont posé des questions de procédures ou évoqué des problèmes rencontrés avec les patients préca-risés.

AIDE & ACTION SOCIALE

- La participation du service a également été requise pour diverses séances d'informations tout au long de l'année 2013 (conférence sur l'accès aux soins organisée par l'Échevinat de la Santé et de la Jeunesse, rencontre inter Relais Santé à Mons ...)

3.1.4. Patients dépistés lors du bilan de santé

Pour **216** bilans réalisés en 2013, 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...

Plusieurs concertations ont eu lieu avec le FARES, l'Échevinat de la Santé et de la Jeunesse, le GLAMO et la Fédération Wallonie-Bruxelles pour envisager une campagne régulière de dépistage tuberculose. Dans l'attente d'une action régulière, deux séances ont été prévues avec un car du FARES visant le public très fragilisé de Liège. La première a eu lieu le 27 novembre 2013, une cinquantaine de bénéficiaires ont pu bénéficier d'une radio pulmonaire. Aucun cas de BK positif n'a été décelé.

3.2. Statistiques

On observe une augmentation régulière et progressive de personnes différentes depuis plusieurs années (cfr figure 1). En 2013, le Relais Santé a reçu **4.508** personnes différentes en difficulté d'accès aux soins, ce qui représente **317** personnes de plus par rapport à 2012. Le nombre de visites est devenu trop élevé et a enfin baissé en 2013, surtout en fin d'année suite aux nombreux détenteurs de la carte médicale. En effet, depuis 2011, **1.281** cartes médicales sur **2.596** bénéficiaires potentiels ont été délivrées, soit environ la moitié, permettant un accès direct à la médecine générale et aux traitements médicamenteux.

On compte **18.410** visites, soit **659** de moins qu'en 2012. La moyenne de visites quotidiennes est de **92** en 2013 et les interventions s'élèvent à **20.326** sans les contacts téléphoniques. Parmi ces personnes, **4.324** ont demandé des prises en charge de soins ; **228** personnes ont vu leur demande refusée pour différentes raisons et ont été réorientées.

3.2.1 Les autochtones

624 personnes différentes (diminution de plus ou moins **85** personnes) pour un total de **824** visites et **1.185** actions de prévention, dont **784** pour des bilans de santé et **105** demandes d'informations et conseils.

3.2.2. Les demandeurs d'asile

1.248 personnes différentes (**823** de moins par rapport à 2012) qui ont effectué **4.544** visites. La diminution de plus ou moins **5.500** visites s'explique par le fait que les demandes d'autorisation de séjour pour raison médicale (9 TER) se sont soldées pour la plupart par un refus de l'Office des Étrangers après examen au fond de leur demande. L'autre raison est également l'obtention de la carte médicale pour beaucoup d'entre eux, ce qui régule leurs demandes de soins via le médecin généraliste.

3.2.3. Les personnes en illégalité de séjour

2.636 personnes différentes (**1.223** de plus qu'en 2012) pour un total de **13.042** visites (plus ou moins **5100** de plus), le plus souvent pour de l'aide médicale urgente. On observe une forte augmentation du fait que beaucoup de ces personnes ont basculé de la catégorie 9ter vers l'aide médicale urgente. En effet, nombreux sont ceux qui ont été déboutés de leur demande d'asile pour raisons médicales. Cette population bénéficie uniquement d'une aide médicale via la délivrance de tickets médicaux.

AIDE & ACTION SOCIALE

3.2.4. Les Sans Domicile Fixe

Ils sont compris dans les autres catégories, on en dénombre **108** pour 2013. Cette population est en diminution par rapport à 2012.

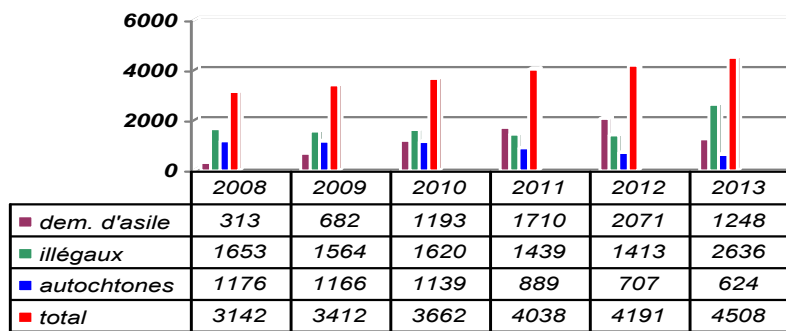


Figure 1 : évolution de la fréquentation en personnes différentes depuis 2008

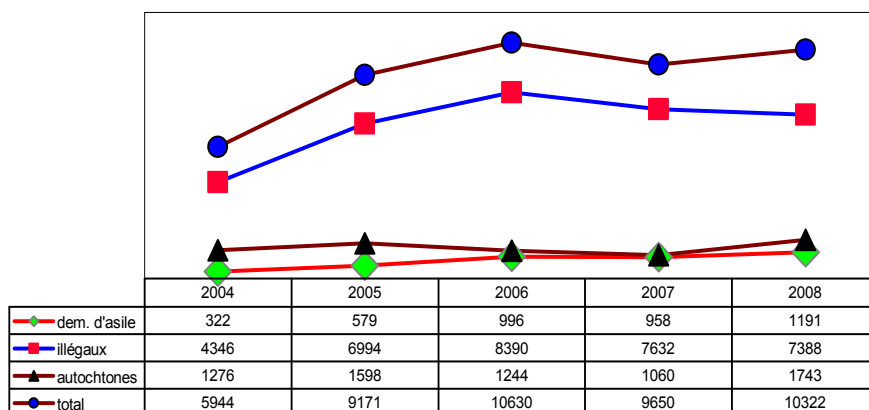


Figure 2 : évolution de la fréquentation des visites depuis 2008

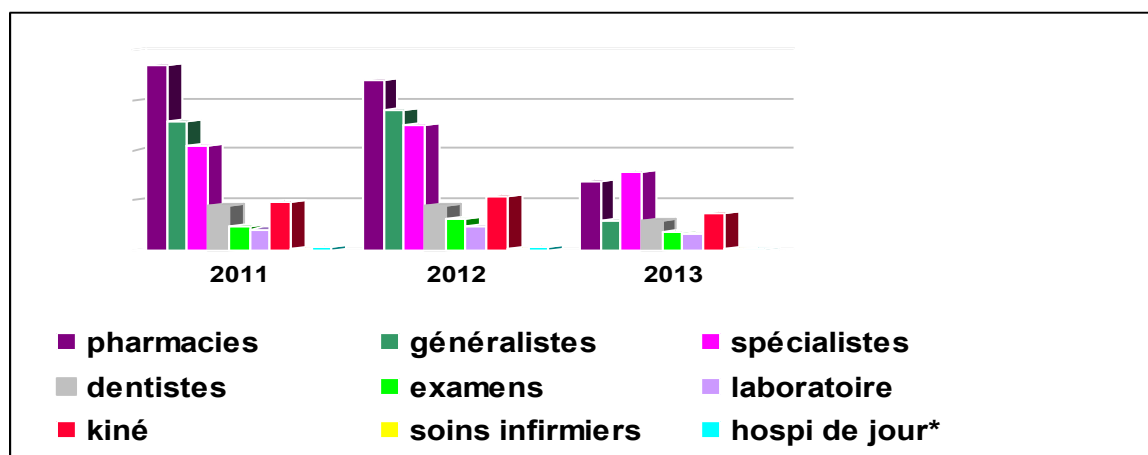


Figure 3 : consommation de soins depuis 2011 et effets de la carte médicale

AIDE & ACTION SOCIALE

Afin de parfaire l'utilisation de la carte médicale et à la demande des prestataires, des rencontres avec quelques maisons médicales et le GLAMO ont été planifiées pour répondre aux questions et présenter les différentes procédures. Cette année, **725** personnes ont été convoquées pour la recevoir. Lors de l'entretien individuel pour la remise de cette carte, des informations concernant son utilisation et une bonne orientation pour les soins urgents (poste de garde) ont également été données.

3.3. Analyse critique

Les patients nécessitent une approche globale spécifique (multiculturelle, éducative, psychosociale, médicale avec des besoins de santé exprimés à clarifier et prioriser, ...). Le Relais santé a développé une expertise en cette matière et s'est doté, en 2013, d'un interprétariat par vidéoconférence et d'une capacité d'enquête sociale rapide et pointue pour la valorisation des droits des patients. La carte médicale actuelle offre une accessibilité régulière (chronique) à la médecine générale. Elle est efficace et permet une bonne régulation de la consommation de soins et du suivi médical. Une diminution de fréquentation du Relais santé a dès lors enfin été constatée et plus particulièrement dans le dernier trimestre 2013.

En 2014, le nouveau système MEDIPRIMA applicable depuis le 01 janvier limite strictement la durée d'une ouverture d'un droit à l'aide médicale et impose qu'il soit opéré à des radiations éventuellement suivies de réadmission si un nouveau problème médical n'est pas présenté par la personne dans les trois mois de l'octroi. Ceci entraîne déjà une forte rotation administrative des dossiers tout en imposant une révision systématique de toutes les situations des personnes aidées au moins trimestriellement. Le suivi régulier chez un généraliste est de ce fait stoppé et risque de l'être régulièrement avec une impossibilité pour le patient d'utiliser sa carte lorsqu'il est malade car le certificat médical attestant de l'urgence est nécessaire pour réintroduire ce droit.

Le nouveau système est lourd pour les patients, le CPAS et les prestataires de soins. Il ne sera simplifié qu'après tous les phases de MEDIPRIMA... pourtant il serait dommageable de perdre les bénéfices cités ci-avant avec l'utilisation de la carte médicale « papier ». La phase 2 de « Médi-prima » sera effective dans quelques années et remplacera alors la carte papier, la phase 1 ne concernant actuellement que les hôpitaux.

En attendant, la complémentarité de ces différentes approches nécessite un renfort du service pour être efficace. Cette charge supplémentaire de travail laisse aussi peu de place pour la prévention et pour des actions spécifiques en matière de santé.

4. Perspectives prioritaires

Dans l'attente des deux autres phases de MEDIPRIMA, il serait peut-être utile d'instaurer un droit prolongé aux soins de médecine générale sans certificat médical d'urgence tout en conservant l'enquête sociale trimestrielle (comme c'est le cas actuellement pour les malades chroniques). Pour les soins spécialisés non chroniques, l'octroi serait conditionné par une demande écrite du médecin traitant du patient (MEDIPRIMA et soins spécialisés non hospitaliers). Au vu de la complexité de certaines situations, du nombre de demandes soumises au médecin conseil et par soucis d'équité, il faudrait revoir les accords de prise en charge de soins systématiques ou non (certains médicaments « D » pour enfants, vaccins, procréation médicalement assistée, certaines prothèses, contraception, ...) Une concertation avec les médecins et les autorités du CPAS de Liège serait nécessaire à ce sujet.

AIDE & ACTION SOCIALE

SERVICE ENERGIE

1. Présentation générale du service

1.1. 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).

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 chef de service,
- 1 superviseur,
- 8 assistants sociaux,
- 5 agents administratifs (dont 1 agent sous contrat art.60§7 pour le fonds Mazout),
- 1 agent d'accueil (sous contrat 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.

2.2.2. Prévention générale

Organisation de séances collectives de formations sur les économies d'énergie.

3. Activités développées en 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

- Séances d'informations aux services sociaux de la ville de Liège, au service de Dynamisation du CPAS de Liège;

- 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...).

AIDE & ACTION SOCIALE

3.2. Statistiques

3.2.1. Eau - gaz - électricité

AAu 31/12/2013 le nombre de dossiers actifs est de **1063**.

Fonds Energie

En 2013 le fonds énergie est intervenu pour **635** ménages pour un montant total de **431 044,26 €** à savoir :

- au niveau curatif (paiement de factures) : **600** ménages pour un montant de **413.270,98 €**,
- au niveau préventif (amélioration du logement au niveau énergétique) : **35** ménages pour un montant de **17.773,28 €**.

Fonds social de l'eau en Région Wallonne

495 interventions pour un montant total de **131 147,51 €**.

Les CLE (commissions locales pour l'énergie)

Durant l'année 2013, **33** réunions ont été organisées et **385** personnes ont été convoquées.

3.2.2. Fonds Mazout

1714 demandes ont été traitées.

3.2.3. Prévention

40 actions collectives de sensibilisation aux économies d'énergie ont été organisées en 2013 (ex : les ateliers de l'.A.S.B.L. « Revert »).

3.2.5. Prévention

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

MEDIATION DE DETTE

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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.

1.2. Chef de service

Madame Jasmine ALBRECQ, Chef de bureau spécifique f.f.

1.3. Coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 Liège

Tél. : 04/349 38 92

Fax : 04/349 33 79

Courriel : serv.dettes@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de service
- 1 juriste,
- 1 adjoint au juriste,
- 5 assistants sociaux (4,3 ETP),
- 6 agents administratifs (4,9 ETP).

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...) Ces actions sont organisées dans le cadre du Plan de cohésion sociale de la Ville de Liège.

3. Activités développées en 2013 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.,

- Diverses animations en matière de prévention : à l'école Don Bosco, à l'hôpital Petit Bourgogne, au sein de l'Asbl Soft et dans plusieurs services spécialisés du CPAS (Antenne jeunes, service de Dynamisation),

- Participation au projet partenarial « Matineco ».

3.2. Statistiques

Situation au 31/12/2013

- **742** dossiers actifs dont **231** en R.C.D. (Règlement Collectif de Dettes),

- **14** désignations du service comme médiateur par le Tribunal du Travail,

- **364** dossiers indexés au cours de l'année 2013 (personnes reçues à la permanence 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.

AIDE & ACTION SOCIALE

4. Perspectives prioritaires

Au niveau préventif maintenir et diversifier les activités.

AIDE & ACTION SOCIALE

LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'AIDE EDUCATIVE DU CPAS « LA MAISON FAMILIALE »

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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.

1.2. 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.

1.3. 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

1.4. 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 responsable
- 1 assistant social temps plein,
- 1 mi-temps administratif,
- 1 temps plein administratif Art 60§7 (en charge des trajets),
- 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,...

Scolarité

Nous fonctionnons avec diverses écoles du centre et de la périphérie, tous secteurs confondus.

- Sept enfants et jeunes fréquentent l'enseignement ordinaire primaire et secondaire.

- Sept sont scolarisés dans l'enseignement spécial primaire et secondaire.

- Un enfant, déclaré «non scolarisable» fréquente un Centre de jour pour enfants psychotiques, « Les Machiroux ».

- Un enfant bénéficie d'un «double mandant» du SAJ et fréquente en semaine un IMP. La Maison Familiale l'accueille le week-end et les vacances scolaires.

Prise en charge thérapeutique

En 2013, 12 enfants sont suivis en psychothérapie et/ou en rééducations diverses. Nous travaillons avec les centres de santé mentale, le CRE, CRF, les centres de guidance et les services de planning familial de la région.

AIDE & ACTION SOCIALE

Loisirs et intégration sociale

Nous orientons les jeunes vers des activités sportives, culturelles, artistiques ainsi que vers les mouvements de jeunesse, la maison de jeune du quartier...

Santé

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 bronzage 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 2013

3.1. Activités développées

Pour les enfants

- Amélioration de la qualité de l'accueil des enfants par un renouvellement des aménagements de la Maison et des services d'intendance générale.

- Avancement significatif des démarches en vue de l'acquisition de nouvelles chambres, remplacement du salon et divers mobiliers collectifs,
- Aménagement du jardin (espaces jeux, barbecue, ...) en cours,
- 9 Engagement d'un cuisinier sous contrat art.60§7,

- En 2013, 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.

- Participation à des événements culturels (Les Ardentes, expositions, visites de villes...).
- Poursuite des ateliers permanents (cuisine, jardinage...).

- Participation à des stages nombreux et variés (sports, mer et campagne, à thèmes, culturel, créatif...) en résidentiel ou non. Chaque stage est choisi en fonction du projet de l'enfant, de ses désirs, des échanges menés avec eux.

- Accentuation du travail avec les adolescents pour une préparation douce à leur autonomie (gestion d'une partie du budget vêtement, déplacements seuls, gestion de leurs « économies argent de poche », diversification des relations sociales...);

- Accueil à la Maison familiale des amis et amies : fête anniversaire, relations amicales suivies...

Pour le personnel

- 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.

- Expérimentation de l'outil « MISSION POSSIBLE : programme pour ceux et celles qui veulent élaborer leur projet d'autonomie et améliorer leurs conditions de vie » (outil canadien mis au point par Ben FURMAND, Québec).

- Evaluation permanente du personnel.

- Préparation d'une journée pédagogique consacrée au travail en équipe.

3.2. 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 des 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 réunit tout un chacun autour d'une activité... quel qu'en soit le résultat !

AIDE & ACTION SOCIALE

Sur le plan institutionnel et de la dynamique du groupe, nous veillons à un équilibre dans les tranches d'âge et le genre. La vie institutionnelle reste un écueil majeur pour les enfants et les jeunes. Nos efforts d'individualisation et de subjectivation se heurtent aux limites de la structure.

Par ailleurs nous insistons lourdement sur l'aggravation des problématiques personnelles et familiales des enfants. Ceci nous a amené à retravailler la procédure d'admissions pour les rendre plus conformes aux missions d'éducation spécialisée du service sans verser dans des pratiques thérapeutiques pour lesquelles le service n'est pas agréé et le personnel pas formé.

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), des aspects organisationnels importants (organisations des stages, des loisirs, trajets des thérapies, horaires du personnel 24h/24, modifications des horaires pour les vacances scolaires, les maladies.....) et des aspects logistiques (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

- Finalisation des projets d'aménagements de la Maison (chambres, jardin, individualisation des espaces de vie...).
- Supervision du personnel/thématiques spécifiques (transgression sexuelle, adolescence et intimité...).
- Poursuite d'une mise en place d'anamnèse, de grilles d'analyses pertinentes pour évaluer l'adéquation des admissions et du projet pédagogique.
- Poursuite de la thématique « L'autonomie : cela commence tôt! ».
- Prise en charge plus ciblée et systématique des familles en vue de créer les conditions de réintégration des enfants en famille.
- Poursuite et diversification des activités transversales :
 - Education aux médias, réseaux sociaux.. : les adolescents participent à des stages et reçoivent des informa-

tions inter-actives.

- Maison Familiale, maison verte : comment gérer nos énergies ?
- Utilisation des jeux coopératifs et de connaissance de soi et d'autres.

LE SERVICE «APPUI 0-18 ANS»

1.1 Missions

Trois missions sont assurées au service d'Appui 0-18.

1.1.1 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 C.P.A.S. 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** doit prendre soin de la **personne** et des **biens** du mineur¹.

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 assistants sociaux 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».

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'Action sociale des demandes de paiement traitées par le service.

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.

1.1.2. 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.

Quand une mesure de placement doit être prise en faveur d'un mineur, domicilié, et non en danger sur le territoire de Liège, le service réalise le placement et assure le suivi jusqu'à la reprise d'une vie familiale. Le placement se fait toujours à la demande des parents, 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, si nécessaire. Les parts contributives à l'égard des parents sont calculées suivant les barèmes officiels. Le coût d'un placement est très élevé, le CPAS paye sur fonds propres les mêmes montants que la 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 sollicitent l'exécution par le service de la comptabilité.

1.1.3. 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.

¹Par «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 à les mêmes devoirs.

AIDE & ACTION SOCIALE

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 CPAS : antennes sociales, SADA, aides familiales, Elis, etc.

1.2. Chef de service

Madame Bruna COLA, graduée spécifique f.f.

1.3. Coordonnées du service

Rue Jean d'Outremeuse, 69 - 4020 Liège.

Tél : 04/340 39 18

Courriel : service.appui018@cpasdeliege.be

Le service occupe le dernier étage de l'Antenne sociale d'Outremeuse.l

Le service est accessible tous les jours de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30. Actuellement le service n'assure pas de permanence pour le public. Les assistantes sociales reçoivent sur rendez-vous et /ou à la demande.

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable - superviseuse,
- 2 assistantes sociales temps plein,
- 1 agent administratif jusqu'au 31 novembre 2013
- 1 agent administratif (à mi-temps) sous contrat art.60§7 depuis le 16 décembre 2013

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 prévenir les interventions spécialisées de l'aide et de la protection de la jeunesse en leur permettant :

- 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...),

- de se maintenir dans une insertion familiale bienveillante à son égard, qui développe des réponses adéquates à ses besoins et ne l'expose pas de manière permanente et non réductibles (grâce à 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, ludothèques,...).

Si nos actions échouent et/ou ne suffisent pas à rencontrer nos objectifs, les services de 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 2013

3.1. Activités développées

Le service ne développe pas des activités et 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 comme en témoigne l'augmentation des demandes en provenance des services de première ligne. 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...)

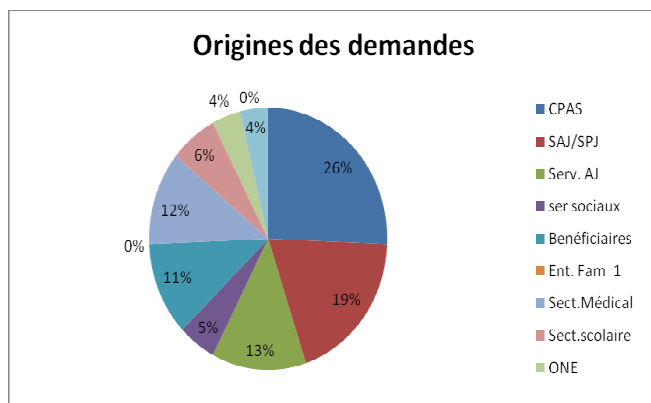
AIDE & ACTION SOCIALE

A cet égard le recours au Fonds d'Epanouissement « Enfance » a autorisé de très nombreuses aides matérielles (payements 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...)

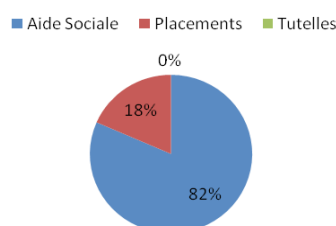
3.2. Statistiques

Quelques chiffres pour illustrer notre activité et ancrage dans le tissu des services sociaux généraux et spécialisés :

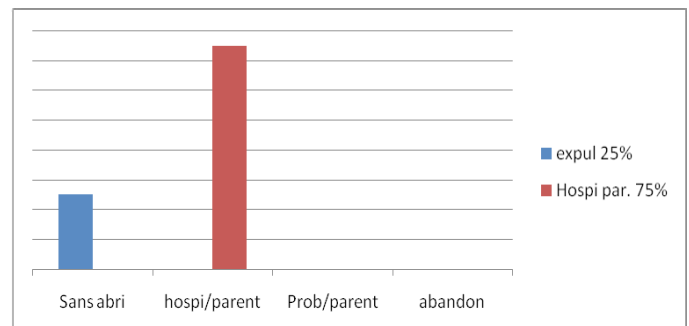
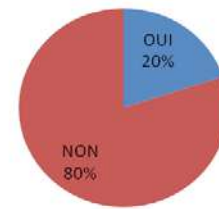
Nouvelles demandes 2013	
Tutelle	0
Placement	12
Aide sociale	65
TOTAL	77



REPARTITION des DEMANDES par MISSIONS



ORIENTATION vers le SAJ



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 maintenons une bonne visibilité au sein des services du CPAS qui deviennent les premiers demandeurs de nos interventions... avançons l'idée que la participation aux actions transversales donne une meilleure visibilité au service. Mais il faut remarquer une progression sensible des demandes en provenance des services extérieurs de première ligne, signe que le service s'installe comme partenaire professionnel en terme d'action sociale.

Les collaborations et orientations avec le SAJ augmentent malgré un tassement des demandes en provenance du secteur de l'Aide à la Jeunesse, tous services confondus. Le service s'installe bien dans une vocation d'interface entre les services internes au CPAS et l'Aide à la Jeunesse. Majoritairement les situations 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 bonne collaboration tient au fait que le service présente au SAJ des situations familiales qui ont été travaillées longtemps par des mesures d'aides

AIDE & ACTION SOCIALE

générales, des collaborations et réseaux de premières lignes.

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 places 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.

L'apport du Fonds Enfance et Epanouissement est un levier essentiel de notre action qui permet de tenir notre rôle d'aide générale de première ligne, de prévention et de diminution des risques de mises en danger. Néanmoins nous soulignons une précarisation grandissante des familles et des problématiques de plus en plus lourdes chez les enfants.

C'est dans une 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. Le grand nombre de secteurs sociaux et législatifs mis en présence dans 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;
- Formaliser et systématiser la présentation générale du service au sein du CPAS;
- Augmenter notre participation à des réseaux d'actions sociales de premières lignes.

AIDE & ACTION SOCIALE

E. LES SERVICES D'INSERTION SOCIALE

S.I.S. FERME DE LA VACHE

1. Présentation générale du service

1.1. 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.

1.2. Chef de service

Madame Tania Wolkoff, graduée spécifique en chef.

1.2. Coordonnées du service

Rue Pierreuse, 113 -117 - 4000 Liège

Tél. : 04/223 52 84

Fax : 04/221 33 69

Courriel : fermedelavache@cpasdeliege.be
ou tania.wolkoff@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice,
- 1 assistante sociale,

- 2 éducateurs spécialisés,
- 1 animateur (ASBL VLP),
- 1 jardinier- maraîcher (ASBL VLP),
- 3 jardiniers (postes article 60§7),
- 1 cuisinier/ magasinier (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 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

3.1.1 Insertion sociale

Conformément au Décret SIS, le service doit organiser

AIDE & ACTION SOCIALE

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 (visites d'expos diverses, activités d'été, représentations théâtrales, etc).

Comme chaque année, des changements ont eu lieu dans l'organisation des ateliers. Ceux-ci sont en effet constamment adaptés en fonction de la fréquentation des participants et des besoins du public. Ainsi, en 2013, l'atelier Bien-être a fusionné avec l'atelier Découvertes et un deuxième atelier cuisine s'est mis en place en décembre. De même, l'atelier Sport jeunes a vu le jour en octobre. Cet atelier, à destination du public aidé par l'antenne jeunes, a pour objectif la découverte en groupe de différentes disciplines sportives. Il est co-animé par une animatrice sportive du PFGV (Sainte-Walburge).

Chaque été, des activités de plus grande envergure sont proposées aux bénéficiaires des 3 SIS et du service Dynamisation. L'objectif des ces journées est de permettre aux personnes de se rencontrer et d'avoir accès à des journées culturelles, familiales ou de détente à moindre prix. De même, cela permet aux équipes de voir les participants dans un autre contexte et ainsi de voir leur évolution.

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 cuistot(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 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).

AIDE & ACTION SOCIALE

3.2. Statistiques

Moyenne	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total/an
Table d'hôtes	58	76	75	102	108	83	101	93	87	86	70	49	988
Atelier Bricoleu	19	19											38
Stages enfants		10		13			10	12					45
Animations				37	29	3	72	47		11			199
Jardins familiaux		15		15			17			10			57
Visites/accueil services		5	15	58	55	47	20	117	55	46	10	5	433
Atelier découvertes	6	7	10	7	8	8	8	7	4	3	4	8	80
Atelier jardin	13	9	10	13	13	12	15	12	12	12	13	14	148
Atelier cré-action	4	4	4	4	3	3	3	0	2	3	4	5	39
Atelier cuisine	6	5	4	6	6	7	5	4	3	5	7	9	67
Atelier bien-être	3	5	4	5	5	6	7	4	3	3	3	0	48
Activités exceptionnelles	24	4	2	15	3	1	30	38	0	0	0	5	122
Atelier sport										3	2	3	8
info collective sis											10		10
Total participations	133	159	124	275	230	170	288	334	166	182	123	103	2282
Total personnes différentes SIS	31	25	31	34	33	35	51	51	21	29	38	33	86

3.3. Analyse critique relative à l'insertion sociale

59 dossiers sont comptabilisés en 2013. Toutes ces personnes sont entrées dans le parcours d'insertion. Elles ont au minimum bénéficié d'un premier entretien social et participé à trois séances d'atelier. 6 autres personnes participent activement aux ateliers, mais celles-ci étant suivies depuis plus longtemps par un autre SIS du CPAS, elles ne sont pas considérées comme étant dans les dossiers effectifs.

50 demandes pour lesquelles un parcours d'insertion n'a pas abouti ou n'a réellement commencé que début 2014 sont également comptabilisées. Il s'agit de personnes qui, soit n'ont pas poursuivi au-delà des 3 séances d'essai, soit ne se sont plus présentées après le premier entretien. Parmi elles, certaines ont trouvé une formation très rapidement.

Au total, 115 personnes ont été reçues au moins à un 1er entretien et parmi elles, 86 ont participé à au moins un atelier. 31 dossiers sur les 59 ont été clôturés en 2013 :

- 18 « sorties positives » qui se terminent par un projet (formation, emploi, volontariat, activité occupationnelle à long terme, passage dans un service d'insertion socioprofessionnelle);

- 1 sortie non-connue;

- 12 abandons.

Le parcours d'insertion permet de définir un projet, tant au niveau personnel que socioprofessionnel. L'aspect des compétences sociales et du bien-être retrouvés ou améliorés sont les premiers progrès en vue de la réussite possible d'un projet plus concret.

AIDE & ACTION SOCIALE

Nous observons presque immédiatement un changement dans l'attitude des participants dès les premières séances (ouverture d'esprit, contacts avec les autres, réflexion, tolérance...). Le lien avec l'accompagnement social individuel et le « tremplin » vers un projet sont maintenant mieux cernés par les bénéficiaires, cela permet un travail plus pertinent.

Les problématiques principales rencontrées par notre public sont les suivantes :

- Problèmes inhérents au logement.
- Problématiques de dettes et de gestion financière.
- Difficultés d'ordre administratif (compréhension, structuration, démarches, contacts avec les services, administrations, gestionnaires divers...).
- Débouchés vers l'emploi quasi inexistant : cela engendre un manque d'intérêt à entrer dans un parcours d'insertion, à se motiver.
- Isolement et problématiques psychologiques qui en découlent.
- Difficultés à satisfaire les besoins primaires (alimentation, vêtements, énergie...)
- Résignation, fatalisme par rapport à la conjoncture économique et sociale actuelle et aux potentialités et possibilités d'évolution.
- « Couper » le lien en fin de parcours d'insertion reste difficile, même si nous préparons mieux la sortie avec un projet positif. Beaucoup n'arrivent pas à maintenir le projet et (re)sombrent dans une forme d'isolement, de mal-être, de dévalorisation.

4. Perspectives prioritaires relatives à l'insertion sociale

- Le suivi après la sortie du SIS : nous remarquons que certaines personnes ne poursuivent pas le projet par la suite. En s'informant systématiquement de l'évolution et de la durabilité des projets des stagiaires, en prenant contact avec les partenaires et avec la personne, nous pourrions peut-être éviter des décrochages ou en tous cas essayer de remotiver certains qui auraient tendance à baisser les bras.

- Poursuivre le travail quant au développement de notre réseau de partenariat tant en interne que dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle.

- Continuer de développer l'intérêt pour l'aspect collectif et les dynamiques de groupe par plus de retours en équipe. Nous nous rendons compte que même si nous y sommes attentifs, l'aspect individuel prend souvent le pas sur le collectif et nous pourrions avoir tendance à mettre le travail en atelier plus de côté. Nous devons donc être particulièrement vigilants afin que l'équilibre soit maintenu et que le rôle de l'animateur référent soit valorisé davantage.

- **La promotion et le recrutement** : nous avons encore trop de fluctuations dans la fréquentation des ateliers. Notre fonctionnement actuel permet des parcours plus courts et des sorties positives plus fréquentes. Nous orientons davantage les personnes demandeuses vers des services occupationnels quand nous estimons que cela est plus pertinent. Donc même si les demandes sont nombreuses, elles n'aboutissent pas toutes à un parcours au sein du service. Tout cela engendre des baisses de fréquentations des ateliers beaucoup plus régulières et nous nous rendons davantage compte des difficultés de recrutement auxquelles nous devons faire face.

- **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.

AIDE & ACTION SOCIALE

S.I.S. MAISON DE LA CITOYENNETÉ

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

- 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.

1.2. Chef de service

Monsieur Julien ETIENNE, gradué spécifique en chef.

1.3. Coordonnées du service

Rue Général Bertrand 35 - 4000 Liège

Tél. : 04 229 21 95

Fax : 04/229 21 99

Courriel : maisondelacitoyennete@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 coordinateur (½ ETP),
- 1 assistante sociale (½ ETP),
- 1 éducatrice spécialisée (½ ETP),
- 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 2013 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 ne pas être engagé 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.

Les actions collectives sont variées : Aquagym et apprentissage à la natation, Relaxation, Gymnastique douce, Créativité, Chant, Couture (3 niveaux), ... Pour répondre à une demande conséquente et faire face aux différences de niveaux, un troisième atelier Couture a été mis en place en 2013, visant l'autonomisation des stagiaires. 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 2013, la Maison de la Citoyenneté a proposé 20h30 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 « Matineco » visant à sensibiliser, de manière transversale, la population liégeoise à la thématique du logement. Elle a également pris part à des actions de quartier : Halloween et Marché de Noël. Plus singulièrement, le groupe de l'atelier Couture (confirmé) s'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 ont réalisé tous les costumes du spectacle vu à l'Espace Georges Truffaut et au Théâtre royal universitaire de Liège en 2013 et aux centres culturels de Marche et de Namur en 2014.

AIDE & ACTION SOCIALE

CRITERES	HOMMES	FEMMES
Nombre	14	42
Âge moyen	43,5	48
- mineur	0	0
- pensionné	0	1
Nationalité		
- belge	6	19
- C.E.	3	4
- Hors C.E.	5	19
Situation professionnelle		
- travailleur	0	0
- Chômeur	2	2
- Alloc. Handicapé	0	0
- RIS	6	20
- Eq. RIS	3	7
- Mutuelle	0	3
- Sans revenus	0	2
- Autres	3	8

3.3. Analyse critique

3.3.1. Pour la Maison de la Citoyenneté

Fréquentation

En 2013, le service a accueilli et accompagné 56 personnes (5 de plus qu'en 2012) pour un total de 5.542 heures d'ateliers et de suivi social (en moyenne 99H/ stagiaire). 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. 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 encline à attirer un public

féminin avec des ateliers tels que «Couture», et «Aqua-gym». Cependant, des hommes participent à chacun de ces ateliers. Le fait d'avoir un enfant reste un frein pour certaines mères qui éprouvent des difficultés (psychologiques et/ou matérielles) à faire garder leur enfant par 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.

Nous observons une augmentation du nombre d'hommes : 5 de plus qu'en 2012. L'atelier «Chant» semble attirer ce type de public. La Maison de la Citoyenneté maintient un nombre élevé de personnes aidées par le CPAS de Liège : **64%** 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 (**70%**). Le travail de contact avec les antennes sociales doit rester une constante. 43% du public est issu de l'immigration hors Union européenne (**41 %** 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.

AIDE & ACTION SOCIALE

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 2013. La demande d'inscription est croissante et la capacité d'accueil du service est limitée. Pour certains ateliers, un système de liste d'attente a été mis en place.

Les grands absents de notre public sont les jeunes : 2 stagiaires en 2013... Au regard de la population aidée par l'antenne Jeunes, ce chiffre est très faible. Des actions spécifiques ont été mises en place début 2013 pour toucher ce public mais celles-ci sont chronophages. Une réflexion doit être menée au sein des SIS pour améliorer notre travail avec ce public, notamment en modifiant certains ateliers pour les rendre plus attrayants et en revoyant notre mode de fonctionnement avec ce public.

Résultats

L'évolution des stagiaires est certaine ! Cela va jusqu'à se marquer par un changement physique. Pour d'autres cependant, cela prend plus de temps. L'amélioration se vérifie dans l'acquisition ou la redécouverte de compétences sociales qui se traduit par un changement d'attitudes et une plus grande confiance en soi. Les conséquences sont variées : meilleur rapport au groupe, meilleure structuration dans le temps et l'espace, régularité, ponctualité, amélioration de la maîtrise de la langue, meilleur maintien, ...

Du point de vue quantitatif, 2013 enregistre un recul en terme de sorties positives par rapport à 2012 (5 sorties positives en 2013 pour 9 en 2012). Par sortie positive, nous entendons des sorties d'ateliers pour cause d'objectifs atteints (entrée en formation, fin de modules, emploi, transition vers un autre service, ...). Le nombre d'abandons et de sorties a également augmenté (16 en 2013 pour 12 en 2012). Les abandons reprennent le décrochage, la maladie, le décès, le déménagement, la sortie de droit, le renvoi, ... Il s'agit également de personnes dont nous n'avons plus de nouvelles mais qui ont, peut-être, atteint un objectif personnel. Par exemple, un stagiaire qui déménage dans un quartier à l'opposé de Sainte-Marguerite est considéré comme en abandon s'il ne vient plus en raison d'une difficulté de mobilité. Cela ne veut pas dire pour autant qu'il n'ait pas progressé. En effet, ce déménagement peut être l'aboutissement de son projet personnel pour lequel l'assistante sociale du SIS est intervenue.

Ces chiffres sont relativement interpellants même s'ils ne sont pas révélateurs d'une évolution personnelle en terme

de confiance en soi, d'acquisition de compétences, ... Les données relatives au développement personnel sont difficilement quantifiables. Toutefois, afin de permettre aux participants de visualiser davantage leur évolution, les équipes des 3 SIS du CPAS de Liège, en partenariat avec les antennes sociales et les services Dynamisation et Réinsérer, ont réalisé un outil d'(auto)évaluation individuel sur base d'échelles et de postes de compétences. La mise en œuvre de cet outil est prévue pour le premier semestre 2014.

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, 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

Le déménagement annoncé en 2013 a été postposé à 2014. Ce sera donc l'évènement majeur de l'année à venir. En ayant plus de locaux, 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 et 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.

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.

- Mise en œuvre d'un outil d'évaluation individuelle et d'un dossier social commun aux trois services d'insertion sociale travaillé dans le courant de l'année 2013.

AIDE & ACTION SOCIALE

- Organiser, en 2014, une journée « A la Découverte des SIS du CPAS de Liège » en collaboration avec des étudiants assistants sociaux de la Haute Ecole libre mosane. L'objectif de cette journée est triple :

1. Solliciter la rencontre entre tous les stagiaires de chaque atelier SIS du CPAS de Liège.
2. Montrer le résultat du travail effectué en atelier.
3. Apporter une visibilité sur les SIS au sein du CPAS de Liège et du tissu social liégeois.

Il est également indispensable de se pencher sur la question de la sous-représentation des jeunes et donc de développer des actions spécifiques et adaptées à ce profil.

AIDE & ACTION SOCIALE

S.I.S. MAISON CARREFOUR

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

- 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'Etang, coordination socioculturelle de Bressoux-Droixhe.

1.2. Chef de service

Monsieur Julien ETIENNE, gradué spécifique en chef.

1.3. Coordonnées du service

Rue du Moulin, 150 - 4020 Liège
Tél. : 04 341 11 76
Fax : 04 341 11 81
Courriel : maison.carrefour@cpasdeliege.be

1.4. 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 2013 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. Chaque stagiaire bénéficie donc d'un dossier et d'un suivi social individuel.

Les groupes sont sollicités pour 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 SIS Ferme de la Vache et Maison de la Citoyenneté et le service Dynamisation, ...) ou ponctuelles (participation au Lotto Run, ...).

3.1.2. Pour l'EDD :

L'aide aux 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. Les activités ont accueilli au total une vingtaine d'enfants.

AIDE & ACTION SOCIALE

En 2013, dans la continuité du Club des Explorateurs de Culture entamé en 2011 en partenariat avec Article 27-Liège, les enfants ont produit un spectacle musical de qualité revisitant «Alice au Pays des Merveilles» intitulé «Thé, Hip-hop

et Merveilles». Le spectacle a fait salle comble à l'Espace Georges Truffaut de Droixhe et au Théâtre royal universitaire de Liège. Deux représentations sont programmées en 2014 : aux Centres culturels de Marche et de Namur.

CRITERES	HOMMES	FEMMES
Nombre	16	48
Âge moyen	42	45
- mineur	0	0
- pensionné	0	1
Nationalité		
- belges	8	29
- C.E.	0	2
- Hors C.E.	8	17
Situation professionnelle		
- travailleur	0	0
- Chômeurs	1	6
- Alloc. Handicapé	0	0
- RIS	8	12
- Eq. RIS	6	7
- Mutuelle	1	3
- Sans revenus	0	19
- Autres	0	1

3.3. Analyse critique

3.3.1. Pour le SIS

Le nombre de participants est en évolution constante 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. On constate, comme lors des précédentes années, une forte inégalité dans la représentation des genres : 75% de femmes pour 25% d'hommes. Cela est notamment dû au panel d'ateliers. En effet, des ateliers comme « Aquagym », « Femmes en Forme » 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. 40% de ces femmes sont sans revenu. Cela sous-entend qu'elles sont femmes au foyer « à charge » de leur mari.

L'atelier « Femmes en Forme », a connu un important

changement en 2013. L'ouverture d'une salle de sport liégeoise privée, exclusivement ouverte aux femmes, et à un tarif très avantageux a entraîné une forte diminution du nombre de participantes. Force est de constater que ces stagiaires étaient avant tout en demande d'activités de loisirs et qu'elles ont trouvé un opérateur répondant à leur demande.

Le projet pédagogique de cet atelier sera revu en remettant en avant la dimension citoyenne.

L'âge moyen est toujours interpellant. Nous essayons toujours d'intégrer davantage les jeunes à nos actions et de développer des actions spécifiques en collaboration avec l'antenne Jeunes.

Le travail de contact avec les antennes sociales continue à s'étoffer. Cette collaboration se réalise avant tout au profit du bénéficiaire qui dispose d'un encadrement plus cohérent dans l'évolution de son parcours.

AIDE & ACTION 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, 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 2013. 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. La Maison Carrefour est en contact régulier avec les Ecoles de Devoirs du quartier qui connaissent le même problème de saturation.

Compte tenu de la capacité d'accueil et de la demande, le service travaille avec une équipe de bénévoles pour l'aide aux devoirs. Cela permet de renforcer la qualité de l'accompagnement des enfants et des parents.

Ce renfort a également permis d'être plus proche de la situation sociale des familles et de sa répercussion sur la scolarité de l'enfant. Nous constatons que le monde de la scolarité est parfois difficilement accessible pour certains parents qui, en raison de représentations négatives des institutions, ont peur de faire appel à des intervenants tels que des logopèdes, des psychopédagogues, ... le mécanisme d'exclusion sociale se renforce, un fossé d'inégalités se creuse. L'ensemble de la famille en paye les conséquences allant jusqu'à freiner l'insertion sociale des parents envahis par la scolarité de leurs enfants mais avec des ressources limitées pour y faire face.

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 1^{er} 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'insertion et d'avenir. 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

La question du manque de place est centrale dans l'évolution de l'EDD. En outre, si une solution s'avérait envisageable à ce niveau, il conviendrait de renforcer l'équipe de volontaires.

A défaut, en 2014, le service s'inscrit dans la continuité tout en envisageant une réflexion sur le lien entre les parents et l'école (par le biais, par exemple, de la mise en place d'un groupe de parents en parcours d'insertion qui travailleraient sur cette thématique).

Du côté des activités parascolaires, deux représentations de « Thé, Hiphop et Merveilles » sont prévues : la première au Centre culturel de Marche en février 2014, la seconde à la Maison de la Culture de Namur en juin 2014.

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 le service de Dynamisation et l'antenne Jeunes.

AIDE & ACTION SOCIALE

DYNAMISATION & CITOYENNETE

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Le service a pour mission de mobiliser la personne, de l'accompagner dans le réinvestissement d'un projet d'insertion socioprofessionnelle grâce à une participation à des ateliers collectifs. Il a également pour mission d'être un maillon qui apporte une cohérence dans les étapes du parcours d'insertion.

1.2. Chef de service

Madame HERMAN Brigitte, Attachée spécifique.

1.3. Coordonnées du service

Rue des Forgerons, 9 - 4020 Liège (Wandre)

Tél. : 04/377 96 92

Fax : 04/377 96 99

Courriel : reinser.wandre@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice (0,80 ETP)
- 1 Psychologue
- 4 AS (3,17 ETP)
- 1 Educatrice (0,50 ETP)
- 2 Formateurs
- 1 Agent administratif
- 1 Agent administratif sous contrat article 60§7
- 1 Auxiliaire professionnelle sous contrat art 60§7

2. Objectifs

Ce service s'adresse exclusivement aux personnes émergeant au CPAS, fragilisées par leur parcours de vie, ayant perdu tout ou 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. Il s'agit de personnes adultes ou d'un public jeune pour lesquels une insertion socioprofessionnelle est envisageable.

L'objectif pour le stagiaire est de tester dans un module ses compétences, d'identifier ses freins à l'insertion, afin d'augmenter toutes ses chances de réussir son projet. La notion

d'engagement est au cœur de ce type de démarche. Le stagiaire devient ainsi un véritable acteur de sa vie.

3. Activités développées en 2013 et statistiques

Nous avons assuré deux modules « Coup de pouce » pour cette année 2013 (de mars à juin 2013 et de septembre 2013 à janvier 2014).

Une période intermédiaire a été mise en place pour les **43** stagiaires (dont **9** jeunes) qui participaient à un atelier de leur choix en 2012. Nous avons maintenu les activités jusque début mars 2013 afin de leur expliquer le nouveau mode de fonctionnement et de réorienter les personnes ne souhaitant pas participer au module proposé. Seuls **10** stagiaires ont choisi d'intégrer le module « Coup de pouce », les autres ont été réorientés vers les SIS car ne se sentant pas prêt ou n'étant pas motivés par les nouveaux objectifs du service.

3.1. Activités développées

3.1.1 Le module « Coup de pouce »

Ce module est défini par une approche collective (ateliers collectifs) et individuelle (coaching social) s'étalant sur une période de 4 mois.

L'**approche collective** consiste en une participation active et soutenue aux 5 ateliers de base à raison de 5 demi-journées par semaine.

Objectifs des cinq ateliers collectifs de base

- **Atelier « Compétences Sociales »** : par le biais de mises en situations sociales concrètes, les stagiaires prennent conscience de leurs comportements dans le domaine relationnel, de l'autonomie, de la débrouillardise.

- **Atelier « Image de soi »** : un travail sur soi, sur ses valeurs et ses représentations est proposé afin de rétablir une meilleure confiance en soi.

- **Atelier « Coup de frein - Coup de pouce »** : axé sur la présentation de différents services qui peuvent être des ressources en tant que solutions à différents freins à l'insertion (santé, logement, dettes, garde des enfants,...).

AIDE & ACTION SOCIALE

- **Atelier « Cuisine »** : où de nombreuses compétences sociales sont mises en évidence et mobilisées (hygiène et présentation de soi, travail de groupe, sens de l'organisation, esprit d'équipe, d'initiative, gestion budget,...)

- **Atelier « Corporel »** : où un bilan des capacités physiques est réalisé ainsi qu'une sensibilisation à différentes notions d'hygiène de vie et de gestion des émotions. Différents outils sont proposés pour améliorer ces différents aspects santé.

- **Ateliers optionnels supplémentaires** : il s'agit d'ateliers dont la participation est laissée au libre choix du stagiaire (secourisme « BEPS », renforcement cuisine, renforcement corporel).

L'approche individuelle consiste en un *coaching social* assuré par le référent de la personne tout au long du module et d'un bilan individuel réalisé à mi-module et en fin de module. Le stagiaire est amené à s'auto évaluer et à donner son avis par rapport à l'évaluation de l'équipe (acteur de son projet).

L'approche individuelle consiste en un *coaching social* assuré par le référent de la personne tout au long du module et d'un bilan individuel réalisé à mi-module et en fin de module. Le stagiaire est amené à s'auto évaluer et à donner son avis par rapport à l'évaluation de l'équipe (acteur de son projet).

3.1.2. Atelier « Je protège mon enfant »

Un atelier axé sur la prévention des accidents domestiques a également été mis en place. Ce module a été conçu pour toucher de manière spécifique les jeunes mamans de l'antenne Jeunes. Il consiste en 8 séances analysant les différents espaces de vie dans la maison en terme de dangers potentiels par rapport à un enfant (thématiques abordées : les brûlures, les noyades, intoxications, chutes, obstructions,...) et sensibilisant les parents aux précautions à prendre pour éviter les dangers et les gestes d'urgence à acquérir en cas d'accidents.

Public cible : les jeunes mamans (y compris les mineures avec enfants) de l'antenne Jeunes. Ce public nous apparaît particulièrement fragile en terme de parentalité. Elles ont souvent vécu des manques et pertes douloureuses d'un point de vue affectif, se repliant souvent sur leur lien de maman comme source de valorisation personnelle essen-

tielle. Dès lors, ces jeunes mamans risquent de s'enfermer dans une relation fusionnelle avec leurs enfants, et/ou ne connaissent pas le « mode d'emploi » pour être une maman adéquate n'ayant pas eu de modèle positif et sécurisant. Cet atelier aborde des questions essentielles pour lesquelles les jeunes mamans se sentent concernées et font preuve de motivation. Nous avons accueilli 6 jeunes mamans à cet atelier (soit 145h au total d'atelier).

3.2. Statistiques

En 2013, le service a inscrit **106** stagiaires : **27** jeunes (**25** %) de moins de 25 ans, **75** adultes de 25 à 54 ans et 4 adultes de plus de 55 ans. Nous comptons un total de **12.112** heures d'atelier pour l'année 2013.

Nous centrerons l'analyse statistique sur les **67** stagiaires ayant participé aux deux modules « Coup de pouce » ainsi que sur les **6** jeunes mamans ayant participé au module « Je protège mon enfant » soit un total de **73** stagiaires dont **18** jeunes.

AIDE & ACTION SOCIALE

CRITERES	Moins de 25 ans (32 stagiaires)	Plus de 25 ans (115 stagiaires)
HOMMES	8	22
FEMMES	4 + 6 jeunes mères	33
Nationalité		
-belge	10 + 3 jeunes mères	37
-CE	0	2
-Hors UE	2 + 3 jeunes mères dont 1 apatride	16
Niveau d'études		
Non connu	0	9
CEB	5 + 2 jeunes mères	15
CESI	1 + 1 jeune mère	10
CESS	2	8
Sans diplôme	4 + 3 jeunes mères	13
Supérieur universitaire	0	0
Nombre d'heures		
Moins de 50 heures	2 + 6 jeunes mères	10
De 50 à 100 heures	2	3
Plus de 100 heures	7	25
Plus de 200 heures	2	17
Issues		
Poursuite de l'action	5	21
Sortie positive	5 + 6 jeunes mères	19
Abandon	2	12
Non connu	0	3

Observations du public jeune

Le public jeune représente **18** personnes sur **73** stagiaires (module et atelier « Je protège mon enfant ») soit **24%**. Une majorité féminine mais qui s'explique par la présence de **6** jeunes mamans à l'atelier spécifique pour la jeune parentalité.

La majorité est belge d'origine (72 %) et 28 % sont d'origine Hors Union européenne. Le niveau scolaire est faible (le CEB pour **39 %**) et pour **39 %** il est non connu.

Nous pouvons évoquer une faible présence de jeunes dans le module « Coup de pouce » (**12** stagiaires sur **67** stagiaires soit **18 %**) mais les stagiaires présents se sont pleinement investis dans le module et ont participé de manière régulière (plus de **100** heures pour **75 %** pour d'entre eux). Nous observons uniquement **2** abandons, les **10** autres jeunes ayant opté pour une formation, des cours de français, un emploi.

Observations du public de plus de 25 ans

Au point de vue nationalité, nous constatons une nette présence d'un public belge d'origine (67%) et **29%** de personnes ressortissant hors UE. La répartition hommes/femmes est marquée par une plus forte présence de femmes (**60%**).

Les sorties positives atteignent **35%** mais nous pouvons également ajouter les **29%** de stagiaires qui au début du mois de janvier étaient encore en poursuite de l'action. A ce jour, la plupart de ceux-ci ont une sortie positive (au total **64%** de sorties positives). Le taux d'abandon est de **21 %**.

Quant aux nombres d'heures prestées, nous constatons un pourcentage élevé de stagiaires ayant fréquenté le service à raison de plus de **100** heures (**77 %** dont **46 %** de plus de **100** heures et **31 %** de plus de **200** heures).

3.3. Analyse critique

Le bilan des actions menées en 2013 pose différents constats :

1. Le pourcentage élevé de sorties positives démontre la pertinence du module privilégiant la qualité, l'intensité et la profondeur de l'accompagnement proposé aux stagiaires.
2. La participation au module a permis aux stagiaires en sortie positive d'améliorer leur image de soi, d'identifier et de travailler leurs freins à l'insertion, de mettre en avant leurs compétences et leurs aspirations professionnelles.
3. L'orientation des stagiaires vers le module « Coup de pouce » : dans un premier temps, Réinser et les SIS nous ont orienté **24** stagiaires. Ce nombre nous paraissant insuffisant nous avons fait appel aux antennes sociales pour renforcer la participation à ce module et nous avons ainsi atteint le nombre de **34** stagiaires au module 2.
4. La question du public jeune : nous avons pu intégrer des jeunes dans les deux modules. Ce public reste très fragile et peu préparé à s'engager dans un module de 4 mois. Ils s'inscrivent pour la plupart sous contrainte. La plupart ont trouvé une motivation et seuls deux abandons sur 12 inscriptions ont été constatés. Le public jeunes parents, quant à lui, s'est montré motivé par l'atelier proposé qui touchait au bien-être de leur enfant.
5. La notion d'engagement du stagiaire sur les 4 mois du module nous apparaît fondamentale. En effet, cette durée correspond à un temps suffisant pour s'intégrer à un groupe et y ressentir un climat de confiance sans s'accrocher anxieusement à ces relations, à ce cadre. Au terme des 4 mois, nombreux sont ceux qui évoquent le souhait de poursuivre. Nous leur expliquons alors l'importance du passage à l'action et conservons le lien en soutenant leur démarche par un suivi post-module ce qui les apaise et rend la séparation moins douloureuse.

4. Perspectives prioritaires

La question de *l'orientation* des stagiaires vers notre module reste à affiner et à poursuivre en partenariat avec les différents services internes au CPAS (les services de l'insertion mais également les antennes). Le profil du stagiaire susceptible d'entrer dans le module est encore à mieux définir.

L'atelier « Je protège mon enfant » est également à poursuivre. Le projet serait de développer ce module à plusieurs reprises pendant l'année (2 à 3 fois par an) afin de toucher un plus large public de jeunes mamans. Le fait de les ouvrir au bien-être de leur enfant pourra peut-être les amener à s'investir dans un projet personnel (participer à un atelier dans un SIS ou au module « Coup de pouce »). Le but de leur participation à l'atelier est également de les amener à confier leur enfant à un tiers et d'accepter l'éloignement momentané.

La motivation du public jeune : nous envisageons une collaboration plus étroite avec l'antenne Jeunes et plus particulièrement avec la psychologue de ce service qui préparera le jeune et le soutiendra dans cette démarche. Il pourra se tester, définir et affiner un projet au sein du module « Coup de pouce ».

L'après module est également source de réflexion. En effet, la fin du module signe le passage vers un autre service relais (vers Réinser, vers un SIS ou une autre orientation spécifique...). Cette étape est primordiale car elle va consolider et concrétiser ou non le projet de la personne. Il faut donc rester vigilant aux risques de « désillusion » pour le stagiaire. En effet, il nous apparaît essentiel que les effets du « boostage » induit par la participation intensive au module ne retombe pas comme un « soufflé ». Nous avons perçu l'importance de maintenir un lien de cohésion entre le stagiaire, le référent et le service vers lequel il est orienté. Ceci est à développer en 2014.

Pour apporter la rigueur voulue à l'évaluation de l'impact à moyen terme du module sur les stagiaires, une étudiante en ingénierie sociale effectuera à titre de travail de fin d'études une recherche pour identifier dans quelle mesure la participation a pu aider et redynamiser les **67** stagiaires. Cette analyse nous servira de base pour l'amélioration continue du module « Coup de pouce ».

AIDE & ACTION SOCIALE

SERVICE RÉINSER

1. Présentation générale du service

RÉINSER 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 :

- 1 chef de bureau spécifique f.f,
- 4 superviseuses, dont 1 coordinatrice, adjointe au chef de bureau,
- 1 psychologue spécialisée en coaching,
- 35 assistants sociaux (entretien individuel, animation de groupe, formation),
- 1 responsable de l'équipe administrative,
- 2 formatrices (groupe, individuel, testing),
- 8 agents administratifs,
- 7 agents administratifs sous contrats article 60§7,
- 3 agents sous contrat article 60§7 (1 animateur musical, 1 animateur sportif, 1 comédienne-animatrice),
- 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 »,

Total : 65 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^{ème} étage) - 4000 Liège

Tél : 04/220 23 30

Fax : 04/220 23 59

Courriel : christine.muzakare@cpasdeliege.be

2. Objectifs

- Apprécier le rythme du bénéficiaire, si besoin, prendre le temps nécessaire, mais l'aider au passage à l'action lorsque l'envie, la motivation, les compétences et l'opportunité sont rassemblées.

- Viser le soutien au projet de la personne que ce soit en matière de formation ou de recherche d'emplois, ce qui nécessite un accompagnement psychosocial compréhensif et dynamique.

- Aider le bénéficiaire à bien se connaître, à évaluer son potentiel, ce qui lui fait défaut, ce qu'il peut améliorer et ce qu'il souhaite, au moyen d'un bilan socioprofessionnel, d'une élaboration du projet et d'une planification des étapes nécessaires en matière de formation et de recherche active d'emploi.

- 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 réapproprié un nouvel emploi).

Pour l'engagement en contrat article 60§7, selon les directives de la Direction, du Comité de l'Action Sociale et de la capacité budgétaire permise par différents subsides, RÉINSER propose à des utilisateurs externes, ou à des services de notre Centre, des candidats pour des offres établies préalablement. Pour ce faire, RÉINSER cherche la meilleure adéquation entre les offres et les candidats pour le type de poste concerné.

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).

En interne, tout au long du suivi, une collaboration transversale est assurée avec les antennes sociales, avec les SIS, la Dynamisation, ou tout autre service spécialisé.

Avec les partenaires externes, les contacts et les échanges sont nombreux dans les secteurs suivants :

- 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.

AIDE & ACTION SOCIALE

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.

3. Activités développées en 2013 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.

- **Projet IF «Femme en insertion»** : Les femmes demeurent sous-représentées à l'emploi comme dans les séances d'information sur RéINSER. L'accompagnement vers l'emploi est toujours plus long, vu les freins divers qu'elles rencontrent. Un accompagnement-orientation de groupe a été réalisé pour une trentaine de femmes marginalisées dans la société et, de ce fait, dans l'employabilité : bilan de compétences, exercices de confiance, jeux de rôles, visites pédagogiques d'organismes et de la ville, coaching vers l'emploi et la formation, exercices et présentation de moments théâtraux. Véritables ateliers de parole, ces diverses animations ont permis d'enclencher des démarches de changement pour s'ouvrir à des cours de français, une formation, voire un emploi pour certaines.

- **Trajets professionnels FSE Fédéral** : « Agents de propreté », « Clean-Team », « Bureautique » et « Agents d'accueil ».

- **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.

- **Le français** reste un problème, même pour les personnes proches de l'emploi, ainsi qu'une connaissance insuffisante de notre société. La citoyenneté, l'inclusion culturelle et sociale, la communication en français sont renforcées avant les cursus d'agent d'accueil, technicien

de surface et agent de propreté, grâce à la présence d'un agent article 60§7 ayant les compétences requises.

- Remédiation en orthographe pour les agents d'accueil et les employés de bureau engagés sous contrat article 60§7, grâce à une de nos formatrices régente littéraire.

Projets ponctuels

- **Projet EXIST avec le Théâtre de la Communauté** : 12 représentations en 2013 (550 participants). Débat organisé suite au spectacle «Rose» qui sollicite et anime les réactions des stagiaires à propos de l'engagement citoyen.

- Trois stages « Théâtre sport et musique » d'une semaine ont été organisés pour des enfants des bénéficiaires. Ceci a permis :

- de renforcer la relation RéINSER - bénéficiaires;
- de donner une meilleure image du service;
- de recruter, parmi les parents, de nouveaux stagiaires motivés;
- de prendre en compte le système familial.

Exposition de photos réalisées en atelier par des femmes en insertion socioprofessionnelle, des bénéficiaires des SIS et des travailleurs sociaux. Cet atelier a été co-animé par l'asbl GSARA et le CPAS de Liège.

- **Un apprentissage renforcé du média photo** (animé par l'asbl GSARA et la psychologue-coach de RéINSER) a permis le tirage de 40 photos de qualité qui expriment le regard des premières femmes « agent de propreté » sur la ville et sur leur métier. Une exposition aura lieu dans le courant de 2014.

- **Organisation d'une fête d'été** où les travailleurs sous contrat art.60§7 et les stagiaires en formation ont pu se rencontrer lors d'un barbecue animé par l'atelier «chant» d'un des services d'insertion du CPAS de Liège.

- **Un atelier théâtre régulier semi-intensif** animé tout au long de l'année par une comédienne-animatrice de RéINSER. Les participants sont des personnes proches de l'inscription à RéINSER, mais qui ont des obstacles personnels à prendre place dans un schéma de société avec lequel ils ne sont pas toujours d'accord. Progressivement, bien des appréhensions furent levées.

- En mai 2013, **entrée des femmes dans la profession « agent de propreté »**, après un coaching sportif spécifique et un coup de pouce intensif en ce qui concerne le français. Ainsi la mixité est favorisée dans pratiquement toutes les professions rencontrées par RéINSER.

* 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

3.2. Statistiques

Tableau récapitulatif 2013	Réalisation 2013
Personnes pour lesquelles un BSP* a été réalisé	Environ 3900
Personnes en formation de type collectif	1404
Personnes en stage préalable à l'Art.60§7 (Agents de propreté et Techniciennes de surfaces)	66
Personnes en emploi / formation en alternance (projets FSE Fédéral)	89
Nombre de PFI	26
Projet IF (Femmes en Insertion)	27
Total	5512

3.2.1. Les 3 différents projets F.S.E. Régional

F.S.E. Régional		
AMORCE	37.379 heures	324 stagiaires
Orientation	27 822 h	158 stagiaires
Boutique emploi	880 h	122 stagiaires
Visons l'Emploi	1439 h	24 stagiaires
Préformation Bâtiment	7238 h	20 stagiaires
RELIANCE	16 postes art. 60§7 EQTP	27 travailleurs
DiSISMi	38 443 h	259 stagiaires

3.2.2. Tableau quantitatif des trajets professionnels F.S.E. Fédéral

FSE Fédéral**						Totaux	Heures
Interne		Agent de propreté	Employé de bureau	CleanTeam (Nettoyage)	Agent d'accueil		
	Nombre Stagiaires	38	11	29	12	90	
	Nombre Intervenants (EXT et INT)	11 EXT 5 INT	10 INT 4 EXT	8 EXT 7 EXT	10 INT 5 EXT	60	
	Tâches administratives	126,4h	52,49h	224,11h	87,34h		
	Accompagnement individuel et collectif	249h	108,56h	98,54h	60,97h		
	Formation collective	1351,33h	447h	728h	325h		
	Totaux heures	1726,73	608,55	1050,65	474,06		

AIDE & ACTION SOCIALE

3.2.3. Mouvement des dossiers individuels à l'orientation

1454 nouvelles demandes ont été répertoriées et 1759 nouveaux dossiers ont été créés.

En effet, différentes entrées à RéINSER sont possibles :

- via la SICO Jeunes réalisée à l'antenne Jeunes,
- via « l'emploi trouvé » qui n'émane pas toujours d'une personne inscrite à RéINSER,
- via l'entrée en formation dont RéINSER prend connaissance par le contrat d'intégration réalisé par l'antenne.

3.2.4. Mise à l'emploi

Monitoring Art. 60§7 (situation au dernier jour du mois en cours)

Type	01/13	02/13	03/13	04/13	05/13	06/13	07/13	08/13	09/13	10/13	11/13	12/13
CPAS	83	81	84	81	80	89	95	88	84	83	79	82
Econ. soc.	150	144	143	144	144	135	137	135	131	127	130	122
Mise à disposition gratuite	25	22	25	28	24	27	29	30	30	28	24	23
Mise à disposition semi-payante	8	9	7	8	8	8	9	8	10	12	13	23
Mise à disposition payante	10	11	9	8	10	10	10	8	8	9	9	10
Reliance	16	15	14	14	15	14	10	10	11	10	10	10
Ville	61	64	71	78	83	86	86	79	75	63	55	54
Total	353	346	353	361	364	369	376	358	349	332	320	313

Type	01/13	02/13	03/13	04/13	05/13	06/13	07/13	08/13	09/13	10/13	11/13	12/13
Interim Activa	3	2	3	1	1	3	3	3	4	3	2	3
Art. 61 (avec et sans Tutorat)	5	5	6	4	4	4	2	1	1	1	1	1
Programme de transition	42	39	39	39	40	39	36	37	38	37	40	39
Total Tutorat	34	33	30	31	30	19	16	16	13	10	8	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
Total	235	226	227	221	210	224	219	225	222	213	203	201

** 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 Internes CPAS (Ex. PLOPE...)

3.3 Analyse critique

Malgré leurs efforts et leur régularité au sein du service RéINSER, les femmes sont moins présentes à l'emploi. 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, l'action dénommée «IF» a démontré l'utilité d'un suivi spécifique avant d'amorcer d'autres filières.

En parallèle, une mise au point est faite avec les utilisateurs en vue de favoriser l'intégration des femmes dans l'emploi.

Les femmes peuvent cumuler les mêmes problèmes que les hommes en plus de leurs obligations familiales. Comme les hommes, elles peuvent avoir un niveau de français insuffisant, être endettées, souffrir de quelque problème physique ou mental connu, assumé ou non. La vigilance vis-à-vis de ces problématiques demeure la priorité dans le parcours d'insertion professionnel tant pour les hommes que pour les femmes.

AIDE & ACTION SOCIALE

LE RESTAURANT COMMUNAUTAIRE

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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.

1.2. Chef de service

Madame Hélène LEJEUNE, Chef de bureau spécifique f.f.

1.3. Coordonnées du service

Rue Naniot, n° 3 - 4000 Liège
Tél. : 0496/95 98 20

1.4. 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 au sein du quartier Sainte-Marguerite,
- rappeler et informer sur les missions du CPAS,
- (re)tisser des liens avec les différents intervenants sociaux du quartier, mieux connaître le rôle de chacun et échanger des bonnes pratiques,
- être à l'écoute de l'intendante du restaurant communautaire et lui apporter un soutien dans sa fonction,
- connaître la population fréquentant le restaurant.

3. Activités développées en 2013 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€**).

En dehors des heures de repas, les locaux sont régulièrement sollicités pour des animations, ateliers, formations, festivités occasionnelles.

En 2013, l'assistante sociale a maintenu les différents contacts établis les années précédentes et reste la référente auprès des partenaires sociaux, culturels et professionnels de la santé notamment pour ce qui concerne l'information sur le fonctionnement du Restaurant Communautaire (envoi mensuel du menu par voie électronique et renvoi de folders occasionnellement)

Tout au long de cette année 2013, la gestionnaire du restaurant communautaire a reçu la visite quotidienne de l'assistante sociale ou de la responsable de l'antenne Sainte-Marguerite. Elle a ainsi pu faire part régulièrement et directement de ses difficultés et problèmes rencontrés. A

AIDE & ACTION SOCIALE

ce sujet, la gestionnaire du restaurant a pu, en 2013, suivre une formation « Accueil et initiation à la prévention et à la gestion des conflits » qui lui a beaucoup apporté dans sa pratique quotidienne.

A partir du 01 décembre 2013, une solution a pu être mise en place afin de maintenir le restaurant ouvert toute l'année; en effet, l'antenne sociale de Sainte-Marguerite a accueilli un travailleur sous contrat art.60§7 qui a, dans ses tâches, la charge d'assister la gestionnaire et de la remplacer en cas d'absence.

Pour terminer, le Restaurant Communautaire a connu des travaux de rafraîchissement (peintures, remplacement de vitres cassées,...)

3.2. Statistiques

En 2013, le restaurant communautaire a fourni **1753** repas avec une moyenne de **39** repas/semaine. La moyenne de participation est estimée à **10** personnes par jour, pour toute l'année (tout comme en 2012). Il est noté cependant qu'il y a un pic de fréquentation le jeudi (régulièrement plus de **20** personnes).

La petite restauration et les boissons servies l'ont été pour un nombre de **1467** pour l'année 2013.

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 **65** demi-journées,

- Des bénéficiaires de la mesure art.27 de même qu'un groupe de scrabble se rassemblent autour de diverses activités et ceci à raison d'une demi-journée par semaine,

- Le groupe de couturières (anciennes participantes de l'atelier couture de la Maison de la Citoyenneté) déjà existant continue à s'y réunir, à raison d'une demi-journée par semaine.

3.3. Analyse critique

Le maintien des partenariats a assuré une bonne collaboration avec le réseau associatif. La plus grande proximité de la responsable du service a permis d'apporter une réponse

plus rapide aux problèmes de l'intendante (mise à disposition d'un travailleur sous contrat art.60§7 en vue d'assister la gestionnaire et de la remplacer en cas d'absence).

L'intendante a ainsi pu être mieux soutenue dans ses interactions avec le public.

Au niveau du public, le constat suivant est fait :

- de plus en plus de personnes souffrent de différentes problématiques relevant de la Santé ;

- des travailleurs en fin de contrat (ou ayant terminé) au CPAS de Liège continuent à fréquenter le restaurant qui reste un lieu de convivialité, d'échange et de rencontres;

- d'anciens participants à différents modules continuent de fréquenter le restaurant communautaire de manière autonome et régulière.

Au fil du temps, la gestionnaire est devenue une personne ressource pour les personnes ou associations se situant sur le quartier.

4. Perspectives prioritaires

- Rester à l'écoute de l'intendante afin de l'accompagner et rechercher des solutions aux difficultés rencontrées.

- Maintenir les collaborations établies avec les services et partenaires extérieurs dans un objectif de cohésion sociale.

AIDE & ACTION SOCIALE

SERVICE D'ACTIVITÉS CITOYENNES DES VENNES

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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 relatif aux organismes de logement à finalité sociale entré en vigueur le 1 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. Étant 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.

1.1. Chef de service

Madame Brigitte HERMAN

1.1. Coordonnées du service

Avenue Reine Elisabeth, 39 - 4020 Liège
Tél. : 04/342 34 20
Gsm : 0484/52 04 75

1.4. 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 artisanats.

2. Objectifs

Bon nombre d'habitants sont amenés à fréquenter nos services et ce pour diverses raisons : emploi, formation, 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 Vennes 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

AIDE & ACTION SOCIALE

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, ...

Partenariats :

- **Institutionnel**, avec le Fonds du Logement Wallon, La Maison Liégeoise, le Forem, la Ville de Liège et le CPAS de Liège.

- **Social**, avec des représentations du monde patronal et syndical.

- **Local**, avec toutes les forces vives du quartier, tant les habitants ainsi que les ASBL ou associations œuvrant sur le quartier.

Le public :

Le public ciblé : demandeurs d'emploi, hommes et femmes âgés d'au moins 18 ans ayant une faible qualification professionnelle.

3. Activités développées en 2013 et statistiques

3.1. Activités développées

3.1.1. Activités sociales

Remise à niveau

- Français et mathématiques
- 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

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 Vennes,
- 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 leurs demandes,
- Atelier artisanat création de bijoux FIMO.

3.2. Statistiques

Nombre de stagiaires effectivement sous contrat F70 bis au cours de la période : **25**

Sexe

Hommes : **18**
Femmes : **7**
Total : **25**

Age

- **10** stagiaires entre 18-25 ans
- **14** stagiaires entre 26-44 ans
- **1** stagiaire + de 44 ans
Total : **25**

AIDE & ACTION SOCIALE

Diplôme

- 8 stagiaires : CESI/C2D,
- 2 stagiaires : scolarisé sans diplôme,
- 3 stagiaires : non reconnu en Belgique,
- 3 non scolarisé
- 5 stagiaire : CEB,
- 4 CESS.

Total : 25

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

- 17 stagiaires : Belge
 - 8 stagiaires : Hors union européenne :
- Total : 25**

Statut à l'entrée

- 12 Chômeur complet indemnisé,
 - 7 Revenu d'intégration sociale,
 - 5 Sans revenu (demandeur d'emploi libre),
 - 1 Stage d'attente.
- Total : 25**

Situation psychosociale des stagiaires lors de l'entrée au SAC des Venues

Problèmes généraux	<ul style="list-style-type: none"> - Isolement, - Faible scolarité, - Problèmes de logement, - Problèmes familiaux.
Difficultés	- A définir des projets personnels ou professionnels.
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Peu ou pas d'expérience professionnelle, - Difficultés de s'exprimer à l'extérieur.
Besoins	<ul style="list-style-type: none"> - D'un emploi, - De structure, d'un suivi, de se rendre utile, - De responsabilités, - De conseils, de repères, - De rencontres.
Facilités	<ul style="list-style-type: none"> - Les stagiaires sont volontaires, - Ils ont beaucoup de potentialités à exploiter, - Ils s'expriment facilement entre eux.

3.3. Analyse critique

- Création du Resto café citoyen «Le Chal Heureux» (en collaboration avec le PFGV), ouvert à tous les habitants du quartier. Un lieu de vie où l'on se rencontre, où l'on communique, où l'on s'écoute mutuellement.

Cet espace de rencontre est ouvert à tous, boire un café mais avec un objectif en plus : celui d'être un endroit où l'on échange ! C'est un lieu d'écoute destiné à accueillir principalement, dans une atmosphère conviviale, les personnes précarisées ou victimes de toute forme de solitude.

- Création d'un jardin communautaire en collaboration avec le Service plan fédéral des grandes Villes.

Education des locataires à la vie saine et implication au respect des lieux communs

- Le café citoyen serait ouvert un jour par semaine tous les 15 jours dans le local polyvalent de la coordination Venues Féminines.

Organisation et participation à des fêtes de quartier (festival de la soupe, carnaval, saint Nicolas, fête des voisins).

- 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

Permanence d'orientation et d'informations sociales répondant à la demande ponctuelle des habitants du quartier

AIDE & ACTION SOCIALE

- Les habitants du quartier se manifestent pour divers problèmes auprès du SAC, en attendant une aide de la médiatrice sociale, travail d'orientation d'informations et réception de diverses demandes de travaux ou problème techniques dans les logements,

Participation à la Coordination sociale et implication dans les actions qui en découlent.

- Une vision plus claire des différentes associations du quartier et de leur objectif, travail en réseau, échange de pratiques, d'intervention,,,,

Gestion d'un magasin de seconde main permettant à la fois d'établir des liens et contacts avec les habitants des Vennes, de rendre des services au quotidien aux habitants des Vennes et aux stagiaires du Sac des Vennes, d'appliquer les techniques de vente vues en cours.

- 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.

Sensibilisation quotidienne au respect des règles de vie en groupe, au respect des consignes, des encadrants, à l'hygiène de vie corporelle.

- Amélioration du respect des règles de vie au sein de la régie, création d'une charte de vie en communautés et d'un règlement de travail

Bilan socioprofessionnel personnel à chaque entrée en préformation et affiné au cours de la formation.

- 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

Favoriser les mises en situation professionnelle, les stages en entreprises, développer le Régime Apprentissage Construction, les Plan Formation Insertion, les clauses sociales...

- Recherche personnelle des stagiaires pour entreprendre des stages en entreprises et intérêt des divers employeurs face aux propositions des stages

Insertion des stagiaires à l'emploi par le développement de partenariats d'insertion.

- Contact régulier avec la Ville de Liège et le CPAS pour les passerelles éventuelles des stagiaires en contrat PTP ou Art 60.

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. Missions

Formation préqualifiante en bâtiment et dynamisation de quartier.

1.2. Chef de service

Madame Brigitte Herman, chef de division spécifique, pour le CPAS de Liège.

Madame Catherine MARECHAL comme médiatrice sociale pour le SAC.

1.3. 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

1.4. 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.

3. Activités développées en 2013 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.

AIDE & ACTION SOCIALE

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 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 :

- 2 femme,
- 18 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;

AIDE & ACTION SOCIALE

- 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,

- **6** 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 2013, 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. Mais trop de peu de stagiaire suivent réellement ces passerelles préférant 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,

- 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. 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 Brigitte HERMAN, chef de division, pour le CPAS de Liège.

Madame Cécile Gonzalez comme médiatrice Sociale pour le Service d'Activités Citoyennes d'Angleur.

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 2013 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 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,

AIDE & ACTION SOCIALE

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 des buildings,
- Organisation en partenariat de la fête de quartier.

3.2. Statistiques

22 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 :

- 14 femmes,
- 8 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

AIDE & ACTION SOCIALE

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-régions 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 2013, 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,

- 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 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.

F. AUTRES PROJETS

«ALPHA CITOYEN» - Projet Fonds Européen d'Intégration, Programmation 2007-2013

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Une assistante sociale, responsable de la sélection du public cible et de l'orientation des nouvelles demandes créées 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. Elle maintient un 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 le public cible. Chaque année, elle communique les informations concernant le projet à CALIF, au SIEP, au CRIPEL pour qu'ils puissent mettre à jour leur répertoire.

Les deux autres travailleurs sociaux gèrent la préparation et l'animation des cours de français (FLE Débutant/D+/FLE Approfondi), des tables de conversation citoyenne et des activités socioculturelles.

En novembre 2013, un animateur artistique a intégré l'équipe. Il va mener un projet novateur : utiliser des supports artistiques pour améliorer l'expression orale, pour aborder la confiance en soi, en ses compétences... Ces modules viseront un public qui possède un savoir-faire réel mais qui est incapable de l'expliquer s'il doit utiliser le français académique.

L'employée d'administration prend en charge l'accueil téléphonique et le travail administratif lié au fonctionnement du projet. Elle participe à l'organisation des visites culturelles et anime également un module « informatique ». Elle initie les stagiaires à la manipulation de l'outil et à l'utilisation de la messagerie, d'internet.

1.2. Chef de service

Madame Jacqueline BRESMAL, graduée spécifique.

1.3. 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.bresmal@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 travailleur social mi-temps (CPAS),
- 2 travailleurs sociaux à temps plein (subside FEI),
- 1 animateur artistique à mi-temps depuis novembre 2013 (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...),
- 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,

AIDE & ACTION SOCIALE

- 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 2013 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 :

- Val Saint Lambert à Seraing,
- ASBL « Terre »,
- Parlement fédéral et l'Atomium,
- Blegny-mine,
- Strépy-Thieu,
- Parlement européen et le Parlamentarium.
- S.I.T.E.L, à Seraing
- Hôtel de ville de Liège,
- Palais provincial de Liège,

Le groupe a assisté à une animation sur l'économie d'énergie par l'ASBL « Revert ».

Il a participé au repas de fin d'année 2013, financé par la Loterie nationale et organisé par l'équipe du projet FEI.

3.2. Statistiques

En 2013, l'assistante sociale chargée de la sélection du public cible a invité **156** personnes susceptibles d'être intéressées par le projet « Alpha-Citoyen »

51 personnes sont entrées en formation au cours de l'année 2012-2013 :

- Femmes : **24**

- Hommes : **27**

Les chiffres quantifient le travail fourni en amont et laissent entrevoir un intérêt croissant vis-à-vis du projet (**43** participants actifs l'année dernière).

NB : En ce qui concerne l'année 2013-2014, les statistiques ne sont pas encore établies étant donné que nous pratiquons « l'entrée permanente » jusqu'en fin mars 2014.

3.3. Analyse critique

Les apprenants mettent en avant la convivialité et l'esprit de groupe qui règnent au sein des cours. 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, la plupart des apprenants souhaitent améliorer et/ou préparer leur insertion sociale, professionnelle. Au cours de l'année, nous avons constaté un gain d'autonomie et une réelle progression sur le plan linguistique. Malgré la présence d'un interprète, certains effectuent les évaluations en cours d'année, en français, pour démontrer leur progression.

Les assistants sociaux 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. Les apprenants expriment également leur satisfaction. 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 leur permettent d'acquérir et de s'approprier de nouvelles compétences au niveau linguistique, social, culturel ; de se rendre compte des exi-

AIDE & ACTION SOCIALE

gences et obligations qu'il faut respecter pour entrer dans le circuit du travail. Mais les soucis existent également. Ils peuvent bloquer l'apprentissage ou entraîner l'abandon !

Les situations socio-économiques, familiales, sanitaires, 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 à surmonter pour obtenir une 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. 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,

- Débuter rapidement le cours FLE utilisant des supports artistiques. Une partie de notre public cible possède des compétences pratiques dans différents domaines d'activités : le bâtiment, l'entretien, l'horeca etc. 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. Leur motivation est cassée. L'expérimentation de l'apport de supports artistiques s'est avérée très positive pour la reprise de confiance en soi. Dans ce contexte, l'utilisation du français est plus spontanée. Les apprenants se concentrent sur la réalisation esthétique et non sur la création de phrases correctes. 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,

- Maintenir la participation à la plate-forme FLE qui regroupe la plupart des associations Alpha / FLE et au groupe de travail qui réfléchit, notamment, aux critères pertinents à retenir pour établir les niveaux d'acquisition, d'évaluation commun entre les différents opérateurs de français langue étrangère,

AIDE & ACTION SOCIALE

«DALSADA» - FONDS EUROPÉEN DES RÉFUGIÉS

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Le projet offre un accompagnement spécifique à l'accès 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.

1.2. Chef de service

Madame Valérie BERNARD, graduée spécifique en chef f.f.

1.3. Coordonnées du service

Adresse : Rue Douffet, 24 à 4020 Liège

Tel : 04/343 61 88 ou 0472/18 57 57

Fax : 04/343 53 88

Courriel : dalsada.fer@gmail.com

1.5. Composition de l'équipe

- 2 travailleurs sociaux (1,5 ETP)

- 1 agent technique (mi-temps)

- 1 agent administratif

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 de Liège,

- 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 DALSADA 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 payement 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.

3. Activités développées en 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 **212** logements en 2013. Ses rapports techniques ont fait l'objet de **28** transmissions d'avis de non-conformité au Service de Sécurité et de Salubrité Publique de la Ville de Liège. **203** demandes de garanties locatives ont fait l'objet de l'examen d'une intervention. S'en est suivi l'octroi de **133** 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.

AIDE & ACTION SOCIALE

3.1.2. Suivi et accompagnement sociaux individualisés

98 personnes ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre du projet DALSA en 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 DALSA 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 ou qui occupe un logement inadapté suite à un regroupement familial. 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 et valorise l'autonomie des personnes.

Nous avons développé des ateliers thématiques en lien avec l'occupation d'un logement, la gestion des énergies, la gestion d'un budget locatif en partenariat avec l'asbl Lire et Écrire et ce, dans le cadre de leurs cours de français.

AIDE & ACTION SOCIALE

3.2. Statistiques

Sur les 95 suivis assurés en 2013, voici leurs caractéristiques :

Composition familiale	Nombre	Genre	Nombre
Famille	26	Homme	68
Famille monoparentale	12	Femme	27
solé	56	/	/
Cohabitant	1	/	/

Pays d'origine	Nombre	Pays d'origine	Nombre
AFGHANISTAN	21	KOSSOVO	1
ALGERIE	1	RUSSIE	3
BURKINA FASO	1	SENEGAL	2
BURUNDI	3	SOMALIE	2
CAMEROUN	1	SRI LANKA	1
COREE DU NORD	1	SYRIE	3
EMIRAT ARABE UNIS	1	TOGO	4
GUINEE	16	TURQUIE	1
IRAQ	18	YUGOSLAVIE	1
ISRAËL	1	MAURITANIE	1
ISRAËL	1	PALESTINE	3
REPUBLIQUE DE DJIBOUTI	1	RD CONGO	3
RWANDA	6		

Statut	Nombre
Réfugié reconnu	65
Protection subsidiaire	22
Demandeur d'asile	8

3.3. Analyse critique

La politique d'asile actuelle a induit une diminution des entrées sur le territoire et depuis 2012, nous assistons à 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 amené à orienter notre action vers une demande de plus en plus grande des familles recomposées suite à un regroupement familial et qui se retrouvent rapidement dans des logements devenus inadaptés, surpeuplés voire insalubres.

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.

Pour répondre à ces interpellations, nous avons sollicité des étudiants en Master en Ingénierie et action sociales de la Haute Ecole de la Province de Liège afin de réaliser une étude sur les priorités à la sortie d'un centre d'accueil. Cette étude se terminera en 2014 mais pourra peut-être faire l'objet d'une poursuite par un TFE l'année suivante.

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. Nous avons toutefois, cette année, dénoncé deux situations de discrimination au logement au Centre pour l'Égalité des Chances.

4. Perspectives prioritaires

- Poursuivre et finaliser le travail de collaboration initié avec les services logements des Centres 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,

- Finaliser l'enquête menée par les étudiants en ingénierie sociale,

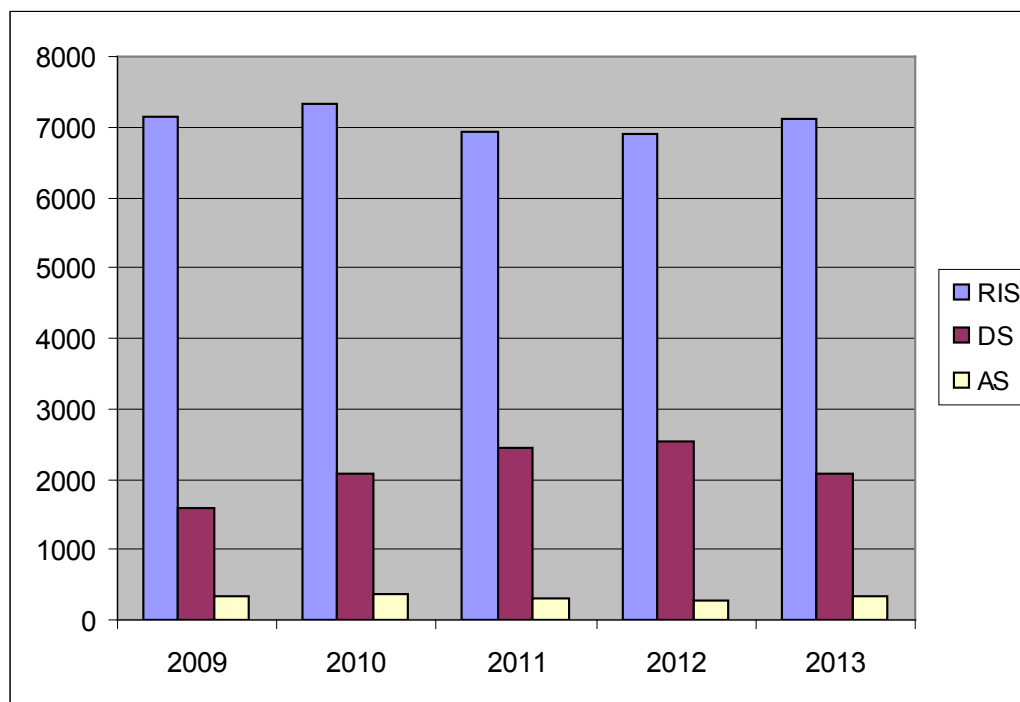
- Participer aux animations collectives menées sur la gestion des énergies (axe préventif),

- Développer une réflexion et des partenariats autour de la problématique du déménagement (aide, transport, coût, organisation).

AIDE & ACTION SOCIALE

G. 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
2009	7140	1573	348	9061
2010	7322	2086	353	9761
2011	6931	2458	312	9701
2012	6892	2543	288	9723
2013	7116	2072	325	9513

AIDE & ACTION SOCIALE

H. LE COMITE SPECIAL DU SERVICE SOCIAL les décisions du Tribunal du Travail.

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

En vertu de la délégation d'attribution lui 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, l'examen des demandes relevant du Fonds de Réduction du Coût global de l'Energie (FRCE) ainsi que sur le placement et la tutelle des enfants mineurs.

Le Comité a également émis des avis sur les appels contre

2. Composition du Comité

Le 08/01/2013 – Fin de mandature	
Président	Monsieur Claude EMONTS
Vice-Présidente	Madame Marie-France MAHY
Conseillers membres	Madame Dominique JANS
	Monsieur Marc GILLIS
	Monsieur Olivier MAZY
	Madame Marie-Christine ZEEVART
	Madame Marie HENRY
	Madame Angela MORICONI
	Madame Catherine ROBERT
Conseillers suppléants	Monsieur André VERJANS (suppléant de Angela MORICONI)
	Monsieur Jacques LECLERQ (suppléant de Marie-France MAHY et M-Christine ZEEVART)
	Madame Geneviève MOHAMED (suppléant de Olivier MAZY et de Catherine ROBERT)
	Monsieur Christian BLERET (suppléant de Dominique JANS et de Marie HENRY)
	Monsieur Jean-Yves SEGERS (suppléant de Catherine ROBERT)
Secrétaire : titulaire	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 ENGELEN (jusqu'au 30/06/13) Madame Alix DEQUIPER (à partir du 01/07/13)	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 DEQUIPER (jusqu'au 30/06) Madame Christine LAMBERT (à partir du 01/07)	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 Hélène 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
Madame Nathalie HABRAND	Cabinet du Président
Monsieur Vincent LEROY	Cabinet du Président

2.1.2. 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 Brigitte HERMAN	Attachée spécifique
Monsieur Julien ETIENNE	Gradué spécifique
Madame Valérie BERNARD	Graduée spécifique en chef f.f.
Madame Michèle MAHIA	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Brigitte LEKIEN	Attachée spécifique
Madame Catherine GARIDI	Graduée spécifique en chef
Madame Vanessa JEANFILS	Graduée spécifique en chef f.f.
Madame Laurence D'ALPAOS	Graduée spécifique
Madame Valérie GABRIELE	Graduée spécifique
Madame Nathalie HABRAND	Cabinet du Président
Monsieur Vincent LEROY	Cabinet du Président

AIDE & ACTION SOCIALE

3. Statistiques

Durant l'année 2013, le Comité s'est réuni **46** fois (**21** séances pour le Comité de l'Aide, **21** séances pour le Comité de l'Action, **3** séances mixtes, soit à la fois Aide et Action et **1** séance spéciale Auditions)

Il y a eu **23** personnes auditionnées.

4. **Dossiers spéciaux examinés par le Comité d'action sociale**

- Convention entre le Relais social du Pays de LIEGE et le CPAS de LIEGE dans le cadre de l'Urgence sociale – Plan Grands froids – pour 2012/2013,
- BIRB : Distribution gratuite de denrées alimentaires pour 2013,
- Désignation du (de la) vice-président(e) du Comité,
- Convention de partenariat entre la Ville de LIEGE, le CHR de la Citadelle, le CPAS de LIEGE et le Relais social du Pays de LIEGE pour l'organisation de l'Urgence médico-psycho-sociale (UMPS),
- Convention entre le CPAS et l'ASBL « Abri de nuit »,
- Présentation du Relais santé,
- Urgence sociale – Convention avec la SNCB concernant l'achat de billets BULK. Contrat 2013 – AZDE,
- Dépôt de plainte en mains d'un juge d'instruction,
- Réinstallation de réfugiés en Belgique en 2013 (FEDA-SIL),
- Examens des statistiques mensuelles,
- Avenant à la convention de partenariat avec l'ASBL « Coup d'envoi »,
- Conventions entre le Relais social du Pays de LIEGE et le CPAS de LIEGE dans le cadre de l'Urgence sociale, l'hébergement d'urgence, l'interface quartier et le Relais santé pour 2013,
- Convention entre le CPAS de LIEGE et le Docteur Jean-Louis MARY dans le cadre de consultations et avis médicaux de médecin Conseil au Relais santé,
- Convention de collaboration dans le cadre du projet BIODIBAP,
- Programme opérationnel fédéral du FSE 2007-2013 appel 2013,
- 4 projets agréés pour 2013,
- affectation de personnel aux 4 projets,
- conventions de sous-traitance et/ou de collaboration 2013,
- Convention de partenariat et/ou de sous-traitance et affectation de personnel CPAS aux projets FSE de la programmation 2007-2013 – année 2013,
- Convention de sous-traitance entre le CPAS de LIEGE et l'ASBL « REVERT » concernant le fonds gaz-électricité,
- Convention entre le CPAS de LIEGE et le terrain d'aventure du PERI,
- Affectation de personnel CPAS aux projets FSE 2013 du programme fédéral de la programmation 2007-2013 – avenant n° 1,
- Convention entre le Relais social du Pays de LIEGE et le CPAS de LIEGE dans le cadre du plan Grands froids 2012-2013,
- Convention entre le CPAS de LIEGE et le FOREM concernant l'accompagnement des bénéficiaires d'un contrat Article 60§7 vers le marché du travail,
- Projet « DALSAADA » financé par le fonds européen pour les réfugiés (FER),
- Attribution des postes Article 60§7 aux ASBL,
- Convention de collaboration avec l'ASBL « Barricade »,
- Convention de collaboration relative à un système de

AIDE & ACTION SOCIALE

médiation culturelle par un système de vidéo-traduction pour l'année 2013,

- Convention de partenariat relative au projet porté par l'ASBL CREAC et faisant l'objet d'une demande de subvention dans le cadre des projets ponctuels d'éducation permanente et de créativité,

- Achat de matériel et d'équipement de jardin pour la Ferme de la Vache via une subvention de la Loterie nationale,

- Arrêté royal du 10/07/2013 portant des mesures de promotion de la participation et de l'activation sociale des usagers des services des CPAS pour l'année 2013,

- Convention de partenariat avec les ASBL « Vaincre la pauvreté », « Coup d'envoi » et « Article 27 »,

- Convention de collaboration avec l'ASBL « GSARA »
Convention 2013 portant octroi d'une subvention majorée de l'Etat au CPAS de LIEGE,

- Conventions cadre entre le DUS du CPAS de LIEGE et diverses ASBL dans le cadre de la distribution de repas, nuitées et lait maternisé pour l'année 2013,

- Affectation du personnel du CPAS dans le cadre de l'Urgence sociale et de l'Abri de nuit pour 2013,

- Conventions entre la Ville de LIEGE et le CPAS dans le cadre du plan de cohésion sociale 2013 de la Ville de LIEGE concernant :

- a) l'Urgence sociale
- b) l'Abri de nuit
- c) le Relais logement
- d) les logements de transit
- e) le Relais santé

- Convention de collaboration relative à un système de médiation culturelle par un système de vidéo-traduction pour l'année 2014

I. CONCLUSIONS

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 réorganisation 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, en fonction de leurs spécificités.

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 réinventer sans cesse pour relever le défi permanent que constitue le travail social en CPAS.

Alix DEQUIPER

Directrice f.f. de l'Aide sociale

Nathalie SIMON,

Directrice de l'Action sociale

J. ASSOCIATIONS PARTENAIRES

ASBL - ARTICLE 27 - LIEGE

1. Présentation générale du service

1.1. 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 sont 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.

1.2. Chef de service

Monsieur Marc DECKERS coordonne la cellule « Article 27-Liège » depuis sa création.

1.3. 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

1.4. 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.

AIDE & ACTION SOCIALE

3. Activités développées en 2012 et quelques chiffres

L'année 2013 a été particulièrement chargée puisque le personnel de la cellule « Article 27 - Liège » a participé à **312** activités différentes.

Le temps consacré aux appels téléphoniques est un reflet d'une année riche en sollicitations. En 2013, la cellule « Article 27-Liège » a reçu **3.192** appels téléphoniques et en a donné **1.755** pour un temps total d'environ **144** heures.

Au cours de l'année 2012, les travailleurs de la cellule « Article 27-Liège » ont participé à **101** réunions, ont organisé **19** séances de sensibilisations des publics, ont animé **57** journées d'ateliers artistiques et **29** jours de stage. Ils ont consacré **9** jours à distribuer les brochures d'information et **11** jours ont été dédiés à la formation du personnel.

LIEGE	2009	2010	2011	2012	2013
FACILITER L'ACCES A TOUTE FORME D'EXPRESSION ARTISTIQUE POUR TOUT UTILISATEUR					
Utilisation des tickets					
<i>Nombre de tickets utilisés par les liégeois</i>	25.152	25.092	28.888	29.752	27688
<i>Taux d'utilisation moyen</i>	80%	85%	81%	82%	83%
<i>Tickets sortants (utilisés en-dehors de la cellule)</i>	1262	1363	1105	1475	891
<i>Tickets entrants (utilisés par les usagers d'autres régions auprès des partenaires culturels - non comptés dans le total de tickets)</i>	2267	1839	3246	2193	2082
Partenariats avec les CEC					
<i>Nombre de brochures par an</i>	1	1	1	1	1
<i>Nombre de CEC partenaires</i>		3	9	9	9
<i>Nombre d'usagers inscrits</i>		18	31	29	42

Genres culturels	Nombre de tickets utilisés	% du total	Evolution par rapport à 2012
<i>Arts de la scène</i>	2218	7%	33%
<i>Arts forains / Arts de la rue</i>	2161	9%	-8%
<i>Ateliers & Bibliothèque</i>	42	0%	4200%
<i>Cinéma</i>	16319	59%	-16%
<i>Conférence</i>	3	0%	-40%
<i>Visite / Jardin / Plein air</i>	527	2%	-23%
<i>Jeune Public</i>	78	0%	8%
<i>Musée / Exposition</i>	3040	11%	23%
<i>Musique et Médiathèque</i>	2687	10%	38%
<i>Patrimoine</i>	613	2%	-49%
TOTAL	27688	100%	-7%

AIDE & ACTION SOCIALE

SENSIBILISER LES PARTENAIRES SOCIAUX, CULTURELS ET LES USAGERS AUX ENJEUX D'ARTICLE 27					
Actions de sensibilisation et d'accompagnement des utilisateurs					
<i>Animations, sensibilisations, dispositifs d'accompagnement à la culture et aux médias pour les usagers (en heures)</i>	549	361	460	667	883
<i>Nombre de participants aux DAC et DAM</i>	180	47	32	50	67
<i><u>Sorties collectives initiées par Article 27</u></i>	55	33	51	52	38
<i>Nombre de participants sorties collectives</i>	501	398	572	741	1029
Ambassadeurs culturels					
<i>Nombre d'ambassadeurs</i>	0	0	0	0	0
<i>Sorties</i>	0	0	0	0	0
<i>Réunions</i>	0	0	0	0	0
<i>Spécificités</i>					
Sensibiliser les partenaires sociaux et culturels aux enjeux d'Article 27					
<i>Nombre de partenaires sociaux</i>	82	90	95	84	72
<i>Nombre de partenaires culturels</i>	113	120	135	136	137
<i>Réunions avec un ou plusieurs partenaires</i>	15	20	94	108	101
<i>Animations et sensibilisation des TS</i>	89	94	26	20	106
<i>Spécificités</i>					

Secteurs sociaux (tickets utilisés par les liégeois)	Nombre de tickets utilisés	% du total	Evolution par rapport à 2012
<i>Action sociale</i>	535	2%	-19%
<i>Alphabétisation</i>	123	0%	-57%
<i>CPAS</i>	23835	85%	1%
<i>Handicap</i>	97	0%	-66%
<i>Immigration</i>	273	1%	-7%
<i>ISP - Formation</i>	305	1%	-54%
<i>Jeunesse</i>	232	1%	-69%
<i>Maison d'accueil</i>	160	1%	-58%
<i>PCS</i>	0	0%	
<i>Santé mentale/Assuétude</i>	481	2%	-60%
<i>Travail communautaire</i>	1647	6%	1%
TOTAL	27688	100%	-7%

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 2014 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 un stage de deux semaines consacré à la création d'un dessin animé. Bien entendu, nous poursuivrons nos collaborations avec les espaces lecture de la Ville de Liège et le MAD Musée mais nous envisageons de diminuer le nombre de stages proposés pour les remplacer par la création d'un second « Club des Explorateurs de Culture ».

Nous créerons, en collaboration avec le Foyer culturel de Sprimont et les CPAS de Ferrières, Aywaille, Esneux et Sprimont un comité de spectateurs propre à la région de l'Ourthe-Amblève. Il aura une mission d'éducation permanente, mais pas uniquement puisque la découverte et l'ouverture à la créativité occuperont une place de choix et serviront à enrichir les moments de réflexion.

Nos actions de fond conserveront une place de choix :

Le comité des « **Acti'culteurs** » poursuivra ses travaux autour des « alternatives »,

Le Comité « **Youngs for Youngs** » va faire l'objet d'une nouvelle dynamique qui permettra de travailler sur deux axes. D'abord des activités d'éveil et d'accroche en collaboration avec l'antenne jeune du CPAS de Liège. Par ailleurs, avec les anciens et actuels participants aux activités « **Y4Y** » nous allons développer un comité de réflexion et de découverte. Il aura l'objectif d'accompagner les jeunes dans leur processus d'insertion quelqu'en soit le stade.

De nombreuses réunions avec les travailleurs sociaux et culturels seront à nouveau organisées.

Il s'agira de présenter nos outils de réflexion et nos offres de services mais aussi de créer de nouvelles synergies et de mettre en place de nouveaux projets comme l'organisation régulière de visites d'exposition et de musée.

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. Elle consistera en 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 2014. 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 2014 devrait être une année nouvelle stratégique. Après la stabilisation du personnel, nous allons poursuivre la réorganisation des équipes et des activités. Des tâches mieux réparties, ce sont aussi des travailleurs mieux identifiés et reconnus.

Certains travailleurs de l'équipe sont engagés dans le cadre d'une convention premier emploi dont le financement prend fin au 26ème anniversaire du travailleur. Un chargé de projets attendra l'âge de 26 ans durant le premier trimestre de l'année et nous devons nous employer à lui trouver un remplaçant qui, dès son arrivée, se verra confier des missions précises et disposera des outils pour les mener à bien.

Le personnel continuera en 2014 à bénéficier des formations nécessaires à la bonne réalisation des activités qui lui sont confiées et fera l'objet d'une évaluation formalisée en bonne et due forme.

AIDE & ACTION SOCIALE

Enfin, l'hébergement de la cellule liégeoise d' « Article 27 » continuera à faire l'objet d'une réflexion. La situation actuelle, bien qu'elle offre de très nombreux avantages, présente quelques inconvénients majeurs parmi lesquels nous avons relevé : l'accueil du public, l'organisation de réunions de travail, la possibilité de s'isoler quand le travail requiert réflexion et concentration, le stockage du matériel, des archives,...

AIDE & ACTION SOCIALE

VAINCRE LA PAUVRETÉ - ASBL

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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.

1.2. Chef de service

Monsieur Joffrey WOLFS, coordinateur

1.3. 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

1.4. Composition de l'équipe

Monsieur Joffrey WOLFS (coordinateur)

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 2013 et quelques chiffres

En 2013, 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 2013.

3.1. Action « Territoires de la Mémoire »

En 2013, l'ASBL « Vaincre la Pauvreté » a poursuivi le partenariat avec les Territoires de la Mémoire, entamé en 2012.

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 afin de mieux percevoir les dangers des idées d'extrême droite.

Cette année, les visites ont été élargies aux Services d'Actions Citoyennes. Une cinquantaine de stagiaires y ont ainsi participé.

3.2. Action « Maison de repos »

L'Action Maison de repos a permis cette année encore une intervention individuelle en faveur d'une vingtaine de personnes placées en maison de repos et bénéficiaires du C.P.A.S. de Liège dans le cadre de sorties culturelles et récréatives.

3.3. Projet « Façades Fleuries »

Faisant suite à un appel à projet de l'Echevinat de la propreté publique, l'ASBL Vaincre la Pauvreté, pour la deuxième année consécutive, a mis en place le projet « Façades Fleuries », 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 18 juin 2013. 44 personnes ont ainsi pris part à l'activité. Le jardinier de la Ferme de la Vache est venu encadrer et conseiller les participants.

3.4. Projet « Jardin Partagé »

Dans le cadre de « Ville/commune/région amie des Aînés », VLP a, avec le Relais Logement, créé un potager participatif à disposition des résidents du Relais Logement et du Complexe d'Amercoeur.

Le but du 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 a été construit

AIDE & ACTION SOCIALE

sur les espaces verts derrière les locaux, où pourront être stockés les outils et qui sera également un espace de rencontre.

Les différentes réunions en 2013 ont permis d'enclencher une dynamique, malgré les craintes de quelques participants.

Ce projet est amené à être poursuivi en 2014.

3.5. Le Saint-Nicolas du quartier

Notre ASBL a participé à la Saint-Nicolas du quartier, qui a permis de réunir **110** enfants dans le local du Comité de Quartier d'Amercoeur.

3.6. « Un Jouet pour Noël »

Dans la lignée de 2012, VLP a décidé d'organiser à nouveau 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 joues partenaire. **1557** bénéficiaires ont ainsi été touchés.

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, quatre personnes sont venues dans nos locaux en 2013 afin d'entretenir les espaces verts du Complexe d'Amercoeur et d'offrir un cadre de vie agréable aux résidents.

3.8. « Ca bouge en Amercoeur » - PFGV

L'ASBL Vaincre la Pauvreté a remporté l'appel à projets du Plan Fédéral des Grandes Villes pour le quartier d'Amercoeur. Il s'agissait de mettre sur pied une plate-forme réunissant une dizaine d'associations pour organiser des activités pour les habitants du quartier.

Dans ce cadre, plusieurs sorties ont eu lieu. Ainsi, le 20 août, nous avons emmené **54** personnes à la mer, à Ostende. Le 19 octobre, **60** stagiaires des associations du quartier sont partis une journée au Monde Sauvage d'Aywaille. Le 27 décembre, **27** enfants ont visité l'Aquarium de Liège. Une après-midi « projection photos » a réuni, mi-décembre, plus

de **40** enfants.

3.9. Eco-agenda 2013

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.

5000 exemplaires ont été ventilés pour l'édition 2013.

3.10. Récolte de jouets en faveur de l'enfance défavorisée

Durant tout le mois de novembre, l'ASBL Vaincre la Pauvreté a participé à une récolte de jouets en faveur de l'enfance défavorisée. **2487** jouets ont ainsi été récoltés et remis à des associations partenaires la veille des fêtes de fin d'année.

4. Perspectives prioritaires

4.1. Continuation du partenariat avec l'ASBL Territoires de la Mémoire

Il est proposé de poursuivre la collaboration déjà effective, tout en y intégrant le nouvel outil pédagogique inauguré en 2014 (Mnéma).

4.2. Implication dans les événements du quartier

Comme en 2013, l'ASBL VLP continuera à s'impliquer dans les événements organisés dans le quartier d'Amercoeur (Fête de quartier, Saint-Nicolas, ...).

4.3. Eco-Agenda 2015

Initié en 2013, le projet se verra poursuivi et amplifié en 2014.

4.4. Poursuite de l'Action « Maison de Repos »

VLP continuera à intervenir 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 » ces deux dernières années, nous comptons renouveler le projet en 2014.

4.6. Projet « Façades Fleuries »

Au vu des réactions très positives en 2012 et 2013, 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. Seuls les plantes et le terreau seront à acheter cette année, les jardinières étant réutilisées d'année en année.

La collaboration avec le jardinier (et ses stagiaires) de la Ferme de la Vache sera encore demandée 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. Jardin Partagé

Le projet se poursuivra, en collaboration avec le jardinier de la Ferme de la Vache. Diverses activités seront mises en place (table d'hôtes) en complément à celle du potager.

4.8. Projet PFGV « Ca bouge en Amercoeur »

En collaboration avec le Plan Fédéral des Grandes Villes, et en partenariat avec la dizaine d'ASBL du quartier d'Amercoeur, nous avons développé 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 : citoyeneté, culture, loisirs, sport, etc.

AIDE & ACTION SOCIALE

COUP D'ENVOI ASBL

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

L'ASBL « Coup d'envoi » s'est donné pour mission de réaliser des projets et activités visant à promouvoir l'accès au sport pour tous.

1.2. Chef de service

Monsieur Laurent FACH, coordinateur

13. 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

1.4. Composition de l'équipe

Monsieur Laurent FACH (coordinateur)

Monsieur Jean-Luc DAVIN (chargé de projets)

Monsieur Jacques KABONGO (chargé de projets)

2. Objectifs

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 2013 et quelques chiffres

En 2013, comme durant les années précédentes, l'ASBL «Coup d'envoi» a fonctionné tantôt en son nom propre, tantôt au nom du CPAS de Liège, tantôt en partenariat avec d'autres associations. Le présent rapport reprend les activités principales de l'année 2013.

3.1. L'opération «Tickets »

En ce qui concerne l'année 2013, l'ASBL a fourni **8.188** 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 a participé au financement d'inscription à un club (cotisation pour la saison 2012-2013) 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 **476** dossiers qui concernent **556** bénéficiaires pour un total d'intervention de **56.045,15 €**.

3.3. Journée Plein Air à Han-sur-Lesse le 14 février 2013

40 enfants accompagnés de **10** adultes sont partis à la découverte de la région de Han-sur-Lesse. Outre la découverte le matin des grottes de Han mondialement connues, une visite de la réserve d'animaux sauvages en Safari-car et du Musée de la Préhistoire était 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 ce haut lieu du tourisme de notre pays.

Un repas, des boissons et collations étaient au programme pour tout le monde.

3.4. Les Journées sportives

Le 27 avril 2013 : Plaine des sports de Cointe

Le samedi 27 avril 2013, la Plaine de Jeux de Cointe a pu accueillir, dans le cadre de la journée « Sports Découvertes », une centaine de jeunes Liégeoises et Liégeois (7 à 20 ans), issus pour la plupart de plusieurs Centres Communaux et Maisons de Jeunes implantés sur le territoire de Liège et ses environs, à savoir : Glain, Jupille, Vennes, « La Baraka » à Sainte Marguerite, Angleur, Kinkempois, Sclessin, Bressous-Droixhe, Ecoute-Voir, Thier-à-Liège, la « Maison Blanche » à Glain, le Maison de Jeunes d'Hadmont/Verviers. Sans cependant oublier les services SIS, le Club de Rugby, les Scouts et plusieurs autres jeunes fréquentant habituellement cette Plaine.

Les jeunes inscrits ont été groupés selon l'âge (8/11 ans, 12/15 ans, 16/20 ans). Dès 10 h, ils ont pu, sous l'encadrement des organisateurs et moniteurs sportifs, s'exercer à des diverses activités sportives réparties en plusieurs ateliers avec un temps de rotation d'environ **40** minutes :

AIDE & ACTION SOCIALE

basketball, Tir à l'arc, lutte, course en sac, escalade, athlétisme, boxe, Rugby, kin-ball, tennis, Jeu d'échec et les premiers secours.

Les boissons et collations ont été fournies et un repas de midi sous forme de Wok avait été préparé par la Maison des Jeunes de Bressoux-Droixhe. Des sacs et des ballons ont été distribués en fin de journée. Toutes ces dépenses ont été prises en charge par l'ASBL Coup d'envoi

Le 22 mai 2013 : Sclessin

Le mercredi 22 mai 2013, l'ASBL « Coup d'envoi » organisait sur le parc Halkin Agora sa cinquième journée successive d'initiation sportive à Sclessin. Une cinquantaine de jeunes de 8 à 16 ans avait pris part aux diverses activités, notamment l'escalade, le baseball, le mini foot, la pétanque, le jeu d'échec géant, l'Unihoc, le kin-ball, le hockey. Comme l'année passée, un atelier créatif de grimage a été organisé en vue de diversifier des activités.

Cette journée d'initiation sportive s'est clôturée dans une ambiance amicale, laquelle a été agrémentée d'un barbecue en plus des boissons et collations offertes par l'ASBL « Coup d'envoi. »

Notons aussi la collaboration du Service des Sports de la Ville de Liège par la présence de cinq moniteurs sportifs qui étaient à la disposition des jeunes présents.

Le 25 mai 2013 : Site ADEPS du Blanc gravier

Pour nos 10 ans d'existence, l'ASBL « Coup d'envoi » a convié tous ses partenaires sociaux à venir participer à une grande journée d'initiations sportive dans les installations de l'ADEPS au Blanc gravier.

Une centaine de personnes ont participé à cette journée avec au programme des 11 initiations sportives comme la zumba, le squash, le tir à l'arc, le taekwondo le badminton, le kinball, le VTT, l'escalade, le basket, le parcours du combattant et la course d'orientation.

De 9h30 à 18h00, les participants ont pu bénéficier des services de moniteurs professionnels majoritairement de l'ADEPS dans un environnement de qualité.

Un barbecue était prévu à midi. Chaque participant a reçu plusieurs boissons et collations.

Toute la journée s'est passée dans une ambiance conviviale et familiale qui incite à rééditer cette activité chaque année.

Le 27 septembre 2013 : Glain

L'action de « Coup d'envoi » à Glain date de 2006. Depuis, nous organisons annuellement avec satisfaction une journée sportive, et cela en collaboration avec trois associations du quartier, à savoir, la Maison Blanche, la Maison des Jeunes et les Jeunes de Burenville.

Le collectif de Glain, composé des organisations citées ci-haut, a décidé de fixer définitivement la journée sportive à la date du 27 septembre qui est férié.

Une cinquantaine d'enfants, âgés de 6 à 15 ans, ont participé à cette journée sportive.

Plusieurs activités avaient été programmées entre 10 heures et 16 heures : escalade, mini-foot, kin-ball, danse, lutte, tennis de table et atelier secourisme.

L'ASBL « Coup d'envoi » a fourni une partie du matériel et des équipements sportifs requis. A savoir, le mur d'escalade, plusieurs ballons de football, de basket, les raquettes et les balles de tennis de table. Elle a également fourni un sandwich, des collations et des boissons à tous les participants.

Le 26 octobre 2013 : 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.

Comme les années précédentes, la journée s'est déroulée dans l'enceinte de l'école Saint-Joseph. La mobilisation a été suivie. Une quarantaine de jeunes âgés de 8 à 18 ans avaient répondu à l'invitation.

Ils ont été encadrés, entre 10 heures et 16 heures, par cinq animateurs sportifs de la Ville de Liège et des moniteurs de l'ASBL « Coup d'envoi » autour des activités suivantes : tir à l'arc, mini-foot, lutte, kin-ball, basket, uni hockey et atelier self-défense.

Le quartier de Sainte-Marguerite ne dispose pas d'infrastructures sportives appropriées. Grâce à la collaboration du

AIDE & ACTION SOCIALE

collectif du quartier avec l'école Saint-Joseph, toutes ces activités se sont déroulées en son sein. Plusieurs jeunes participants fréquentent cette école.

L'ASBL a donné à chaque participant un sandwich, des boissons et des collations

3.5. Tournoi de sixte au FC Jupille

A l'occasion de son 10ème anniversaire, «Coup d'envoi» a décidé d'organiser pendant les vacances de Pâques 2013, du 02 au 05 avril, plusieurs tournois de sixte sur le magnifique terrain synthétique du FC Jupille.

Les catégories des participants: pour équipes diabolins, le mardi 2 avril ; pour équipes pré-minimes le mercredi 3 avril ; pour équipes minimes le jeudi 4 avril et en clôture le vendredi 5 avril avec un tournoi pour adultes.

Ainsi, durant quatre jours, le tournoi de sixte a été organisé à destination des clubs à finalité sociale qui ont comme adhérents une grande partie de bénéficiaires de l'action Coup d'envoi.

Ce sont 34 équipes, soit plus de 300 inscrits qui ont pu participer à ces différentes rencontres footballistiques.

L'ASBL « Coup d'envoi » a fourni des boissons et un repas de midi pour tous les participants.

L'ASBL a pu compter sur le club de Jupille qui l'accueillait ainsi que sur de nombreux bénévoles pour l'organisation pratique de ces différentes journées.

3.6. Un déjeuner «Sport&Santé» au Blanc gravier

Le 04 septembre 2013, de 8h30 à 10h00, l'ASBL eu le plaisir d'organiser un petit déjeuner «Sport&Santé» dans les installations de la cafétéria du Blanc gravier, site ADEPS.

Après ce petit-déjeuner, il avait été prévu une petite marche digestive de +/- 6 km dans les bois du Sart-Tilman sous la conduite d'un moniteur expérimenté.

Cette action était destinée à l'ensemble des partenaires sociaux.

Une cinquantaine de personnes a participé à cette activité.

3.7. La Brocante du sport, le mercredi 30 octobre 2013

Durant ces dernières années, l'ASBL « Coup d'envoi » a acheté beaucoup d'équipements sportifs pour ces différentes activités, comme les journées sportives, les Saint-Nicolas, etc.

Afin de se libérer du stock excédentaire de ces achats, elle a décidé d'organiser une vente à petits prix de ces différents équipements. L'invitation a donc été lancée à tous les bénéficiaires qui en 2012 et 2013 ont pu bénéficier d'un remboursement partiel de la cotisation lors de l'inscription à un club ou à un stage sportif.

En effet, en complément d'une intervention financière directe, « Coup d'envoi » a souhaité aussi leur permettre de se procurer un équipement sportif de qualité adapté à la pratique d'un sport, quel qu'il soit.

Le rendez-vous avait été fixé dans les installations du hall omnisports de Grivegnée afin de profiter de cette opportunité.

Cette opération fut une grande réussite avec la présence de plus de 200 personnes, ce qui encourage l'ASBL à rééditer cet événement en 2014.

3.8. Le Lotto Run au stade de Naimette-Xhovémont le 07 décembre 2013

Tous les partenaires sportifs, les membres du personnel des CPAS affiliés, ainsi que tous les bénéficiaires de «Coup d'envoi» âgés de plus de 18 ans ont été conviés à participer à ce deuxième cross.

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 a donc accompli 6 km), le second suivait le premier après 2 km de course (il a 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'a donc couru que 2 km.

Tout avait été prévu pour que les personnes à mobilité réduite puissent participer à ce jogging.

AIDE & ACTION SOCIALE

Le classement final a été établi sur base du dernier membre de l'équipe arrivé. Le jeu d'équipe était donc 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.

36 équipes (108 personnes) ont participé à ce second rendez-vous.

Les participants de ce cross populaire se sont vus offrir une boisson énergétique, un flyer «Coup d'Envoi», des fruits et un t-shirt aux couleurs de « Coup d'envoi ».

Un repas composé de soupe et de différentes sortes de pâtes a clôturé cette matinée sportive

Pour cet événement majeur de la fin de l'année, nous avons pu compter sur le soutien du RFC Liège Athlétisme et de la Loterie Nationale.

3.9. Opération « Saint-Nicolas 2013 »

Cette année encore, «Coup d'envoi» a décidé de récompenser les enfants ayant été sages une année durant !

Pour réaliser cette grande fête, l'ASBL a pensé à un endroit original qui méritait d'être mis en valeur: la Patinoire de Liège, à la Médiacité.

En effet, le mercredi 27 novembre 2013, tous les enfants nés entre 1999 et 2008, ainsi que le(s) frère(s) et sœur(s) du même ménage, ayant reçu une aide de «Coup d'envoi», que ce soit sous forme de paiement d'une partie de la cotisation à un club sportif ou pour la participation à un stage, en 2012 et/ou 2013 ont été invités. Ils ont eu l'accès gratuit à la patinoire, avec la prise en charge de la location des patins de 14h à 18h.

A 18h, les enfants étaient attendus au premier étage de la patinoire (dans les gradins accessibles par les escaliers) pour leur remettre leurs beaux cadeaux.

Les enfants ont reçu des packs «sport & santé» comprenant un sac de sport, un gel douche, un shampoing, un sachet de Saint-Nicolas, une boisson et divers petits gadgets de circonstance.

Plus de **400** 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.

3.10. Les stages

En collaboration avec le club de football de Jupille, des stages ont été organisés du 08 au 12 avril, du 22 au 26 juillet et du 19 au 23 août 2013.

Près de 150 enfants issus principalement des quartiers de Jupille, Bressoux, Wandre et Droixhe ont pu bénéficier des conseils de moniteurs expérimentés.

Du 19 au 23 août 2013, 20 enfants ont pu bénéficier de stages multi-sports proposés par le club de basket de Cointe.

Il était prévu pour eux des sandwiches, boissons et collations pour chaque jour de ce stage. Ils ont bénéficié des conseils de moniteurs sportifs de hauts niveaux et certains d'entre-eux se sont ensuite inscrits au club de basket de Cointe.

Durant les vacances scolaires plusieurs enfants de la Maison familiale du CPAS de Liège ont pu bénéficier de stages multi-sports proposés par «Atlas».

3.11. Une Salle pour tous

L'ASBL « Coup d'envoi » travaille 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.

L'ASBL a passé une convention avec le CPAS de Liège et plus particulièrement le service Redynamisation 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

L'ASBL « Coup d'envoi » s'est chargée d'équiper tous ces stagiaires (K-way, t-shirts, chaussures, sacs, ...).

Le souhait principal est de développer l'accès à la salle vers d'autres associations du Relais social.

3.13. 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.

3.13. Divers

1. Les équipes de mini-foot «Coup d'envoi».

En 2013, chaque semaine l'équipe 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.

Les rencontres à domicile ont lieu au hall omnisports de Herstal en semaine.

Il existe aussi une équipe dans la catégorie «Vétérans» afin d'élargir encore l'accès aux bénéficiaires plus âgés.

Une aide en équipements, matériels, inscriptions, frais d'arbitres et location de salle est apportée par l'ASBL

2. 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 l'ASBL.

3. Pour communiquer avec le public concerné par ses activités, l'ASBL a été présente notamment au salon du volontariat à la caserne Saint-Laurent, au fan day du RFC Liège et à la journée de l'Energie au Palais des Congrès.

Fin d'année 2013, « Coup d'envoi » a participé à l'opération « Viva for Life » organisée par Vivacité, Place Saint-Etienne. Tout un chacun a eu la possibilité de transformer un penalty dans un but équipé d'une bête à trous. De nombreuses personnalités du monde sportif et autres ont participé à cette opération de solidarité.

4. Le 15 septembre 2013, pour la première fois l'ASBL a participé à la fête de quartier de Wandre par la mise à disposition d'un mur d'escalade avec moniteurs.

Cette nouvelle activité s'est passée en toute convivialité avec des partenaires locaux sous un soleil radieux. C'était important de développer des actions sur cette partie du territoire de la Ville de Liège où l'ASBL a peu d'activités.

5. Le 19 mai 2013, vu sa présence dans le quartier d'Amercoeur depuis deux ans, l'ASBL « Coup d'envoi » a décidé de prendre part à la fête de quartier par la mise à disposition d'un mur d'escalade et d'un château gonflable. Un travail de collaboration a dû être entrepris avec différents partenaires locaux et plus spécialement avec le Comité de quartier.

6. Le 21 février 2013, c'est au Bowling «Carré d'As», un de des partenaires sportifs, qu'une après-midi consacrée à la pratique du bowling a été organisée. L'Antenne «Jeunes» a constitué un comité composé de bénéficiaires qui sont en charge d'organiser des activités aussi bien sportives que culturelles à destination des autres bénéficiaires de l'Antenne. Ce fut l'occasion de se rencontrer dans un cadre convivial et d'échanger des idées pour l'organisation d'une journée sportive dans les installations du Blanc gravier au Sart-Tilman.

Une trentaine de personnes était présente lors de cette rencontre

4. Perspectives prioritaires

L'ASBL souhaite rééditer les activités proposées en 2013 et développer encore d'autres actions à destination de ses bénéficiaires afin de permettre l'accès au sport pour tous qui est son seul objectif et sa raison sociale.

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 ont 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.

1.2. Missions

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 : info@liegeenergie.be

1.5. Composition de l'équipe

En 2013, l'équipe était composée de :

- Madame Chahrazed SEKSAF, agent administratif, mis à disposition par le CPAS de Liège.

- Monsieur Modeste MANGANDTECHET TANDJA, Agent financier, mis à disposition par le CPAS de Liège.

- Madame Sylvie VERPOORTEN, Agent technique, mis à disposition par le CPAS de Liège (missions PAPE).

- Monsieur Jean-Luc PETIT, Architecte, mis à disposition par la Ville de Liège.

- Monsieur Thierry HEUSSCHEN, Agent administratif, mis à disposition par la Ville de Liège.

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 le 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'Énergie (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 2013 et quelques chiffres

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2013, Liège-Energie a permis la rénovation énergétique de **357** logements à Liège

AIDE & ACTION SOCIALE

pour un montant de **2,5 millions d'euros**.

Parmi les **357** logements rénovés, nous comptabilisons **45** logements de ménage faisant partie du groupe cible des personnes les plus précarisées et **312** logements de ménage hors groupe cible.

Ce résultat a pu être obtenu grâce à la poursuite de l'investissement réalisé à la Cité du Moulin à Glain par le Logis Social de Liège. En effet, **11** logements supplémentaires 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).

Nous avons également, et ce pour la première fois, réalisé un prêt à une copropriété : « l'ACP Boisemont ». Plusieurs centaines de m² de toiture ont pu être isolés permettant ainsi de réduire la consommation énergétique de **33** appartements.

Si nous comptabilisons en terme de dossiers FRCE, cela représente **300** dossiers :

- **264** dossiers hors groupe cible individuel (**279** logements),
- **1** dossier hors groupe cible co-propriété (**33** logements),
- **34** dossiers groupe cible individuel (**34** logements),
- **1** dossier groupe cible société de logement (représentant **11** logements).

Ci-dessous, la représentation graphique de la répartition des dossiers par type d'investissement et les montants des prêts par type d'investissement.

Nous pouvons constater :

- L'isolation (toiture, mur et sol) et la pose de vitrage à haut rendement représentent **65 %** des prêts ;
- Le montant total des prêts s'élève pour 2013 à **2.476.855,3 euros** ;

En ce qui concerne l'impact environnemental, nous pouvons escompter une diminution de plus de **400** 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 des ménages du Logis Social de Liège et de la Maison Liégeoise (diagnostic énergétique de **138** 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 2012-2014),

- 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 » :

- Participation à la campagne « Earth Hour 2013 » lancée par la Ville de Liège le samedi 23 mars 2013 ;
- Lancement du Groupement d'Achat Accompagné « double vitrage », de mai à juin 2013, avec la participation de **75** ménages,
- Mise en place de la campagne liégeoise « Gaz-Electricité : Osez Comparer » du 16 au 27 septembre 2013 avec plus de **150** participants,

- La 4^{ème} édition de la Journée de l'Energie de la Ville de Liège, le samedi 19 octobre 2013, dans le cadre du Salon BEST-Environnement, avec plus de **100** participants,

- Lancement du Groupement d'Achat Accompagné « isolation de toiture », d'octobre à décembre 2013, avec la participation de plus de 80 ménages;

- 2^{ème} Participation au Salon HABITAT du 23 novembre au 1^{er} décembre 2013 avec un stand permanent et diverses conférences. Notons la participation de RESA pour la démonstration et le rechargement des compteurs à budget ,

- Journée « Liège-Energie », le vendredi 29 novembre 2013, dans le cadre du Salon HABITAT 2013 avec plus de **2.000** participants.

4. Perspectives prioritaires

- Poursuivre le travail de sensibilisation des ménages liégeois en vue de soutenir l'investissement éco-énergétique dans les logements,

AIDE & ACTION SOCIALE

- 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 dans le cadre de la régionalisation du FRCE (6^{ème} réforme de L'Etat au 1^{er} janvier 2015),

- 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 2014 en novembre 2014,
- Organisation de séances de sensibilisation des ménages liégeois.

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. 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-Être au Travail.

1.2. Chef de service

Monsieur Philippe LAMBERTY - TOUSSAINT (depuis le 1^{er} mai 2010), Conseiller en prévention niveau 1 *et détaché à 60 % du SIPPT Ville de Liège.*

1.3. Coordonnée du service

13, Place Saint-Jacques - 4000 Liège (4^{ème} étage)
Tél. : 04/220 58 27 ou au 04/220 69 48
Courriel : philippe.lamberty@cpasdeliege.be
josiane.dujardin@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

Le service comporte un agent administratif, Madame Josiane DUJARDIN.

2. Objectif du SIPPT

Éliminer 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 2013

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 de l'analyse des risques pour les stagiaires,
- Placement des pictogrammes de sécurité dans l'ensemble des bâtiments du CPAS,
- Acquisition de nouveaux extincteurs et contrôle des hydrants de l'ensemble des bâtiments du CPAS.
- 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 trousseaux 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,
- Réalisation et mise en place du registre de faits de tiers,
- Réalisation et envoi à l'ensemble du personnel d'une brochure relative à la prévention de la charge psychosociale au 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, violence verbale, montage et démontage d'un échafaudage).

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 2013. 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, Xavier GEUDENS, André-Marie VERJANS.

La Délégation des travailleurs

CGSP : Mmes Mercedes MARTINEZ et Vanessa KAY, M. Maurice BLACH.

SLFP : Mmes Pascale BODSON et Danielle SZYMANOVICZ 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

- Réalisation de l'analyse de risque psychosociale au CPAS,
- Mise en place d'un plan de gestion de l'amiante,
- Formation des ouvriers à la problématique de l'amiante,
- Analyse de risque des postes de travail,
- Mise en conformité électrique et gaz des bâtiments du CPAS.

