



Rapport annuel 2014



Le printemps est le temps des bilans et des rapports administratifs. Comme il se doit, le CPAS a donc à la fois dressé un bilan de l'année écoulée et des actions menées tout au long de celle-ci et rédigé son rapport annuel qui en est l'outil de synthèse et de communication.

Au-delà des missions fondamentales et quotidiennes qui sont les siennes en matière d'aide et d'action sociales et de leur traduction concrète en de multiples projets menés par ses différents services, le CPAS a également initié plusieurs démarches transversales en cette année 2014 et cela dans différents domaines. N'en citons que quelques-unes comme par exemple une analyse des risques psycho-sociaux menée en collaboration étroite avec le SPMT, une analyse de l'absentéisme avec Mensura, l'élaboration des vade-mecum des services sociaux, la poursuite de l'équipement et du développement informatique de nos services,...

Le CPAS s'est également activement préparé à accueillir les personnes concernées par les mesures d'exclusion des allocations d'insertion et force est de constater que ces personnes ont pu être reçues dans de très bonnes conditions grâce à la mobilisation de nos agents, leur motivation et leur sens du devoir et à une collaboration constructive avec la Ville de Liège.

L'ensemble des actions menées au sein des différents services du CPAS et les différents projets transversaux se mènent dans le cadre d'une maîtrise au plus juste de nos dépenses car nos moyens n'augmentent pas alors que nous devons redoubler d'efforts. Comme vous le savez, le CPAS est sous plan de gestion depuis 2002 et s'attelle à le respecter rigoureusement. D'ailleurs, 2014 est l'année de la concrétisation de notre nouveau plan de gestion déterminant nos nouvelles balises jusqu'en 2019.

2014 a été riche en projets, en changements, en adaptations, en innovations et est la preuve de la capacité de notre institution et de notre personnel à affronter les défis qui se présentent et se présenteront à l'avenir.

Bonne lecture.

TABLE DES MATIERES

I. GÉNÉRALITÉS.....	7	Aide médicale et hospitalière	
A. Structure décisionnelle du cpas	9	- secteur « Hospitalisation »	92
B. Organes décisionnels du cpas	10	Aide médicale et hospitalière	
C. Cabinet du Président	14	- secteur « Aide médicale ».....	94
D. Cabinet du Directeur général.....	16	Facturation (RIS - D.A ETAT I.R.O.).....	96
II. DÉPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIERE	19	Paiements.....	98
Trésorerie	21	Contentieux.....	99
Dépenses	22	« Débiteurs alimentaires »	102
Recette.....	23	Cellule fraude - B.C.S.S.....	104
Recouvrement	23	C. Antennes sociales et antennes spécialisées.....	106
Fonds de tiers	24	Antennes sociales.....	106
III. ADMINISTRATION GÉNÉRALE.....	25	Antenne « Jeunes ».....	110
Organigramme	27	Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile	113
Conseiller juridique	28	D. Pôle Relais.....	117
Service des affaires générales et des bâtiments	30	Dispositif d'Urgence Sociale.....	117
Service du personnel	34	Dispositif du Relais Logement (Logement de transit – Cellule Ecologement)	128
Service informatique	39	Relais Santé	138
Service des travaux	41	Energie	143
Service des archives.....	44	«Médiation de dettes»	145
Service de déménagements.....	46	« La Maison Louvrex » -	
IV. MAINTIEN À DOMICILE.....	49	Service d'Accueil et d'Aide Educative	147
Maintien à domicile au pays de Liège (AssociationCHXII) ..	51	« Appui 0-18 ans »	150
.....	51	E. Pôle Insertion.....	154
Aide aux familles et aux aînés.....	53	CAP insertion	154
Distribution des repas à domicile	57	S.I.S. Ferme de la Vache.....	159
Soins à domicile	62	S.I.S. Maison de la Citoyenneté.....	163
Prêt de petit matériel sanitaire.....	64	S.I.S. Maison Carrefour.....	167
Dispensaire de soins	65	Dynamisation	171
«Elis».....	66	Réinsérer	176
Aides ménagères	70	Restaurant communautaire	180
Gardes malades à domicile	73	F. Autres Projets.....	182
Aide et soutien psychologique	77	« Alpha citoyen »	
Aide en cas de naissances multiples	80	- Projet FEI programmation 2007-2013.....	182
Service de placements.....	81	« DALSADA »	
V. AIDE & ACTION SOCIALE.....	85	- Projet FER programmation 2008-2013.....	185
A. Organigrammes.....	87	G. Statistiques	189
B. Services administratifs de l'Action sociale.....	89	Evolution des aides du CPAS de Liège depuis	189
Les départements de l'Aide et de l'Action sociale.....	92		

TABLE DES MATIERES

H. Le Comité spécial du service social190

I. Conclusions193

J. Associations partenaires.....194

- Article 27 - ASBL194

- Vaincre la Pauvreté - ASBL199

- Coup d'Envoi - ASBL202

- Liège Energie - ASBL206

- SAC des Vennes209

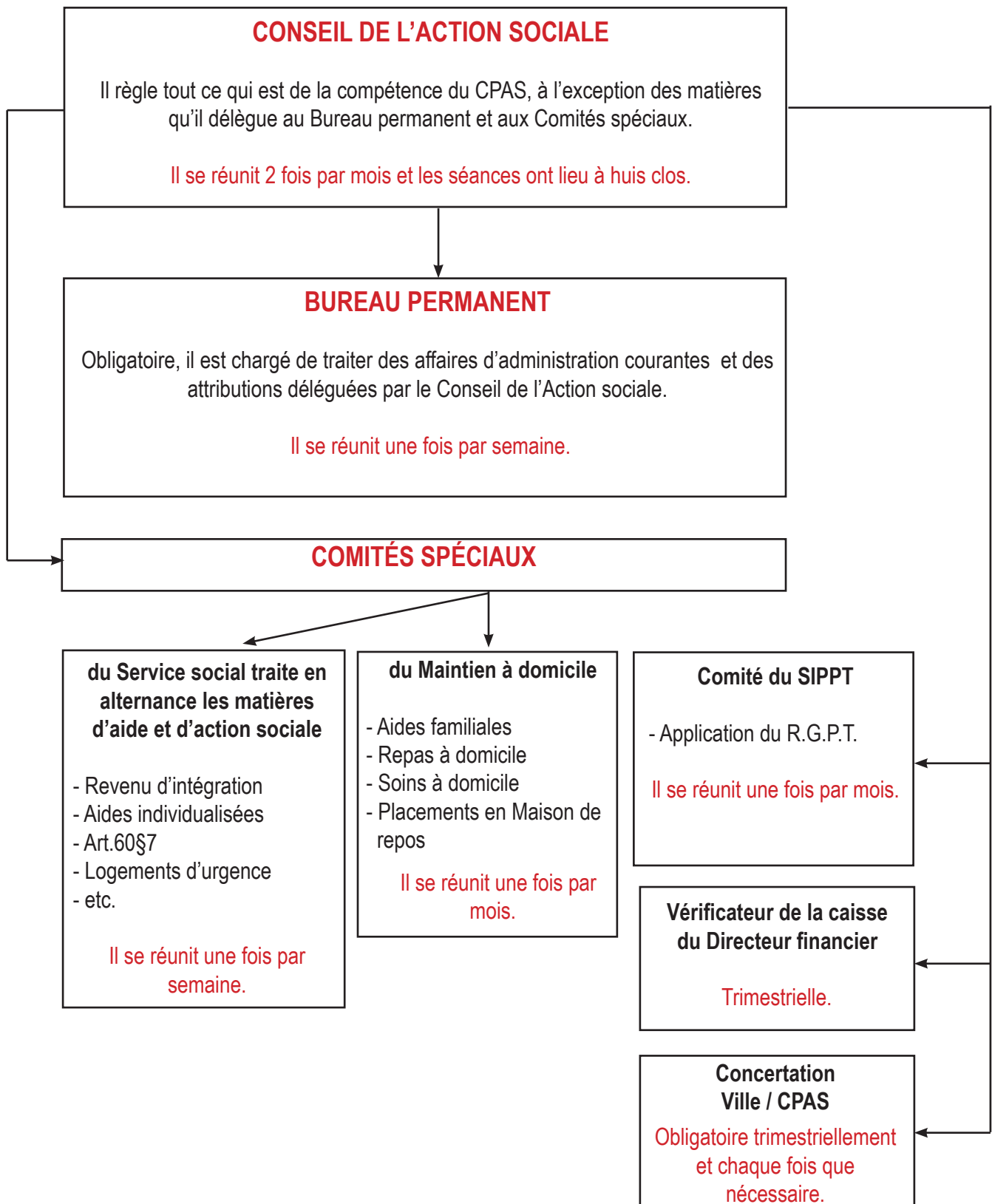
- SAC de Droixhe213

- SAC d'Angleur215

VI. SIPPT (Service interne de prévention et
de protection au travail)219

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 2014, le Conseil s'est réuni **22** fois.

La majorité	L'opposition
Groupe socialiste(7)	Groupe MR(3)
Claude EMONTS, Président	Geneviève MOHAMED
<i>Jacques LECLERCQ, décédé le 25/02/2014</i>	Jean-Yves SEGERS
Robert SCUVEE, installé le 04/12/2014	
Marie-France MAHY	Valérie LUX
Christian BLERET	Groupe Ecolo(2)
Dominique JANS	André-Marie VERJANS
Marie HENRY	<i>Caroline SAAL, démissionnaire au 10/11/2014</i>
Anne FIEVET	Christine RELEKOM, installée le 04/12/2014
Groupe CDH(2)	PTB(1)
Xavier GEUDENS	Francesca FERRARA
<i>Laurence CUIPERS, démissionnaire au 10/11/2014</i>	
Carine CLOTUCHE, installée le 04/12/2014	

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.

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 2014, le Bureau permanent s'est réuni **44** fois.

Composition du Bureau Permanent :

Messieurs Claude EMONTS, Jacques LECLERQUES jusqu'au 25/02/2014, Christian BLERET, Xavier GEUDENS et Madame Geneviève MOHAMED, Marie-France MAHY du 03/03/2014 au 03/12/2014, Robert SCUVEE à dater du 04/12/2014, 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 2014, 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 jusqu'au 10/12/2014 remplacée par Carine CLOTUCHE au 04/12/2014 et Caroline SAAL jusqu'au 10/11/2014 remplacée par Christine RELEKOM au 04/12/2014, Membres.

Directrice de l'Aide sociale : Madame Alix DEQUIPER,
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 **9** 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.

GENERALITES

En 2014, le Comité spécial du Maintien à domicile s'est réuni **11** fois.

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 2014, 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 2014, il s'est réuni **17** 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 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 jusqu'au 25/02/2014, Christian BLERET, Xavier GEUDENS et Madame Marie-France MAHY, Robert SCUVEE à dater du 04/12/2014, 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

1.1. 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 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
Pôle cellule sociale	
HABRAND Nathalie	collaboratrice sociale
LEROY Vincent	collaborateur social
ZAFFUTO, Maria-Stella	collaboratrice sociale
BARAKAT, Amr	secrétaire
Pôle administratif	
MUKANDAGANO Vestine	secrétaire du Président
MANANA Larissa	secrétaire
LERUSE Laurent	chauffeur
Pôle de lutte contra la pauvreté infantile	
BARAKAT, Amr	chargé de projet

2. Objectifs

Voir « Note de politique générale 2014 ».

3. Activités

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

3.1. Pôle spécifique

Il est composé d'un secrétaire de cabinet et d'une attachée de Cabinet

Domaines d'action

- préparation, conseil et/ou suivi des dossiers dans le cadre des matières liées à la fonction de Président de CPAS,
- rôle de représentation externe et d'interface entre le Président et les autres intervenants,
- rédaction de propositions de textes, présentations, discours,...
- préparation des points destinés à être soumis aux instances décisionnelles.

3.2. Pôle cellule sociale

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

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,
- organisation et planification des actions et rendez-vous du Président et des Attachés de Cabinet,
- 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.

3.4. Pôle de lutte contre la pauvreté infantile

Il se compose d'un chargé de projet.

Domaines d'action

- observer le phénomène de lutte contre la pauvreté infantile,
- coordonner le projet « Mieux accompagner la pauvreté infantile à Liège ».

La répartition des agents en quatre 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 DIRECTEUR GENERAL



Jean Marc JALHAY, Directeur général

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Retenons que c'est l'article 45 de la Loi du 8.07.1976 organique des Centres Publics d'Action Sociale 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 composé 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.

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 Directeur général
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
Christelle BREYER	Attachée au 1.12.2014
Pôle administratif	
Danielle INDOVINO	Collaboratrice administrative-Secrétariat
Cellule emploi	
Daniel SCHÖNAU	Collaborateur administratif gestion des emplois(candidatures)

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 G.R.H. 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 2014

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 :

- Etablissement du Plan de gestion 2014-2019,
- Participation à l'élaboration du Plan de Convergence Ville-CPAS de Liège,
- Préparation à la méthodologie d'élaboration du contrat d'objectifs et de suivi des projets d'articulation en lien avec le Plan Stratégique Transversal,
- Optimisation du Fonds Spécial de l'Aide Social,
- Gestion des Ressources Humaines : analyse des risques psycho-sociaux, redéfinition des mesures de protection de la maternité (écartements prophylactiques), analyse financière relative aux nominations, lutte contre l'absentéisme,
- Réorganisation des ventes publiques,
- « Organisation publique de l'année »,
- Politique immobilière : recherche de nouveaux locaux et déménagement de divers services (repas à domicile, Archives et déménageur toujours en cours),
- Poursuite de la Procédure « travaux »,
- Poursuite de la mise en œuvre de l'équipement informatique des services du CPAS,
- Projet « Cité administrative »
- Coordination des vade-mecum des services sociaux,
- Plan de formation 2014-2015,
- Organigramme des services du CPAS de Liège (art.42 §2 de la loi organique),
- Mise en place d'une tutelle électronique avec la Ville,
- Elaboration d'une « procédure travaux ».

4. Objectifs 2015

- Accompagnement des synergies à mettre en œuvre dans les fonctions déterminées dans le cadre du plan de gestion et du plan de convergence,
- Finalisation de l'audit sur les synergies Ville-CPAS,
- Poursuite de la Politique immobilière : Projet Cité administrative, service des Archives et des Déménageurs,...
- Suivi et actualisation du Plan Stratégique Transversal,
- Poursuite de la mise en œuvre de la réforme des Grades légaux (contrat d'objectifs sur base de la lettre de missions),
- Poursuite de l'informatisation des services,
- Suivi du système de contrôle interne du fonctionnement des services du CPAS,
- Examens et constitution de réserves de recrutement (employés d'administration D1 et D4), Manœuvres lourds (E2),
- Poursuite des nomination (14 agents en 2014) en fonctions des budgets disponibles,
- Logiciel social unique et intégré,
- Mise en œuvre d'un plan d'actions en matière de prévention des risques psycho-sociaux,
- Mise en place de séances du Conseil et du Bureau Permanent totalement informatisées,
- Synergie Ville-IsoSL (repas à domicile et Maintien à domicile),
- Poursuite de l'optimisation des ressources prévues (FSAS, subsides, gestion de projets,...),
- Restructuration de l'accueil du CPAS et sécurisation de l'espace prévu à cet effet,
- Suivi de la mise en œuvre des conformités bâtiments et développement du projet « répondant-Bâtiments »,
- Suivi de projets propres à la sécurité de l'information,
- Mise en œuvre de la stratégie de lutte contre l'absentéisme,
- Mise en œuvre de la procédure travaux,
- Finalisation du plan intégré de communication.

II. DEPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIERE

DÉPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIÈRE

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le département de la Gestion financière est chargé de l'exécution des missions fixées par l'article 46 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS modifiée par les décrets de la Région wallonne du 2 avril 1998 et du 18 avril 2013.

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,
- 15,5 employés d'administration (10 rédacteurs et 5,5 commis),
- 2 employés d'administration article 60.

1.5. 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.

1.6. Activités développées en 2014 et quelques chiffres

Les activités développées en 2014 sont détaillées infra.

1.7. Perspectives prioritaires

L'année 2014 a été consacrée à l'implémentation du nouveau statut des grades légaux.

Notons tout particulièrement la nouvelle procédure relative au recouvrement des créances via huissiers.

2. Présentation des cinq services du département de la Gestion financière

2.1. TRÉSORERIE

2.1.1. Présentation générale du service

2.1.2. Missions et objectifs

Ce service se voit confier trois tâches principales :

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

2.1.3. Chef de service

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

Tél. : 04/220 69 11

Fax : 04/221 10 17

Courriel : fabienne.hanzen@cpasdeliege.be

2.1.4. Composition de l'équipe

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

2.1.5. Activités développées en 2014

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,

GESTION FINANCIERE

- 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, complémentirement 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.

En comptabilité générale, le service assure le suivi de certains comptes de la classe 4 du bilan : 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 Gestion financière, le service participe à la préparation et à la vérification des comptes annuels de l'exercice (principalement au niveau des classes 4 et 5 du bilan).

Enfin, il prépare les vérifications trimestrielles de la caisse principale et des fonds de roulement des services.

2.2. DÉPENSES

2.2.1. Présentation générale du service

2.2.2. Missions et objectifs

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

- élaboration du budget et des modifications budgétaires;
- contrôle budgétaire des dépenses;
- vérification des comptes « fournisseurs »;
- comptes annuels.

2.2.3. Chef de service

Monsieur Jean-Pierre THILL, comptable.

Tél. : 04/220 58 35

Fax : 04/221 10 17

Courriel : jean-pierre.thill@cpasdeliege.be

2.2.4. Composition de l'équipe

- 1 comptable,
- 4 employés d'administration (dont 2 ont été pensionnés au 1^{er} octobre 2014),
- 1 employé d'administration article 60 à partir du 1^{er} octobre 2014.

2.2.5. Activités développées en 2014

Une des missions principales est la coordination des opérations de conception du budget, et plus particulièrement l'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, le Directeur général et le Directeur financier.

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 service a procédé à l'élaboration :

- du budget 2014, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 7 novembre 2013 ;
- du premier cahier de modifications budgétaires arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 6 novembre 2014 ;
- de divers ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en ses séances des 19 juin 2014, 4 septembre 2014, 22 décembre 2014, 5 février 2015 et 19 mars 2015.

Une deuxième mission du service est d'assurer le contrôle mensuel de la comptabilité budgétaire (engagements et droits constatés) et d'élaborer des tableaux de bord destinés aux directions et aux gestionnaires de crédits.

Le troisième axe des activités du service a trait au suivi de la comptabilité budgétaire. Il gère les engagements de dépenses et procède à leur contrôle (bons de commande, délibérations relatives aux marchés de dépenses extraordinaires). Il établit les mandats de paiement, avant leur ordonnancement par le Bureau permanent et leur transmission au service « Trésorerie » pour exécution financière. Par ailleurs, le service est responsable, après injection dans la comptabilité du CPAS des engagements de dépenses, 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». Enfin, le service participe à l'élaboration des comptes annuels, au travers de l'établissement du compte budgétaire et des tableaux de bord récapitulatifs.

2.3. RECETTES

2.3.1. Présentation générale du service

2.3.2. Missions et objectifs

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

- suivi du service extraordinaire de la comptabilité budgétaire ;
- contrôle de la comptabilité générale ;
- comptes annuels.

2.3.3. Chef de service

Madame Béatrice LASSINE, chef de service administratif.

Tél. : 04/220 69 00

Fax : 04/221 10 17

Courriel : beatrice.lassine@cpasdeliege.be

2.3.4. Composition de l'équipe

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

2.3.5. Activités développées en 2014

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 transferts, 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.

En matière de comptabilité générale, le service assure le suivi de certains comptes de la classe 4 du bilan : 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 Gestion financière, le service participe à la préparation et à la vérification des comptes annuels de l'exercice, tant au niveau de la comptabilité budgétaire (volet «recettes» et propositions de mises en non-valeur) que de la comptabilité générale (contrôle des comptes généraux et confection de l'annexe informatisée).

En collaboration avec le département de l'Action 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.

2.4. RECOUVREMENT

2.4.1. Présentation générale du service

2.4.2. Missions et objectifs

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

- recouvrement de l'aide sociale ;
- recouvrement des recettes de prestation ;
- comptes annuels ;
- saisies.

2.4.3. Chef de service

Madame Joëlle BURNET, Chef de service administratif

Tél. : 04/220 58 66

Fax : 04/221 10 17

Courriel : joelle.burnet@cpasdeliege.be

2.4.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de service administratif,
- 7,5 employés d'administration,
- 1 employé d'administration article 60.

2.4.5. Activités développées en 2014

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 que les 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).

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. En vue du recouvrement des créances certaines et exigibles, le Directeur financier peut envoyer une contrainte visée et rendue exécutoire par le Conseil de l'Action sociale. Une telle contrainte est signifiée par exploit d'huissier.

Comme mentionné supra, le service participe, en collaboration avec le service «Gestion des recettes», à la prépa-

ration des comptes annuels, entre autres au niveau des montants à inscrire en non-valeurs (dépenses ordinaires sur exercices clos).

Enfin, le service est responsable de la ventilation des saisies sur salaires et des prêts personnels.

2.5. FONDS DE TIERS

2.5.1. Présentation générale du service

2.5.2. Missions et objectifs

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

2.5.3. Chef de service

Monsieur Jean-François HUART, Directeur financier.

Téléphone : 04/220 58 74

Fax : 04/221 10 17

Courriel : xaverine.niyoyita@cpasdeliege.be

2.5.4. Composition de l'équipe

1,5 employées d'administration (une employée d'administration à temps plein est occupée dans le service «Fonds de Tiers» à mi-temps et consacre l'autre mi-temps au secrétariat du Directeur financier et de tout le département).

2.5.5. Activités développées en 2014 et quelques chiffres

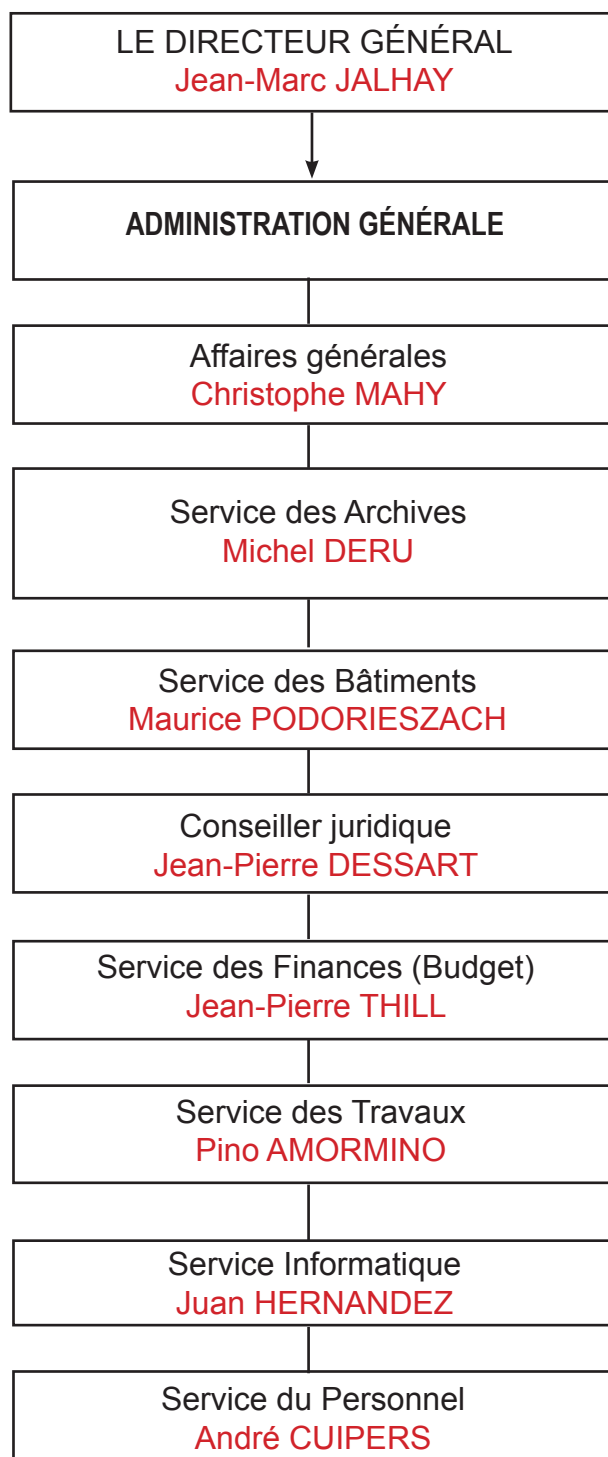
Dans le cadre de la mission sociale du CPAS, et afin de favoriser le recouvrement des frais de placement des personnes âgées, ce service gère les biens des personnes placées, soit dans le cadre d'un mandat de gestion des biens donné par ces personnes au Directeur financier (92 dossiers), soit dans le 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 (10 dossiers).

Par ailleurs, le nombre de comptes dits « système I » gérés est de **262** répartis en **132** comptes courants et **130** comptes d'épargne.

III. ADMINISTRATION **GENERALE**

ORGANIGRAMME



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 2014 et quelques chiffres

3.1. Activités développées en 2014

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, conventions de collaboration et de subventionnement, conventions relatives aux biens du Centre, 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

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 », en raison d'actes de violence envers des membres du personnel dans l'exercice de leur fonction ou causant des dommages aux installations du Centre.

3.1.7. Instruction et suivi

Des actions en justice au civil et au pénal, décidées par le Conseil (**63**), au sujet des dossiers de fraude à l'aide sociale et au revenu d'intégration. Cette année **48** jugements ou arrêts favorables ont été rendus. Cette activité demande un travail administratif important ainsi qu'une collaboration fréquente avec les services de la direction financière, de l'aide sociale et avec les avocats du Centre.

3.2. Chiffres

Les interventions du conseiller juridique se répartissent entre l'Administration générale (**45%**) et l'Aide sociale (**51%**). Concernant l'Aide sociale, il s'agit principalement des dossiers de fraude en augmentation (**112** dossiers en cours). Enfin le service de la direction financière représente **4 %**.

Le nombre de dossiers en cours au 31/12/2014 est de **235**. Il était de **230** unités au 31/12/2013 et de **240** au 31/12/2012.

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, la gestion du personnel, la lutte contre la fraude et la protection des travailleurs dans l'exercice de leurs missions : telles sont probablement les grandes orientations de nature à maintenir la nécessité et la diversité des prestations juridiques au cours du prochain exercice.

LE SERVICE DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DES BÂTIMENTS

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
(jusqu'au 05/05/2014)

Monsieur Christophe MAHY, Chef de service.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint Jacques, n° 13 - 2^{ème} étage - Bâtiment central.

Tél. : 04/220 69 79 - Fax : 04/223 61 23

Courriel : christophe.mahy@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 2014, **7028** envois ont été répertoriés (envois recom-

mandés, plis judiciaires et officiels). Ce chiffre ne tient pas compte du courrier acheminé directement par le coursier de l'Administration.

- 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 2014 : **26** 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 :
 - **85** demandes individuelles ont reçu un accord favorable,
 - **7** établissements scolaires ont reçu un accord pour placer respectivement 10, 11, 3, 12, 10, 6, 6 stagiaires et 3 A.S.B.L. ont également placé 12, 8, 2 stagiaires,
 - **98** demandes individuelles ont été refusées,
 - **6** demandes sont restées sans suite de la part des intéressés,
 - **2** établissements scolaires ont reçu un refus de placer respectivement **10** et **4** stagiaires et 1 A.S.B.L., 3 stagiaires 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 CPAS. Plus, le Journal des Tribunaux et le Journal des Tribunaux du Travail, etc,
- Le service a passé **22** commandes d'abonnements et **5** commandes d'ouvrage ponctuelles pour un montant de **7.172,74 €**.
- 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,

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 :

- **220** courriers divers,
- **82** délibérations du Conseil de l'Action sociale,
- **187** demandes pour le Bureau permanent.

2.2. L'imprimerie

En 2014, le service a assuré la production de **1.627.763** 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 (**1029** boîtes de **2.500** A4 soit **2.572.500** 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 2014, les frais postaux du Centre, outre certains

envois de périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à **226.178 €**.

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 Christophe MAHY, 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).

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 2014 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 répa-

ration, 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.

15 marchés de travaux publics ont été passés en 2014 pour un montant total de **1.211.871,38 €**.

3.2. Le service administratif

Il assure tout le travail administratif du service.

3 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, le gardiennage, la certification PEB, ... ,

ADMINISTRATION GENERALE

- 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 **10** ouvertures et à **8** clôtures de dossiers pour une somme d'indemnisation de **13.756,24 € / T.V.A.C.** dont **1.455,82 €** de franchises à charges de notre Administration.

3.3. Patrimoine

Au 31.12.2014, le patrimoine comprenait :

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

des immeubles productifs :

- **20** maisons,
- **12** 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**)
Valeurs 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 2014, **1** immeuble a été vendu pour un montant total de **275.000,00 €**.

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	2014	Nombres de locataires
Terres	477.479,64 €	243
Fermes	18.392,71 €	3
Chasses	18.392,71 €	23
Maisons et appartements	1.059.458,86 €	145
TOTAUX	1.574.844,02 €	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.

LE SERVICE DU PERSONNEL

1. Présentation générale du service

Le service du personnel gère l'ensemble des dossiers du personnel (nommés, contractuels, APE, Maribel, Sine, «Article 60 ») depuis la décision d'engagement jusqu'à la sortie de l'agent (fin de contrat, pension, démission, licenciement). Le service gère également les absences des agents (congrés, maladies) ainsi que les interruptions de carrière, congrés sans solde, suspensions de contrat, 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, congrés sans solde, suspensions de contrat, écartement prophylactique, pensions, F.M.P., nominations,
- Suivi des dossiers AWIPH et « Convention premier emploi »,
- Demande de points APE et déclarations y afférentes,
- Demande de bonification de diplôme.

1.1.3. Le bureau des traitements

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

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

1.1.3.4. La cellule Formation

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

1.2. Chef de service

Monsieur André CUIPERS, Chef de Bureau administratif.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques 13 - 4000 Liège (3^{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,
- 17,5 Employés d'administration,
- 2 «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.

ADMINISTRATION GENERALE

Les relevés des deux derniers trimestres 2013 et des deux premiers trimestre 2014 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 2014

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,

- Nomination de 15 agents au 01/12/2014.

- Organisation d'un examen de recrutement d'employés d'administration D1.

ADMINISTRATION GENERALE

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

INTITULES	2013	2014
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	113	54
Nomination	4	15

3.2. Fin de contrats

INTITULES	2013	2014
Licenciement	5	9
Pension	36	16
Démission	13	11
Décès	1	/

3.3. Interruption de carrière

INTITULES	2013	2014
1 ^{ère} demande / prolongation(ordinaire)	30	33
Congé parental	24	19
Régime + 55 ans	16	29
Rentrée anticipée	5	1

3.4. Accident de travail

INTITULES	2013	2014
Déclaration	102	70
Accident de travail	62	44
Accident en suspend ou refusé	11	10
Accident chemin du travail	29	16
Victime Art 60§7	50	27
Victime Aides familiales	9	11

3.5. Autorisation d'exercer une activité complémentaire

INTITULES	2013	2014
Nombre de demande	4	3

ADMINISTRATION GENERALE

3.6. Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures

INTITULES	2013	2014
Octroi/prolongation	17	26

3.7. Règlement d'un cas de maladie professionnelle

INTITULES	2013	2014
Octroi/prolongation	12	4

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

INTITULES	2013	2014
Pour divers motifs	11	14
Rentrée anticipée	/	/

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

INTITULES	2013	2014
Pour divers motifs/ longue durée	75	50
Refus/renonce	/	4
Allaitement	9	12
Ecartement prophylactique	11	16
Rentrée anticipée	/	/

3.10. Octroi / prolongation travail à ½ temps médical

INTITULES	2013	2014
Nombre de dossiers-demande de prolongation	65	74
Agents bénéficiaires	16	74

3.11. Formations

INTITULES	2013	2014
Nombre de formations	1132	1310
Nombre d'agents formés	563	573

ADMINISTRATION GENERALE

3.12. Bénéficiaires de l'article 60 §7

INTITULES	2013	2014
En cours au 1 ^{er} janvier	358	315
Engagements	245	257
Fin de contrat	277	240
En cours au 31 décembre	316	317
Démissions	5	7
Licenciements	5	6

SERVICE INFORMATIQUE

1. Présentation du Service

1.1 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.
- évaluer 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.

1.2. Chef de Service

Monsieur Juan HERNANDEZ

1.3. Localisation et coordonnées du Service

Adresse : Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège

Tél. : 04/220 69 20

Courriel : juan.hernandez@cpasdeliege.be

1.4 Composition de l'équipe

- 4 analystes programmeurs
- 1 technicien informatique

2. Objectifs

- Maintenance et développement du réseau d'ordinateurs, de serveurs, d'imprimantes et copieurs multifonctions,
- développement des solutions de backups,
- intégration des sites externes à notre réseau étendu,
- développement des solutions de sécurisation des données,
- création et maintenance de logiciels métiers et spécifiques aux différents services (logiciel Social, développement de la Banque Carrefour, Médiation de Dettes, programme de comptabilité et de facturation, statistiques pour différents services, etc...),
- Confection des dossiers :
 - d'acquisition de matériels (PC, portables, imprimantes, switches, etc...),
 - d'acquisition de logiciels

- d'extension du réseau (connexion des sites externes chez Proximus, Win et au réseau fibres optiques mutualisé),
- des garanties et des contrats de maintenance,
- des conventions pour les marchés conjoints, les centrales d'achats et les centrales de marché.

- Mise à niveau et installation de nouveaux matériels (ordinateurs portables et de bureau, imprimantes, scanners, NAS, ...)
- dépannage et maintenance des postes de travail,
- aide à l'installation informatique et aux déménagements des services (nouveaux ou existants),
- séances d'informations sur les outils informatiques mis à disposition,
- tenue de l'inventaire du matériel informatique,
- gestion des garanties pour les éléments du parc informatique,
- fourniture de consommables informatiques et de petits matériels,
- relation avec les différents fournisseurs.

3. Activités développées en 2014 et quelques chiffres

Etat du parc en 2014 :

Composé de **560** ordinateurs de bureau, **65** ordinateurs-portables, **234** imprimantes, **3** serveurs, **un** AS400 ISE-RIES 520 ainsi que **18** NAS.

Catalogue logiciels en 2014 :

Les logiciels sociaux «CPAS2000» et Banque Carrefour (pack 7),

le logiciel «GRH2002» du service du Personnel,

le logiciel «E-MAESTRO» utilisé par le service RéINSER,

les logiciels de comptabilité «ACROPOLE» et de facturation «GESFACT» sont fournis par la société CIVADIS,

le logiciel «ENERGIS» du service Energie,

le logiciel «MEDIUS» du service de médiation de dettes sont fournis par la société LOGICAL SYS,

le logiciel «WENDY» utilisé pour la facturation des soins infirmiers est fourni par la société MICROCYC,

le logiciel de messagerie «ZIMBRA» est fourni par la société OSSC,

ADMINISTRATION GENERALE

le logiciel «DAMEWARE» utilisé pour la prise à distance d'un ordinateur est fourni par la société SOLARWINDS,

le logiciel antivirus «F-SECURE» est fourni par la société DATA-RESCUE ;

le logiciel de sauvegarde «ADBACKUP ENTREPRISE» est fourni par la société OODRIVE.

Différentes tâches importantes réalisées par le service en 2014 :

- L'accent a été mis sur l'installation et le développement du parc informatique dans les services externes,
- rénovation de l'infrastructure réseau de nombreuses antennes afin de supporter cet ajout de matériel,
- acquisition conséquente de matériel,
- travaux de câblage de nombreux services externes,
- une partie des ordinateurs de bureau et portables ont été remis à niveau et migrés vers la suite bureautique gratuite «OPEN OFFICE»,
- migration de Windows XP vers Windows 7 sur de nombreux postes,
- constitution des dossiers d'acquisition pour le renforcement des services externes (ordinateurs portables et de bureau, imprimantes monochromes et couleurs, switches, câblage, ...),
- Configuration, livraison et installation de nouveaux matériels dans les services (ordinateurs portables et de bureau, imprimantes, switches et NAS),
- dépannages à distance et sur site des postes de travail, des imprimantes, des copieurs multifonctions et du réseau ,
- maintenance des différents logiciels métiers,
- poursuite de la réalisation du «Nouvel Horizon Informatique»,
- développement et mise en production du logiciel de messagerie ZIMBRA en lieu et place de la solution BELGACOM,
- extension de la téléphonie IP sur plusieurs sites,
- installation informatique de différents nouveaux services (Cellule Tempor, Repas à Domicile, Maison de la Citoyenneté, etc...) ainsi qu'une aide technique lors de travaux et/ou déménagements,
- établissement d'une convention avec la Centrale de Marché de la Province de Hainaut en vue de l'acquisition de matériels informatiques,
- développement de l'accès numérique à la BCSS en concertation avec le Conseiller en Sécurité,
- généralisation de l'accès au logiciel CPAS2000 dans les antennes,
- acquisition du pack7 du module Banque Carrefour auprès de la société CIVADIS,
- déploiement et généralisation de la suite bureautique gratuite OPEN OFFICE,
- établissement de différentes statistiques pour différents services,
- mise en production de la plateforme OWN CLOUD,
- analyses et inventaires des besoins en matériel informatique en concertation avec l'ensemble des services de notre Administration, en particulier avec les antennes,
- acquisition de matériels spécifiques pour l'aménagement de postes de travail subsidiés par l'AWIPH,
- finalisation du dossier en vue de la connexion à la fibre optique de la Police de la Ville de Liège.

SERVICE DES TRAVAUX

1. Présentation générale du service

1.1 Missions :

La 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,

1.2. Chef de service :

Monsieur Pino AMORMINO, Conducteur des Travaux.

1.3. Localisation et coordonnées du service :

Rue de Namur, 2 - 4000 Liège

Tél. : 04/238 32 70 -71

Courriel : pino.amormino@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe :

- 1 Conducteur des Travaux,
- 1 secrétaire,
- 1 agent administratif « article 60 »,
- 4 électriciens,
- 2 plombiers,
- 2 menuisiers dont 1 agent « article 60 »,
- 1 peintre qui encadre 2 agents « article 60 »
- 1 Ape qui encadre 3 agents « article 60 » pour diverses tâches : parachèvement, plafonnage, mis à nu des murs...

2. Objectifs

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.

3. Activités développées en 2014

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/serurerie),
- état 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 différentes antennes, 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,
- fourniture et placement d'électro-ménagers...,
- fabrication en atelier de meubles et accessoires (pare-vent, supports pour ordinateurs, entre-bureaux, étagères...) ainsi que le remplacement de vitres et châssis, placement de ventilation SRI pour le patrimoine et pour l'administration,
- 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 en décembre 2014),
- inventaire des lampes de secours,
- inventaire des portes RF,
- vérification des hydrants (placement en 2015 car manque de personnel),
- rénovation des sanitaires : (tuyauteries, radiateurs, remplacement de vannes, fourniture et placement de WC, de douches...),
- installation pour machine à laver (Logements d'urgence),
- intervention pour désinfection et nuisance dans différentes antennes : puces, rats, cafards, placement de pics anti-pigeons (relais logement Prébendiers)...
- gestion chantier désamiantage, gaz, toiture, chauffage et plomberie (marché stock),
- appels d'offres, analyse des offres, gestion des commandes...

ADMINISTRATION GENERALE

Pour exemple, divers chantiers réalisés en 2014 par la Régie:

Patrimoines

- ASBL Revers (rue MAGHIN)

Réparation du plafond de la cage d'escalier (gyproc) – fabrication d'un auvent,

- rue d'Elmer 40

Travaux de rénovation : carrelage, sanitaires (rénovation de la salle de bain : coin douche, lavabo, évier, chauffe-eau), réparation et peinture des portes, plafonnage et peinture des murs, fabrication en atelier et placement d'une cuisine équipée, de placards, placement de plinthes, de cache-tuyaux placement d'un revêtement de sol, remise aux normes de l'installation électrique (cache, prises, tableau électrique...),

- rue d'Elmer 42

Travaux de plafonnage

- rue du Ventilateur 19 rez drt

Travaux de rénovation : carrelage, sanitaires (rénovation de la salle de bain : coin douche, lavabo, évier, chauffe-eau), réparation et peinture des portes, plafonnage et peinture des murs, fabrication en atelier et placement d'une cuisine équipée avec électroménagers, de placards, placement de plinthes, de cache-tuyaux placement d'un revêtement de sol, remise aux normes de l'installation électrique (cache, prises, tableau électrique...),

- rue du Ventilateur 19, rez gauche

Fabrication et pose d'une cuisine équipée avec électroménagers, carrelage entre-meubles (la rénovation complète prévue en 2015)

- rue Jonfosse 52, rez droit :

Travaux de rénovation : rénovation des sanitaires de la salle de bain : coin douche, lavabo, évier, chauffe-eau, rénovation, réparation et peinture des portes, peinture des murs, placement de plinthes, de cache-tuyaux, diverses petites réparations...

- rue des Forgerons 8

Travaux de rénovation globale : sanitaires / électricité / peinture,

- rue Lhonneux

Démolition d'un mur

Antennes

- Antenne ste-Marguerite

Fabrication en atelier et placement d'un bureau sur mesure avec arrondi (demande AWIPH).

- Service des Archives

Création d'un local bureau (confection d'une cloison, électricité et informatique...)

- Bureau des Traitements (Graindorge A.) :

Faux plafond, électricité,

- Service Dynamisation Wandre

Peinture de toute l'antenne, placement de plaques de faux plafonds ; remplacement des luminaires ; faux plafond en gyproc (cuisine) ; confection en atelier, installation et vernissage de meubles de bureau (type placard),

- Maison familiale, rue Louvrex:

Création d'une pelouse, installation d'une table de pique-nique, d'un bac à sable, installer jeux en bois, barbecue, terrasse (espace jeux),

- Maison Carrefour rue du Moulin

Fabrication en atelier et placement d'un escalier dans la cave,

- Site de Bressoux rue Foidart

Fabrication d'un abri / range poubelle sur mesures,

- Relais logement, 8 et 10 Prébendiers

Peinture des châssis bow Windows côté parking

- Relais logements Naniot et Prébendiers

Encrage pour 2 x 3 poubelles

- Ferme de la Vache

fabrication d'un rucher pédagogique

- Antenne d'Outremeuse

- Fourniture et pose d'un hydrophore, placement d'un dévidoir

- Salle d'attente : montage d'une contre-cloison, peinture des murs et plafond, électricité,

- Service des repas, rue Basse-Wez

Montage d'une cloison en gyproc, peinture des murs et châssis, portes, ponçage et vernissage des parquets, dé-

ADMINISTRATION GENERALE

placer prises et interrupteurs (tous les bureaux) ; Aménagement intérieur de 9 camionnettes,

- Cellule Temp, rue Montgomery

Fabrication et placement d'étagères, peintures, extensions électriques, téléphonie, protection des câbles, réparations diverses...

- Presbytère, rue du Général Bertrand

Fabrication en atelier d'une rampe d'accès, transformation d'un WC extérieur en remise, réparation de la main courante de la cave...,

- Entresol de la place St-Jacques

Douche pour hommes pour agents techniques de surface débuté semaine 51 (démolition de mur, plafonnage, placement d'une douche et sanitaires, carrelage...),

- Antennes du Laveu et de Naniot

Désamiantage

- Antenne d'Angleur

remplacement du couvre-sol, peinture du plafond du Hall,

- SDF

Électricité, peintures,

- Ferme de la Vache

Travaux de plafonnage de la cage d'escalier, carrelage du plan de travail, vernissage des châssis de façade côté cour

- Relais santé

Confection et placement d'une rampe d'escalier à la demande du SIPPT,

- Informatique, atelier cave

Peinture, confection en atelier d'une table de travail, extensions électriques

- Antenne du Nord

Modification d'un meuble (rétrécir) et déplacement d'une prise, vérification des différents volets, obturation d'un soupirail, prolongation du plan de travail d'un bureau...

fixation d'un évier qui se détache du mur à la demande du SIPPT.

Placement de luminaires dans le local des Archives, fixation de divers câbles informatiques, renforcement du compteur,

4. Perspectives prioritaires pour 2015 :

- désamiantage de diverses antennes/Bâtiments
- réparation des hydrants : en cours

- Patrimoine : rénovation globale en collaboration avec les architectes

- immeuble sis rue d'Elmer n°42,
- appartement sis rue Jonfosse n°52 gauche,
- appartements sis rue du Ventilateur n°19 rez gauche et 1^{er} gauche,
- appartement sis rue du Ventilateur n°21,
- appartements sis rue Pouplin n°13 rez et 3^{ème} étage,
- immeuble sis Fonds Saint-Servais,
- appartement sis rue de la scierie,
- appartement sis rue du Port n° 18.

- AC /antennes/ annexe :

- *service aide médicale et hospitalière* : faux plafond,
- réinsérer Destenay : peinture en cours,
- *DUS* : faux-plafonds, électricité désamiantage, tapis de sol, peinture sécurisation générale...
- *Maison Carrefour* rue du Martyr à Bressoux : rénovation du nouveau bâtiment,
- *service Médiation des Dettes* : cloison, faux-plafond, électricité, peinture en cours,
- *antenne d'Angleur* : rénovation du plancher et escalier en parquet-bois,
- *Antenne du Nord* : garde-corps, renforcement du compteur (chantier en cours),
- *logements d'urgence* (Naniot et Prébendiers) : démontage des anciens meubles et placement des 19 nouvelles cuisines,
- *antenne de Bressoux* : demande SIPPT réaménagement d'un guichet pour le bien être du travailleur.

SERVICE DES ARCHIVES

1. Présentation générale

1.1. Missions

- Assurer la conservation des Archives du CPAS 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 CPAS 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,
- 5 agents (équivalent temps plein) manœuvres lourds et 3 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 du CPAS 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 2014

- Nos bases de données sont riches de **378.498** dossiers encodés fin 2014.
- 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,
- nous avons prêté des documents au service des archives de la Ville de Liège dans le cadre d'une exposition sur la guerre 1914-1918,
- des recherches ont été effectuées notamment par le service de pédiatrie du CHR Citadelle dans le cadre du 30^{ème} anniversaire de ce service,
- nous avons accueilli **4** personnes prestant des heures dans le cadre de peines de travail autonomes,
- les Archives de l'État nous ont autorisé à détruire, dans le respect de la législation, 1.076 mètres linéaires d'archives n'ayant plus d'utilité administrative,
- les contacts avec le service des archives de la Ville de Liège se sont intensifiés dans le courant de l'année 2014. Il vont être de plus en plus réguliers dans le cadre des synergies Ville/CPAS et de la future implantation dans un bâtiment commun.

4. Perspectives prioritaires

- Perfectionner, avec l'aide du service informatique, le logiciel de gestion des dossiers et des documents archivés dans notre service. Nous désirons également faciliter la traçabilité de ces documents en permettant aux différents Services du CPAS de pouvoir consulter à distance les bases de données qui les concernent,
- continuer les encodages,

ADMINISTRATION GENERALE

- rationaliser les demandes de dossier en utilisant de plus en plus 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 archivistiques,
- préparer le déménagement futur en optimisant au mieux notre classement pour ne pas déménager des documents qui n'ont plus d'utilité administrative.

SERVICE DEMENAGEMENTS

1. Présentation générale

1.1. Missions

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

1.2. Responsable

Monsieur Alain PAUWELS, chef d'équipe

1.3. Coordonnées du service

Rue du PLOPE, 140 - 4041 VOTTEM
Tél. : 04/227 97 33
Courriel : alain.pauwels@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef d'équipe « APE » temps plein
- 3 agents « APE » temps plein ;
- Plusieurs agents « articles 60 » temps plein (entre 5 et 6 personnes)

2. Le dépôt de meubles dit « des Plopes » (Expulsions de la ville)

2.1. Missions

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

2.2. Responsable

Monsieur Alain PAUWELS, chef d'équipe

2.3. Coordonnées du service

Rue du PLOPE, 140 - 4041 VOTTEM
Tél. : 04/227 97 33
Courriel : alain.pauwels@cpasdeliege.be

2.4. Composition de l'équipe

- 1 chef d'équipe « APE » temps plein
- 3 agents « APE » temps plein ;
- Plusieurs agents « articles 60 » temps plein (entre 5 et 6 personnes)

3. Activités développées en 2014

- Les déménagements des antennes
- Les déménagements des personnes placées dans les homes ou décédées
- Les déménagement et le stockage des meubles du patrimoine du CPAS
- Le transport des colis et produits d'entretiens des antennes tout les jeudi
- Le transport des boites a archive et des boites de dossiers, papier de destructions
- Le transport des sacs et vélos pour une paroisse (scout)
- Le transport des sacs de sel dans les antennes (en hiver)
- Le transport des caisses de papier A4 et A3 vers la cave et l'imprimerie de l'administration centrale
- Le transport du matériel informatique dans les encombrants
- Le transport des objets trouvés (1 fois par mois)
- Vider les appartement, caves, garages, des crasses laissée par les personnes
- Entretien des jardins des antennes et du patrimoine (appartements)
- Entretien des tombes du patrimoine du CPAS, les fleurirs a date échue (+ ou - 200)
- Entretien des dalles de jardin et escalier a faire au Karcher (maison familiale)
- Entretien du Plope balayage et déneigement des trottoirs et parking en hiver pour les véhicules du Plope
- Sortir régulièrement les ménages expulsions
- Sortir les lots expulsions avec les propriétaires
- Triage des lots pour la vente publique

ADMINISTRATION GENERALE

- Sortir les encombrants
- Déblayer et charger les crasses des expulsions de la ville de Liège
- Montage et démontage du matériel pour le colloque (après les heures de service)

IV. MAINTIEN A DOMICILE

MAINTIEN A DOMICILE

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

1. Présentation générale

Le Centre de coordination de soins et d'aides à domicile (CCSAD) est agréé et subsidié par le Ministère de la Région wallonne depuis 1998.

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

En 2011, il se sont adjoints les CPAS de Seraing, Juprelle, Blegny et Beyne-Heusay.

En 2014, le CPAS de Saint-Nicolas est venu rejoindre l'association.

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 coordinatrices (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 2014 et quelques chiffres

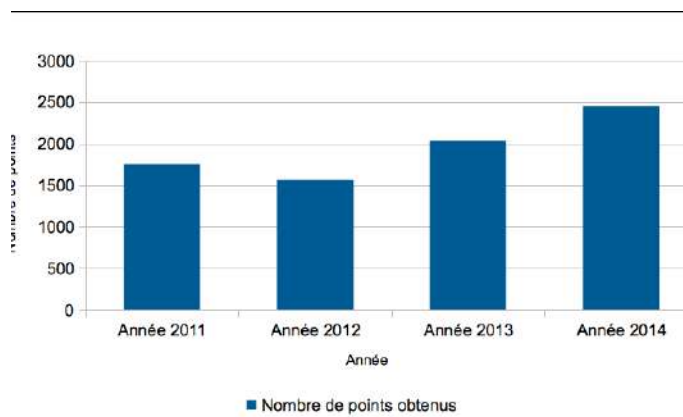
L'association chapitre XII a suivi **261** dossiers domiciliés sur les communes sus-mentionnées durant l'année 2014.

Les coordinateurs ont réalisé **183** premières visites et **137** secondes visites (pour valider le plan d'intervention).

14 dossiers ont été de nouveau ouverts en 2014 après une fermeture l'année précédente.

Les coordinateurs ont effectué plus de **69** 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
Année 2014	2.456



4. Perspectives prioritaires

En 2015, l'association poursuivra son information auprès des CPAS associés ainsi qu'auprès des partenaires privilégiés.

Les agents mettront tout en œuvre pour accroître l'activité sur les territoires affiliés et poursuivront les démarches entreprises en vue de s'adjoindre de nouveaux CPAS.

Enfin, le service poursuivra sa collaboration avec les instances hospitalières en organisant diverses permanences et en veillant à fournir une réponse adaptée et rapide aux demandes formulées pour autant qu'elles s'inscrivent dans le cadre du prescrit légal.

MAINTIEN A DOMICILE

SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX AÎNÉS

1. Présentation générale

1.1. Mission

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

1.2. 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,
- 107,3 ETP, aides familiales.

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 2014 et quelques chiffres

En 2014, le pôle « formations continuées » pour les aides familiales représente **492** prestations, soit **2.185,25** heures. Les réunions d'équipe représentent **6.267** heures pour **1.645** prestations.

Le service compte **775** bénéficiaires.

Durant l'année 2014, le service a ouvert **192** nouveaux dossiers et en a fermé **160** (**105** anciens dossiers et **55** nouveaux).

Le contingent horaire subventionnable est de **131.504 heures**.

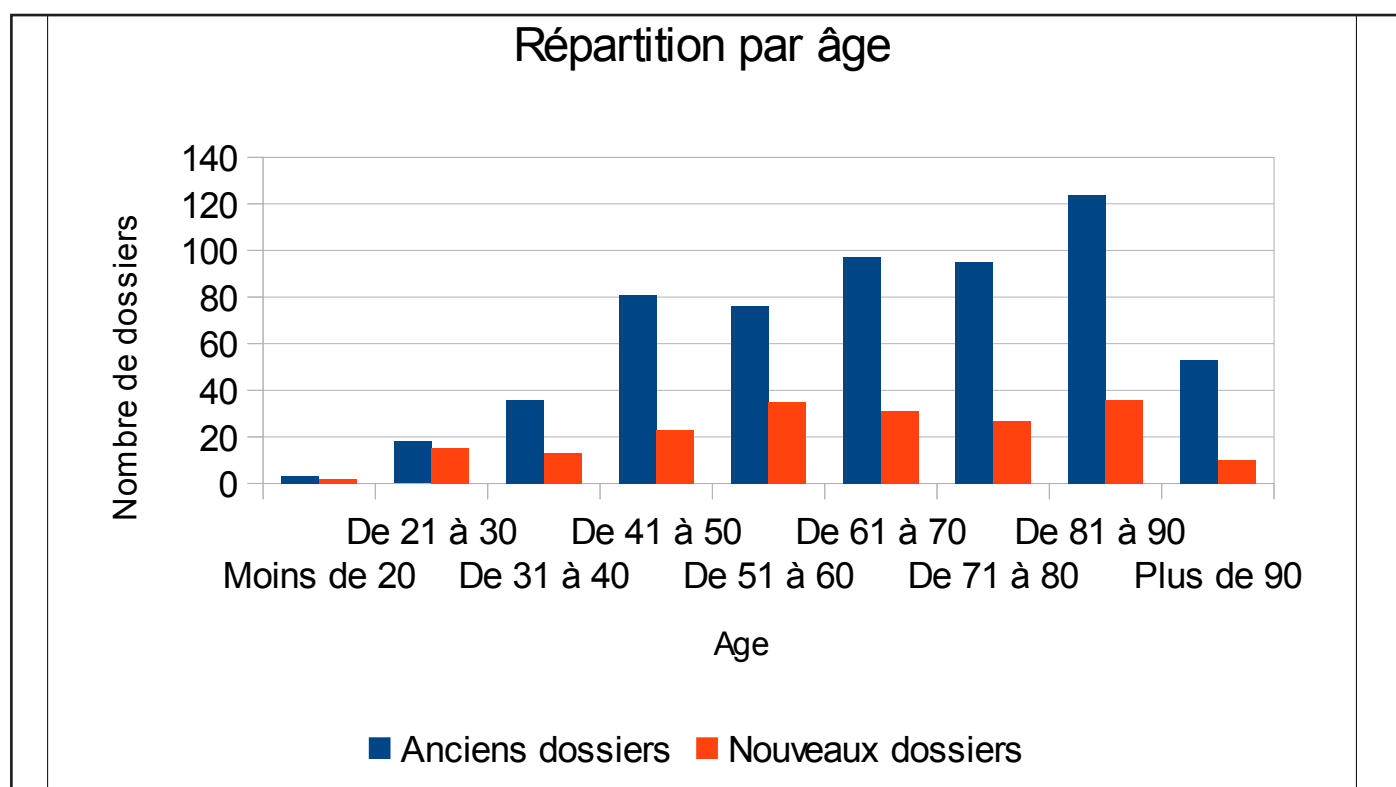
En 2014, les aides familiales/seniors ont presté **124.475,50** heures. **124.475,50** heures ont été subsidiées dont **4.312,25** en heures « inconfortables ».

Le montant total facturé aux bénéficiaires est de **579.572,84 €**.

Le taux barémique moyen appliqué est de **5,24 €/heure** et le nombre moyen d'heures prestées chez un bénéficiaire par mois est de **15 ½ heures**.

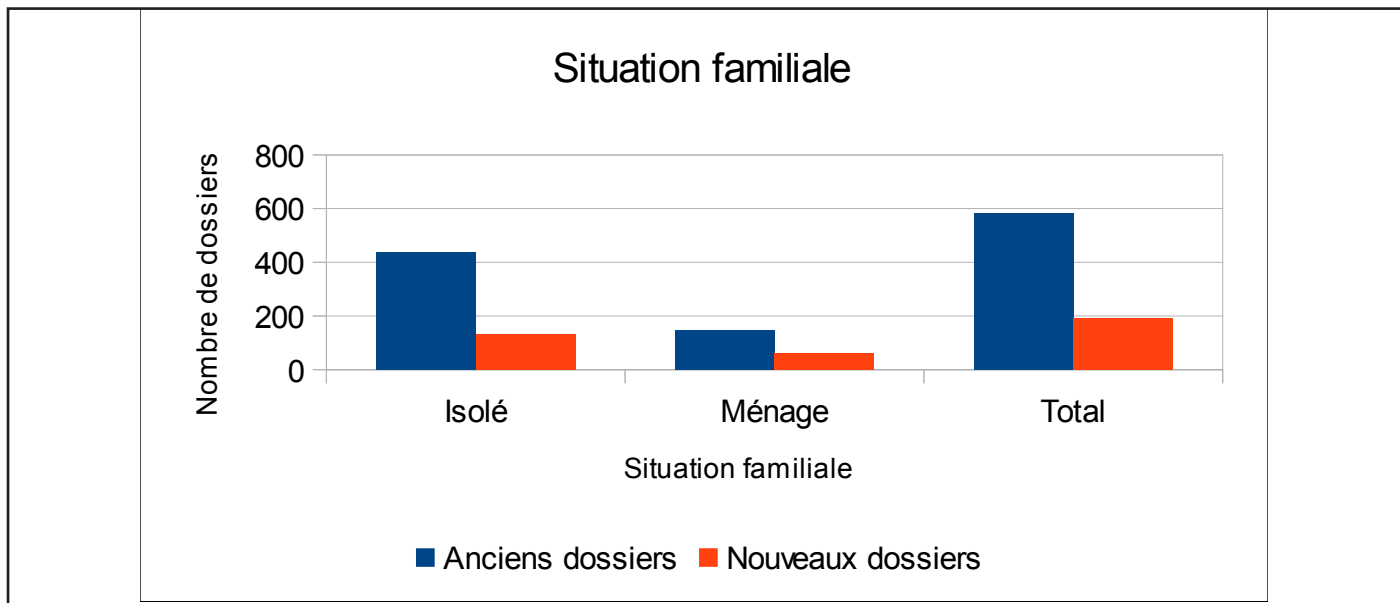
MAINTIEN A DOMICILE

	Anciens dossiers	Nouveaux dossiers	Total
Moins de 20 ans	3	2	5
De 21 à 30	18	15	33
De 31 à 40	36	13	49
De 41 à 50	81	23	104
De 51 à 60	76	35	111
De 61 à 70	97	31	128
De 71 à 80	95	27	122
De 81 à 90	124	36	160
Plus de 90	53	10	63
Total	583	192	775

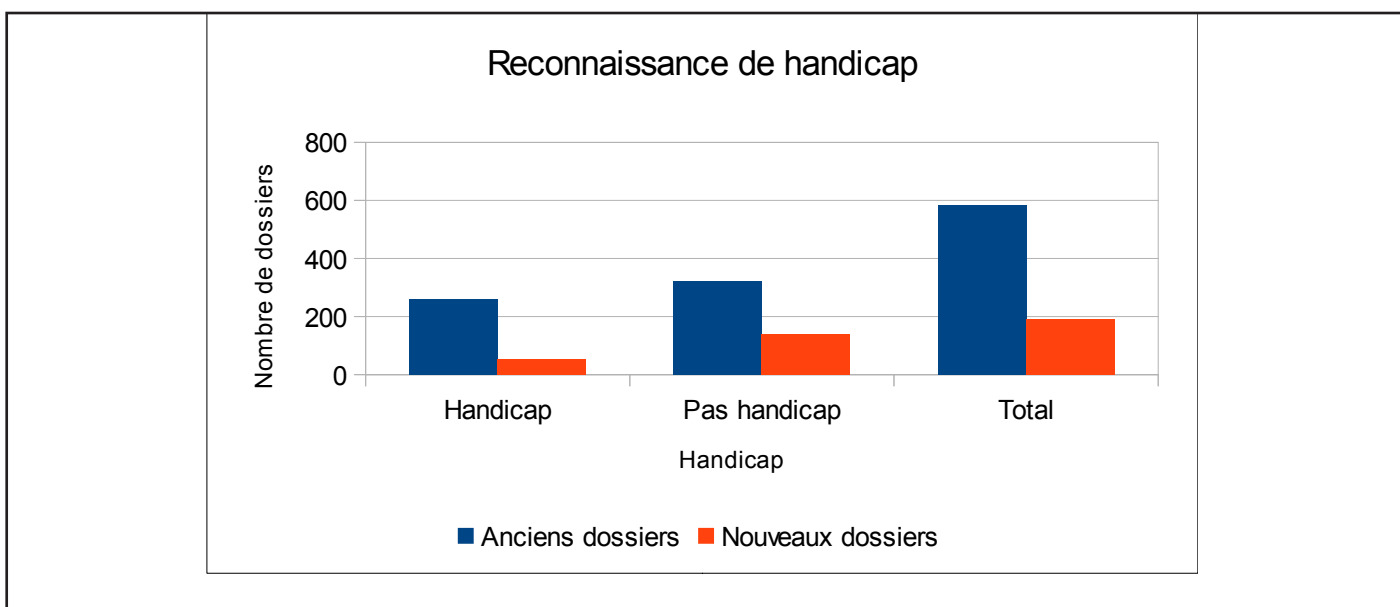


	Anciens dossiers	Nouveaux dossiers	Total
Isolé	437	132	569
Ménage	146	60	206
Total	583	192	775

MAINTIEN A DOMICILE



	Anciens dossiers	Nouveaux dossiers	
Handicap	260	53	313
Pas handicap	323	139	462
Total	583	192	775



MAINTIEN A DOMICILE

4. Perspectives prioritaires

En 2015, le service poursuivra sa collaboration avec les organismes ayant le maintien à domicile dans leurs préoccupations et accordera une attention particulière au monde hospitalier.

Le service mettra tout en œuvre pour optimiser l'information auprès des services du CPAS ainsi qu'auprès du personnel de ce centre et de la Ville de Liège. Il élargira son réseau de distribution.

Le service organisera des réunions rassemblant les services d'aides aux familles et aux aînés ayant une activité sur le territoire de la ville de Liège (conventions) afin de tirer des observations et manières de fonctionner suite aux observations faites lors de la première année de collectes de données.

Enfin en 2015, le service poursuivra et étendra l'informatisation des agents de terrain (smartphones pour les aides familiales et connectivité à distance pour les assistants sociaux).

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,
- 6,50 ETP aides familiales.

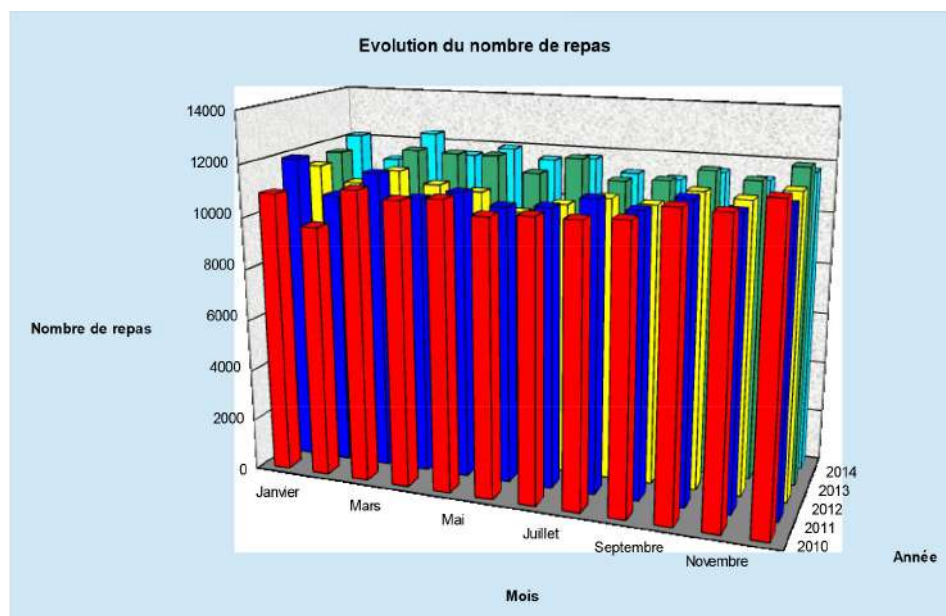
2. Objectifs

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.

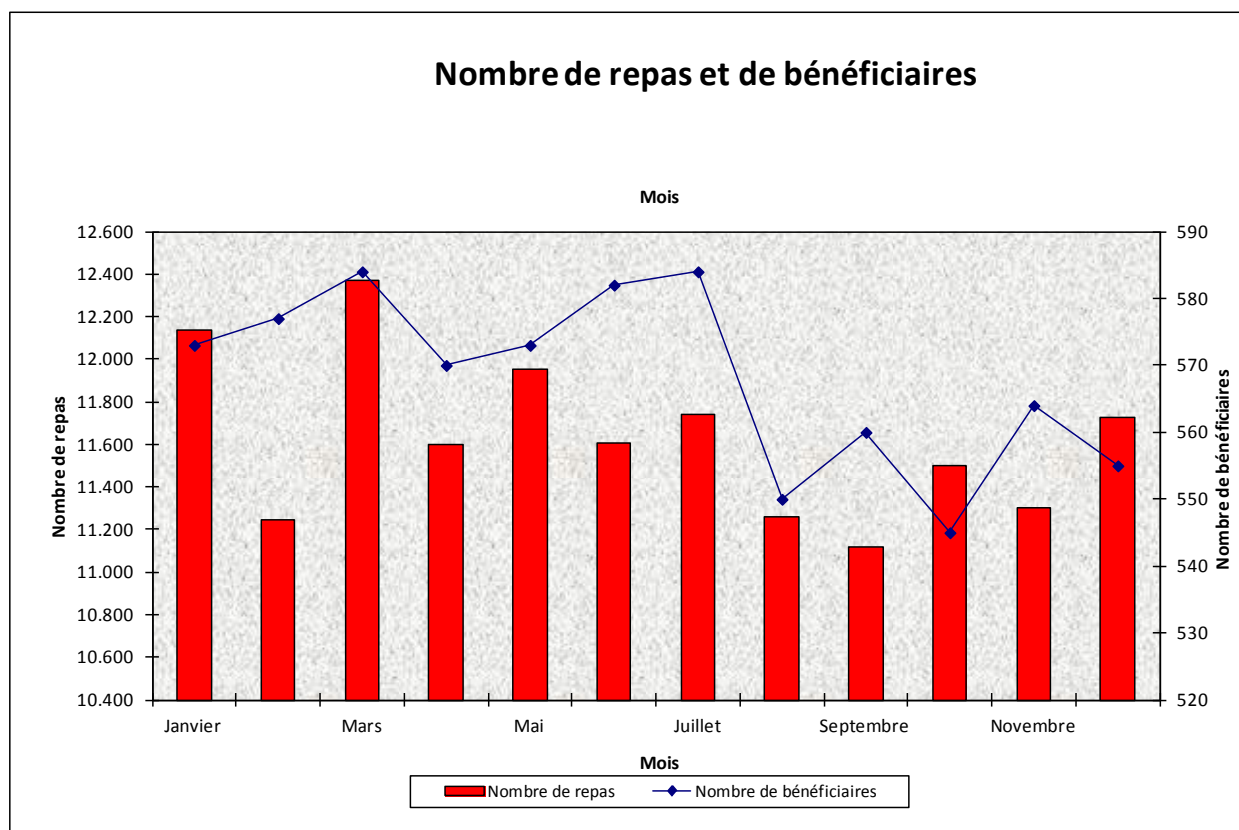
3. Activités développées en 2014 et quelques chiffres

	2011	2012	2013	2014
Janvier	11.947	11.411	11.684	12.134
Février	10.623	10.830	10.767	11.242
Mars	11.589	11.412	11.945	12.372
Avril	10.735	10.966	11.906	11.602
Mai	11.084	10.800	11.917	11.953
Juin	10.660	10.127	11.329	11.603
Juillet	10.770	10.555	12.008	11.742
Août	11.196	10.906	11.239	11.262
Sept.	10.893	10.777	11.368	11.119
octobre	11.436	11.372	11.847	11.502
Nov.	11.092	11.194	11.575	11.304
Déc.	11.440	11.610	12.181	11.726
Total	133.465	131.960	139.766	139.561



MAINTIEN A DOMICILE

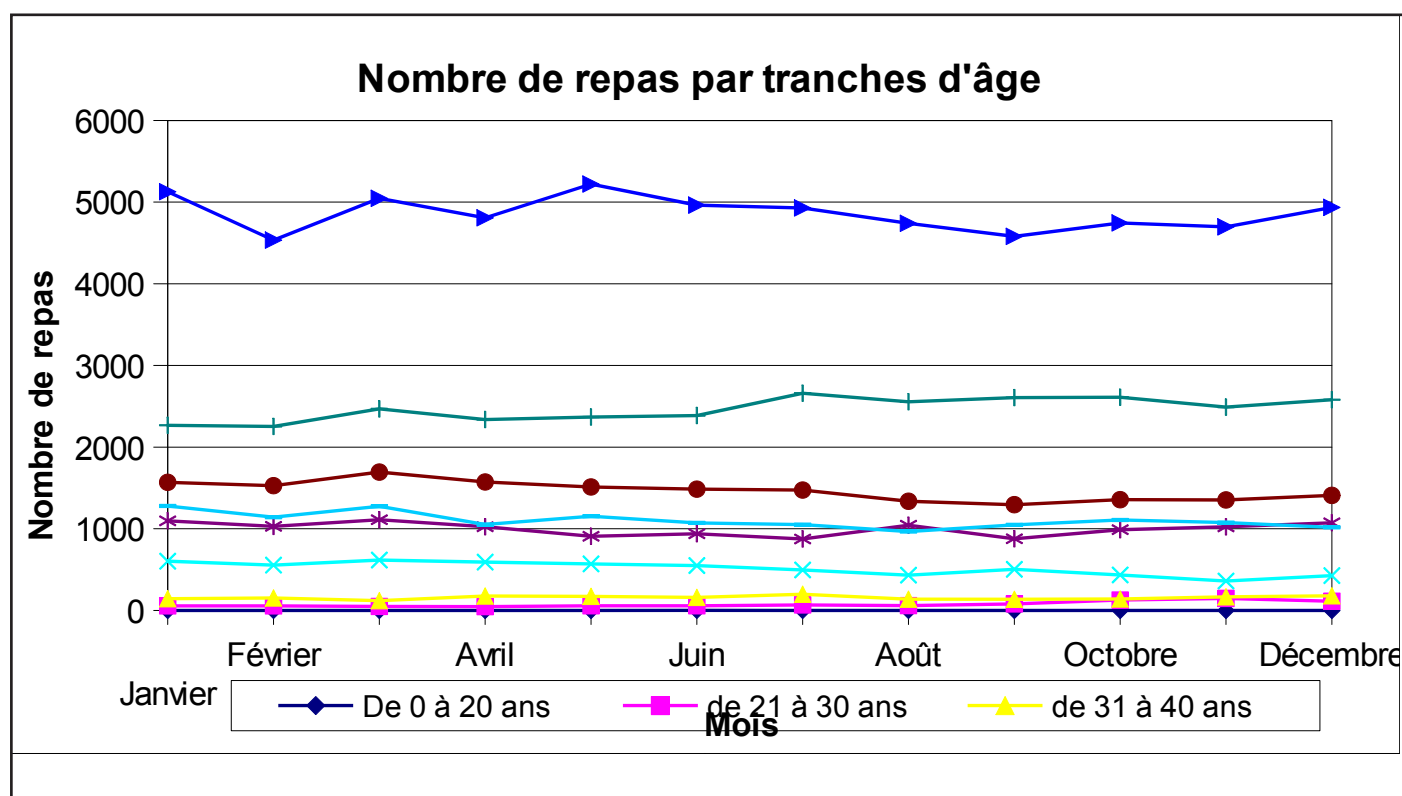
	Nombre de repas	Nombre de bénéficiaires
Janvier	12.134	584
Février	11.242	557
Mars	12.372	553
Avril	11.602	557
Mai	11.953	548
Juin	11.603	543
Juillet	11.742	562
Août	11.262	531
Septembre	11.119	564
Octobre	11.502	559
Novembre	11.304	557
Décembre	11.726	553



MAINTIEN A DOMICILE

Nombre de repas par tranches d'âge

	0-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100	Total
Janvier	0	55	143	602	1.096	1.568	2.266	5.126	1.278	12.134
Février	0	55	152	554	1.029	1.527	2.252	4.533	1.140	11.242
Mars	0	49	119	616	1.110	1.693	2.467	5.044	1.274	12.372
Avril	0	46	177	591	1.024	1.572	2.336	4.806	1.050	11.602
Mai	0	56	172	569	907	1.511	2.367	5.219	1.152	11.953
Juin	1	56	159	549	938	1.484	2.385	4.961	1.070	11.603
Juillet	0	67	198	495	874	1.473	2.654	4.927	1.049	11.742
Août	0	59	138	431	1.042	1.336	2.553	4.738	965	11.262
Septembre	0	79	137	503	877	1.294	2.605	4.578	1.046	11.119
Octobre	0	127	140	434	988	1.355	2.609	4.743	1.106	11.502
Novembre	0	147	166	359	1.023	1.352	2.488	4.695	1.074	11.304
Décembre	0	113	179	426	1.072	1.408	2.579	4.934	1.015	11.726
Total	1	909	1.880	6.129	11.980	17.573	29.566	58.304	13.219	139.561

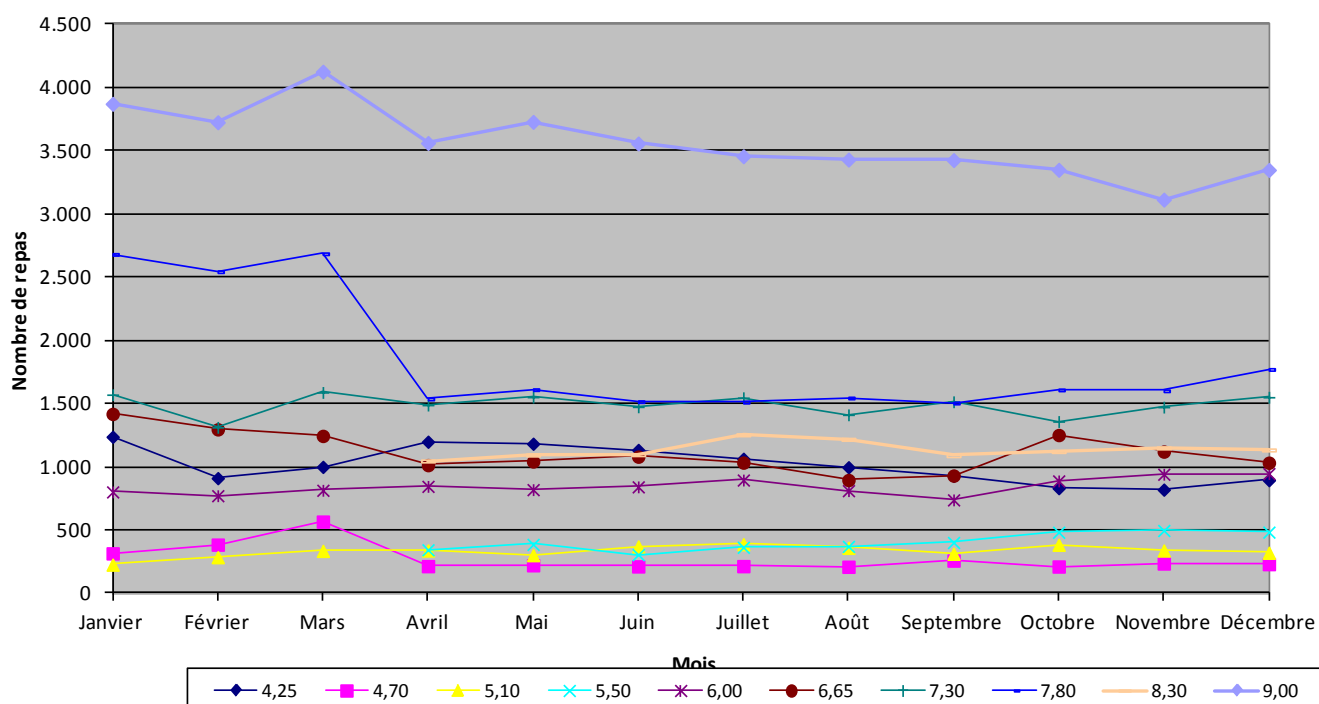


MAINTIEN A DOMICILE

Nombre de repas par tranches de revenus

	4,25	4,70	5,10	5,50	6,00	6,65	7,30	7,80	8,30	9,00	Total
Janvier	1.239	317	228		803	1.420	1.572	2.682		3.873	12.134
Février	912	386	287		773	1.298	1.314	2.545		3.727	11.242
Mars	1.001	568	337		816	1.246	1.590	2.687		4.127	12.372
Avril	1.200	216	340	345	847	1.015	1.490	1.538	1.048	3.563	11.602
Mai	1.184	223	303	388	821	1.044	1.553	1.612	1.095	3.730	11.953
Juin	1.135	214	372	307	843	1.082	1.476	1.517	1.098	3.559	11.603
Juillet	1.065	216	390	365	897	1.035	1.548	1.513	1.255	3.458	11.742
Août	998	211	361	372	813	897	1.413	1.546	1.219	3.432	11.262
Sep- tembre	930	260	314	403	740	932	1.516	1.506	1.090	3.428	11.119
Octobre	833	213	385	484	890	1.253	1.360	1.610	1.123	3.351	11.502
Novembre	821	237	340	498	943	1.122	1.474	1.603	1.151	3.115	11.304
Décembre	896	232	322	485	948	1.034	1.552	1.772	1.135	3.350	11.726
Total	121.214	3.214	3.979	3.647	10.134	13.378	17.858	22.131	10.214	42.713	139.561

Nombre de repas par tranches de revenus



4. Perspectives prioritaires

En 2015, le service terminera la formation ayant pour thème la conduite défensive et économique entreprise en 2014.

Le service étudiera la faisabilité d'informatiser le service en envisageant l'adoption de systèmes permettant l'organisation des tournées et ses multiples variations journalières sur base des éléments recueillis en 2014.

Le service procédera à une analyse des impacts de l'adoption de la nouvelle grille tarifaire et appliquera les adaptations nécessaires afin qu'elle réponde au mieux à la réalité de terrain.

Le service poursuivra également son intégration dans ses nouveaux locaux et accordera une attention particulière à sa collaboration avec le Valdor, institution fournissant les repas livrés. Cette collaboration se traduira notamment par une analyse et un partage de résultats obtenus lors d'une étude réalisée auprès des bénéficiaires du service des repas à domicile et ayant pour objet l'adaptation des menus aux regards d'impératifs précis.

Enfin, en 2015, le service finalisera l'installation de 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 : laurence.crisner@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

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

2. Objectifs

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

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

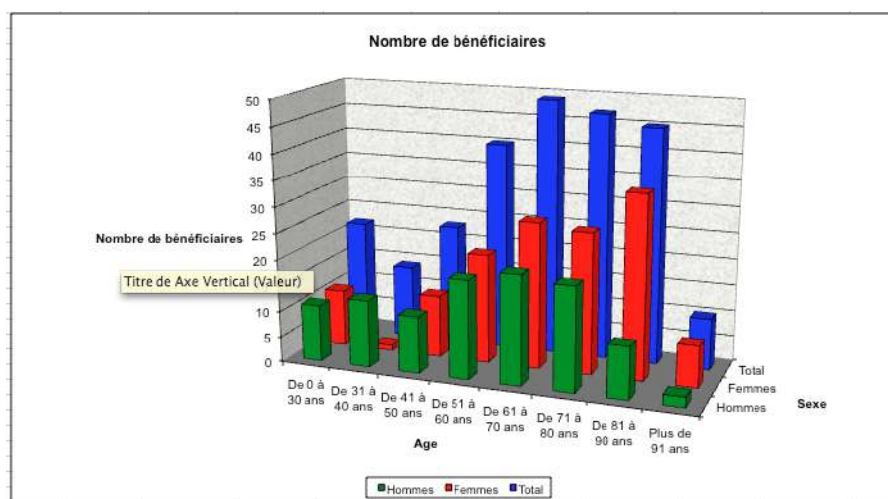
Le service veille, par le biais d'une demande de soins curatifs ou d'une intervention préventive, à mettre la priorité sur la qualité des soins, leur continuité et globalité.

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

3. Activités développées en 2014 et quelques chiffres

Répartition par âge et par sexe des bénéficiaires du service en 2014

de 0 à 30 ans	1 homme+11 femmes	22 patients
de 31 à 40 ans	13 hommes +7 femmes	20 patients
de 41 à 50 ans	11 hommes + 12 femmes	23 patients
de 51 à 60 ans	19 hommes +21 femmes	40 patients
de 61 à 70 ans	21 hommes + 28 femmes	49 patients
de 71 à 80 ans	20 hommes + 27 femmes	47 patients
de 81 à 90 ans	10 hommes + 35 femmes	45 patients
plus de 91 ans	2 homme + 8 femmes	10patients



MAINTIEN A DOMICILE

Activités de l'année 2014

- Nombre de bénéficiaires différents : **250**
- Prestations annuelles : **27.581**
- Moyenne annuelle des prestations par infirmier(ère)
E.T.P. : **2.873**
- Moyenne par jour des prestations par infirmier(ère)
E.T.P. : **7,87**
- Prises de sang effectuées : **89.**

4. Perspectives prioritaires

Le service a connu de nombreuses et profondes restructurations en 2014 (arrivée d'un infirmier chef, turn over du personnel de terrain, ...). Ces modifications nécessiteront, en 2015, un temps d'adaptation et de stabilisation.

Le service poursuivra son analyse des situations prises en charge. Le service veillera à favoriser en majorité la réalisation d'actes techniques propres à la profession d'infirmier et, de part ce fait, participera à une meilleure connaissance du rôle de chacun.

Le service poursuivra la démarche de formation qualifiante pour ses prestataires (soins de plaie, diabétologie, soins palliatifs, ...).

Le service veillera à procéder au remplacement de son charroi automobile et l'accroître si les moyens financiers le permettent.

Enfin, en 2015, dès réception du matériel ad hoc, le service finalisera l'information portable 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 : laurence.crisner@cpasdeliege.be

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 bénéficiaire.

3. Activités développées en 2014 et quelques chiffres

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

En 2014, les locations se répartissent comme suit :

	Nombre de locations	Nombre de mois	Moyenne
Gadot	9	56	6,22 mois
Chaise roulante	4	27	6,75 mois
Chaise percée	2	9	4,50 mois
Paire de béquilles	8	31	3,88 mois
Aérosol	1	11	11,00mois
Humidificateur	0	0	0,00 mois
Panne	0	0	0,00 mois

Durant l'année 2014, le service a initié **48** dossiers de locations pour un montant de **3.047,40 €**.

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.

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 : laurence.crisner@cpasdeliege.be

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 2014 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 5 « 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...

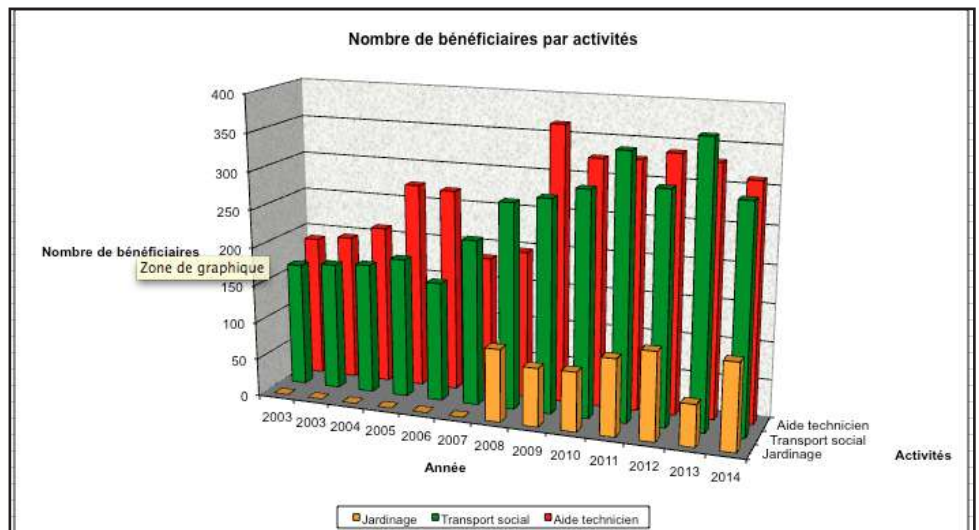
3. Activités développées en 2014 et quelques chiffres

- Aides techniciens : **12.058,50** heures prestées,
- Transport social : **3.805,00** heures prestées,
- Jardiniers : **1.852,50** heures prestées.

Nombre de bénéficiaires par activités			
	Jardinage	Transport s.	Aide Technic.
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
2014	114	297	311

MAINTIEN A DOMICILE

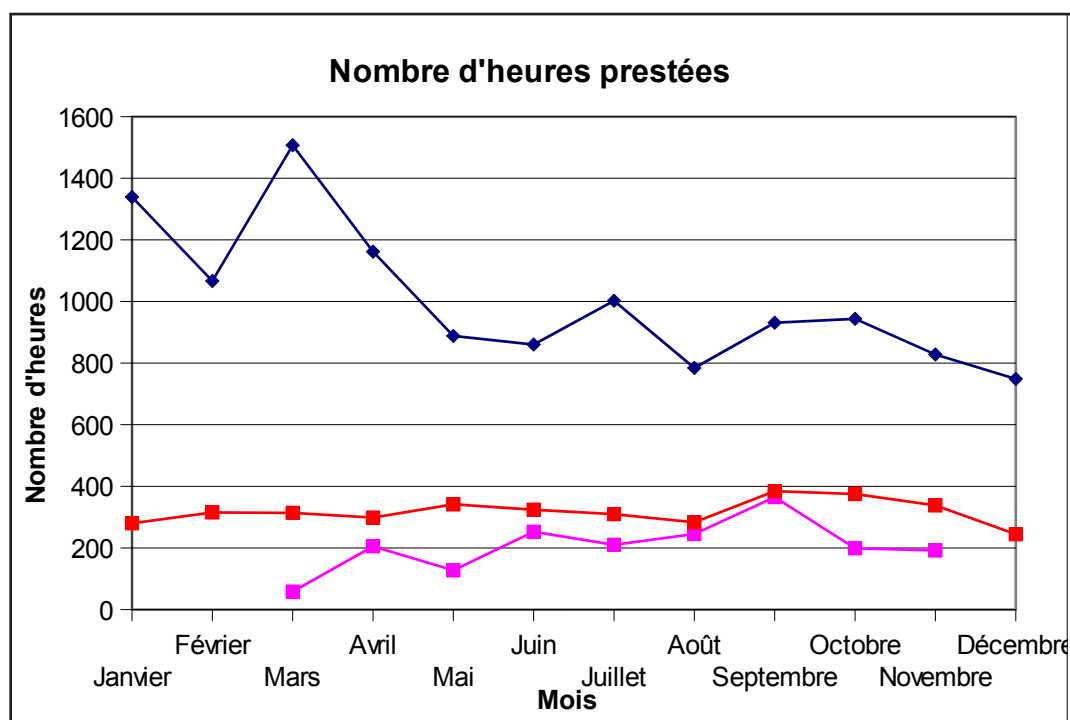
Nombre de bénéficiaires par activités			
	Jardinage	Transport s.	Aide Technic.
2002	0	164	188
2003	0	169	194
2004	0	173	211
2005	0	185	273
2006	0	158	269
2007	0	219	183
2008	96	272	196
2009	77	281	365
2010	78	296	325
2011	101	347	327
2012	116	304	338
2013	55	370	330
2014	114	297	311



MAINTIEN A DOMICILE

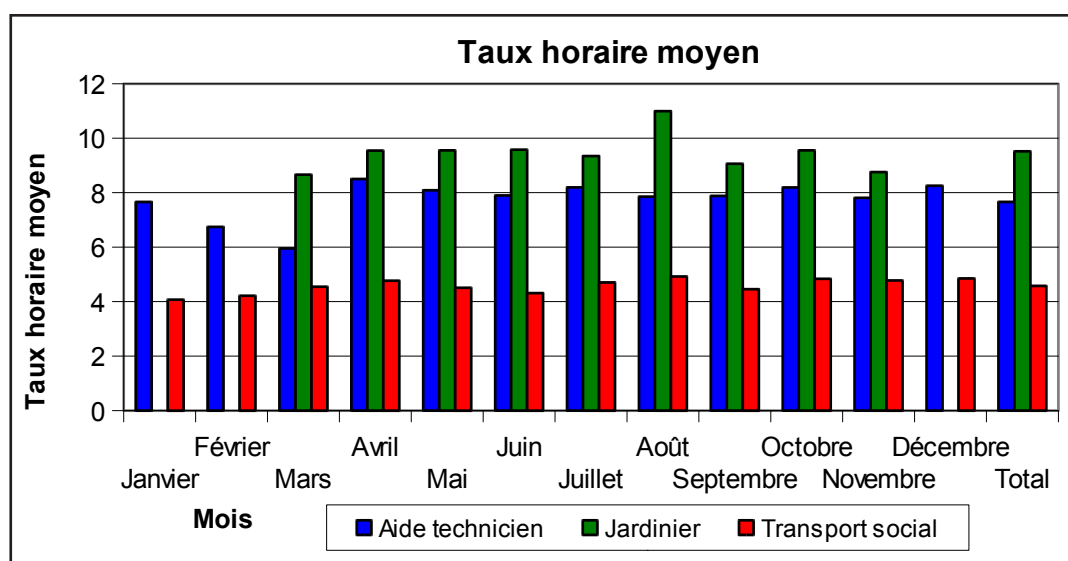
Evolution mensuelle des heures prestées

	Aide technicien	Jardinier	Transport social
Janvier	1.38,75		279,75
Février	1.066,25		315,00
Mars	1.507,00	58,00	313,50
Avril	1.161,50	205,00	298,50
Mai	888,00	127,25	341,25
Juin	860,00	252,25	323,75
Juillet	1.002,25	210,00	309,50
Août	784,00	245,00	283,00
Septembre	931,00	364,75	384,00
Octobre	943,50	198,75	374,75
Novembre	827,75	191,50	337,75
Décembre	748,50		244,25
Total	12.058,50	1.853,50	3.805,00



MAINTIEN A DOMICILE

Evolution moyenne mensuelle du taux horaire			
	Aide technicien	Jardinage	Transport social
Janvier	7,66 €		4,07 €
Février	6,75 €		4,22 €
Mars	5,95 €	8,66 €	4,55 €
Avril	8,50 €	9,55 €	4,77 €
Mai	8,09 €	9,56 €	4,51 €
Juin	7,90 €	9,58 €	4,31 €
Juillet	8,19 €	9,34 €	4,71 €
Août	7,85 €	10,99 €	4,93 €
Septembre	7,88 €	9,07 €	4,46 €
Octobre	8,19 €	9,56 €	4,84 €
Novembre	7,81 €	8,76	4,78 €
Décembre	8,25€		4,85 €
Moyenne annuelle	7,66€	9,52 €	4,58 €



4. Perspectives prioritaires

Le service visera, en 2015, à poursuivre le renouvellement de son charroi automobile, du matériel lourd nécessaire au bon fonctionnement des différentes équipes.

Le service veillera à réorganiser le fonctionnement des équipes afin de répondre au mieux aux exigences des missions envisagées.

Il veillera également à de nouveau augmenter le nombre de jardiniers.

Enfin, le service poursuivra sa recherche de partenariat.

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),
- 9 ETP aides ménagères est variable.

2. Objectifs

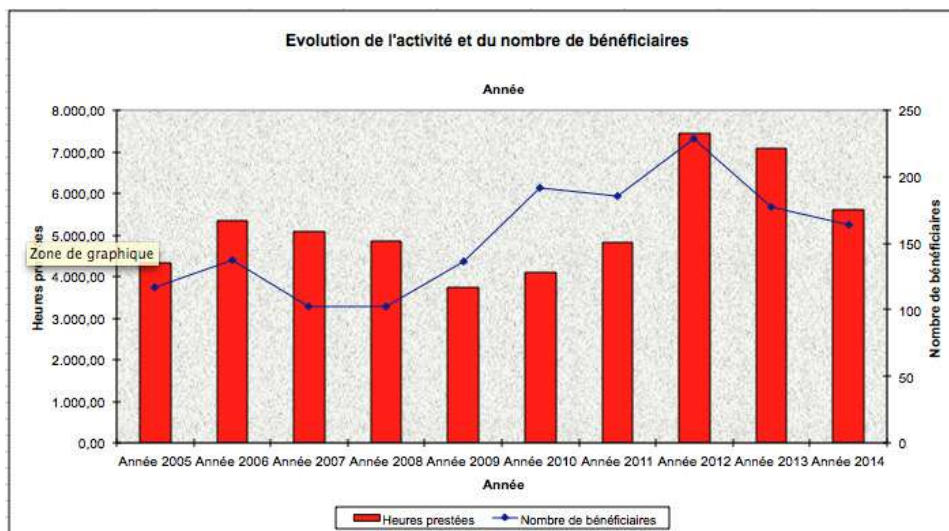
Les aides ménagères réalisent essentiellement des tâches d'entretien ménager au domicile des bénéficiaires sur base d'horaires établis par l'assistant social.

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

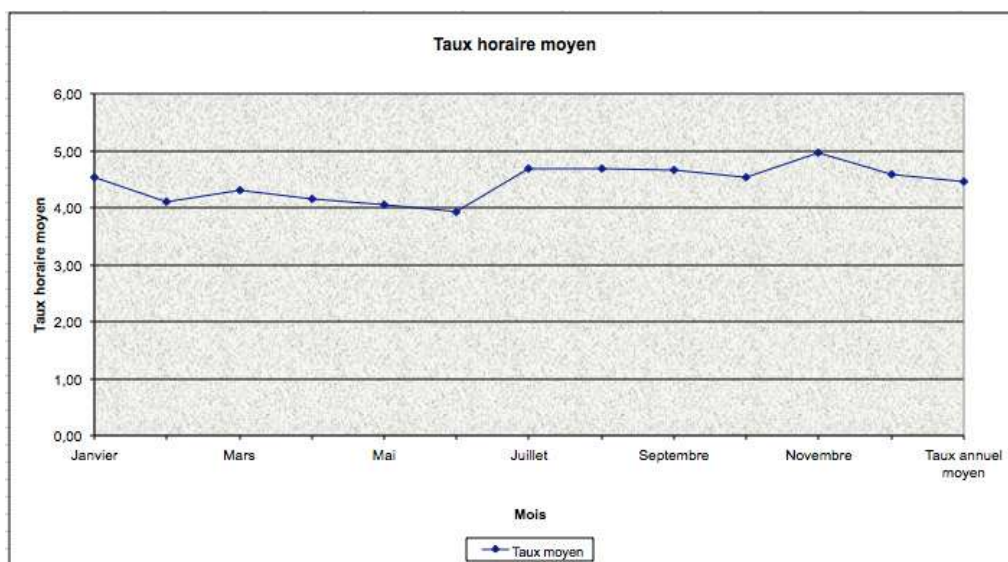
3. Activités développées en 2014 et quelques chiffres

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 h	177
Année 2014	5.603,75 h	164

MAINTIEN A DOMICILE

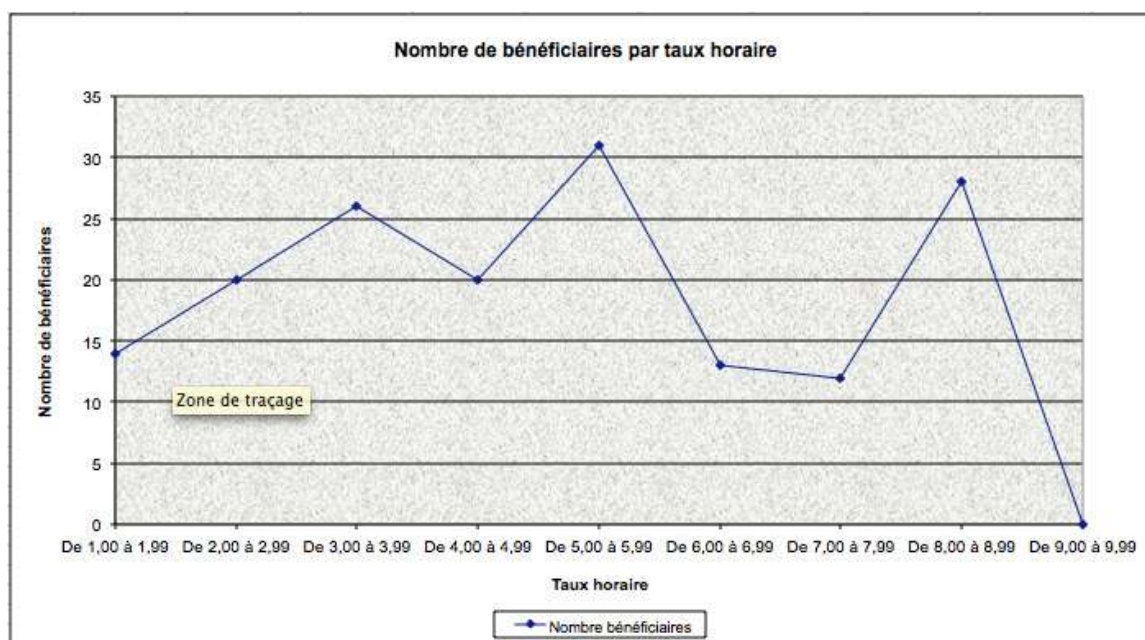


Mois	Nombre d'heures	Nombre bénéficiaires	Taux moyen
Janvier	318,00	46	4,52
Février	311,00	48	4,10
Mars	399,25	62	4,30
Avril	439,25	54	4,16
Mai	474,25	65	4,05
Juin	439,50	67	3,93
Juillet	583,50	64	4,69
Août	562,25	64	4,68
Septembre	636,00	75	4,68
Octobre	607,75	74	4,54
Novembre	416,50	71	4,95
Décembre	416,00	57	4,59
Total	5.603,75	164	4,45



MAINTIEN A DOMICILE

Taux	Nombre de bénéficiaires
De 1,00 à 1,99	14
De 2,00 à 2,99	20
De 3,00 à 3,99	26
De 4,00 à 4,99	20
De 5,00 à 5,99	31
De 6,00 à 6,99	13
De 7,00 à 7,99	12
De 8,00 à 8,99	28
De 9,00 à 9,99	0
Total	164



4. Perspectives prioritaires

En 2015, le service va mettre tout en œuvre pour répondre aux demandes des bénéficiaires en veillant à avoir une équipe complète. Pour ce faire, le service va accentuer sa collaboration avec le service Réinsérer et parvenir à une équipe de +/- 10 aides ménagères.

MAINTIEN A DOMICILE

LE SERVICE DES GARDES À DOMICILE

1. Présentation générale

1.1. 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.

1.2. 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 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. Elle 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 2014 et quelques chiffres

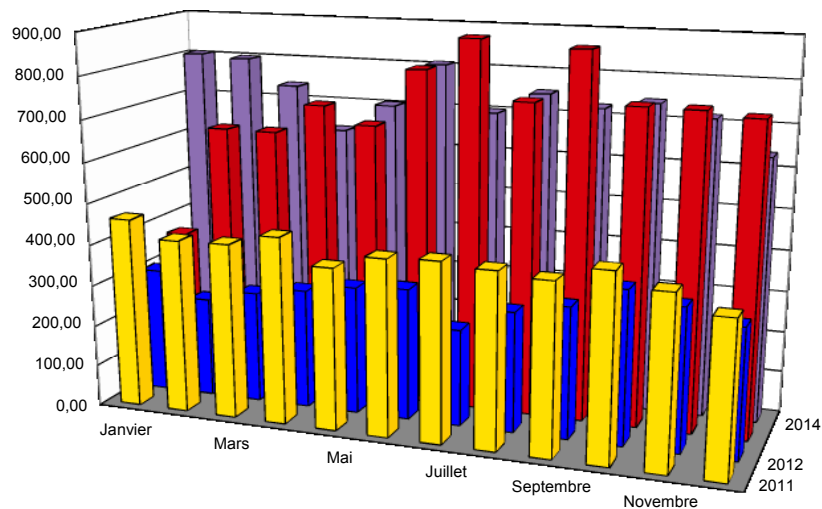
En 2014, les gardes à domicile ont presté **8.751,75** heures chez **20** personnes, que ce soit en prestation de jour ou de nuit.

Le nombre de bénéficiaires différents pris en charge par mois est assez stable (+/- **10** personnes).

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

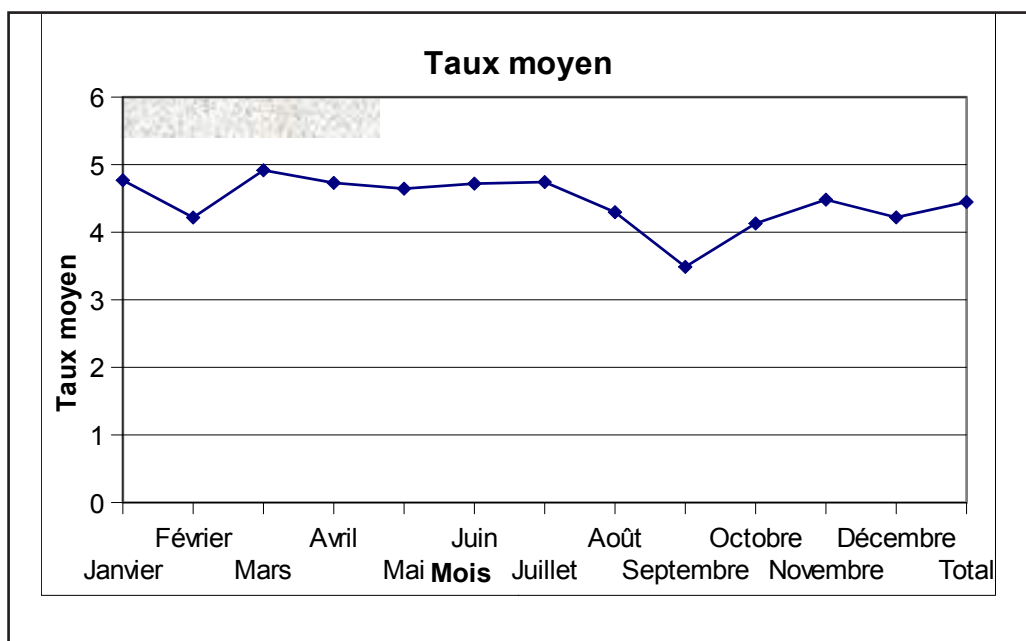
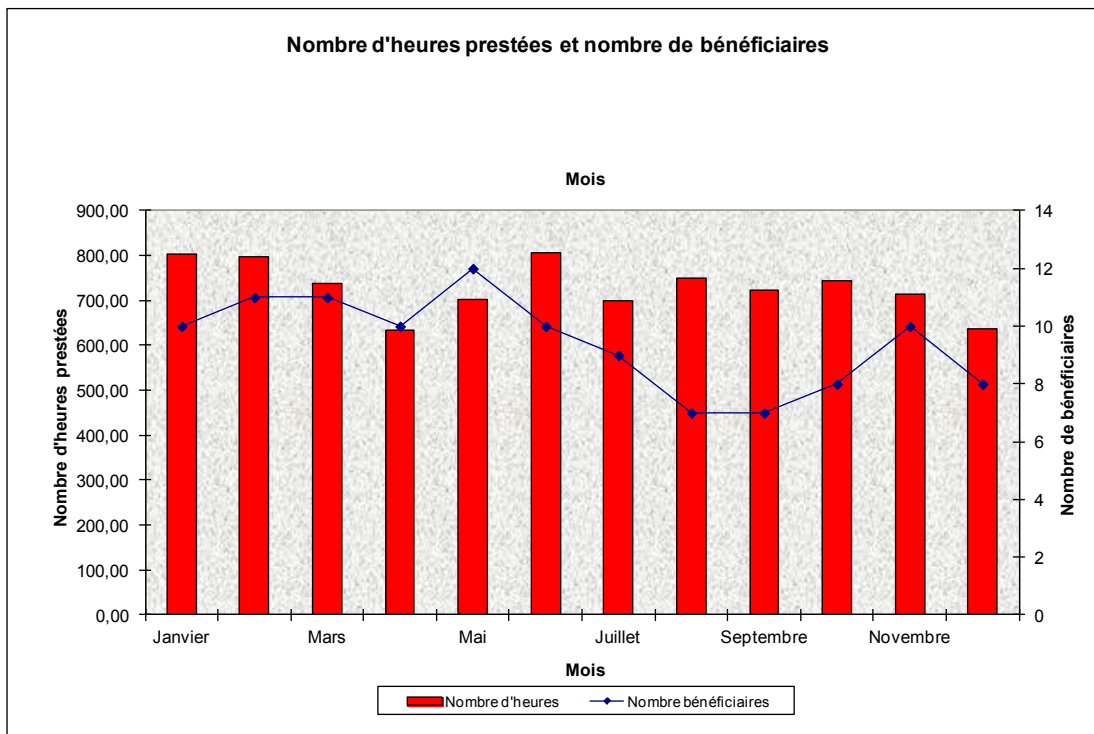
	Heures prestées en 2011	Heures prestées en 2012	Heures prestées en 2013	Heures prestées en 2014
Janvier	461,75	304,00	367,00	804,50
Février	421,25	243,25	644,25	798,00
Mars	424,00	271,75	644,00	737,25
Avril	452,25	290,50	715,25	634,50
Mai	392,00	311,00	674,50	702,00
Juin	425,50	319,50	811,50	806,50
Juillet	431,50	234,25	887,75	699,25
Août	422,25	291,00	750,50	750,50
Septembre	411,75	317,25	874,50	724,75
Octobre	446,50	370,50	754,50	743,00
Novembre	411,75	343,50	754,25	715,25
Décembre	369,00	311,25	742,75	636,25

MAINTIEN A DOMICILE



	Nombre d'heures	Nombre bénéficiaires	Taux moyen
Janvier	804,50	10	4,77
Février	798,00	11	4,22
Mars	737,25	11	4,92
Avril	634,50	10	4,73
Mai	702,00	12	4,64
Juin	806,50	10	4,72
Juillet	699,25	9	4,74
Août	750,50	7	4,30
Septembre	724,75	7	3,49
Octobre	743,00	8	4,13
Novembre	715,25	10	4,48
Décembre	636,25	8	4,22
Total	4.592,00	20	

MAINTIEN A DOMICILE



MAINTIEN A DOMICILE

4. Perspectives prioritaires

En 2015, le service continuera à élargir son réseau, à se constituer des règles d'octroi, de prises en charge, ... nécessaires et à collaborer avec les organismes proposant les mêmes services.

De plus, le service poursuivra son 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 diffuser les différents outils élaborés (statut, contrat d'aides, ...).

MAINTIEN A DOMICILE

AIDE ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

1. Présentation générale

1.1. Mission

Le service vise à désamorcer des problèmes relationnel 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

- 2 ETP psychologue,
- ½ ETP agent administratif.

2. Objectifs

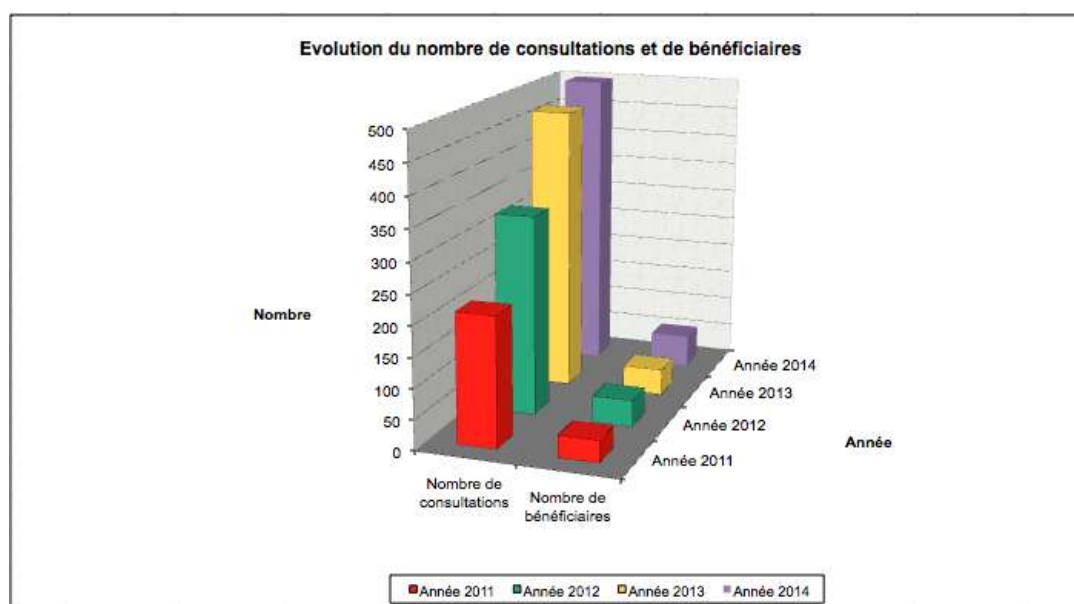
Le service apporte un soutien tant à la personne âgée qu'à son entourage.

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

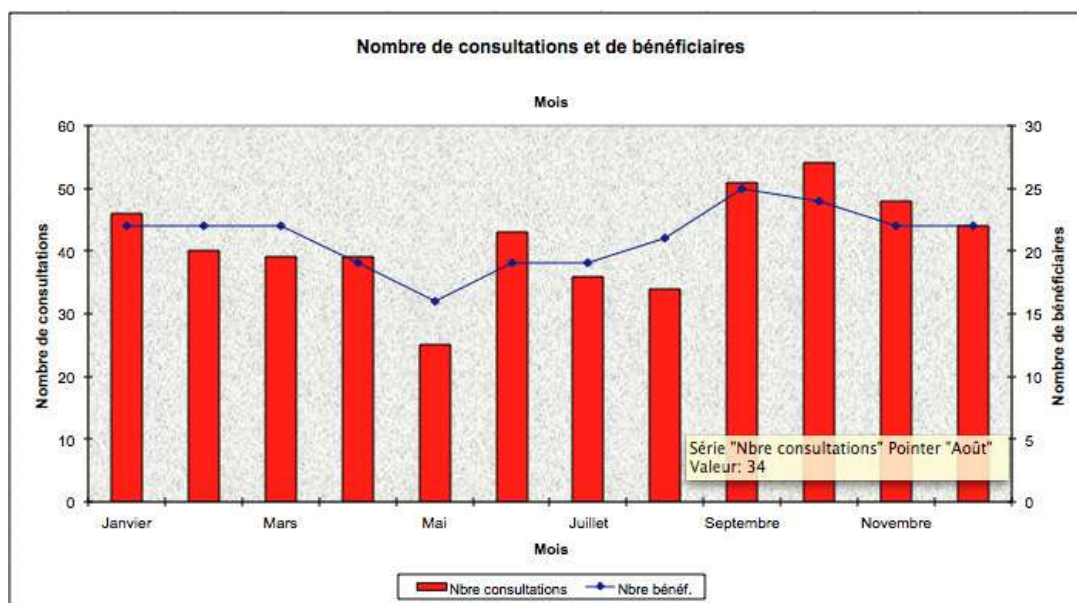
Activité de l'année	Nombre de consultations	Nombre de bénéficiaires
Année 2011	214	36
Année 2012	331	44
Année 2013	471	43
Année 2014	499	53



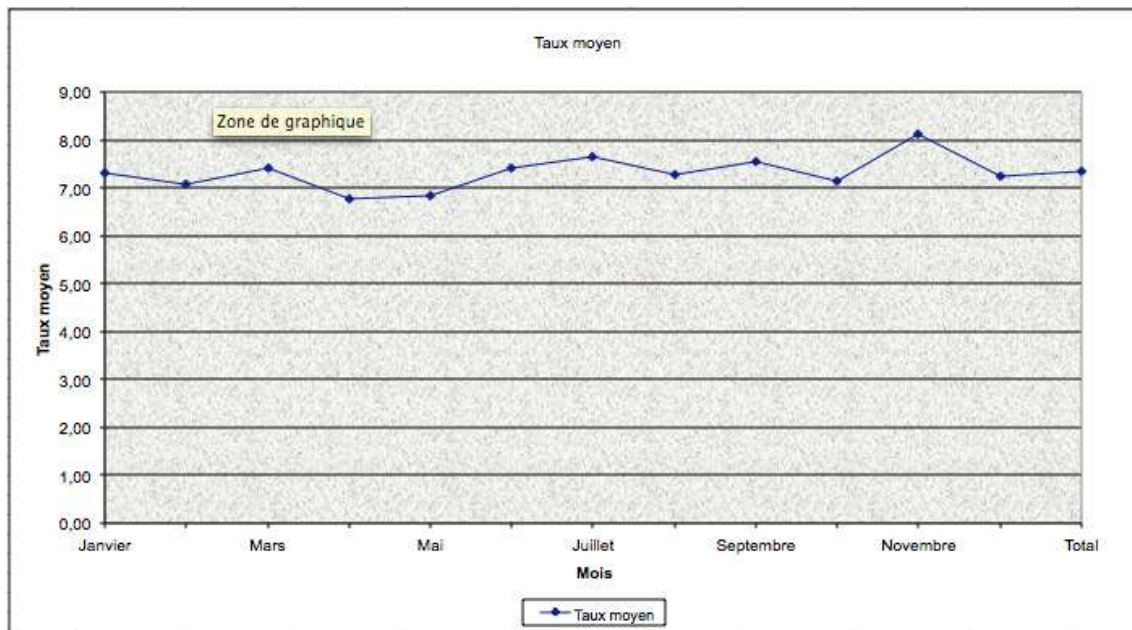
MAINTIEN A DOMICILE

Prix	Nombre de consultations	Nombre de bénéficiaires
5,50 €	319	31
11,00 €	180	22
Total	499	53

	Nombre consultations	Nombre bénéficiaires	Taux moyen
Janvier	46	22	7,30
Février	40	22	7,09
Mars	39	22	7,41
Avril	39	19	6,77
Mai	25	16	6,82
Juin	43	19	7,42
Juillet	36	19	7,64
Août	34	21	7,28
Septembre	51	25	7,55
Octobre	54	24	7,14
Novembre	48	22	8,14
Décembre	44	22	7,25
Total	499	53	7,34



MAINTIEN A DOMICILE



4. Perspectives prioritaires

En 2015, le service veillera à répondre aux prescrits de l'Inami, à la convention et aux chiffres souhaités.

L'arrivée d'un second psychologue et la réponse positive apportée au second appel à projet permet de répondre à de nouvelles demandes.

Avec l'arrivée de cet effectif supplémentaire, le service veillera à accentuer ses collaborations avec le réseau liégeois.

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

1.2. 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 49
Fax : 04/220 58 51
Courriel : fabienne.simon@cpasdeliege.be

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 2014 et quelques chiffres

En 2014, 7 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,
- 3,8 ETP agents administratifs.

2. Objectifs

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

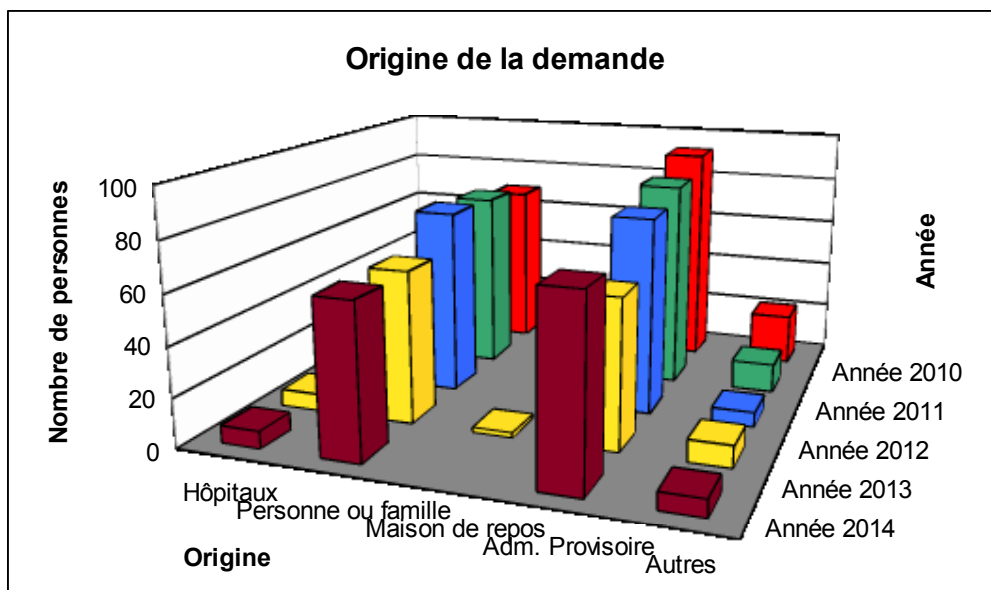
- La prise en charge et le suivi des personnes de plus de 60 ans en maison de repos, maison de repos et de soins,
- La prise en charge des personnes de moins de 60 ans relevant de mesures de placement en institutions spécialisées (maison de soins psychiatriques et maison d'hébergement),
- La gestion 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 alimentaires, ...),
- L'introduction de demandes d'aide à la santé (prothèse, lunettes...).

3. Activités développées en 2014 et quelques chiffres

Evolution de la population de 2010 à 2014

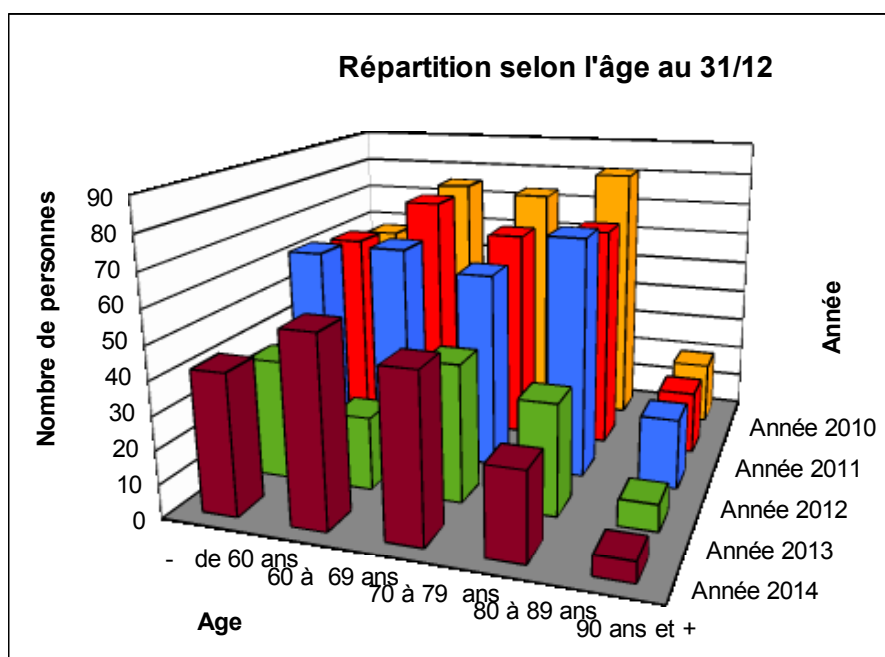
	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013	Année 2014
	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes
Hôpitaux	12	10	2	7	7
Personne ou famille	69	74	76	62	62
Maison de repos	7	5	0	2	0
Adm. provisoire	92	85	80	60	74
Autres	21	12	6	9	7
Total	201	186	164	140	150

MAINTIEN A DOMICILE



Pyramide des âges

	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013	Année 2014
	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes
Moins de 60 ans	57	60	62	36	42
60 à 69 ans	75	74	65	22	56
70 à 79 ans	73	65	59	41	49
80 à 89 ans	81	68	72	33	26
90 ans et +	19	19	21	8	6
Total	305	286	279	140	179

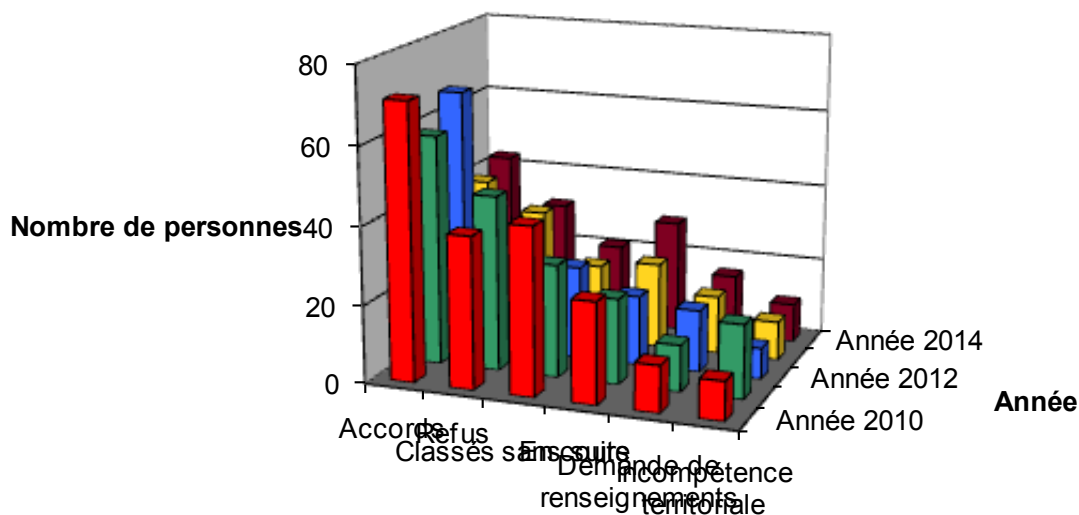


MAINTIEN A DOMICILE

Décisions prises

	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013	Année 2014
	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes
Accords	71	59	67	40	43
Refus	39	45	31	33	31
Classés sans suite	43	29	24	20	21
En cours	26	22	18	22	29
Demande de renseignements	12	12	16	15	16
Incompétence territoriale	10	19	8	10	10
Total	201	186	164	140	150

Solutions apportées



Solution apportée

■ Année 2010 ■ Année 2011 ■ Année 2012 ■ Année 2013 ■ Année 2014

4. Perspectives prioritaires

En 2015, le service poursuivra son analyse des situations prises en charge afin de mettre en évidence leurs particularités (en fonction de l'âge, du sexe, de l'assistance d'un administrateur de biens, ...).

Le service accordera une attention particulière au suivi des dossiers dépendants d'administrateur de biens, évaluera et mettra en évidence les impacts de la nouvelle législation concernant ce domaine particulier.

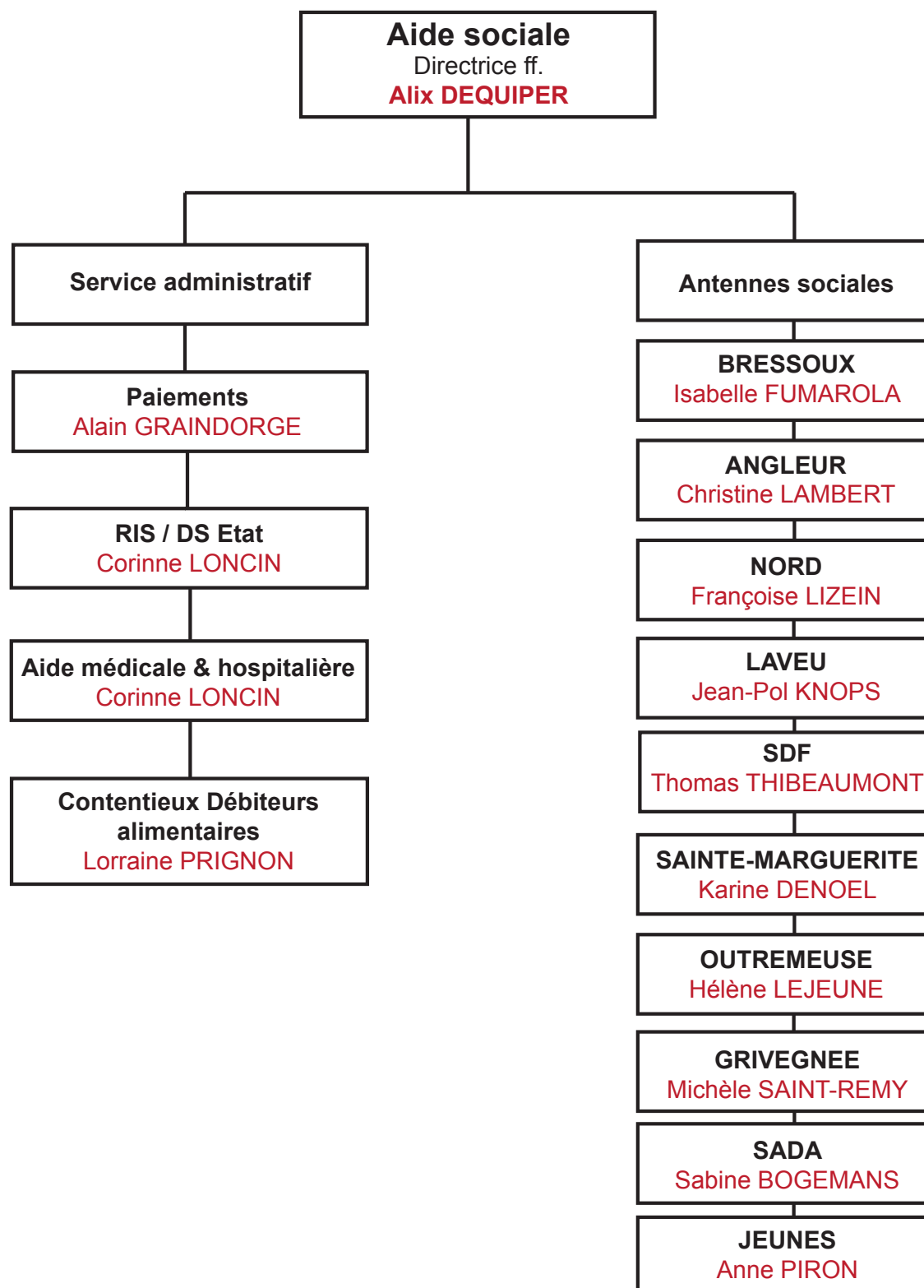
Le service optimisera ou mettra en place également des procédures de fonctionnement avec d'autres services du CPAS et des services extérieurs.

V. AIDE & ACTION SOCIALE

AIDE & ACTION SOCIALE

A. ORGANIGRAMMES

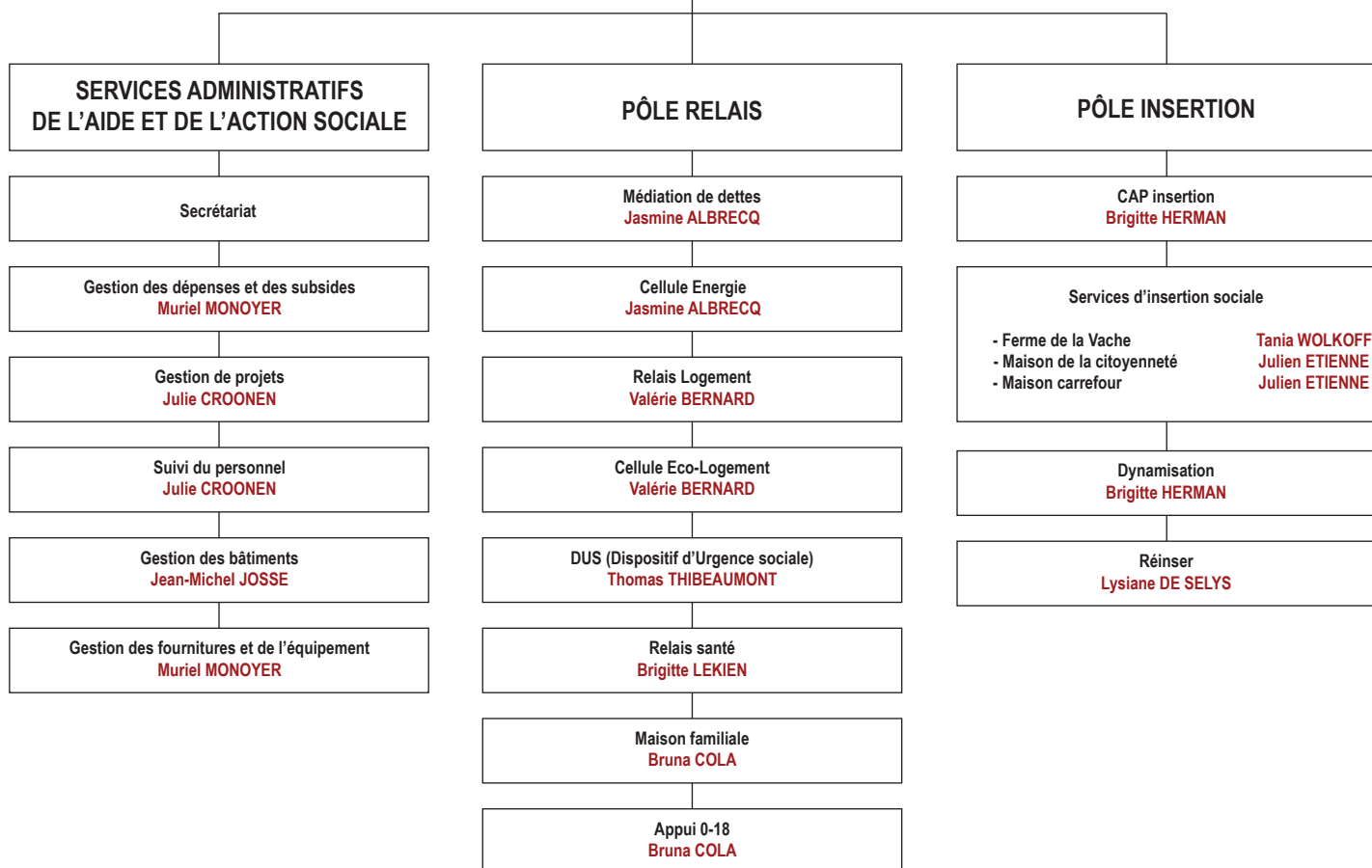
DEPARTEMENT DE L'AIDE SOCIALE



AIDE & ACTION SOCIALE

DÉPARTEMENT DE L'ACTION SOCIALE

La Directrice
Nathalie SIMON



B. LES SERVICES ADMINISTRATIFS DE L'AIDE ET DE L'ACTION SOCIALE

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

1. Présentation générale du service

1.1 Historique

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

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

1.2. Missions

Les missions principales consistent à :

- Garantir l'application de la loi dans les divers secteurs 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.
- Assurer la coordination des différents services 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

1.3. Chef de service

Le service de l'Aide sociale est dirigé par Madame

A. DEQUIPER, Directrice f.f.

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

1.4 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

(pour la Direction de l'Aide sociale)

virginie.dupont@cpasdeliege.be

(pour la Direction de l'Action sociale)

1.5. Composition de l'équipe

- 2 Directrices
- 3 Attachées spécifiques
- 1 Chef de bureau administratif
- 1 Assistante sociale
- 2 Secrétaires de Direction
- 10 employés d'administration (8,50 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, c'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 départements du CPAS et avec les autres partenaires.

3. Activités développées en 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

3.1.1. Cellule « Aide sociale »

La nouvelle Directrice f.f. de l'Aide sociale est entrée en fonction le 01 juillet 2013. Son cheval de bataille est la formation des agents et la sélection d'un personnel engagé sur base de compétences en adéquation avec les besoins de plus en plus exigeants des services. Elle a pour objectif d'améliorer la communication entre les différents

AIDE & ACTION SOCIALE

services, de fluidifier et d'optimiser le circuit administratif des dossiers, de simplifier les procédures et ainsi augmenter l'efficacité des services existants et ce dans l'optique de répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires. Elle a également le souci des conditions de travail des agents, surtout dans un contexte budgétaire difficile, comme c'est actuellement le cas.

3.1.2. Cellule « Action sociale »

La Directrice de l'Action sociale a mis sur pied une réunion hebdomadaire des chefs de service de l'Action sociale, « la COQ », qui permet 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 une attachée spécifique, cette cellule est chargée d'établir les budgets des services de l'Aide et 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. 4 agents administratifs (3,40 ETP) font également partie de cette cellule.

Pour la partie « gestion de projet » une attachée spécifique est en charge de la recherche de subsides et de l'aide 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 de tous les rapports d'activités pour les actions en cours.

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

Dirigée par l'attachée spécifique en charge de la gestion des projets subsidiés, cette cellule est chargée de la gestion quotidienne de l'effectif (hors personnel sous contrat article 60§7) : échéances des contrats de remplacement, signalétique du personnel, tenue des dossiers, mise à jour du fichier « gestion de l'effectif » à l'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 tra-

vail 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), cette cellule travaille en étroite collaboration avec le service du personnel.

3.1.5. L'appui juridique

Depuis 2007, une juriste a pour mission d'apporter un appui juridique aux 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 au département de l'Aide sociale et émanant des deux avocats conseils du CPAS, d'avocats en général, 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 prépare et 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 Comité Spécial du Service Social (CSSS) ainsi que les délibérations pour le Conseil de l'Action Sociale (CAS) et présente les dossiers au CSSS pour avis.

De janvier à novembre 2014, la juriste a été aidée dans ses nombreuses missions par un agent administratif, juriste de formation également.

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 2014, la cellule a géré **89** 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, inspections ...) Parmi les **89** dossiers gérés en 2014, **19** concernaient des nouvelles demandes de subventions ou des demandes de reconduction. **13** d'entre elles ont reçu un avis favorable, **6** n'ont pas été retenues.

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

En 2014, le personnel des départements de l'Aide et de l'Action comptait **498** agents (dont **48** sous contrats article 60§7 et **22** agents sous contrat Ville de Liège) Il y a eu en permanence une moyenne d'environ **72** 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 2014, la juriste a assuré le suivi de **2259** courriers adressés au département de l'Aide sociale. Elle a vérifié **456** « incompétences », a analysé **25** dossiers sociaux et a présenté à la Direction de l'Aide sociale **40** dossiers « contentieux » et **8** dossiers « débiteurs alimentaires ».

La juriste a également présenté au Comité Spécial du Service Social (CSSS) **17** dossiers dont **9** dossiers d'appel et **8** dossiers de requête en pensions alimentaires. Elle a présenté au Conseil de l'Action Sociale (CAS) **12** dossiers « Fraudes ». Dans l'ensemble, la juriste a rédigé **17** rapports pour le CSSS et **29** délibérations pour le CAS.

Elle a participé à la mise en place d'une procédure de sélection d'assistants sociaux en collaboration avec une responsable d'antenne sociale et une superviseuse

(conception d'un test écrit, correction des tests et épreuve orale). Cette procédure a concerné une cinquantaine de candidats en 2014.

Enfin, la juriste a participé à la 10^{ème} journée des Insertions via l'organisation d'un atelier « justice » et la mise en place d'un atelier présentant les services « Contentieux – Débiteurs alimentaires – Fraude ».

3.2.4. Cellule « Gestion des bâtiments »

Ces dernières années, le nombre de demandes d'interventions augmente vu l'âge des bâtiments et l'émergence de nouveaux besoins. En fonction des budgets disponibles et des moyens restreints, les demandes d'interventions sont priorisées en fonction de leur urgence ou de leur nécessité.

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.

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 dispense la personne de tout acompte lors de l'admission à l'hôpital (en chambre commune exclusivement). En cas d'urgence, l'aide hospitalière est demandée via le service social de l'hôpital. La personne aidée financièrement obtient un réquisitoire pour le premier mois et une quote-part lui est 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,
- Encodage dans le programme Médiprima de notre avis de compétence et de notre garantie de prise en charge pour les hospitalisations de patients non affiliés ou non assurables (phase 1). Pour les autres, mise en cause du SPP IS lorsque les conditions sont remplies,

- Réception et vérification des factures, puis encodage des propositions de paiements qui ont présentées au Comité spécial de l'Aide sociale, et récupération s'il y a lieu des frais auprès du SPP IS pour les bénéficiaires mu-tuellistes ou en cours d'affiliation,

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

1.3. Chef de service

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

1.4. Coordonnées du service

Place Saint Jacques 13 - 4000 Liège (3^{ème} étage de l'annexe)
Tél. : 04/220 59 33
Fax : 04/220 69 96
Courriel : aidemedicalehospitaliere@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau administratif f.f.
- 5 employés d'administration (4,75 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,
- Traitement rapide des factures afin d'éviter d'éventuels rappels ou procédures.

3. Activités développées en 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

- Gestion des différents problèmes liés à Médiprima. Le service d'aide hospitalière collabore désormais quotidiennement avec le SPP IS, la BCSS et la SMALS afin de résoudre les nombreux blocages des cartes médicales.

AIDE & ACTION SOCIALE

- Tenue d'un échancier afin de gérer correctement la base de données Médiprima en prolongeant, en cas d'hospitalisations de longue durée, les cartes effectives (garantie de prise en charge).

3.2. Statistiques

3.2.1. Le domicile de secours est LIEGE

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

- **2.170** factures pour un montant de **239.289,34 €**

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 :

- **1.063** factures pour un montant de **1.332.354,14 €**

La récupération au SPP IS est totale. Ces factures (« Liège et Etat ») concernent **2.200** dossiers.

3.2.3. Les transports (ambulance, véhicule sanitaire léger et véhicule adapté aux personnes à mobilité réduite)

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 pour le CPAS la charge des transports non urgents des personnes aidées par le Centre, soit :

- Etat : **107** factures pour un montant de **10.078,24 €**

- Liège : **230** factures pour un montant de **34.706,82, €**

TOTAL : 337 factures pour un montant de **44.785,06 €**.

3.3. Analyse critique

En ce qui concerne les dépenses hospitalières sur fonds propres, nous constatons une certaine stabilité. Par contre, en ce qui concerne les dépenses Etat, on observe une légère diminution des factures mais une chute importante des dépenses (**41%**). En effet, depuis le 1/06/2014, les hôpitaux doivent transmettre par voie électronique directement

à la CAAMI, et non plus au CPAS, les factures concernant les patients non affiliés et non affiliables, ce qui explique cette baisse importante du montant des dépenses.

Des modifications sont intervenues dans le traitement des factures de transports. Compte tenu des directives de l'inspecteur du SPP IS, nous avons dû revoir la manière dont nous imputons ce type de frais. De plus, le nombre de factures concernant les personnes placées à nos charges est passé de **59** à **93** (y compris les transports de personnes dialysées). Plusieurs personnes dont l'état de santé s'était dégradé, ont nécessité un autre moyen de transport plus onéreux (véhicule adapté aux personnes à mobilité réduite). Ceci justifie la grosse augmentation des dépenses.

4. Perspectives prioritaires

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

- Veiller à maintenir une bonne collaboration avec le SPP-IS afin de résoudre les différents problèmes liés à Médiprima.

AIDE & ACTION SOCIALE

L'AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE SECTEUR « AIDE MÉDICALE »

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

- Examen des demandes d'aide exceptionnelles 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,
- Encodage des propositions d'aide médicale qui sont présentées au Comité spécial de l'Aide sociale,
- Encodage, dans le programme MEDIPRIMA, de notre avis de compétence et de notre garantie de prise en charge des prestations de soins effectuées uniquement dans les hôpitaux,
- 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, ...,
- Pré-encodage des propositions de paiement des factures qui ont présentées au Comité spécial de l'Aide sociale, et récupération quand il y a lieu des frais auprès du SPP-IS. Ceci concerne également les factures émanant des hôpitaux pour des bénéficiaires assurés ou assurables ainsi que les factures ambulatoires antérieures au 1/10/2013,
- Suivant l'accord du Comité, encodage des droits constatés pour récupération, dans certains cas, sur l'aide financière du bénéficiaire,
- Collaboration active avec le SPP-IS, la BCSS et la SMALS dans le cadre d'une gestion optimale de la base de données Médiprima,
- S'il y a lieu, récupération auprès des mutuelles, dès l'ouverture des droits, des sommes avancées par notre Centre. Récupération éventuelle également auprès de Fedasil en cas d'aide médicale urgente accordée à des personnes pour qui un lieu obligatoire de résidence est désigné,
- Accueil du public pour tout renseignement relatif à l'aide

médicale, réception des factures ou des rappels.

1.2 Chef de service

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

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

- 1 Chef de bureau administratif f.f.
- 8 employés d'administration dont 1 agent sous contrat art60§7 (7,5 ETP).

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, des mutuelles ou de Fedasil 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 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

- Gestion des différents problèmes liés à la mise en œuvre de Médiprima. Le service d'aide médicale collabore désormais quotidiennement avec le SPP-IS, la BCSS et la SMALS afin de résoudre les nombreux blocages des cartes médicales. 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,
- Réorganisation du travail de mise en cause des mutuelles

AIDE & ACTION SOCIALE

en cas d'ouverture de droit.

3.2. Statistiques

3.2.1. Compétence du CPAS de Liège avec récupération des frais auprès de l'Etat fédéral

- Frais médicaux et polycliniques, hospitalisations de jour : **9.214 factures** pour un montant de **1.005.862,27€**,
- Frais paramédicaux : **120 factures** pour un montant de **74.335,05€**,
- Frais pharmaceutiques et prothèses : **3818 factures** pour un montant de **458.261,63€**.

TOTAL : 1.538.458,95€.

3973 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 du CPAS de Liège pour la prise en charge des frais sur fonds propres

- Frais médicaux : **694 factures** pour un montant de **29.577,04€**,
- Frais paramédicaux : **23 factures** pour un montant de **3.616,49 €**,
- Frais pharmaceutiques et prothèses : **596 factures**, pour un montant de **92.450,63€**

TOTAL : 125.644,16€.

334 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

Depuis le 1^{er} juin 2014, les hôpitaux doivent transmettre par voie électronique à la CAAMI les factures concernant les patients non affiliés et non affiliables. Nous enregistrons donc logiquement une baisse assez nette du nombre des factures concernées soit **23,50%** pour une diminution de seulement **12,40%** des dépenses.

Petite baisse également de **13,40%** des dépenses paramé-

dicales et au total, les dépenses récupérables à l'Etat ont diminué de **8,84%**.

Il ne nous est pas possible actuellement de chiffrer les dépenses engendrées par nos dossiers à la CAAMI, cette dernière ne nous ayant pas encore fourni les listings récapitulatifs.

Nous constatons une forte diminution des dépenses sur fonds propres (**-23%**) : la réorganisation du travail relatif au paiement des factures et à leur récupération simultanée explique en grande partie cette baisse. En outre, le département n'a plus accusé de retard en 2014, ce qui a permis de pouvoir récupérer les dépenses dans les délais impartis et d'éviter ainsi les paiements sur fonds propres.

Il est également à souligner que nous avons récupéré auprès, notamment, des mutuelles **2.358,60€** sur nos dépenses en fonds propres et **16.424,12€** sur les dépenses Etat.

En ce qui concerne le nombre de dossiers traités, nous observons une hausse importante (**+25%**) qui s'explique par la modification de l'échéance de l'aide médicale urgente. Depuis le 1^{er} janvier 2014, l'échéance a été portée à **3** mois, au lieu de **12**, conformément aux instructions de Médiprima.

4. Perspectives prioritaires

- Veiller à maintenir une bonne communication avec nos partenaires en interne et externe,
- Maintenir une bonne collaboration avec le SPP-IS afin de résoudre les différents problèmes liés à Médiprima.

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 (données légales, assurabilité, emplois ONEM, ...)
- 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,...). Depuis juin 2014, nous recevons également les alertes nous informant des bénéficiaires qui, en plus du RIS ou de l'ERIS, perçoivent d'autres ressources.

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 ERIS : 04/220 59 13

- département RIS : 04/220 69 80

Fax : 04/220 69 96

Courriel : corinne.loncin@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 afin de récupérer dans un délai le plus court possible, les subventions qui nous sont dues par l'Etat fédéral dans le cadre du DIS et de la Loi du 02/04/1965.

3. Activités développées en 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

Gestion des mesures de contrôle de plus en plus importantes transmises par le SPP-IS.

3.2. Statistiques

3.2.1. Revenu d'intégration sociale

Moyenne mensuelle de ménages :

Taux cohabitant : **2.018**

Taux isolé : **4.001**

Taux ménage : **2108**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés en 2014 : **8127**

Cette moyenne est constituée de :

- **76%** de ménages inscrits au registre population,
- **20%** au registre étrangers,
- **4%** radiés d'office.

Montant total récupéré au SPP IS en 2014 : **55.930.722,02€**

Nombre total de dossiers reçus et traités en 2013 : **25.471 dossiers.**

3.2.2. Equivalent du revenu d'intégration sociale

Moyenne mensuelle de ménages :

- Taux cohabitant : **428**

- Taux isolé : **930**

- Taux ménage : **447**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés : **1.806**

Cette moyenne est constituée de :

- **82%** de ménages inscrits au registre des étrangers,
- **12%** au registre d'attente,
- **1%** non-inscrits,

AIDE & ACTION SOCIALE

- 5% radiés d'office.

Montant total récupéré au SPP IS : **20.637. 011,07 €**

Montant total de dossiers reçus et traités : **10.358 dossiers.**

3.3. Analyse critique

En RIS, nous constatons une augmentation de **15%** de la moyenne mensuelle totale de ménages aidés pour une diminution équivalente en ERIS. Si le statut des personnes est proportionnellement stable en RIS par rapport à 2013, en ERIS, par contre, **53%** des bénéficiaires étaient inscrits au registre des étrangers en 2012 contre **75%** en 2013 et **82%** en 2014. Le nombre des demandeurs d'asile a effectivement baissé de **55%**. L'impact des nouvelles mesures relatives aux demandes d'asile multiples ainsi que de l'accélération des procédures de régularisation justifie à lui seul cette baisse importante.

Quant au total des subventions récupérées, la diminution de **23%** en ERIS est due non seulement à la baisse du nombre de ménages aidés mais également à l'application au 01/06/2014 de Médiprima. Depuis cette date, les hôpitaux transmettent leurs factures pour les hospitalisations et les soins ambulatoires directement à la CAAMI. Cet organisme en assure le contrôle et le paiement. Notre Centre ne reçoit donc plus les subventions afférentes à ce type de prestations effectuées aux patients non affiliés et non affiliables.

4. Perspectives prioritaires

- Analyse détaillée des contrôles transmis par le SPP-IS afin d'apporter soit les corrections nécessaires, soit les justificatifs de nos décisions auprès du service Inspection du SPP-IS.
- 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.

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,
- 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

- 1 Chef de bureau administratif f.f.
- 12 agents administratifs.

2. Objectifs

Exécuter notre mission de la meilleure manière afin d'assurer, d'une part, le versement des aides financières pour les bénéficiaires dans les meilleurs délais et d'autre part, de veiller à ce que les finances de notre administration soient, dans la mesure du possible, préservées au maximum.

3. Activités développées en 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

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

3.2. Statistiques

Nombre de décisions enregistrées : **48.532**
Nombre d'aides urgentes traitées : **2.919** (montant : **1.018.79214 €**)
Nombre de droits constatés créés : **8.670**.

3.3. Analyse critique

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

4. Perspectives prioritaires

Au vu de l'âge d'une partie du personnel qui détient une énorme expérience, tenter de stabiliser ce personnel afin qu'une jeune génération puisse acquérir la pratique indispensable à la poursuite des missions du service.

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 certains des dossiers « Fraudes » 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.

1.2. Chef de service

Madame Lorraine PRIGNON, Attachée spécifique

1.3. Coordonnées du service

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

Tél.: 04/220 69 75 et 04/220 69 33

Fax : 04/220 69 95

Courriel : carine.delfanti@cpasdeliege.be

carine.weysen@cpasdeliege.be

sébastien.rommes@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 attachée spécifique
- 3 employés d'administration (2 ETP puis 2,5 ETP).

2. Objectifs

Fournir aux deux avocats conventionnés tous les éléments leur permettant de plaider devant les juridictions.

En cours de procédure, compléter leur information (d'initiative et à la demande), examiner leurs conclusions et requêtes, constituer les dossiers soumis au Comité Spécial du service social et au Conseil de l'Action sociale et répondre aux courriers des avocats des parties adverses. Tout ceci en collaboration avec les antennes sociales.

Analyser les jugements et arrêts, transmettre aux antennes sociales les directives en terme d'exécution de jugements, de saisies-arrêt, de délégations de sommes et de règlements collectifs de dettes.

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 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

- Le service a procédé à une nouvelle répartition des dossiers par avocat.
- Le service a décidé de communiquer (dans la mesure du possible) par voie électronique avec les avocats et les antennes sociales.
- Le service a procédé à la rédaction de nouveaux canevas dans diverses matières.
- Le service communique systématiquement les jugements en matière de pensions alimentaires au service Débiteurs alimentaires afin que celui-ci établisse les droits constatés.
- Le service s'est impliqué activement dans l'organisation de la 10^{ème} Journée des insertions dans le cadre de la thématique « Le CPAS de Liège et la Justice » via l'organisation d'un atelier

3.2. Statistiques

3.2.1. Statistiques générales

Libellé	Nombre
Recours introduits devant le Tribunal du Travail par les bénéficiaires	239
Jugements rendus	167
Arrêts rendus	21
Dossiers fraudes	12
Requête en pension alimentaire	9
Saisies-arrêt	16
Délégations de sommes	2
Total	466

AIDE & ACTION SOCIALE

3.2.2. Statistiques par avocats

3.2.2.1. En première instance

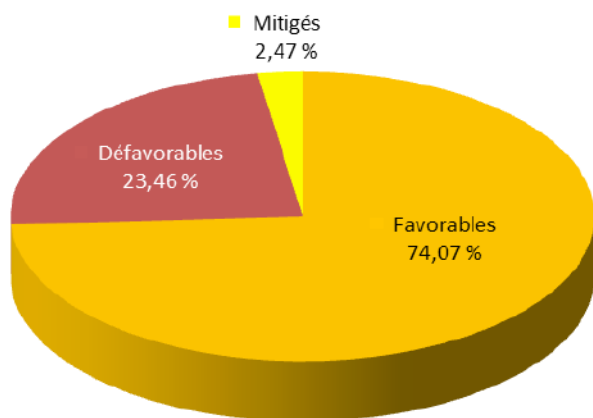
167 jugements ont été rendus par le **Tribunal du Travail de Liège**.

Dossiers gérés par Me M. DELHAYE

Pour les **81** dossiers défendus par Me DELHAYE, l'on peut compter **60** jugements favorables au CPAS, **19** jugements défavorables et **2** jugements mitigés.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	60	74,07
Défavorables	19	23,46
Mitigés	2	2,47

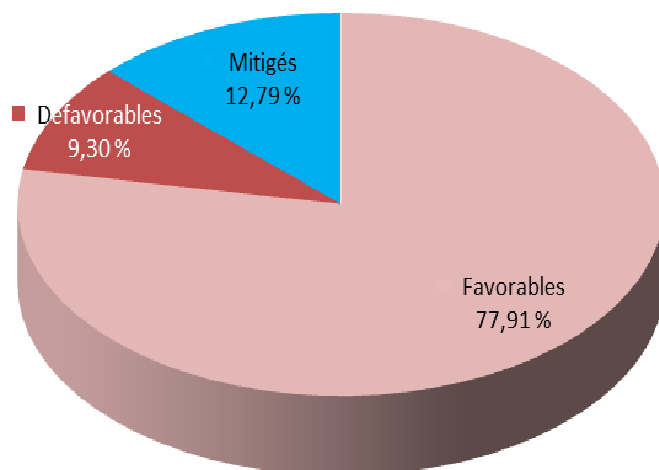


Dossiers gérés par Me D. PIRE

Pour les **86** dossiers défendus par Me PIRE, l'on peut compter **67** jugements favorables au CPAS, **8** défavorables et **11** jugements mitigés.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	67	77,91
Défavorables	8	9,30
Mitigés	11	12,79
Total	86	100



3.2.2.2. En appel

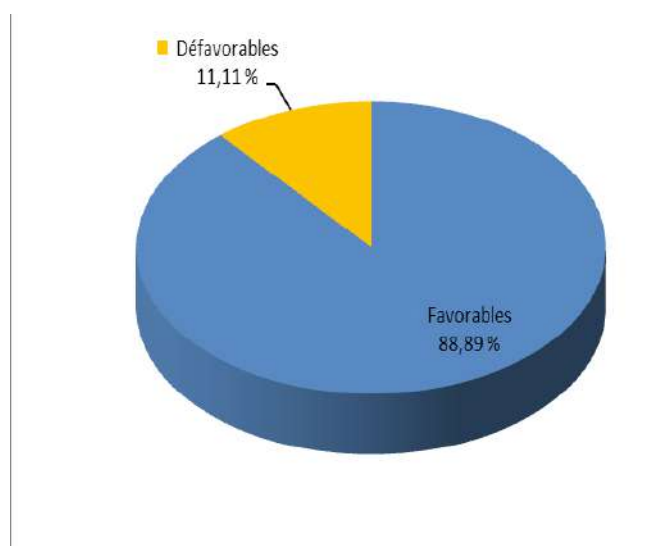
21 arrêts ont été rendus par la **Cour du Travail de Liège**.

Dossiers gérés par Me M. DELHAYE

Pour les **9** dossiers défendus par Me DELHAYE, l'on peut compter **8** arrêts favorables et **1** défavorables.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	8	88,89
Défavorables	1	11,11
Total	9	100



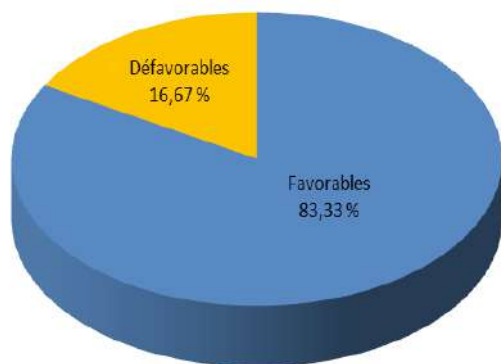
AIDE & ACTION SOCIALE

Dossiers gérés par Me D. PIRE

Pour les **12** dossiers défendus par Me D. PIRE, l'on peut compter 10 arrêts favorables et **2** défavorables.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	10	83,33
Défavorables	2	19,67
Total	12	100



3.2.3. Statistiques par antennes (et certains services spécifiques)

ANTENNE (service spécifique)	Nombre de recours
AMH/HOSPITALISATION	5
ANGLEUR	27
ANTENNE-JEUNES	66
BRESSOUX	11
ENERGIE	1
GRIVEGNEE	8
LAVEU	29
NORD	21
OUTREMEUSE	27
RECETTE	5
SDF	22
Ste MARGUERITE	17
Total	239

3.3. Analyse critique

- Le service Contentieux a traité **239** recours, soit **7** recours de moins qu'en 2013. Il est d'ailleurs intéressant de relever que le nombre de recours continue de diminuer depuis l'année « record » 2011 (**344** recours).

- La communication par voie électronique permet de communiquer rapidement, de conserver les mails dans des dossiers et les documents sur PC.

- L'implication dans la 10ème Journée des Insertions a offert une réelle visibilité au service qui a pu expliquer ses missions et ses procédures de travail aux collègues présents à l'atelier organisé.

4. Perspectives prioritaires

Systematiser l'utilisation du scanner et des nouvelles technologies en général dans le cadre de la communication par voie électronique avec les avocats et les antennes sociales.

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 psycho-sociale 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, Attachée spécifique.

1.3. Coordonnées du service

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

Tél. : 04/220 69 86 ou 04/220 59 53

Fax : 04/220 69 95

Courriel : serge.ebepe@cpasdeliege.be

cecile.wilmotte@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 2 employé d'administration (1,50 ETP)

- 1 assistante sociale (0,5 ETP)

2. Objectifs

Le service entreprend toutes les recherches nécessaires pour évaluer la capacité contributive des débiteurs alimentaires.

3. Activités développées en 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

- Le document administratif « Demande de renseignements adressée aux débiteurs alimentaires », a été modifié afin d'actualiser les bases légales et de le rendre plus accessible aux destinataires.

- Le service a participé à des réunions inter-services dont un des objectifs était d'actualiser le BI (Bulletin d'information). Sur ce point, le service a exprimé le souhait d'améliorer l'échange d'informations entre les antennes sociales et le service DA et

a dès lors proposé un nouveau tableau.

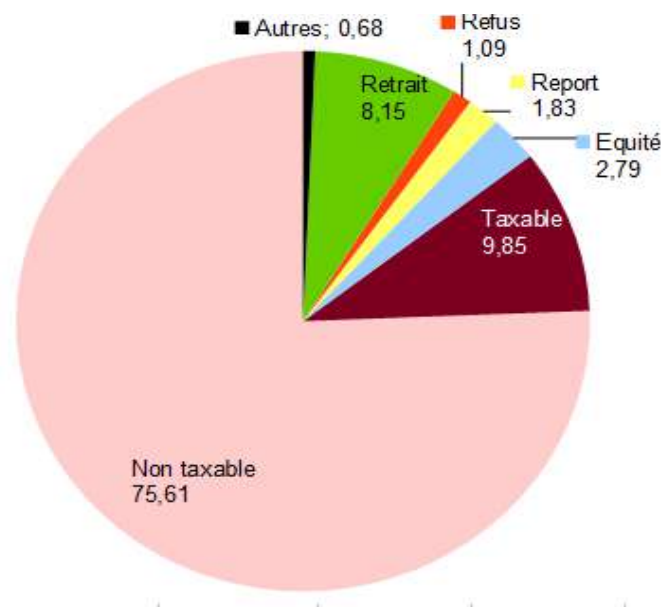
- Les droits constatés issus des dossiers DA passés en procédure « contentieuse » sont désormais créés directement par le service.

3.2. Statistiques

En 2014, **1472** dossiers ont été examinés par les deux agents administratifs du service.

Ces dossiers ont abouti comme suit :

Libellé	Nombre	%
Non taxable	1113	75,61
Taxable	245	9,85
Equité	41	2,79
Report	27	1,83
Refus	16	1,09
Retrait	120	8,15
Autres	10	0,68
Total	1472	100



AIDE & ACTION SOCIALE

Légendes

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 qui peut évoluer.

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 aboutissant à un refus de l'aide sociale ou du RI.

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

Autres : Débiteurs alimentaires résidant à l'étranger ce qui rend l'enquête DA difficilement réalisable.

3.3. Analyse critique

- La nouvelle version du BI permet de faire apparaître le résultat de l'enquête « DA » ainsi que l'historique des décisions prises par le Comité Spécial du Service Social. 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 important.
- Il est important de relever que les dossiers non taxables (qui représentent **75%** de l'ensemble des dossiers) constituent une masse de travail non négligeable, indépendamment du fait qu'aucune taxation n'a finalement été possible.
- De même, il convient de relever que la charge de travail des agents administratifs a été augmentée par rapport à 2013 en raison, principalement, de l'augmentation du nombre de dossiers ouverts (**372** dossiers de plus).

4. Perspectives prioritaires

- De manière générale, améliorer les documents administratifs propres au service et rendre leur utilisation plus efficiente.
- Améliorer, en collaboration avec le Département de la Gestion Financière (section recouvrement), la ligne de conduite concernant la procédure à suivre en matière de recouvrement à l'encontre des débiteurs alimentaires et l'établissement de droits constatés.

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.

Enfin, la cellule conserve la mission consistant à répertorier les fraudes à l'aide sociale et à établir précisément le montant du préjudice financier causé à notre Centre ainsi que la mission consistant à gérer les mouvements et le suivi des « mutations » de la BCSS.

1.2. Chef de service

Madame Lorraine PRIGNON, Attachée spécifique.

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 (1 ETP)

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 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

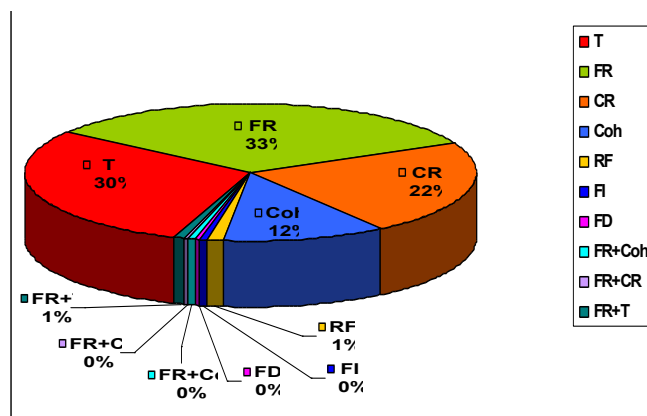
- En 2014, la cellule Fraude - B.C.S.S. a répertorié **254** dossiers «fraudes» et relevé que le montant total des sommes perçues indûment au préjudice de notre Centre s'élève à **941.490,87€**.

- Concernant les courriers émanant de l'Auditorat du Travail de Liège, la cellule Fraude – B.C.S.S. a assuré le suivi de **82** dossiers. Dans le cadre de ce suivi, la procédure de travail mise en place en 2013 a été adaptée en fonction des directives données par la Directrice de l'Aide sociale.

3.2. Statistiques

Rypes de fraudes	Dossiers	%	
T	75	30	177.891,35
FR	84	33	239.913,21
CR	56	22	317.878,21
COH	30	12	142.987,87
RF	3	1	32.983,67
FI	1	0	21.344,67
FD	1	0	674,00
FR+COH	1	0	773,42
FR+CR	1	0	1.926,63
FR+T	2	1	5.117,43
Total	254	100	941.490,87

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



3.3. Analyse critique

Dans un premier temps, il est intéressant de souligner que par rapport à 2013, le nombre de dossiers «fraudes» répertoriés a nettement augmenté (soit 85 dossiers supplémentaires) et que le montant total de l'indu accuse également une augmentation (soit **87.726,49 €** de plus qu'en 2013).

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, comme en 2013, les fraudes «à la résidence» constituent dorénavant une majorité. 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 certaine dans la mesure où bon nombre de fraudes « au travail » ont été découvertes suite à des informations reprises dans une fiche « mutation ».

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, il est nécessaire d'établir certaines procédures de travail.

C. LES ANTENNES SOCIALES ET ANTENNES SPÉCIALISÉES

ANTENNES SOCIALES

1. Présentation générale

1.1. Missions

La loi organique des CPAS prévoit en son article 1^{er} 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 ou pour lequel le CPAS de Liège est compétent, et ce dans le respect des lois qui régissent les CPAS dont les principales sont la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS, la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS, et la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale.

1.2. Chef de service

- Madame Alix DEQUIPER, Directrice de l'Aide sociale f.f.

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. (pour plus de détails voir : <http://www.cpasdeliege.be/index.php/aide-sociale/antennes-sociales-de-quartier>)

2.2. Permanence générale

Un planning de permanence est établi en veillant à ce que le demandeur soit reçu par un(e) assistant(e) social(e) 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 émanant 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, demandes d'informations.

AIDE & ACTION SOCIALE

3. Activités développées en 2014 et statistiques

3.1. Liste des antennes

Le territoire de la Ville de Liège a été découpé géographiquement afin de délimiter 7 antennes sociales. A cette structure, s'ajoutent les antennes qui s'adressent à des publics spécifiques : les personnes en illégalité de séjour mais qui proméritent de l'aide médicale urgente, les demandeurs d'asile et les personnes en séjour précaire (SADA), les jeunes de moins de 25 ans (Antenne Jeunes) ainsi que les SDF (Cellule 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 Christine LAMERT, chef de bureau spécifique

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 1 superviseuse,
- 8 travailleurs sociaux avec une moyenne effective sur l'année 2014 de **7,02**,
- 2 agents administratifs,
- 1 agent d'accueil «Article 60§7».

Au cours de cette année 2014 l'antenne :

- A examiné et instruit **568** nouvelles demandes dont **303** ont fait l'objet d'une admission et **265** d'un refus.
- A clôturé **295** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1289** visites à domicile.
- Reçu **3433** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2014 : **699** dossiers par mois (soit **100** 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,
- 13 travailleurs sociaux avec une moyenne effective sur l'année 2014 de **11,84** ETP
- 5 agents administratifs dont 2 sous contrat article 60&7.

Au cours de cette année 2014 l'antenne

- A examiné et instruit **736** nouvelles demandes dont **430** ont fait l'objet d'une admission et **306** d'un refus.
- A clôturé **443** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **2061** visites à domicile,
- Reçu **5201** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2014 : **1128** dossiers par mois (soit **95** dossiers par AS).

3.1.3. Antenne de Grivegnée

Coordonnées :

Rue Belvaux, 128 - 4030 Liège

Tél. : 04/340 36 90

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 avec une moyenne effective sur l'année 2014 de **6,77** ETP
- 4 agents administratifs avec une moyenne effective sur

AIDE & ACTION SOCIALE

l'année 2014 de **6,77** ETP,
- 1 agent d'accueil jusqu'au 31/12/2013

Au cours de cette année 2014 l'antenne

- A examiné et instruit **553** nouvelles demandes dont **419** ont fait l'objet d'une admission et **134** d'un refus (31%).
- A clôturé **384** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1067** visites à domicile,
- Reçu **3.162** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2014 : **780** dossiers par mois (soit **115** dossiers par AS).

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 avec une moyenne effective sur l'année 2014 de 8,82 ETP,
- 3 agents administratifs dont 1 sous contrat Art60§7.

Au cours de cette année 2014 l'antenne

- A examiné et instruit **687** nouvelles demandes **354** ont fait l'objet d'une admission et **238** d'un refus,
- A clôturé **321** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1464** visites à domicile,
- Reçu **3967** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2014 : **823** dossiers (soit **93** 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,
- 10 travailleurs sociaux avec une moyenne effective sur l'année 2014 de 9,05 ETP,
- 2 agents administratifs,
- 1 agent d'accueil sous contrat article 60§7.

Au cours de cette année 2014 l'antenne

- A examiné et instruit **639** nouvelles demandes dont **375** ont fait l'objet d'une admission et **264** d'un refus.
- A clôturé **356** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1705** visites à domicile,
- Reçu **4422** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2014 : **927** dossiers par mois (soit **102** dossiers par AS).

3.1.6. Antenne d'Outremeuse

Coordonnées :
Rue Jean d' Outremeuse, 69 - 4020 Liège
Tél.: 04/340 37 37
Fax.: 04/340 39 12
Courriel : antenne.outremeuse@cpasdeliege.be

Responsable :
Madame K. DENOEL, chef de bureau spécifique f.f. (jusqu'au 09/03/2014)
Madame H. LEJEUNE, Chef de bureau spécifique (depuis le 10/03/2014).

AIDE & ACTION SOCIALE

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 3 superviseuses (2,66 ETP)
- 15 travailleurs sociaux avec une moyenne effective sur l'année 2014 de 13,50 ETP
- 2 agents administratifs
- 6 agents d'accueil dont 2 sous contrat Art 60§7

Au cours de cette année 2014 l'antenne :

- A examiné et instruit **884** nouvelles demandes dont **638** ont fait l'objet d'une admission et **246** d'un refus.
- A clôturé **535** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1840** visites à domicile,
- Reçu **5551** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2014 : **1501** dossiers par mois (soit **111** 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 (jusqu'au 09/03/2014)

Madame K. DENOEL, chef de bureau spécifique f.f. (depuis le 10/03/2014)

Equipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 1 superviseuse,
- 9 travailleurs sociaux avec une moyenne effective sur l'année 2014 de 7,96 ETP
- 2 agents administratifs,
- 1 agent d'accueil sous contrat art 60&7.

Au cours de cette année 2014 l'antenne

- A examiné et instruit **452** nouvelles demandes dont **319** ont fait l'objet d'une admission et **133** d'un refus.
- A clôturé **294** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1089** visites à domicile.
- Reçu **3923** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2014 : **836** dossiers par mois (soit **105** dossiers par AS).

Activités spécifiques développées par l'antenne en 2014 :

Dans le cadre du « Restaurant communautaire », une assistante sociale de l'antenne était détachée à mi-temps afin d'assurer « un relais » entre le restaurant, l'antenne et le quartier Sainte-Marguerite. Les activités ont été reprises par le service de la Ferme de la Vache au 01/01/2015.

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 **48** agents.

- 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 4 superviseurs (ETP : **3,80**),
- 2 psychologues (ETP : **1,60**) 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,
- 27 gradués spécifiques pour une moyenne effective en 2014 de **24,42** ETP,
- 1 puéricultrice 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,

- 6 employés d'administration (**5,50** ETP)
- 3 employés d'administration sous contrat 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 2014 et statistiques

3.1 Activités développées

Elaboration d'un outil méthodologique dans le cadre des évaluations obligatoires durant le stage d'insertion.

Institution publique de sécurité sociale, l'Onem a modifié les conditions d'octroi des allocations d'insertion en instaurant un système d'évaluation durant le stage d'insertion. Afin de conscientiser le jeune aux nombreuses démarches exigées par l'Onem, un document spécifique a été créé. Celui-ci explique clairement qu'il doit y avoir 2 évaluations positives du comportement de recherche d'emploi et quels sont les moyens à développer pour y parvenir. Il prévoit un calendrier avec les démarches effectuées ou à effectuer, et rappelle que le revenu d'intégration et son équivalent en aide sociale sont des droits sociaux résiduels et que la disposition au travail (article 3, 5° de la loi du 26/5/2002) doit être significative.

Module « Je protège mon enfant »

Déjà entamé en 2013 ce module a pour objectif d'accrocher le jeune en tant que parent en essayant d'amorcer un projet d'insertion ou encore de l'amener à prendre du recul dans sa relation avec son ou ses enfants. Ce module organisé 2 fois en 2014 vise les jeunes parents et les jeunes filles enceintes. Les thèmes abordés s'articulaient autour du quoti-

AIDE & ACTION SOCIALE

dien: l'alimentation, la propreté, les dangers domestiques, les soins du bébé, les massages de bébé et de la maman.

Ces ateliers se déclinaient en un après-midi par semaine et se sont terminés par l'organisation d'un repas de type « auberge espagnole ».

L'animation s'organise en collaboration avec l'ONE, le planning familial « Estelle Mazy », les AMO « le Claj » et « le Sas » et des services internes du CPAS de Liège tels que la Maison de la Citoyenneté et la Dynamisation.

« 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. Cette initiative est mise en place depuis 2013.

Rencontre avec les éducateurs de l'école Saint-Louis

Ceux-ci étaient désireux de connaître les contraintes d'un bénéficiaire étudiant dans le cadre du contrat d'insertion, le montant des aides octroyées, les conditions d'octroi et ce, afin mieux appréhender la réalité quotidienne des jeunes demandeurs étudiants.

Journée sportive

Organisée par l'ASBL «Coup d'envoi», cette journée a regroupé 140 participants venant des CPAS de Liège, Oupeye, Spa, Sprimont et Waremme. Elle s'est déroulée au domaine universitaire du Sart-Tilman et les bénéficiaires ont participé aux diverses disciplines proposées: zumba, mini-foot, lutte, squash, escalade, tir à l'arc et course d'orientation. C'est le comité « Youngs for Youngs » (Y4Y) qui a traditionnellement assuré la promotion de cette activité au sein de l'antenne Jeunes et a enregistré 44 participations. Onze travailleurs sociaux les ont accompagnés. La journée s'est clôturée par le désormais traditionnel barbecue à la Ferme de la Vache.

L'objectif de cette activité est de créer un lien plus fort entre l'antenne Jeunes et ses bénéficiaires. Résultat très positif pour 2014 : suite à cette activité, 11 jeunes se sont proposés pour rejoindre le comité « Y4Y ».

Journée « team building » du comité «Y4Y»

Organisée en collaboration avec l'ASBL « Article 27 », elle avait pour objectif de consolider les liens entre anciens et

nouveaux et créer un climat de cohésion au sein du groupe, utile aux préparatifs d'activités à mettre en place ultérieurement. Elle a réuni 14 jeunes qui, divisés en 2 groupes, se sont lancés dans un grand jeu de piste dont les différentes étapes étaient la découverte de lieux culturels (Cité miroir, théâtre, opéra, palais des Princes-Evêques, ...)

Journée « Culture urbaine »

Au menu de cette journée, 4 ateliers étaient proposés : jonglage, beatbox, fresque-graff et percussion sur tonneaux. Les objectifs étaient double : d'une part réunir au sein des mêmes activités des bénéficiaires (19) et des travailleurs de l'antenne (9), d'autre part découvrir ensemble de nouvelles disciplines et les pratiquer. Au terme de la journée, les petites représentations pour chaque atelier ont été l'occasion de mesurer l'ambiance, l'enthousiasme, l'adhésion des participants aux différentes initiations et la satisfaction par des encouragements et applaudissements.

Journée des insertions

Ce 10^{ème} rendez-vous s'est articulé autour du thème «le CPAS au cœur de la commune» décliné en plusieurs sous-thèmes dont «le CPAS et les jeunes». Cette participation a fait l'objet de plusieurs réunions de préparation. S'appuyant sur la projection à l'écran d'un document power point, une dizaine d'assistantes sociales se sont relayées tout au long de la journée pour expliquer les différentes étapes du traitement d'une demande de revenu d'intégration.

Les jeunes du comité « Y4Y » se sont employés à répondre aux questions relatives au fonctionnement de leur comité, ses objectifs, ses méthodes, ses partenaires, ses moyens. Ils ont eu la possibilité d'en montrer les différentes facettes par une exposition de photos réalisées dans le cadre des diverses activités organisées en 2014.

Visite du festival Disneyland Paris-Ice Dreams

Réservée aux membres du comité « Y4Y » en guise de remerciements et en valorisation de leurs actions tout en poursuivant la phase de « team building ».

Nouvelle programmation du Fonds social européen – appel à projets

En 2014, l'antenne Jeunes s'est également investie dans la constitution d'un portefeuille de projets « Inclusion socio-professionnelle, solidarité et proximité » avec la Province de Liège comme chef de file. Plusieurs réunions de rencontres avec les différents partenaires ont été organisées

AIDE & ACTION SOCIALE

par la Province entre septembre 2014 et février 2015.

3.2. Statistiques

Au 31.12.2014, **2322** 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 95 dossiers /AS.

20.092 personnes se sont présentées à l'antenne Jeunes en 2014.

2.777 demandes d'aide ont été introduites qui ont débouché sur **1372** octrois et **1405** refus.

2.777 nouvelles demandes représentent une moyenne de **52** nouvelles demandes par semaine.

3.3. Analyse critique

Bien qu'elle ait mené des actions ponctuelles et ciblées, l'antenne a été particulièrement attentive à deux publics précarisés et identifiés lors des constats que les travailleurs sociaux avaient pu établir les années précédentes.

Il s'agit des jeunes mères et mineures enceintes dont le nombre a considérablement augmenté au cours de cette année 2014 et les jeunes en stage d'insertion qui font l'objet d'une attention particulière de l'Onem qui a instauré un système d'évaluation comme condition supplémentaire à l'octroi d'allocations d'insertion.

La présence d'une puéricultrice (engagée sous contrat article 60§7) dans la salle d'attente spécifique pour enfants a permis un contact individualisé avec pratiquement toutes les jeunes filles enceintes ou déjà mamans. Elles ont pu identifier l'agent comme une personne de ressources et de conseils. La puéricultrice, qui effectue un accompagnement individualisé, est l'interface entre les jeunes et les services extérieurs (ONE, plannings...). Elle se rend à domicile afin de vérifier les conditions de bien-être des enfants, anime des ateliers, ... Sa fonction est devenue incontournable tant pour les bénéficiaires que pour les travailleurs sociaux pour lesquels elle a un rôle d'expert en matière de sécurité pour les enfants.

Les travailleurs sociaux ont placé une bonne partie de leur énergie dans la conscientisation des jeunes à l'égard de la nouvelle condition d'accès aux allocations d'insertion, à savoir obtenir deux évaluations positives du comporte-

ment de recherche d'emploi. Nous avons évoqué ci-dessus l'introduction d'un nouvel outil de travail. Si celui-ci peut s'avérer efficace, il n'en reste pas moins vrai que seul un accompagnement individuel se révélera efficace. Le CPAS de Liège n'en possède pas actuellement les moyens humains et financiers, raison pour laquelle une demande de subvention a été introduite dans le cadre de la nouvelle programmation FSE 2014-2020.

Par ailleurs, le réseau mis en place autour de l'antenne jeunes par le biais de notre psychologue ne cesse de s'enrichir. Cette dernière participe régulièrement à des plates-formes et y insiste toujours pour qu'une collaboration entre les divers partenaires soit instaurée et maintenue. Pour ce faire, la psychologue n'hésite pas à se rendre dans leurs locaux pour nouer et consolider le lien de partenariat.

4. Perspectives prioritaires

La perspective prioritaire est de continuer à adapter, autant que faire se peut, le fonctionnement de l'antenne Jeunes à toutes les contingences incontournables, comme nous venons de le faire en 2014.

Le public des jeunes mamans et mineures enceintes continuera à constituer un public à prendre en haute considération dans la mesure où bon nombre d'entre elles sont esseulées, sans personne de référence, d'origine et de culture étrangère, avec des valeurs culturelles différentes, sans d'autre objectif que de s'occuper de l'éducation de leur(s) enfant(s).

Maintenir, entretenir et enrichir le réseau constituera toujours une priorité au vu du nombre croissant de bénéficiaires déjà fort abîmés par la vie, avec des situations personnelles de plus en plus complexes, et des parcours de vie très lourds pour leur âge.

SERVICE D'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE

1. Présentation générale du service

Le Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile (S.A.D.A.) créé le 20 mai 1993, est soutenu par la Ville et la Région wallonne dans le cadre du « Plan de Cohésion Sociale » (PCS). Il a pour mission de répondre de la façon la plus adéquate à l'arrivée et à la présence croissante de demandeurs d'asile et de personnes de nationalité étrangère se trouvant en séjour précaire sur le territoire communal liégeois.

Le S.A.D.A. constitue un relais social public, capable de fournir des réponses rapides, précises et efficaces aux problèmes soulevés. La sécurité d'existence et le droit à l'aide sociale sont à considérer comme des éléments de sécurité non négligeables pour permettre l'insertion de populations de nationalité étrangère sur le territoire du pays d'accueil. Ce service a su développer un partenariat étroit et très efficace avec les instances fédérales chargées de la gestion de cette problématique (Office des Étrangers d'une part, Ministère de l'Intégration sociale de l'autre). Il a pu également développer des connexions importantes et efficaces avec d'autres partenaires publics et privés.

Publics concernés

1. Les demandeurs d'asile inscrits au Registre d'Attente (R.A.) sollicitant la reconnaissance du statut de réfugié au sens de la convention de Genève ou le statut de protection subsidiaire et, parmi eux, certains MENA (41 cas au 31/12/2014),
2. Les victimes de la Traite des Êtres Humains (T.E.H.) pendant la procédure en justice leur garantissant un droit de séjour conditionné à la poursuite de la procédure judiciaire (33 cas au 31/12/2014),
3. Les personnes disposant d'une autorisation de séjour temporaire dans le cadre d'une procédure de régularisation de séjour humanitaire « 9 bis » conditionnée ou de régularisation de séjour pour raison médicale « demande de 9ter fondées » (49 cas au 31/12/2014) et celles qui attendent une décision au fond concernant leur demande « 9 ter recevables » (369 cas au 31/12/2014),

4. Les personnes sollicitant le regroupement familial autour d'un citoyen de l'Union ou d'une personne autorisée au séjour temporaire ou illimité ainsi que les personnes déboutées de leur demande de regroupement ou à qui ce droit de séjour a été retiré mais qui sont en recours devant le Conseil du Contentieux des Étrangers (CCE), 19 cas au 31/12/2014,
5. Les ressortissants européens et membres de leur famille qui sollicitent un droit de séjour de plus de trois mois soit qu'ils ne disposent pas encore de ce droit et sont dans l'attente d'une décision de l'Office des Étrangers, soit qu'ils ont été déboutés de leur demande ou ont perdu leur droit de séjour et sont en procédure de recours devant le CCE (16 cas au 31/12/2014),
6. Les personnes à qui un droit de séjour permanent ou définitif (reconnus réfugiés, régularisation de séjour illimitée) a été retiré notamment suite à une radiation d'office de plus d'un an et dans l'attente d'instructions de l'Office des Étrangers,
7. Les personnes séjournant illégalement sur le territoire à l'issue d'une demande de séjour ou d'établissement qui s'est clôturée négativement avec un ordre de quitter le territoire arrivé à expiration,
8. Les personnes en clandestinité sur le territoire ; lesquelles n'ont jamais entamé de procédure pour solliciter un droit de séjour ou d'établissement et sollicitent l'aide médicale urgente et en quelques cas, plus rares, le rapatriement,
9. Les personnes dont le droit de séjour touristique (moins de 3 mois) ou en qualité d'étudiant est expiré et qui sollicitent le droit à l'aide médicale urgente (au total pour ces trois dernières catégories **733** cas au 31/12/2014).

1.1. Missions

Le service spécialisé du CPAS répond aux missions générales des CPAS. 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 CPAS de Liège confrontés à ce type de public.

AIDE & ACTION SOCIALE

L'action du SADA s'inscrit également dans les objectifs transversaux des actions soutenues par la Région wallonne en matière de cohésion sociale, de lutte contre le racisme et la xénophobie, de politique d'accueil, d'intégration et d'égalité des chances.

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
Fax : 04/232 13 31
Courriel : ant.sada@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

23 membres du personnel dont **9 ETP** sont agents de la Ville de Liège mis à la disposition du SADA et financés par la Région Wallonne dans le cadre du « Plan de Cohésion Sociale » :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 1 juriste (agent « Ville »),
- 1 graduée spécifique en chef,
- **13** assistants sociaux dont **7** agents « Ville » (**5,8 ETP**) pour une moyenne effective en 2014 de **12,05 ETP**
- **4** 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 du CPAS avec le réseau associatif ayant à traiter du problème tout en assurant les particularités des fonctions et l'indépendance mutuelle.

3. Activités développées en 2014 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,

- 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 CPAS et de la loi du 02/04/65 relative à la compétence des CPAS et aux conditions de l'aide récupérable à l'État,

- Assurer la représentation du SADA au sein des ateliers « santé précarité » et « séjours précaires » organisés dans le cadre de la commission consultative communale de prévention et de sécurité et des sous-commissions « habitat » et « insertion socioprofessionnelle » organisées par le Chef de projet du Plan de Cohésion Sociale.

Le SADA organise également des séances d'information en matière d'aide sociale au sein de l'ASBL SURYA.

L'équipe sociale du SADA participe à de nombreux échanges inter-services (avec SURYA, Point d'appui, CAP migrants, aides aux personnes déplacées, etc.) qui ont participé à la construction d'un réseau d'intervenants de

première ligne en matière de séjour sur lequel s'appuie le service social pour gérer les situations individuelles mais aussi de partage au sujet de problématiques plus larges comme à titre illustratif :

- le cumul de la situation d'illégalité de séjour de famille avec des pathologies médicales ou sociales lourdes (exploitation, violences conjugales, expulsions, etc.),
- la question de l'identité des « nouveaux enfants belges » reconnus par un père qui ne l'est pas biologiquement ;
- la précarisation des conditions locatives des personnes plongées en séjour illégal, puis remises en séjour légal, puis replongées dans l'illégalité à mesure de l'évolution de leur(s) procédure(s) de séjour.

3.2. Activités spécifiques développées en 2014

- Spécialisation d'une assistante sociale pour le suivi centralisé des dossiers d'aide médicale urgente concernant les « SDF Sans -papiers » qui étaient en gestion au sein de la cellule SDF.

L'année 2014 a également été marquée par les incidences de modification de lois et réglementations survenues fin 2013 :

- modifications légales portant sur le séjour de plus de trois mois pour les ressortissants européens et les membres de leur famille, entraînant la « perte de droit de séjour » pour de nombreux ressortissants européens et les membres de leur famille avec une incidence immédiate sur la précarité du séjour et sur les demandes d'aide aux CPAS.,
- Adaptation des pratiques suite à l'instauration du système « MEDIPRIMA » destiné à répondre à l'obligation légale de l'aide médicale urgente (loi du 12/06/1996). Ce système limite la durée d'ouverture de ce droit (92 jours maximum) et nécessite la réouverture du dossier si l'aide médicale urgente se révèle nécessaire pour une nouvelle période, limitée à 92 jours. Cela démultiplie les interventions du service social du SADA.

3.3. Statistiques

- **386** propositions d'octrois
- **603** proposition de refus
- **404** propositions de retrait
- **1.112** propositions de prolongations
- **445** révisions du montant de l'aide
- **112** octrois de primes à l'installation avec paiement d'un loyer et d'une caution
- **23** refus de prime à l'installation avec refus du paiement d'un loyer et d'une garantie locative.

Aide médicales urgente :

- **389** propositions d'octroi
- **731** propositions de prolongation
- **58** refus
- **705** propositions de retrait
- **16** modifications concernant les prises en charge

Le nombre d'entretiens en permanence est de **4.144** pour **2.374** visites à domicile.

3.3. Analyse critique

La spécialisation d'une assistante sociale pour la gestion centralisée 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 personnes se déclarant SDF mais pour lesquelles il nous a été possible d'identifier des lieux de résidence effective et de mieux identifier les réelles situations de « SDF » - « Sans-Papiers ».

Dans la réalité, les personnes en séjour précaire accueillies par le SADA présentent de moins en moins un profil d'« UNISEJOUR ». Ainsi un demandeur d'asile peut cumuler le plus souvent plusieurs procédures de séjour (étudiant OE, demandeur d'asile et auteur d'enfant belge par exemple). Nous constatons également des situations de séjour différentes au sein d'une même famille en fonction des membres du ménage (époux ayant introduit des demandes d'asile séparément par exemple ou époux dont l'un est demandeur d'asile, l'autre recevable 9 ter, etc.).

D'autre part, les différents statuts de séjour ne donnent pas tous également accès au droit au travail, à l'affiliation en couverture soins de santé auprès d'une mutuelle et encore à l'ouverture d'un droit aux allocations familiales.

4. Perspectives prioritaires

- Renforcer les synergies Ville / CPAS,
- Confirmer et renforcer le projet du SADA dans les actions transversales du Plan de Cohésion Sociale,
- Entretenir et renforcer le travail en réseau,
- Rendre plus efficiente la collaboration entre le Relais Santé et le SADA,
- Développer les synergies avec le CRIPEL.

D. PÔLE RELAIS

LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE(DUS)

1. Présentation générale du service

Le Dispositif, opérationnel depuis 2001, est composé de 3 services regroupés sous une même coordination :

- Le Service d'Urgence Sociale
- La Cellule SDF
- L'Abri de Nuit de Liège (ASBL)

Le Service d'*Urgence Sociale* est un service social « généraliste » au sein duquel l'accueil est inconditionnel et sans rendez-vous. Ce service fonctionne 24h/24h et 7 jours sur 7.

La Cellule *SDF* traite les dossiers sociaux des personnes Sans Domicile Fixe, (aspect financier, remise en ordre administrative, aides ponctuelles ou récurrentes, adresses de référence, etc.).

L'*Abri de Nuit* se préoccupe de l'hébergement temporaire et ponctuel des personnes Sans Domicile Fixe.

Les trois services s'adressent à un public cible commun composé principalement de personnes Sans Domicile Fixe et travaillent de manière transversale au sein d'une même coordination. Ceci afin de cerner au mieux les problématiques des usagers fréquentant le Dispositif et d'y apporter une réponse concertée et adaptée.

Plus globalement, la coordination du Dispositif d'urgence sociale est pensée et réfléchi en concertation avec l'ensemble des partenaires du Relais Social (RSPL) et du Plan de Cohésion Sociale (PCS) de la Ville de Liège. Cette inclusion au sein des différents réseaux implique des objectifs transversaux précis liés aux financements du dispositif. Un descriptif plus complet et une analyse statistique de ces objectifs se retrouve au sein des rapports d'activité du Relais Social du Pays de Liège et du Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège. Le dispositif d'Urgence Sociale comprend **35,45 ETP** dont :

- **10 ETP** sont subventionnés par le Relais Social du Pays de Liège dont 8,5 ETP pour le Dispositif d'Urgence sociale,
- **1 ETP** pour le projet « Hébergement d'Urgence » et 0,5 ETP pour le projet « Interface de quartier ».

- **4,50 ETP** sont subventionnés par le Plan de Cohésion Sociale (PCS) de la Ville de Liège pour le projet Urgence sociale.

- **7 ETP** sont subventionnés par le Plan de Cohésion Sociale (PCS) de la Ville de Liège pour le projet Abri de nuit.

Parmi le nombre d'évolutions importantes auquel le Dispositif d'urgence sociale a dû faire face durant l'année 2014, deux sont à mentionner plus spécifiquement. Tout d'abord, suite au départ à la retraite de la coordinatrice du dispositif, un nouveau coordinateur a été amené à reprendre ses fonctions. Ce changement a nécessité une période d'adaptation, non seulement dans le chef des agents du dispositif, mais également dans le chef du coordinateur. Même si la continuité est de mise, il est évident que l'arrivée d'un nouveau coordinateur implique un changement en terme d'organisation quotidienne mais également en terme d'orientation à long terme du travail. Ensuite, le paysage institutionnel dans lequel s'inscrit le dispositif a connu également deux changements majeurs. Deux nouveaux coordinateurs, un pour le RSPL et un pour le PCS, ont pris leurs fonctions quasi simultanément. Un temps d'adaptation a donc été nécessaire à ces trois « nouveaux coordinateurs » (DUS, PCS et RSPL) pour s'approprier leurs fonctions, appréhender leurs dispositifs respectifs et construire une relation de travail partenariale efficace et fluide.

LE SERVICE D'URGENCE SOCIALE

1.1. Missions

La première mission de ce service est d'apporter, sans délai, une réponse aux situations sociales exigeant une intervention immédiate tels que, de manière non-exhaustive :

- 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, ...).

La deuxième mission du service est d'appuyer les

AIDE & ACTION SOCIALE

services de police lorsqu'ils sont confrontés à une situation d'urgence sociale, principalement en dehors des heures d'ouverture des services sociaux habituels. Le Service d'Urgence Sociale intervient donc immédiatement et « sur place » dès que la situation le requiert.

1.2. Chef de service

Monsieur Thomas THIBEAUMONT, 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 : urgence.sociale@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe :

- 1 coordinateur (pour l'ensemble du Dispositif),
- 1 psychologue,
- 8 assistants sociaux,
- 1 éducateur (affecté principalement au projet Interface de Quartier du RSPL)
- 2 agents administratifs
- 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 son coordinateur, le service est en charge :

- Du projet « **Hébergement d'Urgence** »
Le DUS participe activement au projet en gérant les lits d'urgence en maison d'accueil et les lits à projet. Il prend également en charge l'organisation de l'Abri supplétif (Plan Grands Froids) et en assure la gestion quotidienne (gestion de l'équipe, intendance, réunions, etc.). Le responsable du DUS et le coordinateur opérationnel supervisent l'ensemble et participent à toutes les réunions autour de ce projet. Le CPAS de Liège assure le suivi financier du projet,
- De la gestion du projet « **Dispositif d'Urgence Sociale** » du RSPL,
- De la gestion du projet « **Dispositif d'Urgence Sociale** »

du PCS,

- De la co-coordination et de la participation active au Projet « **Interface de Quartier** ».

Chacun de ces projets implique une série d'objectifs généraux et opérationnels dont la description et l'analyse se retrouvent dans les rapports du RSPL et du PCS.

3. Activités développées en 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

- Organisation et gestion de l'Abri Supplétif durant la période hivernale,
- Organisation du « Raid Aventure » et de diverses activités culturelles et sportives en collaboration avec l'ASBL Abri de Nuit de Liège,
- Participation au « Plan Canicule » (ouverture de douches supplétives pendant la fermeture du service socio-sanitaire « La Fontaine ») en étroite collaboration avec l'ASBL Opération Thermos et l'équipe des Éducateurs de Rue du RSPL (EDR),
- Renfort en personnel du service socio-sanitaire « La Fontaine » pendant la période estivale (via des immersions),
- Participation au projet et au groupe Technique Tranquillité Publique et Santé Mentale (GTSMT),
- Participation aux Plans d'Actions Prioritaires (PAP) organisés par la Ville de Liège.

Depuis 2012, la Ville de Liège a mis en place des actions intégrées sur certains quartiers. C'est ainsi que différents services tels l'urbanisme, le nettoyage, la police, les services sociaux, ... sont amenés à travailler ensemble pour améliorer la qualité de vie dans les différents quartiers. Le rôle du DUS est de recevoir les personnes arrêtées pour fait de mendicité, d'analyser les situations, de les aider à récupérer leurs droits, s'ils n'en ont pas, et de les orienter vers les services les plus aptes à les aider. Au delà des réunions préparatoires, le DUS participe activement à la mise en place des PAP. Durant l'organisation de ceux-ci, il assure la prise en charge des situations sociales problématiques rencontrées par les services partenaires de la Ville de Liège. Le coordinateur du DUS assure le lien en participant aux briefings quotidiens durant les semaines de PAP.

AIDE & ACTION SOCIALE

- Participation aux Comités d'accompagnement des différents autres projets du RSPL,
- Participation active lors du déclenchement des Plans catastrophes avec la Ville de Liège, notamment par une implication dans le Plan d'Intervention Psycho-Sociale (PIPS).
- Participation au projet « fusion Liège »,
- Travail de « référent transitoire » par la psychologue du dispositif pour assurer le transfert de personnes souffrant de problèmes de santé mentale (au sens large) de la première ligne vers la seconde ligne,
- Participation et organisation du projet « Interface de quartier » visant l'insertion durable des personnes dans leur logement (15 dossiers suivis en permanence tout au long de l'année),
- Mise en place d'une base de données informatisée permettant la récolte des données relatives au Service d'Urgence Sociale.

Cette mise en place se réalise en deux temps. Tout d'abord, durant l'année 2014, la conception du programme et l'encodage des données ont été réalisés par un seul agent référent. Depuis le mois d'août 2014, l'encodage des données est réalisé, quasi en temps réel, par chaque agent du service. Le service d'Urgence Sociale et le service informatique ont donc investi beaucoup de temps et d'énergie à la création et la mise en place de ce programme. Dorénavant, l'encodage se fait en continu par chaque agent impliqué dans le suivi d'une situation. Cette différence de fonctionnement permet un gain de temps et d'efficacité important pour l'ensemble du service. Malgré les efforts consacrés à la standardisation de l'encodage, il reste possible que des variations statistiques soient observées par rapport aux années précédentes. Il est évidemment difficile de définir quelles variations sont dues à la méthode d'encodage et lesquelles sont liées à l'évolution réelle des données. Il sera donc intéressant d'appréhender les chiffres évoqués dans ce rapport avec cette considération à l'esprit.

3.2. Statistiques

L'équipe du Service d'Urgence Sociale a reçu **1.580** personnes différentes en 2014, ce qui représente **4.258** visites d'usagers, **510** missions en nocturne et **22.145** démarches

effectuées pour, par et/ou avec les personnes rencontrées (entretiens, déplacements, accompagnements, ...).

Nombre de visites durant les heures de bureau	4.258
Nombre de personnes différentes reçues pendant les heures de bureau	1.336
Nombre de démarches effectuées durant les heures de bureau	19.117
Nombre de personnes différentes ayant fait l'objet d'une intervention nocturne	244
Nombre d'interventions nocturnes	510
Nombre d'hommes	1.037
Nombre de démarches effectuées en nocturne	3.0287
Nombre de femmes	543

Ces chiffres restent relativement stables par rapport à l'année 2013. La seule augmentation majeure réside dans le nombre d'interventions nocturnes (331 en 2013) ce qui confirme la sensation d'augmentation ressentie par les agents. Quelques différences peuvent également être observées, notamment en ce qui concerne le nombre de visites durant les heures de bureau (4.529 en 2013). Ces variations peuvent s'expliquer aisément par la mise en place du programme de récolte de données. En effet, l'utilisation de ce programme nécessite une constance dans la méthode d'encodage. Cela demande donc un temps de formation et d'adaptation aux agents concernés. Il est également à noter que de plus amples données statistiques sont disponibles et développées au sein des différents rapports précités et des bases de données IWEPS.

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, 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 à la création du service, même s'ils ont été améliorés, 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, les sources de revenus de plus en plus restreintes et instables, les problèmes de santé mentale acceptés ou

AIDE & ACTION SOCIALE

non et les problèmes d'assuétude, sont autant de facteurs qui contribuent à chronifier les personnes au sein de la ligne d'urgence. En effet, ceux-ci sont à la recherche de « 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 avec enfants (illégales ou non) est également problématique. Il existe moins de places dans les maisons d'accueil pour ce public et la durée d'hébergement est généralement plus longue. Cela s'explique principalement par la difficulté grandissante à 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 des procédures standardisées. Le service est donc amené à proposer, avec les moyens limités qui sont les siens, des solutions spécifiques et adaptées à chaque situation afin de maximiser les chances de réussite.

Les différents problèmes rencontrés durant l'année 2014 peuvent donc être résumés de manière non exhaustive, comme suit :

- Constance des problématiques liées aux ressources financières et à la complexité des démarches administratives à effectuer par les bénéficiaires,
- Récurrence des problèmes liés au logement et à l'hébergement,
- Présence accrue d'un public de jeunes de moins de 25 ans, de personnes âgées et de cas psychiatriques lourds, sans logement, avec peu de ressources, souffrant parfois de problèmes d'assuétudes, de santé et pour lesquels il est très difficile de trouver des solutions adaptées. Ce constat se pose également de plus en plus pour le public des familles nombreuses et des personnes souffrant de handicap physique/mental,
- Manque de réponses adaptées pour les situations de femmes accompagnées d'enfants (en séjour légal comme en séjour illégal). Le nombre de solutions potentielles est malheureusement inversement proportionnelle au nombre d'enfants,

- La problématique des assuétudes (toxicomanie, alcoolisme, poly-toxicomanie, etc.) reste toujours aussi prégnante. Il est très difficile de travailler avec ce public qui se montre peu collaborant et peu régulier dans les démarches/projets mis en place,
- Saturation permanente des structures d'accueil,
- Saturation des structures d'accueil d'urgence à certaines périodes,
- Le manque de motivation/implication des usagers constitue, encore et toujours, un frein à leur réinsertion,
- Augmentation des problématiques liées au quotidien (demande de colis alimentaires, de produits d'hygiène, de produits pour les enfants, etc.)

L'énergie investie dans l'implication du dispositif au sein de nombreux projets permet néanmoins de continuer à entretenir les relations partenariales essentielles à un fonctionnement optimal et continue d'enrichir son pool de compétence. Comme pour l'ensemble du dispositif, la transversalité et le travail en réseau demeure la pierre angulaire du travail quotidien des équipes. Malgré les difficultés, l'équipe reste motivée et dynamique dans la recherche et l'amélioration de ses outils visant à toujours améliorer la prise en charge du public cible.

4. Perspectives prioritaires

Le travail en réseau est le « core business » du DUS. Face à la grande diversité des situations auxquelles il est confronté, le DUS active largement et abondamment l'ensemble des acteurs sociaux liégeois afin d'assurer une orientation adaptée à chaque situation.

L'implication du DUS au sein du PCS et du RSPL permet de maintenir une collaboration saine et efficace avec la grande majorité des intervenants sociaux actifs sur le territoire liégeois. Il est à souligner que le travail de collaboration s'étend fréquemment à des services situés à l'extérieur du territoire de Liège, notamment les Maisons d'Accueil situées sur le territoire de communes avoisinantes.

Des conventions de partenariat spécifiques sont conclues avec quelques acteurs clés (Maisons d'Accueil, Resto du Cœur, CLSS, Croix Rouge, etc.) afin de formaliser plus encore ces collaborations quotidiennes. Néanmoins, ce

AIDE & ACTION SOCIALE

travail de collaboration transversales nécessite une attention et des efforts constants afin d'entretenir la qualité des relations inter-services. La perspective prioritaire du Service d'Urgence Sociale sera donc la consolidation de ces relations partenariales, notamment par l'organisation d'immersions croisées durant l'année 2015.

Quelques autres grands chantiers attendent le Service d'Urgence Sociale pour l'année 2015, de manière non exhaustive :

- Les subventions ne permettant plus le financement de colis d'urgence, le service devra trouver une source de financement alternative pour assurer la pérennisation de cet outil essentiel au travail quotidien,
- La ré-organisation du Service Social Communal va amener le DUS à retravailler, conjointement avec les services communaux, les modalités de collaboration, notamment en cas de catastrophe majeure (PIPS),
- Le DUS devra également participer activement à la mise en place d'un outil de coordination inter-services (internes au CPAS) permettant d'optimiser l'intervention des différents services amenés à intervenir sur une même situation grave (explosion, catastrophe, expulsion massive, cas individuel particulièrement complexe, etc.),
- Il sera également nécessaire de continuer la mise en place et l'optimisation de la banque de données ainsi que la formation des agents à l'utilisation de celle-ci.

LA CELLULE SDF

1.1. Missions

A l'instar des antennes « classiques » les missions de base de la Cellule SDF sont liées aux lois du 02/04/1965, du 08/07/1976, et du 26/05/2002. Si la base législative est identique, le travail est un peu différent, car il s'adresse uniquement aux personnes sans domicile fixe et s'inscrit dans une dynamique transversale de travail en réseau, propre à cette population.

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 présente sur le territoire de Liège. En plus de ces missions de base, l'équipe de la Cellule SDF participe activement à différentes concertations menées autour de situations individuelles par des services internes ou externes au CPAS.

Comme l'ensemble du DUS, l'équipe collabore et travaille en concertation avec bon nombre d'opérateurs actifs sur le territoire liégeois, on peut citer comme partenaires récurrents, et de manière non-exhaustive :

- Les différentes Maisons d'Accueil,
- Le milieu hospitalier (en particulier le CHR),
- Les Urgences Médico-Psycho-Sociales,
- Le service socio-sanitaire « La Fontaine »,
- Le CLSS,
- Le SIAJEF,
- Les différents services d'ISOSL (notamment DéDale)
- Les équipes du projet « Psy 107 » (ETAC et SPADI notamment)
- Le Resto du Cœur
- La Croix-Rouge
- Housing First Belgium/Liège
- L'équipe des Educateurs de rues
- Les différents services du CPAS de Liège, spécialisés ou non (plus particulièrement le Relais Logement, Appui 0-18, le Relais Santé, le Service de Médiation de Dettes et le projet Interface de Quartier).

1.2. Chef de service

Monsieur Thomas THIBEAUMONT, 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

1.5. Composition de l'équipe :

- 1 coordinateur (pour l'ensemble du Dispositif)
- 6 assistants sociaux (5,50 ETP)
- 1 éducateur
- 3 agents administratifs
- 1 agent administratif sous contrat art. 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, etc...),
- Favoriser, autant que faire se peut, l'intégration sociale des bénéficiaires en les mettant en ordre administratif, en leur permettant d'avoir un revenu,
- Participer activement aux suivis transversaux organisés autour des usagers,
- Apporter une expertise et un soutien à l'ensemble du dispositif,
- Assurer un lien et un suivi pour les différents intervenants actifs autour des situations individuelles.

3. Activités développées en 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

- Participation d'un des membres de l'équipe au projet « Raid Aventure »,
- Optimisation du secrétariat social,

- Construction et mise en place d'un outil statistique visant à informatiser le cahier de mouvement des AS,

Cette mise en place s'est réalisée en quatre temps. Tout d'abord, durant l'année 2014, la conception du programme a été réalisée en concertation avec les agents. Durant les mois de novembre et décembre 2014, une phase test a été initiée. Courant janvier 2015, le programme sera adapté en fonction des retours faits par les agents « testeurs ». Finalement, le programme pourra être utilisé par l'ensemble des assistants sociaux. Les données devraient donc pouvoir être exploitables à partir du mois de mars 2015.

- Construction d'un outil informatique visant à améliorer et fluidifier la gestion des adresses de référence.

Le processus de construction et de mise en place de ce programme est similaire au programme précédent.

- Construction et mise en place d'une récolte statistique précise de l'activité « guichet »,
- Être le point d'accès centralisé au public cible pour l'ensemble des services concernés.

3.2. Statistiques

(Voir page suivante)

AIDE & ACTION SOCIALE

Dossiers 2014

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'interpellations au guichet		NA	7.668	9.560	12.781	14.773	14.073	14.739
Nombre de pré-entretiens réalisés		667	734	863	999	949	1.004	956
Nombre de rdv fixés		331	563	645	671	641	707	772
Nombre de réorientations		336	171	217	328	308	297	184
Nombre de demandes reçues		778	890	883	841	811	NA	836
Nombre de refus pour non présentation au rdv avec l'AS		195	234	277	143	164	270	231
Nombre de demandes traitées		583	656	606	705	647	NA	605
Nombre d'entretiens réalisés par les AS	Total	2.875	3.418	3.447	4.232	4.23	3.917	4.078
	ND	583	656	606	705	647	NA	605
	Suivi	2.097	2.762	2.841	3.527	3.376	3.917	3.473

On peut constater une relative stabilité au niveau des chiffres depuis quelques années.

14.739 interpellations au guichet de la Cellule SDF sur **146** permanences (paiements y compris), ce qui donne une moyenne de **101** personnes reçues au guichet lors de chaque permanence. Il existe évidemment des pics de fréquentation les jours de paiement pouvant aller jusqu'à **300** personnes. Considérant qu'il y a **5,5 ETP AS** pour **4078** entretiens réalisés, on peut considérer qu'un AS reçoit environ **742** personnes en entretien individuel par année. Ce qui correspond à une moyenne de **17** personnes par semaine.

Une caractéristique importante des dossiers suivis par la Cellule SDF réside dans un taux de turn-over important qui implique un nombre de mouvements conséquent. Ce turn-

over s'explique en grande partie par le caractère volatile du public cible et sa difficulté à respecter les conditions imposées par l'octroi d'une aide.

L'informatisation des cahiers de mouvement et la mise en place de récoltes statistiques plus précises devraient permettre de chiffrer et d'analyser plus clairement ce phénomène pour l'année 2015.

Adresses de référence

Nombre de personnes inscrites en adresse de référence			
	2008	2013	2014
Janvier	499	504	540
Décembre	491	535	560

Traitement du courrier							
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de courriers reçus	29.969	29.072	27.143	29.556	29.212	31.470	30.847
Nombre de courriers renvoyés	3.120	4.615	3.402	4.105	4.610	5.042	5.097

Concernant les statistiques relatives aux adresses de référence, on observe une relative stabilité depuis 2008. Il est néanmoins à souligner que le nombre de dossiers reste difficile à gérer par un seul agent. L'année 2015 devra permettre la mise en place d'outils spécifiques destinés à alléger la charge de travail et permettre une gestion plus aisée de ces dossiers.

3.3. Analyse critique

A l'instar du Service d'Urgence Sociale, l'équipe de la Cellule SDF est confrontée à la complexification croissante des situations auxquelles elle doit faire face. Les problématiques de santé mentale et d'assuétudes diverses, très fréquentes au sein du public cible, viennent complexifier grandement le travail des agents de la Cellule SDF.

La complexification du cadre de travail ainsi que les contraintes administratives et juridiques de plus en plus strictes rendent toujours plus difficile le travail avec ce public particulier. Si les chiffres de fréquentation restent relativement stables, la complexification du travail rend l'accomplissement des missions de plus en plus difficile.

La mise en place de l'outil informatique et son implémentation a également représenté un défi de taille qui a nécessité une période d'adaptation et de formation pour les agents. Il est cependant évident qu'une utilisation optimale de cet outil permet, une fois la période d'adaptation dépassée, la facilitation du travail quotidien et la création d'outils modernes et efficaces.

Durant l'année 2014, on a également pu constater une montée de l'agressivité et de la violence au sein du public cible à l'encontre des agents de l'ensemble du Dispositif et particulièrement de la Cellule SDF. La notion de « droit » prenant souvent le pas sur la notion de « devoir », cela entraîne des tensions importantes allant jusqu'à la violence dans certains cas.

Face à cette complexification du travail et cette difficulté relationnelle croissante, un travail de fond a été entamé afin de trouver des solutions pérennes adaptées. Différents outils ont été mis en place (informatiques, organisationnels et structurels) afin de diminuer la charge de travail des agents, faciliter leur travail au quotidien et les sécuriser au mieux.

Néanmoins, l'implication au sein du dispositif et la possibilité de recourir à l'ensemble des trois services reste une ressource importante et centrale dans le travail quotidien des agents. En dépit des conditions difficiles, l'équipe s'adapte et consacre beaucoup de temps et d'énergie à ce travail de fond visant à optimiser le fonctionnement du service tout en gardant la personne aidée au centre des préoccupations.

L'année 2014 a été une période de changements et d'évolutions majeurs dans l'organisation du service. Si l'année

2015 comptera son lot d'évolutions et de changements, elle devra également être l'année de la consolidation et de l'optimisation des nouveaux outils.

4. Perspectives prioritaires

- Pérenniser les outils mis en place et conforter l'équipe dans leur utilisation,
- Poursuivre la mise en place de nouveaux outils informatiques,
- Continuer la réflexion relative à l'amélioration.

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 vue d'une orientation pertinente selon la problématique identifiée.

1.23. Chef de service

Monsieur Thomas THIBEAUMONT, 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 coordinateur (pour l'ensemble du Dispositif)
- 1 psychologue
- 7 éducateurs
- 1 secrétaire (1/3 temps)
- 1 technicienne de surface
- 1 technicien de surface sous contrat art.60§7
- 1 technicienne de surface,
- 1 technicien de surface Art.60§7.

AIDE & ACTION SOCIALE

2. Objectifs

- Offrir aux personnes la possibilité de dormir en sécurité;
- Aider les personnes qui le souhaitent à sortir de la rue en proposant des alternatives consensuelles.

3. Activités développées en 2014 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.

3.2. Statistiques

Au cours de l'année 2014, **951** personnes différentes ont été hébergées à l'Abri de Nuit (**894** en 2013) pour un total de **8.471** nuitées (**8.629** en 2013).

	Nuitées		Personnes		Moyenne de Nuitées par Personne
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
-18 ans	83	0,98	19	2	4,37
18-24	953	11,25	115	12,09	8,29
25-29	709	8,37	120	12,62	5,91
30-34	1.407	16,61	169	17,77	8,33
35-39	1.134	13,39	138	14,51	8,22
40-44	1.330	15,70	128	13,46	10,29
45-49	1.069	8,15	52	5,47	13,27
50-54	690	8,15	52	5,47	13,27
55-59	469	5,54	38	4	12,31
60	583	6,88	56	5,89	10,41
Inconnu	44	0,52	19	2	2,32
TOTAL	8.471	100	951	100	8,91

Répartition par genre		
Hommes	790	83,07
Femmes	161	16,93
Total	951	100

Pour l'année 2014, on peut observer une légère hausse du nombre de personnes différentes ainsi qu'une légère diminution du nombre de nuitées par rapport à l'année 2013. On pourrait en conclure une diminution de la durée moyenne des hébergements. Cependant, ces variations ne sont pas assez significatives pour en tirer des conclusions relatives à une réelle tendance. Il sera néanmoins intéressant de rester vigilant à cette évolution dans les années à venir.

Concernant la répartition par genre, elle reste quasiment identique à celle observée en 2013.

Des données statistiques plus complètes, ainsi que leur analyse, peuvent être consultées au sein des rapports IWEPS et du rapport annuel de l'ASBL Abri de Nuit de Liège.

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, dans certains cas, 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.

Comme pour les services précédents, l'équipe de l'Abri de Nuit constate un recrudescence des problématiques de santé mentale au sein du public cible. Elle rencontre également de plus en plus de difficultés à répondre aux situations de personnes avec enfants. A l'instar des deux autres services, le travail mené au sein de l'abri reste très difficile. Il confronte toujours les travailleurs à des personnes présentant des difficultés profondes et complexes. Les situations dramatiques auxquelles les travailleurs sont

confrontés rendent le travail particulièrement pénible. De plus, les bénéficiaires du service se montrent de plus en plus irascibles voire agressifs. Comme pour les autres services, l'équipe se montre motivée et déploie le maximum des moyens mis à sa disposition pour apporter une solution la plus adaptée possible.

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,
- Continuer à être pro-actif au niveau du travail en réseau,
- Mener une réflexion de fond sur l'évolution des problématiques rencontrées en visant la construction de solutions adaptées.

Analyse critique et perspectives globales pour l'ensemble du Dispositif d'Urgence Sociale

Durant l'année 2014, le dispositif a rencontré de nombreuses difficultés, certaines récurrentes, d'autres nouvelles. La diminution des moyens financiers est à l'origine de la disparition d'outils essentiels au travail du dispositif avec notamment la diminution (et à terme la disparition) des colis d'urgence et des nuitées d'urgence.

Bien que le profil des bénéficiaires demeure stable, les situations impliquant des enfants se font de plus en plus présentes et impliquent une difficulté de prise en charge importante. En effet, le service est confronté au manque de solutions existantes et à la surcharge des services spécialisés (notamment le SAJ et les structures d'accueil). Il est à souligner que le dispositif ne dispose que d'une seule place d'accueil pour enfant (accompagné), alors que certaines familles se compose de plusieurs enfants (parfois plus de cinq!).

L'énergie investie dans l'implication du dispositif au sein de nombreux projets permet néanmoins de continuer à entretenir les relations partenariales essentielles à un fonctionnement optimal et continue d'enrichir son pool de compétence. La transversalité et le travail en réseau demeure la pierre angulaire du travail quotidien des équipes. La juxtaposition de trois services complémentaires (hébergement,

AIDE & ACTION SOCIALE

dossier financier, service social généraliste) continue de permettre des orientations plus cohérentes et des prises en charge de première ligne plus efficaces. La présence de psychologues au sein de l'équipe reste un atout majeur pour les équipes et les bénéficiaires. Ils font bénéficier l'ensemble du dispositif de leur expertise et constitue une ressource importante, tant pour les agents, que pour les bénéficiaire qu'ils prennent en charge.

L'année 2014 a également été marquée par une augmentation sensible de l'agressivité des bénéficiaires qui ne comprennent pas pourquoi leur situation ne s'arrange pas « d'un coup de baguette magique ».

Durant l'année 2015, une attention particulière devra être portée à la pérennisation des outils existants, à la recherche de sources de financement pour les outils « disparus » et à la création d'outils nouveaux afin de continuer à offrir une prise en charge optimale du public cible. Il sera également important de continuer la formation des agents à l'outil informatique, et de ce fait, parfaire la transmission d'information au sein des équipes ainsi que la récolte des données statistiques. Ces données permettront à l'avenir de mieux discerner certaines problématiques et faciliteront la création ou l'ajustement d'outils adaptés aux situations complexes auxquelles le dispositif (et plus largement l'institution) est confronté.

Une attention particulière sera également apportée à la recherche de solution pour les situations impliquant des enfants. Finalement, la transversalité, l'esprit d'équipe, le partage de compétences et le soutien mutuel restent les meilleurs atouts d'une équipe pour apporter une réponse efficace à ce public particulièrement précarisé et fragile.

LE DISPOSITIF DU RELAIS LOGEMENT

1. Présentation générale du service

Le Relais Logement se situe dans le champ de l'Action Sociale. C'est un service qui a fortement évolué depuis sa mise en fonction et représente à l'heure actuelle 3 axes bien distincts mais complémentaires dans l'aide au logement.

Ce service a été créé en **1998** sous l'impulsion des contrats de sécurité et du CPAS de Liège. Il a rempli comme **première mission** : « la mise à disposition de *logements de transit et d'urgence* pour un public ayant perdu, pour des raisons de force majeure, son logement ». Aujourd'hui, le Relais logement compte **21** logements de transit allant du studio au logement pour famille nombreuse de **5** chambres et est implanté dans deux quartiers populaires de Liège, les quartiers de Ste Marguerite et Amercoeur. Grâce à l'ancrage communal, trois nouvelles initiatives sont en cours de réalisation et donneront naissance à cinq logements d'insertion modulables pour familles nombreuses et deux logements d'urgence.

En **2007**, une **seconde mission** lui a été confiée: « *Donner un avis sur les critères de salubrité et de sécurité des logements* ». Un agent technique et un agent administratif ont, dès lors, complété l'équipe. Ainsi, à la demande des assistants sociaux du CPAS, cet agent technique visite et émet un avis sur la qualité, les critères de salubrité et de sécurité du bâtiment. En cas de constat négatif, un rapport basé sur les critères de salubrité du Code wallon du Logement est adressé au SSSP (Service de Sécurité et de Salubrité Public de la Ville de Liège) en vue d'une intervention auprès des propriétaires et des bâtiments. A ce jour, nous avons systématisé ce contrôle avant chaque demande de garantie locative introduite au CPAS de Liège. Cette mission vise à diminuer les risques pour les locataires d'être victimes de marchands de sommeil ou de se trouver dans un lieu de vie où la qualité du logement aurait un impact sur la santé ou l'équilibre budgétaire du locataire.

Le projet DALSADA (Dispositif d'Accompagnement au Logement pour les Demandeurs d'Asile quittant les centres d'accueil) a vu le jour en **2010** et a abouti au renforcement de l'équipe par 3 personnes. Il favorise et pérennise l'accès au logement pour toutes les personnes (demandeur d'asile, sous statut de protection subsidiaire, réfugié reconnu) sortant d'une structure d'accueil matérielle ou qui s'installent

sur le territoire liégeois en leur apportant un soutien financier et technique en vue de permettre la location d'un logement sur le territoire communal dans le respect des lois et normes en vigueur. Une aide individuelle et/ou collective vise à offrir un espace d'informations et de mise en pratique participative sur les statuts de locataire, de consommateur d'énergie et de citoyen engagé dans une démarche collective. Ce projet est soutenu par le Fonds Européen pour les Réfugiés pour la programmation 2018-2013.

Un nouveau concept de logement solidaire a vu le jour en 2012. Nous avons transformé une maison familiale en maison solidaire comprenant 5 unités de vie individualisées pour un public exclusivement féminin. En partenariat avec différentes associations liégeoises, un dispositif d'accompagnement collectif des locataires a été mis en place. Il s'agit d'un projet pilote qui offre l'opportunité d'obtenir un logement durable à un prix abordable pour une population financièrement défavorisée tout en favorisant la responsabilisation, la création de liens sociaux et la solidarité.

Et enfin, la création de la **Cellule Eco-Logement** dont la finalité est de permettre aux locataires d'accéder à un logement et de s'y maintenir a également été opérationnalisée dans le deuxième trimestre 2013 et constitue la troisième mission du service Relais logement. Cette cellule, outre l'application de ses missions légales, permet une politique commune d'intervention sur le logement et les énergies en améliorant, entre autres, 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. Elle s'attache à mettre en place un partenariat efficace avec les propriétaires liégeois en vue de stabiliser les locataires et de renforcer les liens de confiance. Dans le cadre de la recherche de logement, l'équipe procède également à l'examen du droit aux garanties locatives, premiers loyer et prime d'installation. Pour l'équipe de la cellule Eco-Logement, 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 leurs différents mais complémentaires champs d'actions est le re-

AIDE & ACTION SOCIALE

flet de l'indissociable approche des politiques du Logement et de l'Energie mais dont les actions ont été repensées en terme de complémentarité, de synergie et de valeur ajoutée. Ainsi 9 personnes (travailleurs sociaux, agents techniques, ouvriers, architecte, tuteurs énergie) sont entrées dans le dispositif du Relais Logement, via la cellule Eco-Logement. Des actions concrètes préalablement prises en charge par la cellule Energie sont dorénavant activées par la Cellule Eco-Logement : le FRCE, les primes Mébar, l'action des tuteurs Energie. Dans le cadre de la recherche de logement, l'équipe procèdera également à l'examen du droit aux garanties locatives, premiers loyer et primes d'installation.

En parallèle, des projets ponctuels d'immersion dans les quartiers, des initiatives de logements alternatifs, de mise en place de réseaux partenariaux sont ou ont été menés par le Relais Logement (création d'un jardin intergénérationnel, projet partenarial « Matineco » d'aide et d'information au logement, ...)

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 bénéficiant 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.

AIDE & ACTION 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 sociales, 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 logement 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'Americoeur, 58 - 4020 Liège	Rue Douffet, 24 - 4020 Liège
Tél. : 04/224 52 73	Tél. : 04/341 19 66	Tél. : 04/343 61 88
Fax : 04/224 52 71	Fax : 04/340 34 99	Fax : 04/343 53 88
Courriel : rl.naniot@skynet.be	Courriel : rl.prebendiers@skynet.be	Courriel : ecologement@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau spécifique f.f.
- 26 personnes (24,10 ETP)

Les Logements de transit	La Cellule Eco-Logement	Le Dalsada (FER)
6 travailleurs sociaux 1 administratif 1 agent technique 2 ouvriers polyvalents sous contrat «art. 60§7»	1 architecte 3 travailleurs sociaux 3 tuteurs énergie 1 ouvrier polyvalent 1 technicien logement (mi-tps Dalsada) 1 agent administratif 2 agents administratifs sous contrats 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)
- Impulser une pédagogie de l'habitat et du « bien-consommer » : actions préventives et éducatives en matière de gestion des énergies et de l'habitat,

AIDE & ACTION SOCIALE

- 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 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

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

Les 21 logements de transit mis à disposition du public ont tous été occupés en permanence au cours de l'année 2014. Le turnover a été un peu moins important cette année car certaines familles ont rencontré de gros freins pour pouvoir accéder à un logement privé.

Nous avons participé aux activités annuelles de quartier : carnaval d'Amercoeur, façades fleuries, fête de quartier et fête de la soupe à Bressoux. Nous avons pour notre part, orchestré la journée sportive au cœur du site des Pré-bendiers et avons accueilli plus de 100 participants. Deux stages dédiés aux enfants ont été co-construits avec les Asbl Dynalivre et Besace, l'un sur la création de bancs et l'aménagement du site et l'autre sur la gestion des énergies. Le service a également reçu les honneurs de sa Majesté la Reine qui a visité notre site dans le cadre d'un parcours organisé par le Relais social du pays de liège.

3.1.2. 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 termes 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. La maison solidaire est occupée depuis fin 2013 et a déjà connu un renouvellement des occupants.

3.1.3. Développement de la cellule Eco-Logement :

Depuis 2013, la cellule Eco-logement a intégré le nouveau bâtiment situé à Liège, rue Douffet, n°24. Cette nouvelle localisation a donné une impulsion spécifique à l'approche conjointe des matières du logement et des énergies. Le public y est accueilli tant par une cellule sociale que technique. Les axes d'intervention ont maintenant été clairement définis et formalisés.

L'objectif est d'intervenir d'un point de vue technique sur les qualités et caractéristiques d'un logement et 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 sont de :

- Procéder à un contrôle technique des logements pour toute demande de garantie locative ou pour

AIDE & ACTION SOCIALE

- toute demande d'avis sur la qualité d'un logement occupé par un bénéficiaire du RIS ou de l'ASE,
- Négocier avec les propriétaires la mise en œuvre de travaux visant l'amélioration des logements visités ou accompagner les locataires vers l'accession à un logement conforme et adapté (ateliers recherche logement, visite de logement, rencontre propriétaire, vérification des contrats de bail, état des lieux, examen d'une garantie locative et prime d'installation)
- Instruire les demandes de dérogation aux critères d'attribution d'un logement social (art. 123) au nom de la cohésion ou de l'urgence sociale,
- 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.
- Effectuer des travaux favorisant la diminution des consommations d'énergie,
- Créer des outils d'intervention favorisant une politique préventive en matière d'énergie,
- Instruire les dossiers MEBAR pour la Wallonie et assurer le prêt de convecteurs,
- Assurer la gestion des prêts FRCE (prêts à 0%) pour le public cible (audit technique, priorisation des travaux, vérification de devis, bilan financier, suivi du chantier),
- 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.
- Dispositif de réunions de concertation autour de l'art. 123 (dérogation aux critères d'attribution d'un logement social) et le ménage accompagné avec la Maison liégeoise,
- Dispositif « Housing First » et « capteur logement » portés par le Relais Social,
- Projet Grundtvig sur « la participation des sans abris ». Ce projet 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 accueilli les 5 délégations à Liège en novembre. En 2014, c'est l'Ecosse et la Hongrie qui nous ont ouvert leurs portes. Ce projet est porté par l'UVCW en partenariat avec le CPAS de Namur,
- Organisation du comité de suivi relatif au projet « Maisons solidaires »,
- Comité de crédit dans le cadre du FRCE porté par l'asbl Liège Energie,
- Commission « Hébergement d'urgence » du Relais Social,
- 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 de la Ville de Liège,
- Participation au mouvement « Ça bouge en Amercoeur » orchestré par l'asbl « Vaincre la pauvreté ».

3.1.4. Participation et implication aux groupes de travail suivants

- Co-présidence de la sous commission « Habitat » du Plan de cohésion Sociale de la Ville de Liège,
- Mise en place d'un groupe de travail sur « les groupes d'épargne collectives » avec Habitat service, le Fonds du Logement des familles nombreuses et le CIRE,
- 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)

AIDE & ACTION SOCIALE

3.2. Statistiques pour l'année 2014

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	102	48

Site de Naniot

Composition des logements	1 chambre	2 chambres	Total	Logements occupés en 2014
Total	6	2	8	8

Nombre d'occupation	Nombre d'occupants	Nombre d'enfants	Total
19	20	5	25

Nombre d'isolés	Nombre de familles monoparentales	Nombre de Familles	Nombre de Couples
15	3	0	1
Femmes : 7 Hommes : 8	Femmes avec enfant : 3 Hommes avec enfant : 0		

Bénéficiaires du RI ou de l'aide sociale	Chômeurs	Travailleurs	Indemnités de mutuelle	Pension
13	3	1	1	1
Moyenne de temps d'occupation			5 mois	

Site des Prébendiers

Composition des logements	Studio	1 chambre	2 chambres	5 chambres	Total	Logements occupés en 2014
	1	5	6	1	13	13

Nombre d'occupation	Nombre d'occupants	Nombre d'enfants	Total
24	34	43	77

Nombre d'isolés	Nombre de familles monoparentales	Nombre de Familles	Nombre de Couples
4	10	9	1
Femmes : 21 Hommes : 2	Femmes avec enfant : 10 Hommes avec enfant : 0		

AIDE & ACTION SOCIALE

Bénéficiaire du RI ou de l'AS	Chômeur	Indemnité accident de travail	Indemnités de mutuelle	Allocation d'handicap
14	6	4	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	499	110
Visites Tuteurs	431	

- Actions Tuteurs- FRCE

Bénéficiaires RI ou AS	Locataires	Propriétaires
310	235	44

Achat équipements-électroménagers	Guidance travaux	Interventions travaux	Dossiers FRCE	Conseils-info
100	96	103	35	123

- Action Mebar - Région Wallonne

	Permanences	Demandes instruites	Personnes concernées
Nombre total	24	99	72

- Aide au relogement

Nombre de dossiers	Nombre de personnes concernées	Nombre d'entretiens	Nombre ateliers de recherche logement	Nombre de visites de nouveaux logements
123	- 47 isolés - 20 familles - 37 familles monoparentales	- 81 à domicile - 622 avec proprio, AS, services ext	91	77

Nombre d'installations	Nombre de personnes maintenues dans le logement	Nombre garanties locatives	Nombre de contacts proprio	Nombre d'arrêté d'inhabitabilité traités
23	11	36	26	132

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 été sollicités fortement et 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 termes de sécurité et de protection des individus. 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 que très peu de solutions apparaissent. Ainsi, les opportunités et « les coups de chance » deviennent le salut.

Cette année encore, notre action a répondu au relogement en urgence de personnes victimes d'un sinistre (explosion, incendie, effondrement du plafond) ou d'une fermeture im-

médiate du bâtiment. 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.

Cette année, nous avons activé les demandes de dérogation aux critères d'attribution d'un logement social au nom de l'urgence sociale ou de la cohésion sociale et avons pu contribuer à l'entrée de 5 familles dans un logement social.

3.3.2. Un projet partenarial avec le Centre Croix-Rouge de Fraipont

Face à l'envie de répondre à la demande d'un public précarisé à la recherche d'un logement et face à la diminution des primo-arrivants sur le territoire, le Centre Croix-Rouge de Fraipont a proposé au Relais Social la mise à disposition de 4 unités de vie pour familles nombreuses. Ainsi un travail de concertation mené avec l'Asbl Thais, le Relais Social, le Centre Croix-Rouge et le Relais logement a abouti à la finalisation d'un cadre, d'une convention et d'un modus opérationnel de fonctionnement. Ce projet n'a pu aboutir en 2014 compte tenu de l'afflux important dans le courant du dernier trimestre de l'année des demandeurs d'asile et de la nécessité de rapidement libérer des places d'accueil.

3.3.3. 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 de séances d'informations, participons à des groupes de pilotage et groupes méthodologiques. Notre action dans le quartier d'Amercoeur s'est maintenue en 2014 mais nous avons dû prioriser nos participations afin de rester disponibles pour nos propres actions et notre public cible.

3.3.4. Les Maisons solidaires

L'année 2014 a vu la réalisation concrète de cette approche nouvelle que représente pour nous l'accompagnement collectif. Celui-ci vise une action, plusieurs actions ou un projet solidaire. Une approche qui fut à de nombreuses reprises questionnée car ne faisant pas partie d'un modèle de vie spontané pour le public investi dans ce projet. Ainsi,

AIDE & ACTION SOCIALE

3 personnes ont renoncé à poursuivre cette expérience de vie après de nombreuses confrontations au modèle. Le modèle de cohabitation s'est progressivement opposé à celui d'occupation d'une Maison solidaire. Touchant un public fragilisé et dans un processus d'insertion par le logement, le modèle de vie solidaire doit chaque fois être repensé et réaffirmé. Nous sommes toujours en recherche d'asseoir notre intervention et de faciliter le développement de liens solidaires et partagés entre les occupants.

3.3.5. 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. Ainsi 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, la 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. Mais l'accompagnement au logement ne s'arrête pas à l'offre d'un atelier de recherche. Il est souvent nécessaire d'accompagner certaines personnes dans toutes les étapes (visites, signature des contrats, examen des garanties locatives, ouverture

des compteurs, déménagement,...) Les contacts privilégiés avec les propriétaires nous ont amené à établir des relations de confiance et ainsi 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 réalisé les travaux nécessaires et ont ainsi 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 de Liège tels que l'Urgence Sociale, l'Abri de nuit, le Relais Santé, le service Elis et les services du Maintien à domicile.

Faisant suite au travail activé par l'Urgence sociale, nous sommes également intervenus pour rechercher un logement aux personnes bénéficiaires du RIS suite à un sinistre, incendie ou explosion. C'est aussi dans ce contexte que nous avons activé les demandes de dérogation en vue de l'obtention d'un logement social au nom de l'urgence ou de la cohésion sociale.

4. Perspectives prioritaires

4.1. La cellule Eco-Logement

Réinitialiser les procédures d'intervention suite à la suppression du FRCE

- Redéfinir le modèle d'intervention suivant les nouveaux produits (Eco-pack, rénopack, primes) proposés à partir du 1er avril 2015 par la Wallonie,
- Établir les stratégies d'intervention par rapport au nouveau public cible,
- Lancer un travail de concertation avec les entités locales en charge des mêmes missions,
- Interpeller et sensibiliser les propriétaires bénéficiaires du RIS ou de l'Aide sociale à ces nouvelles offres.

AIDE & ACTION SOCIALE

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 reprenant 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,
- Développer une réflexion et des partenariats autour de la problématique du déménagement (aide, transport, coût, organisation).

Formaliser le groupe d'épargne collective

- Établir la procédure de collaboration avec les partenaires (Habitat service, Fonds du logement, CIRE, société de crédit social),
- Poursuivre la formation des agents en charge du suivi des groupes et de l'animation,
- Établir le cadre juridique et légal des groupes d'épargne
- Constituer un premier groupe d'épargnants désireux d'accéder à la propriété.

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

- De la guidance assurée par la cellule dans le cadre de la trêve hivernale relative aux expulsions dans les SW,
- Du relogement des personnes expulsées suite à un arrêté

d'inhabitabilité par décision du Bourgmestre.

- Des dérogations aux points d'attribution dans les sociétés de Logements sociaux pour raisons d'urgence et de cohésion sociale.
- Développer l'action relative aux ménages accompagnés en collaboration avec la Maison Liégeoise et le Logis social.

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 2015.

- 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.

RELAIS SANTE

1. Présentation générale du service

Le Relais santé existe au sein du CPAS de Liège depuis 2005, voir plus longtemps si on évoque le dispensaire médico-social. Depuis l'arrêté du gouvernement wallon du 27/05/2009, les Relais santé ont une reconnaissance officielle et font partie des missions qui incombent aux Relais sociaux. L'AGW précise que pour accomplir cette mission, le Relais social peut soit l'organiser lui-même, soit la confier à un opérateur externe. Cette dernière option a été tout naturellement choisie à Liège, l'organisation étant conventionnellement confiée au CPAS qui en est l'initiateur.

1.1. 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)
- 1 infirmière en santé communautaire
- 3 assistants sociaux **2,30** ETP (APE – Plan Marshall)
- 1 médecin mi-temps (CPAS)
- 2 médecins à la vacation (INAMI et CPAS)
- 5 agents administratifs (**4,75** ETP)
- 1 agent administratif (sous contrat article 60§7)

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 2014 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 permettant 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 difficulté.

3.1.1. Fonctionnement et Spécificité du travail 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 mise en place de « MédiPrima »

Suite au lancement effectif (juin 2014) de la phase 1 de « MédiPrima », le Relais santé, en collaboration avec le service de l'Aide médicale et Hospitalière, a géré l'ouverture du droit de prise en charge, dans le système informatique « MédiPrima », pour les bénéficiaires du CPAS de Liège. Il s'agit de l'application d'une disposition légale instaurée par le SPP-IS à tous les CPAS. Les données encodées sont consultables par tous les hôpitaux de Belgique afin de faciliter à terme le suivi des patients et leur accès aux soins de santé. Conjointement au système « MédiPrima », la carte médicale papier est toujours en cours d'utilisation pour les médecins généralistes et les pharmaciens (**341** cartes délivrées en 2014 pour un total de **1530** depuis 2011). En effet, la phase 1 de « MédiPrima » ne concerne que les soins hospitaliers. Ce qui explique pourquoi la carte médicale papier reste d'application. Par voie de conséquences, l'instauration de « MédiPrima » a engendré une augmentation considérable du travail administratif au sein même du service et ce, en terme d'encodage, de vérification des données, Notons aussi que ce système implique une collaboration étroite avec les services administratifs des différentes institutions hospitalières liégeoises ce qui explique aussi ce travail administratif majoré. Enfin, pour mener au

AIDE & ACTION SOCIALE

mieux cette mission, des formations spécifiques ont été suivies par les agents (via le SPF et la Fédération des CPAS) et de nombreuses réunions organisationnelles en interne se sont tenues.

Initialisation des dossiers sociaux au départ du Relais Santé :

Depuis maintenant plus de 20 mois (avril 2013), le Relais Santé initialise et instruit les nouvelles demandes d'aide médicale urgente. En couplant l'enquête sociale et l'analyse du besoin médical, nous facilitons un accès rapide aux soins des personnes malades en séjour illégal. Conjointement et depuis début 2014, suite aux nouvelles directives ministérielles, le service réintroduit, tous les 92 jours, les demandes d'aide médicale urgente des patients déjà

connus et suivis au CPAS. Ce travail se caractérise par un renouvellement de l'enquête sociale et par une nouvelle analyse médicale du besoin de soin mis en avant par le patient.

3.1.2. Suivi des patients chroniques et gestion de carte médicale

Le suivi des patients en aide médicale urgente fonctionne bien grâce à la carte médicale, déjà utilisée par ce public depuis 4 ans. Ainsi, en 2014, sur les 2.545 personnes en illégalité de séjour qui ont reçu une aide médicale, 123 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	

Pour faire écho aux explications données précédemment, ces suivis spécifiques sont aussi encodés dans la base de données « MédiPrima » et ce, afin que ces patients aient un accès facilité vers la médecine spécialisée en milieu hospitalier. Pour ce faire, de nombreuses réunions ont eu lieu où un temps tout particulier a été consacré à l'articulation entre partage de données et maintien du secret médical.

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 entre 2012 et 2014 (le nombre moyen de soins/patient passe de 10 à +/- 5 soit une légère augmentation par rapport à 2013 - 4 par personne). Ce résultat est toutefois biaisé puisque les soins de médecine générale et de pharmacie repris sur la carte médicale ne sont pas comptabilisés. Les prestations de spécialistes se stabilisent et accusent une légère baisse par rapport à 2013 (172 en moins). Fin 2014, 1.530 détenteurs d'une carte médicale sur 2.365 personnes y ayant droit ont été comptabilisés. Le rôle du médecin généraliste prend ici toute son importance dans une orientation adéquate et moins coûteuse des soins

(267 consultations généralistes en plus en 2014).

Autres actions de prévention

- 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. Action menée en partenariat avec l'Abri de Nuit auprès de son public.
- Toujours dans le cadre du Plan Grand Froid 2014, en collaboration avec le FARES, une action de dépistage de la tuberculose a été menée auprès du public précarisé (en illégalité de séjour ou non). 59 personnes ont été dépistées. Deux d'entre elles présentaient des anomalies nécessitant des examens complémentaires. Seule une s'avéra être un cas décelé de tuberculose active nécessitant une hospitalisation.
- En partenariat avec l'ASBL Sidasol, des actions de dépistage (3 au total) HIV et Hépatite C ont été menées auprès du même public. 35 personnes furent dépistées. Deux séropositivités ont été mises en avant. Les patients

AIDE & ACTION SOCIALE

connaissaient leur statut sérologique mais sans suivi. Le dépistage a permis de les rediriger vers une prise en charge médicale adéquate.

- 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 la Citadelle (CHR) pour un interprétariat par vidéo conférence utilisable lors de l'entretien médical ou social. Ce système est opérationnel depuis fin 2013 et fait partie d'un projet pilote initié par le SPF Santé.
- La participation du service a également été requise pour diverses séances d'informations tout au long de l'année 2014 (conférence sur l'accès aux soins organisée par l'Échevinat de la Santé et de la Jeunesse, rencontre inter Relais Santé dans d'autres villes wallonnes où les relais sont implantés, ...).

3.1.4. Patients dépistés lors du bilan de santé

Pour **122** bilans réalisés en 2014, 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...

3.2. Statistiques

- Aide médicale, bilans de santé, informations, ... pour **4.013** personnes différentes (**386** autochtones, **1.082** demandeurs d'asile et **2.545** personnes en illégalité de séjour),
- Nombre total de visites : **21.251** (moyenne journalière = **85**),
- Nombre d'interventions : **22.746** (contacts téléphoniques non compris),
- Patients chroniques en illégalité de séjour : **123**,
- Nombre total de refus avec réorientation : **211**,

En 2014, on constate une baisse légère du nombre de personnes différentes reçues. Par contre, le nombre de visites et d'interventions sont pour leur part en hausse. Et ce malgré les nombreux détenteurs de la carte médicale. Ce phénomène s'explique incontestablement par l'obligation de

renouvellement de l'aide médicale urgente tous les **3** mois.

3.2.1 Les autochtones

386 personnes différentes effectuant **542** visites. Ces autochtones sont pour la plupart des personnes ayant obtenu récemment un titre de séjour et toujours en attente d'une couverture mutuelliste. Il s'agit donc de les réorienter au mieux vers la médecine de première ligne en prenant momentanément en charge les frais en cas d'urgence médicale. Leur nombre a diminué mais les actions s'y afférant se sont complexifiées vu les difficultés psycho-médico-sociales grandissantes de ce public.

3.2.2. Les demandeurs d'asile

1082 personnes différentes qui ont effectué **3125** visites. Nombre toujours en diminution. Deux explications sont possibles : 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 explication serait l'obtention de la carte médicale pour beaucoup d'entre eux, ce qui régule leurs demandes de soins via le médecin généraliste sans un passage systématique au Relais Santé.

3.2.3. Les personnes en illégalité de séjour

2.545 personnes différentes pour un total de **17.584** visites, le plus souvent pour de l'aide médicale urgente. Cette augmentation du nombre de visites s'explique toujours par le 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. L'augmentation des visites est également due au fait que depuis le mois de juin 2014 une nouvelle circulaire limite l'accès à l'Aide Médicale Urgente à une durée de trois mois. Ce qui implique beaucoup plus de visites régulières des bénéficiaires afin d'introduire à chaque échéance une nouvelle demande.

AIDE & ACTION SOCIALE

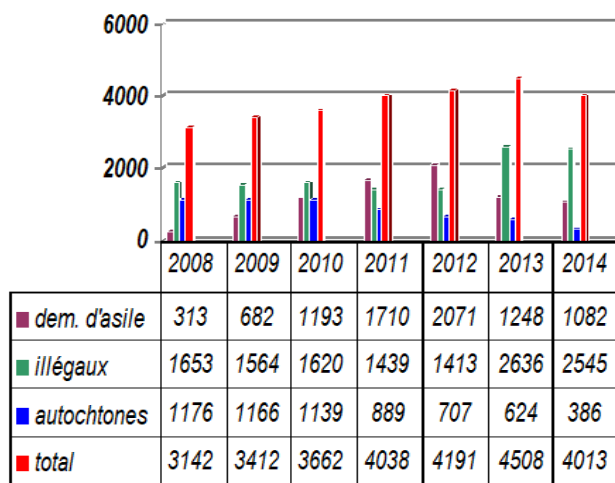


Figure 1 : évolution de la fréquentation en personnes différentes depuis 2008

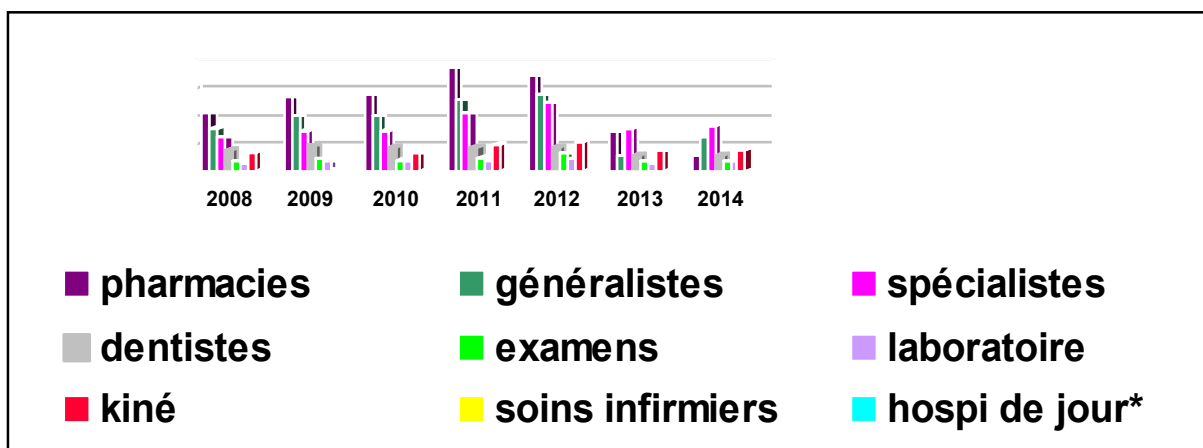


Figure 2 : évolution de la fréquentation des visites depuis 2008

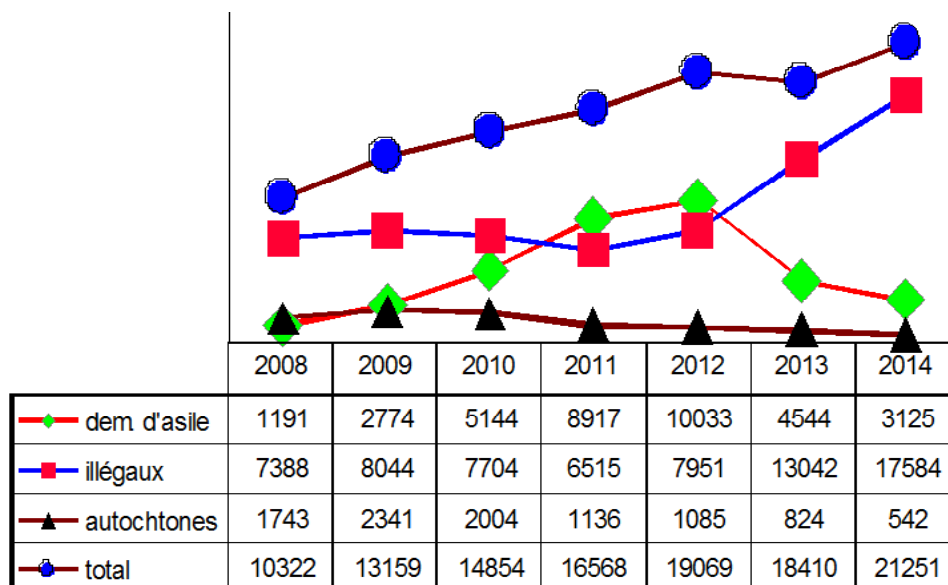


Figure 3 : consommation de soins depuis 2011 et effets de la carte médicale

3.3. Analyse critique

Le Relais Santé a, cette année encore, travaillé intensivement à l'amélioration de la prise en charge de son public dans une approche globale et spécifique (multiculturalisme, précarité, urgence médicale, ...). Des défis ont été menés notamment avec l'entrée en vigueur du système « Médi-Prima » qui a occasionné d'énormes réflexions pour toujours répondre au mieux au public présentant des difficultés psycho-médico-sociales grandissantes. Pratiquement parlant, « MédiPrima » a aussi occasionné une augmentation massive du public et du travail tant administratif que social. Il a fallu apprendre à gérer cela au mieux au jour le jour. Concomitamment, il a fallu faire cohabiter les exigences administratives de « MédiPrima » avec les outils existants et ayant déjà montré leur utilité comme la carte médicale. Et cela toujours dans un souci de faciliter l'accès aux soins pour le patient.

4. Perspectives prioritaires

En 2015, il s'agira de maintenir les efforts engagés en regard direct avec l'instauration de la phase 1 de « Médi-Prima » et ce, en gardant le patient au centre du débat. En fonction de l'entrée en vigueur de la phase 2, il s'agira aussi de poursuivre cette réflexion et d'adapter encore nos fonctionnements.

Cette année permettra aussi de prendre le temps de la réflexion pour se recentrer sur des missions davantage préventives et mener à bien des actions spécifiques en matière de santé. Par ailleurs, il faudra aussi poursuivre et faire grandir des partenariats inter-service CPAS. Par exemple, depuis fin 2014, en collaboration avec le service « Cap Insertion », le médecin conseil et l'infirmière reçoivent les bénéficiaires orientés par ce service afin d'établir leur aptitude ou non face à un désir de formation ou d'emploi. Enfin, en vue d'uniformiser le recueil d'informations relatives au public des Relais Santé Wallons, le SPW souhaite récolter des données épidémiologiques. Cette récolte sera effective en 2015 pour notre Relais santé.

AIDE & ACTION SOCIALE

SERVICE ENERGIE

1. Présentation générale du service

La cellule énergie a été créée en 1992 suite à un décret de la Région wallonne requérant que chaque CPAS organise en son sein une commission locale d'avis de coupure (CLAC) pour les personnes en défaut de paiement en gaz et en électricité. Au fil du temps les missions de la cellule Energie ont été élargies.

1.1. 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 également les demandes d'allocation de chauffage (Fonds 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,
- 9 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. Mazout

- Réception (conditions de revenus) et traitement des demandes d'allocation de chauffage (mazout).

2.2. Au niveau préventif

Dans tous les cas, le service recherche les causes de surconsommation d'énergie avec l'aide des tuteurs d'énergie du service Eco-Logement. Les tuteurs, à la demande des assistants sociaux, effectuent des visites à domicile afin de cerner les problèmes et de pouvoir y remédier.

3. Activités développées en 2014 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...),
- Participation à la Journée de l'Energie en collaboration avec le service Eco-Logement et l'asbl « Liège Energie ».

3.2. Statistiques

3.2.1. Eau - gaz - électricité

Au 31/12/2014 le nombre de dossiers actifs est de **1031**.

Fonds Energie

En 2014 le fonds énergie est intervenu pour **581** ménages pour un montant total de **468.398,32 €**.

Les dettes prises en charge par le fonds énergie sont majoritairement des dettes d'énergie (gaz et/ou électricité), mais également des dettes d'eau et de soins de santé.

Fonds social de l'eau en Région Wallonne

451 interventions pour un montant total de **133.261,63 €**.

Les CLE (commissions locales pour l'énergie)

Durant l'année 2014, **37** réunions ont été organisées et **682** personnes ont été convoquées.

3.2.2. Fonds Mazout

1522 demandes ont été traitées.

3.2.3. 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.

Les situations rencontrées sont complexes principalement en matière d'eau car le fournisseur (CILE), fait preuve d'une procédure de recouvrement assez agressive et nombreux sont les ménages qui se présentent à la permanence car il font l'objet d'une coupure de la fourniture en eau.

4. Perspectives prioritaires

- Maintenir les activités en cours,
- Maintenir et renforcer les collaborations établies avec le service Eco Logement et les antennes sociales.

MEDIATION DE DETTE

1. Présentation générale du service

Le service est ouvert au public depuis le 13 octobre 1994. Il est agréé par la Région Wallonne sous le matricule « RW/SMD/108 ».

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 : mediationdedettes@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 CPAS, 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 2014 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 : au sein de l'asbl « SOFT » et de l'asbl « Peuple et Culture », au Renouveau urbain (Ville de Liège) ainsi qu'au service Dynamisation du CPAS de Liège.

3.2. Statistiques

Situation au 31/12/2014

- **764** dossiers actifs dont **234** en R.C.D. (Règlement Collectif de Dettes),
- **16** désignations du service comme médiateur par le Tribunal du Travail,
- **369** dossiers indexés au cours de l'année 2014 (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 (une plus grande précarité est constatée). 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

AIDE & ACTION SOCIALE

moyens humains. Cette aide serait pourtant pertinente pour toute une série de situations.

4. Perspectives prioritaires

Au niveau préventif, maintenir et diversifier les activités.

AIDE & ACTION SOCIALE

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

1. Présentation générale du service

La Maison Familiale travaille essentiellement sous mandat du service d'aide à la jeunesse (SAJ), du service de protection judiciaire (SPJ) et du tribunal de la Jeunesse (TJ).

1.1. Missions

- 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, 37 - 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,
- 10 éducateurs (temps plein et partiel),
- 1 mi-temps administratif,
- 1 temps plein administratif sous contrat art. 60§7),
- 2 personnes pour la « logistique » (entretien général, linge,..)
- 2 personnes art 60§7 pour la « logistique »,
- 1 cuisinier temps plein,
- 1 chauffeur sous contrat 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. Notons des contacts avec les parents et des retours en famille de plus en plus rares et difficiles.

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, ... Les contacts des enfants avec leur famille sont pris en charge par l'assistant social qui encadre les visites au sein de la maison et à l'extérieur. La réinsertion en famille est préparée et suivie par l'éducateur référent de l'enfant et l'assistant social.

Scolarité

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

- 10 enfants et jeunes fréquentent l'enseignement ordinaire primaire et secondaire.
- 5 sont scolarisés dans l'enseignement spécial primaire et secondaire.
- 1 enfant, déclaré 'non scolarisable' fréquentant un Centre de jour pour enfants psychotiques, a réintégré l'enseignement spécialisé.

Prise en charge thérapeutique

En 2014, 9 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

AIDE & ACTION SOCIALE

et les services de planning familial de la région.

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... Un espace collectif au sein de la maison (jeux de société, ordinateurs, livres, dictionnaires, informations pédagogiques...) a été mis en place il y a deux ans.

Santé

Depuis deux ans nous travaillons avec la Maison Médicale du Laveu pour le suivi médical général des enfants. En 2014, il y eu une remise 'à niveau' des différentes vaccinations obligatoires.

3. Activités développées en 2014

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.

- Installation de nouvelles chambres pour tous les enfants, remplacement du salon et divers mobiliers collectifs,
- Aménagement du jardin (espaces jeux, barbecue, ...) en cours,
- Engagement d'un cuisinier sous contrat art.60§7,
- Engagement d'un chauffeur sous contrat art.60§7.

- Participation à des événements culturels (Les Ardentes, expositions, visites de villes...).

- Poursuite des ateliers permanents (cuisine, jardinage...).

- Pendant les vacances scolaires : 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. Des semaines sont consacrées à des activités et thématiques spécifiquement choisies selon les trois groupes de vie (ados, moyens, petits),

- 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...),

- Ouverture de la Maison Familiale vers l'extérieur : accueil à la Maison familiale des amis et amies : fêtes anniversaires, relations amicales suivies...

- Création d'un jeu « Je grandis, mon corps aussi ».

Pour le personnel

- 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 en équipe d'une formation articulée autour de trois thématiques : la bientraitance dans nos pratiques éducatives, place de la sanction/punition, souffrances des enfants et émotions des éducateurs.

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 !

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. Les contacts avec les parents sont plus espacés et difficiles, les retours en famille sont beaucoup moins nombreux et le temps des placements s'allongent considérablement.

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

- Formation du personnel/thématiques spécifiques,
- 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.

LE SERVICE «APPUI 0-18 ANS»

1. Présentation générale du service

Dès septembre 2007, une redéfinition des missions du service d'aide à l'enfance s'imposait. Un redéploiement aussi. Il était incontournable d'en structurer les limites dans le cadre législatif du CPAS qui nous place de facto du côté de l'action générale au bénéfice de l'enfant et de sa famille. Par définition, l'Action sociale suppose alors des collaborations internes au CPAS (secteurs spécialisés et de l'aide générale) mais aussi des mises en réseaux avec le secteur associatif de première ligne qui complètent nos nouvelles pratiques. Articuler notre collaboration avec les secteurs spécialisés et de deuxième ligne que sont les SAJ et SPJ prend dès lors toute sa pertinence quand nos actions générales atteignent leurs limites.

1.1 Missions

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

1.1.1 Les tutelles civiles

- Loi Organique des CPAS. de 1976, art. 63 à 68
- Loi sur les Tutelles de 2002

La mission «Tutelle» est obligatoire pour les CPAS. Le tuteur et le subrogé-tuteur sont désignés au sein du CAS à chaque nouvelle législature. Toute nouvelle tutelle est présentée au CSSS dès la réception provisoire de la tutelle ainsi que le plan d'accompagnement élaboré par le service.

Le **tuteur** 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.

1.1.2. Les placements d'enfants

- Loi de 1965 sur les compétences territoriales et la prise en charge des secours,
- Loi organique des CPAS de 1976, art. 57.

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.

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 a les mêmes devoirs.

AIDE & ACTION SOCIALE

1.1.3. L'aide sociale au mineur

- Loi Organique des CPAS. de 1976, art. 57§1.

L'aide sociale au service d'Appui 0-18 s'inscrit dans les missions d'aide sociale générales dont il individualise les contenus et spécifie la nature. Chaque jeune et sa famille reçoivent une aide «sur mesure» dont la nature est essentiellement de l'Action sociale et éventuellement financière pour soutenir cette action sociale.

Si ces aides générales s'avèrent insuffisantes, inadaptées ou permanentes, les services d'aide à la jeunesse sont très rapidement interpellés. Les magistrats du Parquet de la section Jeunesse sont aussi de précieux collaborateurs.

Le service travaille en «réseau» : collaboration avec les services des Droits des Jeunes, les équipes de SOS Enfants, les services sociaux des prisons, les crèches et l'ONE... et les services internes du 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 (par time),
- 2 assistantes sociales,
- 1 éducateur (part time)-
- 1 agent administratif (à mi-temps) sous contrat art.60§7

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 2014

3.1. Activités développées

En 2014, le service n'a pas développé des activités particulières. Nous proposons des accompagnements individuels auprès des enfants et de leur famille qui correspondent à

AIDE & ACTION SOCIALE

nos missions.

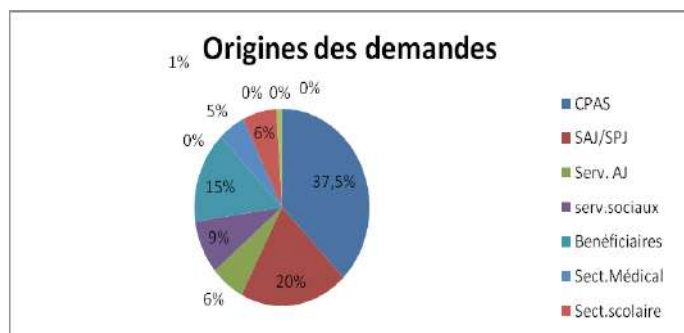
Le service poursuit ses collaborations avec les services sociaux de premières lignes (planning familial, les écoles, ...) et a fortifié sa place dans le secteur de l'aide générale en soutenant sa vocation d'intervenant social à part entière. Nous sommes attentifs aux collaborations internes au CPAS et utilisons les services comme autant de leviers de notre action sociale (aides familiale, Elis, Relais logement, Urgence sociale, antennes sociales...). Occasionnellement nous soutenons nos interventions par de l'aide sociale financière spécifique (abonnements scolaires, équipement de base...) A cet égard, le recours au Fonds fédéral d'Epanouissement « Enfance » à autorisé de très nombreuses aides matérielles (paiements de stages et camps de vacances, aides ponctuelles au bénéfice des mineurs, aide « concrète » – équipements ... – au bénéfice des parents dans l'exercice de leur parentalité)

Un projet intitulé « Enfants pauvres, pauvres enfants...! » a été retenu dans le cadre de la Loterie Nationale pour son appel 2013 « Lutte contre la pauvreté et inclusion sociale ». Ce projet démarrera en 2015.

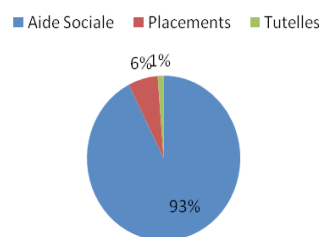
3.2. Statistiques

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

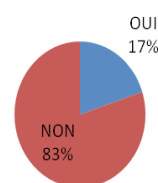
Nouvelles demandes 2014	
Tutelle	1
Placement	5
Aide sociale	74
TOTAL	80



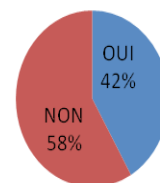
REPARTITION des DEMANDES par MISSIONS



ORIENTATION vers le SAJ



COLLABORATION avec le SAJ et SPJ



3.3. Analyse critique

Le service Appui 0 -18 ans améliore et approfondit les missions et les objectifs qui sont les siens à ce jour. Les services du CPAS restent les premiers demandeurs de nos interventions...et nous remarquons des collaborations plus étroites et spécifiques avec le Dispositif d'Urgence Sociale. Nous maintenons les demandes en provenance des services extérieurs de première ligne, signe que le service est un partenaire professionnel en terme d'actions sociales.

Les collaborations avec le secteur de l'Aide à la Jeunesse restent stables et le service s'installe bien dans une vocation d'inter-face 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 col-

AIDE & ACTION SOCIALE

laboration tient au fait que le service présente au SAJ des situations familiales qui ont été aidées longuement par des mesures d'aides générales, des collaborations et réseaux de première ligne. Si les réponses des services de l'aide à la jeunesse sont à nos yeux parfois 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.

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. Nous regrettons que des aides matérielles nécessaires à la réduction d'indicateurs de pauvreté ne soient pas éligibles au Fonds Enfance. Par ailleurs des actions plus collectives sont impossibles à mener dans le seul cadre des missions CPAS.

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 la 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 des 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 (reste à ce jour en suspend),
- Formaliser et systématiser la présentation générale du service au sein du CPAS,
- Augmenter notre participation à des réseaux d'actions sociales de premières lignes.

E. PÔLE INSERTION

CAP INSERTION

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Le service CAP Insertion a vu le jour en novembre 2014. La réorganisation des services du pôle insertion fait l'objet d'une longue réflexion depuis plusieurs années. Une nouvelle dynamique devait être repensée en ce qui concerne l'orientation du public. En effet, l'orientation est un service individualisé essentiel à offrir au public fragile émergeant au CPAS. L'objectif de celle-ci est de déterminer de la manière la plus efficace le type d'accompagnement dont a besoin la personne, à quelle étape elle se situe dans un processus d'insertion et quelles sont les priorités à envisager et le plan d'action à lui proposer.

Jusqu'à la création du service CAP Insertion, la première orientation de la personne était uniquement assurée par l'AS d'antenne, service de première ligne. Celle-ci établit un bilan initial et oriente ensuite vers les services d'insertion ou services spécifiques selon les besoins et priorités mis en avant : vers les Services d'insertion sociale, la Dynamisation, Réinser, le Relais santé, la Médiation de dettes, le service Energie,.... Certaines personnes sont orientées au bon endroit, au bon moment et se mobilisent par rapport à leurs priorités, étant à la bonne étape de leur parcours. Néanmoins, pour une partie de ce public, l'orientation n'est pas adéquate et un retour du bénéficiaire vers son assistante sociale est envisagé. Celle-ci reste alors avec tout son questionnement quant à la « bonne » orientation à donner à la personne.

Dans le domaine socioprofessionnel, l'orientation était jusqu'à présent une mission assurée exclusivement par le service Réinser confronté régulièrement à bon nombre de personnes qui n'étaient pas encore aptes à s'inscrire dans un projet d'emploi ou de formation. En effet, force est de constater que notre public très fragilisé nécessite souvent un parcours en amont de l'insertion socio-professionnelle en vue de renforcer leurs compétences et de lever les freins à l'insertion.

Au vu de ces constats mais afin de lutter également contre

la démotivation et le repli dans l'inactivité pour une partie du public, il nous est apparu urgent de redéfinir le cadre de l'orientation d'où la création de « **CAP Insertion** ».

1.2. Missions

La mission de ce service est d'établir un bilan d'insertion des personnes pour lesquelles un questionnement se pose quant à la « bonne » orientation. Le passage par ce nouvel espace d'évaluation permet de déterminer avec la personne ses priorités, ses besoins, ses compétences, ses freins et des pistes d'action. L'objectif final étant de mobiliser un maximum de personnes dans un processus d'insertion, en ouvrant des « possibles » de manière concrète et réaliste.

1.3. Chef de service

Madame HERMAN Brigitte, Attachée Spécifique.

1.4. Coordonnées du service

Place cathédrale, 16 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 21 32
Fax : 04/220 23 59
Courriel : cap.insertion@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 Attachée Spécifique,
- 1 Psychologue,
- 1 Superviseuse,
- 9 AS (8,6 ETP),
- 2 Agent spécifiques (0,5 ETP et 0, 30 ETP) ,
- 1 Agent d'accueil,
- 2 Agents administratif,
- 1 Auxiliaire professionnelle sous contrat art 60§7.

2. Objectifs

Ce service s'adresse exclusivement aux personnes émergeant au CPAS. Il s'agit de personnes adultes ou d'un public jeune pour lesquelles la question de l'insertion se pose soit en terme d'inactivité, de freins majeurs tels que le français, la santé, l'apprentissage, l'inadéquation des comportements, la parentalité..... nécessitant une approche globale de la situation de la personne. Afin de proposer un plan d'action le plus adéquat, l'équipe est composée d'agents spécifiques (psychologue, logopède, formateur

français FLE, équipe médicale) apportant un éclairage pluridisciplinaire à ce bilan.

3. Activités développées

3.1. Expérience d'un mois de « bilan » en novembre 2014

Nous avons expérimenté un premier mois de « bilan » en novembre 2014. Chaque référent du service CAP Insertion s'est vu désigner une antenne sociale avec laquelle il avait pour mission d'établir une collaboration. L'objectif de cette méthodologie est de replacer l'AS d'antenne en première ligne dans le parcours d'insertion en lui proposant un éclairage et un soutien quant à l'orientation envisagée pour une partie du public. L'antenne a établi une liste d'une dizaine de personnes pour lesquelles les travailleurs sociaux souhaitaient un avis d'insertion. Le référent CAP Insertion a rencontré la personne pendant un mois de manière intensive et soutenue (individuel et collectif) et a établi au terme de ce bilan un plan d'action. L'établissement d'un cadre de confiance nous est apparu comme essentiel afin de permettre l'accrochage et la motivation du bénéficiaire. En fin de mois, le référent CAP Insertion a donné rendez-vous à la personne à l'antenne afin d'établir le bilan en triangulation (la personne, son AS d'antenne, le référent CAP Insertion). L'objectif est de « jouer la transparence » et la cohérence autour de la personne.

3.2. Méthodologie du service Cap Insertion

3.2.1. La séance collective

Le premier contact s'établit à l'antenne sociale sous forme d'une séance collective où le référent présente le processus du bilan et l'objectif de celui-ci. Ensuite un premier rendez-vous est donné à CAP Insertion. Pour certaines antennes, il n'est pas possible de recevoir le groupe à l'antenne et cette séance collective se passe alors à CAP Insertion. Le contrat d'intégration est signé lors de cette séance. La notion d'engagement à réaliser ce bilan est donc fondamentale et peut faire l'objet de sanction en cas de non-respect de celui-ci (via l'antenne).

3.2.2. Le bilan d'insertion

La personne est invitée à plusieurs entretiens individuels où une approche psycho-médico-sociale pourra être proposée. Différents outils d'analyse sont utilisés afin de

pouvoir établir ce bilan (photogramme, degré d'insertion, cercle des liens, ligne du temps, freins identifiables, bilan de compétences, testing français, ...). Lorsque le référent perçoit un frein nécessitant un avis spécifique, il en parle avec la personne et l'invite à rencontrer le professionnel adéquat. Celui-ci apporte son éclairage quant à l'analyse globale de la situation, les priorités et pistes d'orientation.

3.2.3. Mise en situation de groupe

Une approche collective est proposée afin d'observer la personne dans une dynamique de groupe, évaluant ainsi certaines compétences sociales fondamentales que sont le respect des règles, la place occupée dans un groupe, les capacités d'initiative, de création...

3.2.4. Le bilan final

Le bilan final est établi à l'antenne avec la personne et le référent. Les pistes d'orientation ont fait l'objet d'un échange avec le bénéficiaire au préalable et sont ensuite discutées avec l'AS d'antenne. Un bilan écrit est remis aux trois intervenants.

3.2.5. L'orientation

Une ou plusieurs orientations sont proposées au cours du bilan.

Vers les services internes du CPAS :

Pôle insertion :

- **Services d'insertion sociale** : lorsque le bénéficiaire souffre d'isolement et ressent le besoin de contact avec l'autre, de (ré)acquérir les compétences sociales de base, de reprendre un rythme après une longue période d'inactivité,...
- **Dynamisation module « Coup de pouce »** : lorsque la personne fait preuve d'une motivation à définir un projet socioprofessionnel mais a besoin d'une aide pour l'affiner, se tester par rapport à ses compétences sociales, identifier les freins qui risquent de faire obstacle à la concrétisation de son projet.
- **Réinsérer** lorsque la personne est au clair par rapport à son projet de formation ou de recherche active d'emploi.

AIDE & ACTION SOCIALE

Pôle Relais :

- **Relais logement** : le logement constitue un frein majeur dans les projets d'insertion socioprofessionnelle. Une aide et un soutien de la cellule Eco-logement est souvent sollicitée.
- **Relais médiation dettes et énergie** : la collaboration avec le service permet d'établir un premier contact afin d'amorcer une prise en charge de ce problème.
- **Relais santé** : les problèmes de santé sont régulièrement mis en avant comme frein majeur à tout projet professionnel. La rencontre avec l'équipe du Relais santé permet d'avoir un avis spécifique en terme d'insertion (apte ou inapte, soins envisagés, notion d'équité...).

Vers les services externes

- **CEFO** : une collaboration étroite a été mise en place. Chaque mois, les bénéficiaires s'orientant vers une formation non encore définie sont accompagnés vers le CEFO afin d'identifier cet espace qui peut être une ressource précieuse dans la définition d'un projet de formation.
- **EFT-OISP** : opérateurs de formation multiples et dans différents secteurs.
- **Secteur des soins** en santé mentale, médecin traitant,...
- **AWIPH** et opérateurs de formations adaptées.
- **Cours de français** FLE et alphabétisation ou remise à niveau français-mathématique.

3.3. Statistiques

En novembre 2014, nous avons donc expérimenté un premier mois de bilan. Les antennes avaient proposé 41 noms pour lesquels un bilan était envisagé. Les référents ont pu établir 33 bilans. Les 8 personnes qui ne se sont pas présentées étaient soit injoignables, soit présentaient des problèmes de disponibilité, soit n'étaient pas motivées (santé mise en avant et impossibilité de se déplacer...).

Au terme du bilan, une orientation a été proposée :

Orientations internes :

- 5 personnes orientées vers les SIS : 4 personnes se présenteront à la séance collective et une seule se présentera au rdv prévu (mais ne poursuivra pas).

- 11 personnes orientées vers le module « Coup de pouce » : 10 personnes se sont présentées à la séance collective et 8 s'inscriront et participeront au module de janvier 2015,
- 6 personnes orientées vers Réinser dont 2 personnes déjà inscrites, une nouvelle demande, une pressentie pour la préformation agent de propreté et 2 orientées vers un coaching,
- 7 personnes orientées vers les Relais (1 Relais santé, 1 Relais logement, 2 Médiation de dettes et énergie, 3 Suivis santé mentale et 1 vers la logopède pour le test français math en vue d'une formation),
- 2 personnes en équité.

Orientations externes

- 2 personnes orientées vers une remise à niveau français,
- 1 personne orientée vers une aide thérapeutique en santé mentale,
- 1 personne orientée vers l'AWIPH pour une formation adaptée,
- 4 personnes orientées vers une formation dont 2 non confirmées (test d'entrée préalable),
- 1 personne en recherche d'emploi pour un projet indépendant (job'in),
- 1 personne inscrite pour le permis de conduire.

3.4 Analyse critique

Le bilan de cette première action menée en 2014 dresse différents constats :

Le contrat d'intégration : la notion d'engagement est importante. Le contrat est signé par l'AS d'antenne, le bénéficiaire et le référent CAP Insertion. La question se pose par contre quant aux suites données à l'orientation. Qu'en est-il des personnes qui ne se présentent pas aux séances d'info collective ? Ou qui ne s'inscrivent pas dans les services vers lesquels ils avaient été orientés en marquant leur accord lors du bilan ?

AIDE & ACTION SOCIALE

La collaboration avec les antennes : la collaboration s'est bien établie même si chaque antenne fonctionne de manière différente. La capacité d'adaptation du référent a été une richesse afin de pouvoir agir en fonction des réalités de l'antenne à laquelle il est attaché.

Le bilan et les avis spécifiques

Les outils utilisés dans le cadre du bilan sont adéquats et permettent d'aborder la situation de la personne sous ses différents aspects dans son parcours de vie, dans ses projets actuels et ses projections vers l'avenir. La ligne du temps est un outil très intéressant. Elle permet une restructuration de l'histoire de la personne, identifiant ses forces et ses points de rupture dans son parcours personnel. Les avis spécifiques apportent un éclairage très intéressant en amenant une réflexion globale et réaliste de la personne par rapport à ses projets.

Le lien et les relais

Le lien dans l'orientation est une partie essentielle du bilan. En effet, à quoi servirait le bilan si le relais n'est pas clairement assuré avec le service qui va poursuivre le plan d'action établi avec le bénéficiaire? Cette étape est fondamentale car elle va marquer l'aboutissement et la concrétisation de ce plan d'action. Une partie des personnes bénéficiant de ce bilan sont des personnes fragiles qui nécessitent la poursuite du soutien apporté par leur référent pendant ce mois d'interaction et de mise en confiance. D'où l'importance de faire venir des personnes relais des différents services du pôle insertion afin d'établir ce premier contact au sein même de CAP Insertion.

Le public jeunes

Le public jeunes est à nouveau une vraie question. Comment accrocher ce public, lui faire comprendre l'importance du sens de l'engagement, de la projection dans le temps et non le vécu dans « l'ici et maintenant »? Deux référents reçoivent ce public et ont établi une étroite collaboration avec l'antenne Jeunes. Ce public présente une complexité de freins (santé physique ou/et mentale, dettes, parentalité, logement, solitude.....,). Ils sont déstructurés dans le temps, dans l'espace et sont souvent perdus dans une marginalisation voire une désocialisation importante.

Les freins identifiés

De nombreux freins sont identifiés d'où l'importance de mettre en place des relais accessibles et spécifiques.

La relation de confiance, le cadre : de toute évidence une relation de confiance s'installe dans la plupart des cas. Le bénéficiaire se sent accueilli et perçoit un véritable intérêt pour sa personne. Il s'investissent et se livrent pour la plupart au bout d'un ou deux entretiens.

4. Perspectives prioritaires

Aspect administratif

La gestion administrative est très lourde et complexe. Elle concerne chaque mois l'ouverture de 100 dossiers et l'encodage des heures de ces mêmes dossiers. La création d'outils a également été fondamentale vu le nouveau fonctionnement de ce service dont la mise en place d'un outil statistique afin d'évaluer le travail de manière qualitative et quantitative et en mesurer l'efficacité, les pistes d'action, les réajustements.

Le bilan et sa transmission

La question du bilan écrit et de sa transmission a suscité de nombreuses réflexions. Dans un premier temps, la personne reçoit son bilan écrit qui fait l'objet d'un entretien entre le référent CAP Insertion et le bénéficiaire. Ensuite, un échange est proposé autour du bilan qui est également remis à l'AS d'antenne. Le référent attire l'attention du bénéficiaire à avoir une analyse critique et personnelle sur ce bilan. Toute la notion de secret professionnel partagé, de déontologie est également clairement posée et nécessite une réflexion importante à poursuivre au sein de l'équipe.

Orientations et suites post bilan

Nous avons constaté que certaines personnes ne se présentaient pas à la séance d'information organisée par le service relais vers lequel la personne avait été orientée (SIS, CEFO, DYNA, REINSER...). Nous envisageons d'ajouter dans le contrat d'intégration l'obligation de se présenter à ces séances. En effet, l'orientation fait l'objet d'échanges et de choix qui sont proposés à la personne lors de son bilan. A partir du moment où celle-ci adhère à l'orientation proposée elle est tenue de se présenter à cette séance. Nous souhaitons également connaître l'aboutissement ou non de l'orientation proposée au terme du bilan. Ce retour est difficile à obtenir et plus particulièrement lors des orientations externes. Aussi, certains référents reprennent contact dans un second temps pour connaître l'évolution de la personne. Plusieurs pistes doivent être parfois envisagées afin que la personne puisse rebondir dans le cas où le projet de formation ne peut aboutir (échec du test ou long temps d'attente...).

AIDE & ACTION SOCIALE

La question du délai et la notion de disponibilité

Le délai d'un mois est parfois court pour certaines situations. En effet, lorsqu'un problème personnel surgit, il nous est apparu important de pouvoir suspendre le bilan et le reporter au mois suivant. Dans certaines situations où un avis spécifique est prioritaire (santé, troubles de l'apprentissage...), le bilan peut également être mis entre parenthèse et être poursuivi ultérieurement.

Question du nombre de bilans

Nous envisageons d'atteindre le nombre de 10 bilans par mois pour chaque référent. Nous avons réalisé un premier essai de 5 bilans pour le mois de novembre 2014. En janvier et février 2015, la moyenne de 10 bilans n'a pu être atteinte.

En fait, les référents perdent beaucoup de temps à tenter de recontacter les personnes qui ne se sont pas présentées à la séance collective ou qui ne se représentent plus après cette séance... Des pistes de solutions sont à l'étude. D'autre part, les référents ont encore besoin de temps pour se sentir à l'aise avec les outils d'analyse et avec le bilan final. La finalité actuelle est de maintenir environ 8 bilans par mois. Cet objectif pourra évoluer au fil de l'année avec l'appropriation de ces outils et la dédramatisation du rapport écrit qui pourra être amélioré voire simplifié tout en y assurant la même qualité.

AIDE & ACTION 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 graduée spécifique en chef f.f.
- 1 assistante sociale,
- 2 éducateurs spécialisés,
- 1 animateur (ASBL « Vaincre la Pauvreté »),
- 1 jardinier- maraîcher (ASBL VLP),
- 3 jardiniers (postes article 60§7),

- 1 encadrant magasin/cuisine (1/2 temps)
- 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 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

3.1.1 Insertion sociale

Conformément au Décret SIS, le service doit organiser minimum 19 heures **d'ateliers collectifs** par semaine. Ceux-ci, basés sur la dynamique de groupe, sont un moyen de permettre aux personnes de retrouver de

AIDE & ACTION SOCIALE

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, l'atelier sport-jeunes a été suspendu durant le deuxième semestre 2014, faute de participants. Chaque été, des activités de plus grande envergure sont proposées aux bénéficiaires des 3 SIS et du service Dynamisation. Les aménagements prévus dans le cadre du projet « Biodi-bap 2.0 » (rucher pédagogique, mare, nichoirs etc) ont été réalisés avec les participants de l'atelier jardin. Ils seront finalisés et opérationnels début 2015.

3.1.2. Activités pour enfants

Des **stages** destinés à des enfants âgés entre 6 et 12 ans dont les parents habitent à Liège et sont bénéficiaires d'allocations sociales ou sous contrat « article 60§7 » sont organisés quatre fois par an (Carnaval, Pâques, juillet et août). Les thématiques sont axées autour du respect de l'environnement, de la culture et du sport. Cinq places sont également disponibles pour les enfants des membres du personnel du CPAS de Liège.

A la demande d'écoles ou d'associations, l'équipe propose diverses **animations** sur le thème de la nature.

3.1.3. Activités de quartier

Tous les mercredis, la Ferme accueille via **la table d'hôtes** un ou plusieurs cuisinier(s) volontaire(s) qui souhaite(nt) relever le défi de cuisiner pour 32 convives avec un budget de 85 €. 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, lasagnes, risottos, soupes, sirops, confitures, pesto...). Le service propose des livraisons de produits transformés sur commande dans plusieurs services du CPAS de Liège.

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	60	598	98	99	121	119	129	118	78	74	99	24	1078
Stages enfants			14	9			10	14					47
Animations				23	24		72	8					127
Jardins familiaux		15		20			20		20				75
Visites/accueil services	75	93	8	13	80	131	55	16	151	89	20	40	771
Atelier découvertes	5	4	10	9	8	9	10	7	7	5	3	7	84
Atelier jardin	12	12	16	16	17	16	16	14	12	16	16	11	174
Atelier cré-action	5	7	7	9	7	7	0	0	3	2	2	2	51
Atelier cuisine	8	10	9	12	12	13	9	9	11	9	9	10	121
Activités exceptionnelles	22	9	8	5	7	8	13	24	0	13	1	9	119
Atelier sport	2	1	3	4	4	4							18
info collective sis				12	2					7			21
Total participations	189	210	173	231	282	307	334	210	282	215	150	103	2.686
Total personnes différentes SIS	30	30	35	49	43	44	34	33	32	39	25	24	86

3.3. Analyse critique relative à l'insertion sociale

Nous comptabilisons 60 suivis réguliers pour l'année 2014. Ces personnes ont passé en moyenne 33,5 demi-journées dans le service, que ce soit en ateliers collectifs et/ou lors d'entretiens individuels. Parmi elles, 6 sont également suivies par un autre SIS du CPAS de Liège.

Nous avons également 55 autres demandes pour lesquelles un parcours d'insertion n'a pas abouti ou n'a réellement commencé que début 2015. Certaines personnes n'ont pas poursuivi au-delà des 3 séances d'essai ou ne se sont plus présentées après le premier entretien. D'autres ont été réorientées très rapidement. Parmi ces personnes, certaines ne sont pas encore prêtes à se mobiliser, d'autres souhaitent trouver un emploi et ne voient pas l'intérêt du passage en SIS au préalable, d'autres encore ne sont pas intéressées par le contenu des ateliers proposés. Les jeunes restent également un public difficile à mobiliser.

Au total, comme en 2013, **115** personnes ont été reçues au

moins à un 1^{er} entretien et parmi elles, **83** ont participé à au moins un atelier.

31 dossiers ont été clôturés en 2014 :

- **17** personnes ont réalisé leur projet (formation, volontariat, activité occupationnelle à long terme, passage dans un service d'insertion socioprofessionnelle),
- **2** personnes ont trouvé un emploi,
- **2** ont abandonné leur parcours dans notre service (raison de santé, désintérêt, perte de motivation...).

En moyenne, ces personnes ont passé 72 demi-journées dans le service. Leur parcours a duré entre deux mois et 4 ans. Cette durée de 4 ans est plutôt rare. En moyenne, la durée du parcours oscille entre deux mois et un an. Il s'agit du temps nécessaire pour que la personne se sente en confiance, élabore un projet de vie et réalise les démarches pour y parvenir. Les parcours plus longs peuvent s'expliquer par plusieurs facteurs : situation individuelle de la personne (santé mentale et/ou physique, problématiques liées au logement, au surendettement etc) ou difficulté de

AIDE & ACTION SOCIALE

trouver un organisme correspondant au projet de la personne. Parfois, nous remarquons également que la personne « sabote » son projet afin de pouvoir continuer son parcours à la Ferme de la Vache.

Nous observons presque immédiatement un changement dans l'attitude des participants dès les premières séances (ouverture d'esprit, contacts avec les autres, réflexion, tolérance etc), ces changements étant une base essentielle pour la réussite d'un projet. La relation de confiance établie avec les participants permet également une plus grande sincérité par rapport à ce qu'ils souhaitent pour leur avenir.

Les problématiques principales rencontrées par notre public sont les suivantes, elles sont identiques à celles rencontrées en 2013 :

- 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, 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

- Améliorer les collaborations et la communication en interne : malgré le nombre important de personnes aidées par le CPAS de Liège et le travail réalisé en pôle inser-

tion afin de rendre les activités proposées en adéquation avec les besoins du public, nous pensons que plus de personnes pourraient nous être orientées,

- 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,
- Travailler davantage avec les participants sur la notion d'évaluation et les aspects positifs de la sortie afin de les stimuler et les encourager à réaliser leur projet, sans vivre la fin du parcours en SIS comme une rupture.

S.I.S. MAISON DE LA CITOYENNETÉ

1. Présentation générale du service

La Maison de la Citoyenneté du CPAS de Liège a ouvert ses portes en 1997 et ce en plein cœur du quartier Sainte Marguerite. La création de ce service s'inscrit dans le cadre d'une politique du gouvernement wallon visant à aider et soutenir les CPAS dans leur lutte contre l'exclusion. En 2005, le service a été agréé « Service d'Insertion Sociale » par la Région Wallonne (agrément n°RW/SIS/6320/19). Cette action s'adresse aux personnes marginalisées ne participant à aucune structure de réinsertion socioprofessionnelle. Le but premier est de leur donner un rôle d'acteur citoyen dans notre société. Les objectifs s'inscrivent dans une logique de socialisation et de participation dans la vie sociale locale ou dans des groupes sociaux actifs. En 2007, la Maison de la Citoyenneté adhère au projet « Amorce » financé par le Fonds social européen pour sa programmation 2007-2013. Ce projet vise à construire un parcours d'insertion propre au CPAS de Liège pour ses bénéficiaires. Le service s'intègre donc désormais pleinement dans une dynamique d'insertion sociale à visée socioprofessionnelle par le biais d'activités collectives et d'un accompagnement individuel servant de support à un trajet et un projet d'insertion.

Le 04 février 2015, la Maison de la Citoyenneté a inauguré ses nouveaux locaux situés dans l'ancien presbytère du quartier de Sainte-Marguerite.

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 1 - 4000 Liège

Tél. : 04 349 22 20

Fax : 04/349 22 29

Courriel : maisondelacitoyennete@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 gradué spécifique en chef (½ ETP)
- 1 assistante sociale (½ ETP)
- 1 travailleuse sociale (½ ETP)
- 1 animatrice (1ETP)

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 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

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), ... De manière générale, les ateliers sont animés par les travailleurs du service et des animateurs extérieurs (soit vacataires, soit détachés par des services partenaires internes et externes

AIDE & ACTION SOCIALE

au CPAS de Liège). En 2014, la Maison de la Citoyenneté a proposé 19h45 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. La Maison de la Citoyenneté a ainsi participé à deux « Cafés énergétiques » visant à sensibiliser, de manière transversale, les habitants du quartier aux économies d'énergie. Elle a également pris part au « Marché de Noël ».

Plus singulièrement, début 2014, les trois SIS, en partenariat avec l'École supérieure d'Action sociale ont organisé une journée « A la Découverte des SIS ». Elle a été co-organisée par les équipes des SIS et deux groupes d'étudiants assistants sociaux de 2ème année dans le cadre de leur cours de « Gestion de Projets ». Les objectifs étaient :

- Solliciter la rencontre entre tous les stagiaires de chaque atelier SIS du CPAS de Liège,
- Montrer le résultat du travail effectué en atelier,
- Apporter une visibilité sur les SIS au sein du CPAS de Liège et du tissu social liégeois,
- Susciter la rencontre entre les étudiants, les équipes et

les stagiaires.

Sur demande des stagiaires et fort du succès de cette journée, l'expérience a été réitérée fin 2014 avec des étudiants de la nouvelle promotion 2014-2015 dans une version ludique et festive d'une journée d'animations et d'un repas de fin d'année (en partenariat avec les asbl « Vaincre la Pauvreté » et « Coup d'Envoi »). Dans la perspective de l'aménagement des nouveaux locaux du service, les stagiaires ont été mis à contribution. Ils ont suivi une formation aux peintures naturelles organisée gratuitement par l'ASBL « Exposit D ». Ils auront ainsi l'occasion d'appliquer leurs connaissances dans le courant du premier trimestre 2015 en peignant trois des salles du nouveau bâtiment.

Enfin, en 2014, l'équipe a revu sa méthodologie d'évaluation collective. Ces séances sont une obligation décrétales. Il s'agit, pour les stagiaires, d'exprimer leur avis quant au déroulement des ateliers et de la vie du SIS de manière générale. C'est donc un moment clef pour l'équipe. Fort des expériences antérieures, nous avons décidé de donner une thématique différente à chacune de ces rencontres et d'adapter notre démarche d'animation (jeux de rôles, photo-langages...)

3.2. Statistiques

Profil du public :

CRITERES	HOMMES	FEMMES
Nombre	7	37
Âge moyen	45	47
- mineur	0	0
- pensionné	0	1
Nationalité		
- belge	2	18
- C.E.	4	3
- Hors C.E.	1	16
Situation professionnelle		
- travailleur	0	0
- Chômeur	0	2
- Alloc. Handicapé	0	0
- CPAS	7 (4RI - 3 ASE)	25 (20 RI - 5 ASE)
- Mutuelle	0	1
- Sans revenus	0	6
- Autres	0	3

AIDE & ACTION SOCIALE

Total du nombre d'heure d'activités en 2014 : **4.122h**
Moyenne d'heure par stagiaire en 2014 : **95,85h**

3.3. Analyse critique

3.3.1. Pour la Maison de la Citoyenneté

Fréquentation

En 2014, le service a accueilli et accompagné **44** personnes (**12** personnes de moins qu'en 2013) pour un total de **4.122** heures d'ateliers et de suivi social (en moyenne 95,85 heures par 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 84% du public. Plusieurs hypothèses coexistent quant à cette surreprésentation. Tout d'abord, le public féminin serait un public davantage sensible à la construction sociale comme base à l'insertion socioprofessionnelle. 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 « Aquagym ». Cependant, des hommes participent à chacun de ces ateliers.

La Maison de la Citoyenneté maintient un nombre élevé de personnes aidées par le CPAS de Liège : **72%** du public de la Maison de la Citoyenneté est bénéficiaire du RIS ou de l'Aide sociale équivalente. Le travail de contact avec les antennes sociales doit rester d'autant plus central que les changements de personnel vécus en 2013 et 2014 nécessitent de recréer en partie les contacts interpersonnels. 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 restent les jeunes. La moyenne d'âge des stagiaires en atteste. Des actions spécifiques seront mises en place en 2015 (atelier « Soins de Soi, Soins des Siens ») pour toucher les jeunes parents.

Résultats

L'évolution des stagiaires est certaine ! Cela va jusqu'à un changement physique des stagiaires. Pour d'autres cependant, cela prend plus de temps. L'amélioration se vérifie dans l'acquisition ou la redécouverte des 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, ...

La question de la temporalité est centrale en SIS. Combien de temps doit/peut rester un stagiaire ? Cela dépend de sa situation. Certains ont besoin de plus de temps que d'autres. Sur les 6 sorties positives (emploi, formation, volontariat...), 3 stagiaires sont restés moins d'un an (min 5 mois), 3 sont restés plus de 2 ans (max 28 mois). Le turn-over est important : 32,5% des stagiaires actifs se sont inscrits en 2014. 28% se sont inscrits en 2013, 23% se sont inscrits en 2012 et 16% se sont inscrits avant 2011. Nous enregistrons moins d'abandons (pour cause de décrochage, maladie, déménagement, sortie de droit, renvoi...) : 5 en 2014.

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.

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 service a déménagé en janvier 2015. Avec des locaux adaptés aux actions du SIS, de nouvelles perspectives s'ouvrent. Notre capacité d'accueil augmente. Ce changement est couplé à des mouvements annoncés dans le personnel.

Afin de travailler davantage avec les jeunes, le service va mettre en place un atelier « Soins de Soi, Soins des Siens » à destination des parents. Cet atelier sera mis en place en partenariat avec la Dynamisation et l'antenne Jeunes. Il s'agit de travailler à la fois de la notion de parentalité et la notion de

bien-être personnel. Une salle a été spécialement aménagée pour les tout-petits. Ils seront accueillis dans cet espace de jeux et de découvertes pendant que leurs parents prendront du temps pour eux.

Enfin, durant l'année 2014, les trois SIS ont travaillé à la réalisation d'un nouveau dossier social dont l'utilisation est effective depuis le 2 janvier 2015. Celui-ci a pour objectif de mieux cibler les compétences sociales à travailler avec chaque stagiaire et faciliter la transmission d'informations vers les antennes et les autres services du pôle Insertion. L'utilisation de ce dossier sera évalué fin 2015.

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,
- Il est 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

La Maison Carrefour a vu le jour en 2001, au pied d'une des tours de logements sociaux de Droixhe. Il s'agissait alors de créer un espace de rencontre et de création de projets collectifs pour les habitants du quartier. Très rapidement, des familles ont formulé une demande d'accompagnement aux devoirs. Une École de Devoirs (EDD) s'est alors imposée. En 2007, le CPAS de Liège crée le projet « Amorçe » dans le cadre de la programmation 2007-2013 du Fonds social européen. Le service intègre alors le parcours d'insertion socioprofessionnelle. Il s'est donc restructuré pour prendre la forme d'un service d'insertion sociale (SIS) et obtenir un agrément SIS régit par la Région wallonne dans le cadre du décret du 17 juillet 2003. Cet agrément a été obtenu le 1er janvier 2013 sous le n° RW/SIS/6320/19. En 2008, dans le cadre de la requalification du quartier, le service a été contraint de déménager. Après une phase transitoire, il a investi, en 2011, une maison située rue du Moulin à Bressoux. En 2014, le CPAS a acquis un bâtiment en vue d'y installer en 2015 les services « Maison Carrefour » et « Appui 0 -18 ans ».

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 gradué spécifique en chef (½ ETP)
- 2 assistantes sociales (1 ETP)
- 2 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 2014 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

AIDE & ACTION SOCIALE

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'Étang ou de la « Fête de la Soupe ») ou ponctuelles (participation au Lotto Run, ...).

En 2014, la Maison Carrefour, en partenariat avec les deux autres SIS et l'École supérieure d'Action sociale, a mis en place un projet visant à susciter la rencontre entre des stagiaires des 3 SIS et des étudiants assistants sociaux de 2ème année via leur cours de « Gestion de Projets ». Ce partenariat a débouché sur une journée « A la Découverte des SIS » avec des étudiants de la promotion 2013-2014 et une journée ludique et festive en fin d'année civile avec des étudiants de la promotion 2014-2015 (en partenariat avec les asbl « Vaincre la Pauvreté » et « Coup d'Envoi »).

Durant le premier trimestre 2014 le groupe de l'atelier Créativité s'est mobilisé afin de réaliser un char pour le Carnaval du quartier sur le thème « Il était une fois ». Ce genre de travail demande énormément de temps et d'investissement

de la part des stagiaires mais les résultats sont largement à la hauteur des efforts fournis et sont vus par l'ensemble des habitants du quartier. Enfin, l'équipe a revu sa démarche d'évaluation collective. Cette évaluation collective est une obligation décrétable. Elle est trimestrielle et vise à améliorer la qualité des ateliers tout en tenant compte de l'avis de stagiaires. Auparavant, cette évaluation se faisait par atelier. Dorénavant, elle a lieu au même moment pour tous les stagiaires de la Maison Carrefour dans une démarche d'animation uniformisée. Cela permet non seulement aux stagiaires d'exprimer leur avis mais également d'entendre parler de ce qu'il se passe dans d'autres ateliers qu'ils connaissent parfois mal.

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.

CRITERES	HOMMES	FEMMES
Nombre	10	31
Âge moyen	42	47
- mineur	0	0
- pensionné	0	0
Nationalité		
- belges	5	15
- C.E.	1	1
- Hors C.E.	4	15
Situation professionnelle		
- travailleur	0	0
- Chômeurs	1	3
- CPAS (RIS ou ASE)	8 (5 RIS et 3 ASE)	19 (13 RIS et 6 ASE)
- RIS	8	12
- Mutuelle	1	1
- Sans revenus	0	5
- Autres	1	2

Total d'heures d'ateliers en 2014 : **3.575,91h.**

Moyenne d'heures d'ateliers par stagiaire : **85,14h.**

3.3. Analyse critique

3.3.1. Pour le SIS

Ce tableau reprend les personnes qui ont un dossier social ouvert et qui sont allées au-delà de 3 séances d'essai. Le nombre de participants a fortement diminué en 2014 (64 stagiaires en 2013 pour 41 en 2014). En effet, fin 2013, l'équipe a décidé de mettre fin à l'atelier « Femmes en Forme » qui ramenait tous les ans entre **25 et 30** stagiaires. En cause : l'ouverture sur le territoire d'une salle de sport exclusivement réservée aux femmes a attiré les stagiaires. Ne rencontrant plus de demandes, conserver « Femmes en Forme » n'avait plus de sens.

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 » 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. Parmi nos stagiaires, **64%** sont financièrement aidés par le CPAS de Liège. Ce chiffre est en constante évolution. Il est le fruit d'un travail privilégié avec les antennes sociales. **12%** de nos stagiaires sont sans revenus. Ce sont de personnes qui bénéficient de la solidarité familiale. Il s'agit principalement de femmes au foyer. Ici aussi, le chiffre a fortement diminué en raison de la suppression de « Femmes en Forme ».

En 2014, le service compte **12** sorties positives (**29%**), c'est-à-dire que les personnes ont trouvé un emploi, sont entrées en formation ou ont trouvé une activité adaptée à leur projet de vie (volontariat, activité occupationnelle...). **5** stagiaires ont abandonné leur participation. Ce chiffre est en forte diminution. En cause : les **3** séances d'essai à l'inscription qui permettent de se faire une idée de l'adéquation du service aux besoins du stagiaire et une réorientation rapide qui est proposée à des personnes en demande d'activités occupationnelles. Pour ces **12** stagiaires en sortie positive, la durée moyenne de leur parcours en SIS est de **18,6** mois. Le stagiaire en sortie positive qui a fait le plus court passage en 2014 est resté 1 mois. Celui qui est resté le plus longtemps a fait un passage de **70** mois. La question de la temporalité est centrale en SIS. Faut-il limiter la participation du stagiaire dans le temps ? Pour le moment, cela dépend de l'évolution du stagiaire. Certains ont plus de

choses à travailler ou ont besoin de plus de temps. Le turn-over des stagiaires est relativement important : **36%** des stagiaires actifs en 2014 se sont inscrits dans l'année. **38%** se sont inscrits en 2013. **26%** se sont inscrits avant 2012. Il y a donc un renouvellement conséquent du public.

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 2014. Malheureusement, notre capacité d'accueil est limitée à 14 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. Bressoux-Droixhe est un quartier où vivent beaucoup de familles. Le système familial est une question centrale. Comment envisager une insertion sociale des parents sans tenir compte de la place que prennent pour eux la famille et, par ricochet, la scolarité de leurs enfants ? Cette scolarité parfois difficile à appréhender peut parfois envahir la vie des parents et par conséquent leur bloquer toute autre perspective (insertion sociale, emploi, formation, prendre du temps pour soi). Il y a donc un lien direct entre l'EDD et le SIS. 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

L'agrément « Service d'Insertion sociale » obtenu en 2013 a ouvert le droit à un financement en 2014 pour un ½ ETP.

AIDE & ACTION SOCIALE

L'équipe s'est donc renforcée d'une assistante sociale à mi-temps, ce qui a permis d'améliorer l'encadrement social de certains ateliers tels qu'Aquagym et Cuisine déjà pris en charge par des animateurs techniques. Le service, en collaboration avec les autres SIS, la Dynamisation, Réinsérer et les antennes sociales a pu travailler à la réalisation d'un nouveau dossier social ciblant de manière plus précise encore les compétences sociales à travailler. Ce dossier est utilisé depuis le 2 janvier 2015 par les travailleurs sociaux des SIS.

Dans le même ordre d'idée, la création de « CAP Insertion » et la redéfinition des procédures de passation entre les services du Pôle Insertion du département de l'Action sociale devraient permettre une analyse plus fine de l'orientation et des différentes situations. Cette analyse est le socle du travail d'insertion sociale.

En juillet 2014, le CPAS a acquis un nouveau bâtiment qui accueillera à partir de juillet 2015 les activités de la Maison Carrefour. Ce bâtiment se situe toujours à Bressoux à quelques mètres des actuels locaux. Les aménagements ont été spécifiquement pensés pour être adaptés aux actions mises en place par le service. Cela permettra d'accroître notre capacité d'accueil et de développer de nouveaux projets adaptés aux besoins de la population.

4.2. Perspectives de l'EDD

Avec la nouvelle infrastructure, la capacité d'accueil de l'EDD s'en trouvera augmentée. C'est une nécessité au regard de l'importante demande en encadrement extrascolaire, tant sur le quartier que parmi les usagers du CPAS. Des partenariats et une concertation se sont mises en place entre EDD du quartier pour tenter d'augmenter le nombre de places d'accueil mais cela ne suffit pas encore. En augmentant le nombre de places, le service devra également augmenter sa capacité d'encadrement. Nous travaillons actuellement avec 2 volontaires. Le challenge en 2015 consistera à augmenter leur nombre. Une action de recrutement sera mise en place. Depuis fin 2013, une assistante sociale est venue en renfort de l'EDD. Cela a permis à l'équipe de dépasser l'approche pédagogique pour entamer un véritable accompagnement social des familles qui sont parfois perdues dans les méandres du système éducatif en Belgique (démarches en vue d'un accompagnement logopédique, orientation vers un psychologue, demandes auprès du service social de l'école, sollicitation de rendez-vous parents-instituteurs,...). La cohabitation

avec le service « Appui 0-18 ans » ouvrira des perspectives supplémentaires de collaboration avec l'EDD en vue d'un accompagnement des familles.

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,
- Mise en place du dossier social commun au 3 SIS et évaluation de son fonctionnement en fin d'année.

DYNAMISATION

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Le service a pour mission de mobiliser la personne, de l'accompagner dans le réinvestissement de son projet d'insertion socioprofessionnelle grâce à sa 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 : dynamisation@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Attachée Spécifique
- 1 Psychologue
- 2 AS (1,50 ETP)
- 2 Educateurs (1,50 ETP)
- 1 Animateur
- 1 Logopède
- 2 Formateurs
- 1 Agent accueil sous contrat article 60§7
- 1 Auxiliaire professionnelle sous contrat art 60§

2. Objectifs

Ce service s'adresse exclusivement aux personnes émarginées 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... Il s'agit de personnes adultes ou jeunes pour lesquelles une insertion socioprofessionnelle est envisageable.

L'objectif pour le stagiaire est de s'engager pendant 4 mois à se tester en terme de compétences, d'identifier ses freins à l'insertion et ses aspirations professionnelles. La notion d'engagement est au cœur de ce type de démarche.

3. Activités développées en 2014 et statistiques

Nous avons assuré deux modules « Coup de pouce » pour cette année 2014 (de février à juin 2014 et de septembre 2014 à janvier 2015).

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 mais également dans la représentation du monde du travail (création d'un CV, entretien d'embauche).
- **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,..) mais également la découverte des lieux de formations, du CEFO,... une diversité d'opérateurs leur faisant prendre conscience de l'importance d'acquérir les compétences sociales de base pour tout projet de formation ou emploi.
- **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.

AIDE & ACTION SOCIALE

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

25 ans et 16 jeunes de moins de 25 ans) et les 16 jeunes mamans ayant participé au module « Parentalité ».

(Voir, le tableau à la page suivante)

L'approche individuelle consiste en un **coaching social** assuré par le référent du stagiaire tout au long du module. Ce suivi individualisé permet d'établir pas à pas un plan d'action personnalisé tenant compte des compétences, des freins et des aspirations du stagiaire. Un projet réaliste et motivé est élaboré en commun. Un échange interactif entre le stagiaire et l'équipe, réalisé en fin de module, permet d'établir le bilan final et l'orientation.

3.1.2. Atelier « Parentalité »

Cet atelier a pour objectif « d'accrocher » de jeunes mères dans un espace d'échange autour de thématiques qui touchent à leur statut de parent pour lequel elles acceptent de se mobiliser. Le challenge étant de pouvoir les faire sortir de chez elles et rencontrer d'autres jeunes mamans ainsi que d'autres professionnels avec lesquels elles pourront peut être s'investir dans un projet d'insertion. Cet atelier a eu lieu à deux reprises et a subi un remaniement pour le second. En effet, nous avons renommé l'atelier « Parentalité au lieu de « Je protège mon enfant » afin de ne pas susciter de méfiance auprès de certaines mamans qui semblaient entrevoir derrière l'intitulé « Je protège mon enfant » un sous entendu «on pense que je ne suis pas capable de protéger mon enfant ».....

Pour le second module, la thématique a été élargie et soumise à leur choix lors d'une première séance de prise de contact. Au terme de celle-ci, elles ont choisi plusieurs thématiques qui les intéressaient (les accidents domestiques, l'alimentation, le massage bébé, ...). A chaque séance, un animateur avait pour rôle d'assurer l'échange avec les parents et un animateur assurait la garde des enfants. Ce rôle auprès des enfants a permis d'enrichir l'objectif de l'atelier en identifiant la dynamique relationnelle mère-enfant.

3.2. Statistiques

En 2014, le service a inscrit **90** stagiaires : 32 jeunes de moins de **25** ans et **58** adultes de **25** à **54** ans. Nous comptons un total de **10.813,5** heures d'atelier et suivis individuels pour l'année 2014. Nous différencierons l'analyse statistique entre les **74** stagiaires ayant participé aux deux modules « Coup de pouce » (dont **58** stagiaires de plus de

AIDE & ACTION SOCIALE

CRITERES	Moins de 25 ans (32 stagiaires)	Plus de 25 ans (115 stagiaires)
HOMMES	11	30
FEMMES	21 dont 16 jeunes mamans	28
Nationalité		
- Belge	15 dont 6 jeunes mamans	37
- UE	2 dont 1 jeune maman	
- Hors UE	13 dont 7 jeunes mamans	18
- Apatride	2 dont 2 jeunes mamans	0
Niveau d'études		
Non reconnu ou inconnu	5 dont 2 jeunes mamans	7
CEB	8+3 jeunes mamans	16
CESI	3+ 1 jeune maman	6
CESS	3 dont 2 jeunes mamans	10
Sans diplôme	13 dont 8 jeunes mamans	16
Supérieur universitaire	0	3
Nombre d'heures		
Moins de 50 heures	19 dont 16 jeunes mamans	14
De 50 à 100 heures	6	7
Plus de 100 heures	4	19
Plus de 200 heures	3	18
Issues		
Poursuite de l'action	0	6
Sortie positive	12+3 jeunes mamans	34
Abandon	9 dont 3 jeunes mamans	15
Non connu	11 dont 10 jeunes mamans	3

Observations du public jeune

Le public jeune représente **32** personnes dont 16 ont participé à l'atelier « Parentalité » et 16 aux deux modules « Coup de pouce » soit **35 %**. Une majorité féminine mais qui s'explique par la présence des **16** jeunes mamans à l'atelier « Parentalité ». Nous relevons une présence représentative du public jeunes au sein des deux modules « Coup de pouce » (**16** stagiaires sur **74** stagiaires soit **21 %**). Mais l'accroche et la notion de motivation dans le temps reste difficile. Nous observons 9 sorties positives avec une participation de plus de **100** heures pour **7** d'entre eux. Mais à nouveau plusieurs abandons (**6** abandons dont **3** ayant participé à moins de **50** heures) Les 7 sorties positives sont centrées sur des entrées en formation, en cours de français, un accompagnement poursuivi par un relais à l'antenne jeunes...

Un peu moins de la moitié est belge d'origine (**47%**) et

40 % sont d'origine hors UE. Le niveau scolaire est faible (**56 %** sans diplôme ou non connu), le CEB pour **25 %** et le CESI ou CESS pour **18 %** d'entre eux.

Observations du public de plus de 25 ans

Au point de vue nationalité, nous constatons une nette présence d'un public belge d'origine (**63%**) et **31%** de personnes ressortissant hors UE. La répartition hommes/femmes dans le cadre du module est marquée par une plus forte présence d'hommes (**41** hommes pour **33** femmes). Le niveau scolaire est faible également (**41 %** sont sans diplôme ou non reconnu), le CEB **27 %**, le CESI **10%** et le CESS ou supérieur **22%**. Les sorties positives atteignent **69%** en début janvier 2015. Le taux d'abandon est de **25 %** et **6 %** de réorientations autres (SIS, Santé mentale, fin de l'inscription car le comportement est inadéquat en groupe, ...) Les sorties positives sont : la formation, les cours de français et 2 mises à l'emploi pour le module 3 (terminé en

juin 2014). Nous n'avons pas encore les résultats concernant la mise à l'emploi pour le module 4 qui vient juste de se terminer en janvier 2015.

Quant au nombre d'heures prestées, nous constatons un pourcentage élevé de stagiaires ayant fréquenté le service à raison de plus de **100 heures (64 % dont 33 % de plus de 100 heures et 31 % de plus de 200 heures)**.

3.3. Analyse critique

Le bilan des actions menées en 2014 pose différents constats :

1. 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. La plupart d'entre eux ont défini un projet de formation pour lequel un plan d'action est établi (passage par des cours de français ou non, pré qualifiant ou qualifiant...). Certains stagiaires nécessitent la poursuite d'un accompagnement, d'un suivi post module afin de les soutenir dans la concrétisation de leur projet. De nombreux stagiaires se sont orientés vers une formation en EFT-OISP suite à la visite de ces opérateurs avec leurs référents. Une diversité de pistes sont ainsi offertes aux stagiaires et l'accompagnement permet une dédramatisation de cette démarche et une prise de conscience des réalités de la formation.
2. Le nombre d'abandons est souvent lié à la présence d'obstacles majeurs ne permettant pas la motivation et la disponibilité de la personne dans le module. Les freins identifiés sont souvent liés à des problématiques de santé, de logement, de situation familiale complexe suscitant un envahissement émotionnel de la personne qui ne parvient plus à mettre ses priorités. La parentalité est également une difficulté souvent relevée. En effet, au-delà du problème de la garde des enfants, nous avons perçu un tiraillement « être mère et être femme » bloquant tout objectif professionnel.
3. Un autre frein majeur est le français d'où l'importance d'établir un bilan de français et une orientation individualisée par une logopède de formation. Celle-ci travaille à la question du français dans le projet professionnel du stagiaire apportant un éclairage quant à la

volonté et aux capacités d'apprentissage de celui-ci.

4. L'image de soi est un frein majeur mais c'est aussi le levier le plus important que peuvent « travailler » les professionnels dans le cadre des différents ateliers. Le retour essentiel que nous entendons de la part des stagiaires lors du bilan final, est cette confiance en eux qui commence à se (re)construire et qui leur donne l'envie de poursuivre leur chemin, leur projet.
5. L'orientation du public vers le module « Coup de pouce » s'est principalement réalisée via la collaboration avec les AS d'antenne. Nous avons organisé une rencontre avec les AS ayant orienté un bénéficiaire dans le module 3 fin juin 2014. Celles-ci sont venues partager avec l'équipe et les stagiaires un moment d'information et d'échange convivial. Un autre moment de rencontre a été proposé pendant les vacances d'été avec les AS de toutes les antennes. Les travailleurs sociaux ont ainsi pu mieux comprendre les objectifs, la méthodologie, les résultats des trois modules réalisés jusqu'alors. Cette expérience a été très positive.

4. Perspectives prioritaires

Suite à la réorganisation du pôle « Insertion » au sein du département de l'Action sociale et la création du service « CAP Insertion », nous relevons des perspectives très positives quant à l'orientation du public cible vers les modules de la Dynamisation. En effet une orientation plus ciblée du public vers les différents services est d'application. Pour le service Dynamisation, une dizaine de personnes se sont inscrites pour le module 5 pour l'année 2015. Nous avons mis en place un lien systématique entre le service Dynamisation et CAP Insertion afin d'établir l'accroche immédiatement en fin de bilan. Un relais peut être ainsi instauré entre les référents de chacun des deux services en présence du stagiaire qui est partie prenante de l'orientation et des objectifs de celle-ci.

Nous avons dès lors redéfini **la notion de temps** dans nos modules et avons opté pour l'organisation de modules de trois mois pour l'année 2015 (trois modules au lieu de deux d'une durée de 4 mois). Ce délai permettra ainsi d'intégrer de manière régulière les personnes orientées en fin de bilan par CAP Insertion, raccourcissant ainsi le délai d'attente entre les modules (deux à trois mois maximum). Afin de maintenir la motivation de la personne pendant cette

AIDE & ACTION SOCIALE

attente, nous envisageons de prévoir plusieurs entretiens individuels, test de français et autres afin d'amorcer le lien avec la personne et la préparer à son intégration dans le module.

L'atelier « Parentalité » sera poursuivi en 2015. Le public jeunes mamans est un public très fragile et qui nous semble **prioritaire**. En effet, la mobilisation de la relation parentale permet une ouverture sur l'insertion des jeunes parents mais également une action préventive sur le bien être de l'enfant. Ce public est une véritable priorité car il représente à ce jour 260 jeunes mamans à l'antenne Jeunes. L'accroche via ce module semble être efficace mais il serait opportun de poursuivre ce travail d'insertion dans un service d'insertion sociale. Malheureusement force est de constater que ces services ont très peu de moyens en personnel pour accueillir et proposer des ateliers centrés sur les mamans et sur leurs enfants. En effet, ces ateliers d'insertion nécessitent la présence d'un personnel qualifié pouvant travailler aux deux niveaux relationnels mère-enfant.

La motivation du public jeune : Cette question reste toujours prégnante et nécessiterait un renforcement des équipes d'accompagnement des jeunes. Il est évident que l'accroche dans un module est d'autant plus efficace lorsque le jeune se sent suivi et soutenu dans sa démarche et que celle-ci prend du sens. La notion de temps est toujours très complexe quant à l'engagement des jeunes qui se sentent très motivés lorsqu'ils l'expriment dans « l'ici et maintenant » mais l'instant suivant une autre priorité a pris toute la place.

L'avant et l'après module sont également source de réflexion. Nous souhaitons prendre le temps de préparer les stagiaires quant à leur entrée en module afin de définir les grandes lignes des objectifs de leur passage en Dynamisation. En fin de module, les pistes envisagées dans le plan d'action doivent être multiples afin que plusieurs possibilités soient envisageables. En effet, le stagiaire doit pouvoir rebondir si une porte se ferme (échec à un test d'inscription, à une formation). La qualité du lien lors de l'orientation est également un critère décisif quant à la poursuite du projet du stagiaire. Nous avons remarqué qu'une partie d'entre eux ont besoin d'un accompagnement plus soutenu car ils sont encore fragiles en terme de confiance en soi.

AIDE & ACTION SOCIALE

SERVICE RÉINSER

1. Présentation générale du service

RÉINSER a été créé en 1996, suite à la fusion du SELFE et du Centre médical préventif. En 2001, le service est scindé : d'une part, la « Dynamisation » qui s'installe à Wandre et qui est dédiée à la réinsertion sociale des usagers et, d'autre part, le service RÉINSER qui demeure compétent pour l'insertion socioprofessionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale.

En 2003, RÉINSER s'installe dans de nouveaux locaux, avenue Maurice Destenay, qui deviennent rapidement trop exigus. De 2006 à octobre 2014, RÉINSER est installé sur deux sites : les locaux de l'avenue Destenay sont occupés par l'équipe « Orientation », tandis que les nouveaux locaux de la Place Cathédrale sont dédiés au pôle « Mise à l'emploi », chargé de l'accompagnement des bénéficiaires des contrats en art. 60§7 et 61.

En 2014, pour offrir un service mieux adapté à notre public, pour une meilleure orientation des personnes et pour faire face à l'afflux d'un nouveau public, le pôle insertion s'est à nouveau réorganisé et a précisé les missions de chacun. L'orientation a été confiée à « Cap Insertion » et RÉINSER a recentré ses activités sur l'insertion professionnelle. RÉINSER a également recentré son équipe géographiquement, avenue Destenay (les locaux de la Place Cathédrale étant désormais occupés par Cap Insertion, qui y réalise des bilans d'orientation, depuis octobre 2014).

1.1. Missions

RÉINSER s'inscrit dans le dispositif des services de l'insertion du CPAS. Sa mission principale, l'insertion professionnelle, se situe à la fin du parcours d'insertion. Le service s'adresse aux personnes aidées financièrement par le CPAS de Liège et qui ont un projet professionnel concret et réaliste. RÉINSER accompagne les bénéficiaires vers l'emploi et pendant l'emploi. L'équipe des travailleurs sociaux, soutenue par l'équipe administrative, assure le suivi des personnes en formation, l'accompagnement à la recherche active d'emploi et le suivi, tant professionnel que social, pendant l'emploi (art.60§7 et art.61).

Le contrat art.60§7 consiste en l'engagement de bénéficiaires, par le CPAS qui agit en tant qu'employeur, pour une durée déterminée (le temps nécessaire pour ouvrir un accès complet aux allocations sociales). Ces personnes sont mises à disposition d'utilisateurs externes ou de services de notre Centre. RÉINSER sélectionne les candidats potentiels en visant la meilleure adéquation entre les offres disponibles et les profils.

1.2. Responsable

Madame Lysiane de Séllys, chef de bureau spécifique

1.3. Coordonnées du service

Avenue Maurice Destenay, 1 - 4000 Liège

Tél : 04/220 59 25

Fax : 04/250 96 46

Courriel : info.reinser@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe (au 31 décembre 2014)

- 1 chef de bureau spécifique,
- 3 superviseuses, dont 1 coordinatrice, adjointe au chef de bureau,
- 1 psychologue spécialisée en coaching,
- 24 assistants sociaux (entretien individuel, animation de groupe, formation),
- 2 formatrices (groupe, individuel, testing),
- 1 responsable de l'équipe administrative,
- 7 agents administratifs,
- 6 agents administratifs/agents d'accueil sous contrats article 60§7,

Total : 45 agents, dont 10 à temps partiel, soit un total de 42 ETP.

2. Objectifs

L'objectif de RÉINSER est l'insertion par la formation et la mise à l'emploi principalement via les mesures art 60§7 et 61 de la Loi organique des CPAS. L'engagement en art 60§7 est soumis aux directives de la Direction et du Comité de l'Action sociale en fonction des objectifs établis. Les engagements dépendent également de la capacité budgétaire et des offres à disposition. Enfin, la proposition de conclure le contrat n'est présentée au Comité qu'en cas d'accord de l'utilisateur et du candidat.

L'accompagnement, avant l'emploi, vise à élaborer et mettre en place un plan d'action qui s'inspire largement des principes du coaching. Il s'agit d'aider le bénéficiaire à évaluer son potentiel, à exploiter ses ressources, à se fixer et mettre en oeuvre des objectifs. Des préformations sont également organisées par RÉINSER dans quatre filières : agents de propreté, techniciennes de surface (Clean Team), agents d'accueil et agents administratifs (bureautique). Ces préformations visent l'acquisition de compétences techniques et sociales de base nécessaires à la mise à l'emploi. Avec l'expérience et les constats, nous avons introduit, de plus en plus systématiquement, des modules de français. Ces programmes prévoient un temps exclusivement consacré à la formation avant d'envisager l'engagement en contrat art.60§7. Ensuite, l'emploi alternera avec l'accompagnement. Ce travail permet également au bénéficiaire d'accéder à une meilleure représentation du marché de l'emploi et des secteurs accessibles à notre public, en général fragilisé (pour trouver un premier emploi ou pour réintégrer le monde du travail).

AIDE & ACTION SOCIALE

Un suivi socioprofessionnel continue pendant l'emploi (évaluation, médiation, réorientation). Les intervenants sociaux assurent également une analyse des aides à l'embauche, une analyse juridique (contrats, chômage, contrôle des conditions d'aides à l'embauche...) et un suivi administratif en lien avec d'autres services internes (service du personnel, paiement, recettes...) ou externes (employeur, secrétariat social, Onem, Forem...). RÉINSER assure également le rôle d'antenne durant l'emploi (calcul d'un éventuel complément d'aide, aides urgentes,...) La collaboration, tant avec les partenaires internes qu'externes, fait partie intégrante du fonctionnement de RÉINSER : elle est indispensable à la réalisation de nos objectifs.

3. Activités développées en 2014 et statistiques

3.1. Activités développées

En complément de nos activités principales, RÉINSER a participé, ou a initié, différents projets.

- **AMORCE** : Projet FSE du CPAS de Liège issu d'une collaboration entre les Services d'Insertion Sociale (SIS), la Dynamisation et RÉINSER 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 avec les différents services liés au projet (CRIPEL, MIREL, Lire et Ecrire, FOREM, SEREINSER...),
- **RELIANCE** : Projet FSE porté par le FOREM qui vise la redynamisation des quartiers Sainte-Marguerite, Droixhe et Nord, en matière d'insertion socioprofessionnelle,
- **CAP 60 60** (coaching co-animé avec la Mirel) qui permet l'articulation entre le plan d'action du Forem vis-à-vis des chômeurs et le suivi de RÉINSER. Ce projet a touché 301 agents en fin de contrat 60§7 en 2014,

- Projets ponctuels

Atelier-théâtre

Début 2014, un spectacle intitulé « Un régime ordinaire » sur la thématique de la pauvreté a été présenté à trois reprises dans les locaux de trois partenaires associatifs liégeois (CPCR, Article 23 et Passepartout).

Partenariat avec le Théâtre de la Communauté

Participation au spectacle « Penser avec les mains » sur le travail artisanal et manuel, son utilité, son image, ses exigences...

Ateliers dans le cadre de la formation « agents de propreté » femme

En collaboration avec le GSARA, un atelier photo sur le regard que les participantes à cette formation portent sur elles-mêmes, leur environnement et leur métier a été mis sur pied. Cet atelier a donné lieu à une exposition « Balayons du regard – Cinq voies de femmes », présentée en juin à la Maison de la Laïcité et en octobre dans le cadre de la Journées des insertions. Un atelier chant a également été mis en place.

3.2. Statistiques

Tableau récapitulatif des suivis 2014	Réalisation
Nombre de dossiers suivis en 2014	2050
Nombre d'entretiens individuels	6136

Parmi les **2.050** dossiers actifs en 2014, **1.188** sont des nouveaux dossiers.

Les entretiens de dernière minute ne sont pas toujours pris en compte dans nos relevés. Les évaluations sur le terrain concernent souvent plusieurs personnes et prennent parfois une demi-journée. A ces entretiens individuels, s'ajoutent les séances d'information collectives (SICORE et SICO Jeunes).

Tableau récapitulatif des formations 2014	Nbre de participants
Préformation Agents de propreté	47
Préformation Techniciennes de surface (Clean Team)	23
Préformation Agents d'accueil	13
Préformation Agents administratifs (Bureautique)	11
Visons l'emploi	24
Boutique emploi	123

Ces formations demandent une mobilisation importante des intervenants sociaux mais représentent un investissement porteur en terme de préparation à la mise à l'emploi.

* 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

3.2.4. Mise à l'emploi

Monitoring Art. 60§7 (situation au dernier jour du mois en cours)

Type	01/14	02/14	03/14	04/14	05/14	06/14	07/14	08/14	09/14	10/14	11/14	12/14
CPAS	85	84	80	86	93	96	94	88	85	82	82	74
Econ. soc.	125	129	133	126	127	129	132	133	127	124	118	110
Mise à disposition gratuite	21	22	18	21	24	26	25	26	25	25	28	28
Mise à disposition semi- payante	12	12	13	12	11	10	11	12	14	16	16	16
Mise à disposition payante	10	10	11	10	9	9	9	8	8	9	8	6
Reliance	12	13	10	12	13	14	12	11	10	11	11	13
Ville	52	54	58	66	58	75	74	73	71	67	62	61
Total	318	324	323	333	335	359	357	351	340	334	325	308

Monitoring Art. 61 (situation au dernier jour du mois en cours)

Type	01/14	02/14	03/14	04/14	05/14	06/14	07/14	08/14	09/14	10/14	11/14	12/14
Interim Activa	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	5
Art. 61 (avec et sans Tutorat)	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	2	2
Programme de transition	37	36	36	35	34	32	31	32	33	32	34	30
Tutorat	42	53	49	54	55	56	58	63	62	68	60	55
SINE	52	53	51	53	50	50	48	47	49	50	51	51
Activa	67	64	65	57	61	63	50	67	68	62	67	70
Total	201	210	203	203	203	204	191	213	217	216	216	213

3.3 Analyse critique

Un des objectifs de la réorganisation des services de l'insertion est de permettre à RéINSER de recentrer l'accompagnement des bénéficiaires sur l'emploi. Le public est mieux ciblé sur les personnes réellement désireuses et aptes à s'inscrire dans un projet professionnel. Le recentrage des objectifs et des activités ainsi que la réduction du personnel nous ont amené à mener une réflexion sur le fonctionnement et les procédures utilisées. Dans ce contexte, nous avons été contraints à renoncer à différents outils (Boutique Emploi, Visons l'Emploi, Atelier CV, SicoRE).

Une importante partie de l'équipe a quitté RéINSER et fait désormais partie de Cap Insertion, spécialisé en orien-

tation (9 assistants sociaux, 1 superviseuse et 3 agents administratifs) La semaine qui a suivi le déménagement, le 27 octobre 2014, une supervision collective a été organisée. Tous les dossiers qui ne correspondaient pas à la nouvelle définition du public cible (pas de projet professionnel concret) ont été désactivés. Depuis lors, la procédure d'accès à RéINSER a été modifiée. Désormais, les bénéficiaires doivent être envoyés par leur AS d'antenne ou par un collègue d'un autre service de l'action au moyen du formulaire « Document d'orientation vers un service d'insertion ».

Un important travail de communication auprès des services de l'action et des antennes a été mené pour que le public soit orienté vers le service adéquat. Ces efforts et actions

AIDE & ACTION SOCIALE

combinés nous ont permis, malgré une forte diminution de la taille de l'équipe, de continuer à proposer les candidats adéquats aux offres existantes et d'atteindre les résultats attendus. Des efforts d'information et d'échanges doivent encore être faits pour éviter les incompréhensions et les erreurs d'aiguillage qui persistent.

4. Perspectives prioritaires

La priorité de RÉINSER est d'offrir un accompagnement de qualité, d'aider les personnes à progresser et de contribuer à leur insertion professionnelle.

Le service est encore en mutation. Nous cherchons, de manière permanente, à améliorer nos pratiques et nos outils. Tout en poursuivant le travail en cours, nous menons des réflexions, des évaluations de nos pratiques et des remises en question. Dans cette perspective, l'ensemble des services d'insertion a entamé un travail d'élaboration d'un dossier unique afin d'éviter aux personnes de raconter plusieurs fois la même chose et aux intervenants de faire plusieurs fois le même travail, à chaque étape du parcours. Des rencontres ont eu lieu en novembre avec les utilisateurs. Trois petits déjeuners ont été organisés : le premier avec les services du Centre, les ASBL et les services de la Ville qui disposent de personnel en art 60§7 et 61, le deuxième avec les utilisateurs Economie sociale et le troisième avec les employeurs privés qui bénéficient d'aides à l'embauche de personnes aidées par le CPAS (art. 61). A cette occasion, l'équipe a élaboré, rédigé, distribué et commenté un « guide de l'utilisateur ». L'expérience a donné satisfaction et sera réitérée dans le courant de l'année.

Nous nous apercevons que l'évolution de notre public demande un suivi social de plus en plus important, durant la mise à l'emploi. Le travail des travailleurs sociaux doit s'adapter ; une attention accrue est accordée à la préparation de la sortie de l'emploi. Un travail doit également être mené auprès des utilisateurs pour leur faire accepter de réduire leur seuil d'exigence (en terme de compétences sociales surtout). Pour 2015, nous veillerons à continuer à enrichir les échanges et améliorer les relations avec nos différents partenaires. Par exemple, chaque antenne se verra désigner un assistant social référent qui sera l'interlocuteur privilégié. Nous continuerons à interroger notre modèle d'accompagnement : un nouveau canevas d'entretien et un nouveau modèle de rapport social sont en fin de phase de test et semblent remporter l'adhésion de l'ensemble de l'équipe.

Enfin, la nouvelle programmation du Fonds Social Européen, qui intervient dans le financement de nos filières de formation, et dont nous attendons les instructions, nous amènera sans doute à revoir certains aspects de nos programmes de formations.

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

Mme Hélène Lejeune, Chef de bureau spécifique,
du 1/01/2014 au 09/03/2014

Mme Karin Denoel, Chef de bureau spécifique f.f.,
du 10/03/2014 au 31/12/2014

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 occu-

pation 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 2014 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 : 4,50 euros).

En dehors des heures de repas, les locaux sont régulièrement sollicités pour des animations, ateliers, formations, festivités occasionnelles.

Comme 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).

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

AIDE & ACTION SOCIALE

part régulièrement et directement de ses difficultés et problèmes rencontrés.

Le travailleur sous contrat art.60§7 engagé fin 2013 a poursuivi son contrat en 2014, permettant ainsi de maintenir l'ouverture du restaurant pendant les congés de la gestionnaire. Celle-ci a également pu être épaulée de manière efficace durant toute l'année.

Compte tenu de l'état vétuste du bâtiment, le restaurant a provisoirement fermé ses portes en décembre 2014. Les personnes ont toutes été réorientées vers d'autres projets (activités occupationnelles ou autres) et invitées à participer à la table d'hôtes de la Ferme de la Vache, en attendant le développement d'un nouveau projet.

3.2. Statistiques

En 2014, le restaurant communautaire a fourni **1942** repas avec une moyenne identique à celle de 2013 de 39 repas/semaine (**49** semaines d'ouverture en 2014). La moyenne de participation est estimée entre **8** et **10** personnes par jour, pour toute l'année. Le pic de fréquentation, quant à lui, s'est plutôt déplacé vers le mardi, jour de l'activité « scrabble ».

La petite restauration et les boissons servies l'ont été pour un nombre de **1.124** pour l'année 2014.

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 à raison de deux-demi journées par semaine,
- 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,
- 2 séances « Matineco » ont eu lieu en 2014 : séances de sensibilisation organisées à destination du public de plusieurs services travaillant sur la thématique du logement et des économies d'énergie,

- Réunions d'équipe de l'antenne Sainte-Marguerite : à raison d'une fois par semaine. Ces réunions ont contribué à une meilleure collaboration entre les deux services.

3.3. Analyse critique

La promotion des activités a été moindre en 2014 : le bâtiment ne répondant plus aux normes, il était impossible d'accueillir des personnes supplémentaires. Le nombre de personnes est donc resté plus ou moins identique à celui de 2013. Il est à noter que le restaurant et l'intendante sont des ressources dans le quartier en matière d'accueil et de convivialité. Beaucoup de personnes y viennent pour tisser des liens et rompre leur isolement.

Les personnes fréquentant le restaurant restent très attachées au lieu et à la gestionnaire, même si celle-ci regrette parfois un certain immobilisme et un manque d'ouverture chez certaines personnes. Il est parfois difficile d'insuffler de nouveaux projets. Le manque de moyens matériels pour disposer de locaux corrects et aux normes est le frein le plus important pour le développement des activités.

Compte tenu de l'état vétuste du bâtiment, le restaurant a provisoirement fermé ses portes le 10 décembre 2014. Les personnes ont toutes été réorientées vers d'autres initiatives en attendant de pouvoir leur proposer un projet plus concret. Nous avons toutefois pu observer à cette occasion un renforcement des liens établis entre eux : élans de solidarité, propositions d'entraide pour les trajets, contacts plus nombreux en dehors des heures de fréquentation du restaurant, une nouvelle dynamique semble s'être installée entre les participants. La gestionnaire a quant à elle intégré l'équipe de la Ferme de la Vache.

4. Perspectives prioritaires

Les perspectives prioritaires pour 2015 sont donc de développer davantage l'aspect communautaire des activités en cours à la Ferme de la Vache (petit magasin, tables d'hôtes, repas etc) grâce à la présence de la gestionnaire du restaurant communautaire dans l'équipe et de créer de nouvelles initiatives dans le quartier Sainte-Marguerite, en collaboration avec l'antenne, le SIS Maison de la Citoyenneté et les associations actives dans le quartier.

F. AUTRES PROJETS

«ALPHA CITOYEN» - Projet Fonds Européen d'Intégration, Programmation 2007-2013

1. Présentation générale du service

Dans ce cadre F.E.I., le CPAS organise et dispense des cours de « français langue étrangère » (FLE) et table de conversation. A partir de janvier 2014, deux nouveaux ateliers se sont ouverts : un atelier créatif et un atelier informatique. Nous mettons également sur pied des activités destinées à familiariser le public cible avec la société d'accueil. Celui-ci peut acquérir des connaissances élémentaires sur son histoire, sa géographie, ses institutions, ses caractéristiques socio-économiques, sa vie culturelle et ses normes et valeurs fondamentales.

1.1. Missions

Une assistante sociale, responsable de la sélection du public cible et de l'orientation des nouvelles demandes crée et entretient les contacts avec tous les services extérieurs pour sélectionner, encadrer, assurer le suivi et évaluer les participants.

Tout au long de l'année, elle évalue le niveau d'acquisition du français de l'apprenant assistée si nécessaires d'un interprète. Elle maintient un contact permanent avec les gestionnaires de dossiers des bénéficiaires. En fin de parcours du stagiaire, elle effectue le bilan des compétences afin de l'orienter vers un service et/ou un centre de formation adéquat afin de lui permettre de poursuivre les objectifs de son projet social ou professionnel.

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 mettent 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.

L'animateur artistique utilise différentes techniques pour améliorer l'expression orale, pour aborder la confiance en soi, en ses compétences... Ces modules visent 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. Elle anime également l'atelier « informatique ». Elle initie les stagiaires à la manipulation de l'outil et à l'utilisation de la messagerie, d'internet. Elle leur permet également de renforcer la mémorisation du vocabulaire vu aux cours de français.

1.2. Responsable

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 (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,
- 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 poten-

AIDE & ACTION SOCIALE

tiels...) 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,
- 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 2014 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.

L'Atelier créatif se déroule à raison de 2 x 2h par semaine.

Deux groupes assistent à l'atelier informatique et chaque groupe participe à raison de 2 x 3h par mois.

Les activités, culturelles et visites d'entreprises, sont prévues une ou deux fois par mois en fonction des thèmes abordés, des agendas des institutions culturelles régionales et nationales et ceux des entreprises.

Nous avons effectué les visites guidées de /du :

- S.I.T.E.L à Seraing,
- Hôtel de ville de Liège,

- Palais provincial de Liège,
- Musée de la Vie Wallonne,
- Le CHR de la Citadelle,
- Bruxelles : le musée BELvue et le palais des Nations,
- Cinéma « Wadjda »,
- Gand,
- REINSER service d'insertion socioprofessionnelle du CPAS de Liège,
- Le quartier de Sainte Marguerite,
- Ostende : le fort Napoléon et le Mercator,

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

L'assistante sociale chargée de la sélection du public cible a invité **113** personnes susceptibles d'être intéressées par le projet « Alpha-Citoyen ».

48 personnes sont entrées en formation au cours de l'année 2013-2014 :

- Femmes : **20**
- Hommes : **28**

NB : En ce qui concerne l'année 2014-2015, les statistiques ne sont pas encore établies étant donné que nous pratiquons « l'entrée permanente » jusque fin mars 2015

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, le taux de participation se maintient tout au long de l'année. Il existe un certain équilibre 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. Certains se sont inscrits à l'atelier informatique et/ou créatif pour augmenter leurs compétences et devenir compétitifs sur le marché de l'emploi. Malgré la présence d'un interprète, certains effec-

AIDE & ACTION SOCIALE

tuent 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. Ils contactent notre collègue assistante sociale pour des renseignements divers, des orientations ou des informations socioprofessionnelles. Les cours, les nouveaux modules et les évaluations leurs permettent d'acquérir et de s'approprier de nouvelles compétences au niveau linguistique, informatique, social, culturel ; de se rendre compte des exigences et obligations qu'il faut respecter pour entrer dans le circuit du travail.

Dans le cadre de l'atelier créatif, le groupe a réalisé une vidéo. Son visionnage par l'ensemble des stagiaires fut une révélation, un choc positif. Il montre l'évolution des aptitudes, des capacités de chacun, l'importance des attitudes verbales et non verbales. 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 ! De manière générale sur le marché du travail comme dans les organismes de formation, les solutions proposées pour ce type de public se restreignent .

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,

- Développer l'atelier créatif.

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.

- Renforcer l'atelier informatique

Il permet aux « apprenants » à la fois de s'initier à l'outil informatique et de retravailler leur niveau de français. Internet ouvre l'accès à différents types d'informations. Ces acquis faciliteront leurs recherches de formation, d'emploi.

- Poursuivre 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.

«DALSADE» - FONDS EUROPÉEN DES RÉFUGIÉS

1. Présentation générale du service

Co-financé par le Fonds Européen aux Réfugiés (FER) dans le cadre de sa programmation 2008-2013, le Dispositif d'Aide au Logement du Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile (DALSADE) a été mis en place en juillet 2010. Ce projet, développé en collaboration avec le SADA, a pris place au sein du Relais Logement.

Depuis 2013, il a été rattaché à la nouvelle action du Relais logement, la cellule Eco-Logement.

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 - 4020 Liège

Tel : 04/343 61 88 ou 0472/18 57 57

Fax : 04/343 53 88

Courriel : relaislogement.dalsada@cpasdeliege.be

1.4. 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 DALSADE propose un rendez-vous à domicile afin d'établir une anamnèse sur les démarches entreprises autour du logement (le contrat de bail, la prime Adel, l'ouverture des compteurs, le paiement du loyer et le remboursement des garanties locatives...),

- Un suivi individuel au bureau est proposé en fonction des difficultés rencontrées et des questions soulevées par le locataire.

3. Activités développées en 2014 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 DALSADE, notre agent technique

AIDE & ACTION SOCIALE

a visité **282** logements en 2014. 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. **157** demandes de garanties locatives ont fait l'objet de l'examen d'une intervention. S'en est suivi l'octroi de **118** 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.

3.1.2. Suivi et accompagnement sociaux individualisés

245 personnes ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre du projet DALSADA en 2014. 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 objectifs immédiatement. De même, cette première approche permet de créer un lien de confiance et un terrain de discussion commun.

Les entretiens et questionnements sont principalement axés sur :

- La compréhension et la vérification de la conformité du bail,
- L'utilisation et l'attribution des compteurs,
- La rectification ou l'échelonnement de factures d'énergies,
- L'introduction de la prime Adel,
- La gestion budgétaire mensuelle,
- La procédure d'introduction d'un logement social,
- L'interpellation du propriétaire en cas de dysfonctionnement de l'électricité ou du système de chauffage,
- La recherche de mobilier,
- Les relations de voisinage,
- L'information sur les différentes aides du CPAS,
- Les possibilités de déménager.

Pour répondre à ces interpellations, l'équipe du DALSADA travaille de plus en plus avec les propriétaires. L'équipe

est amenée à interpellier régulièrement les compagnies d'énergie, des conseillers juridiques, des travailleurs sociaux d'ONG ou des associations impliquées dans l'aide aux primo-arrivants.

3.1.3. Animations collectives

Dans le cadre de la cellule Eco-Logement, 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.

3.2. Statistiques (Voir page suivante)

AIDE & ACTION SOCIALE

3.2. Statistiques

Sur les 91 suivis assurés en 2014, voici leurs caractéristiques :

Composition familiale	Nombre	Genre	Nombre
Famille	28	Homme	48
Famille monoparentale solé	27	Femme	43
	36	Enfants dans le ménage	125
Cohabitant	36	Nombre de personnes concernées	245

Pays d'origine	Nombre	Pays d'origine	Nombre
AFGHANISTAN	6	RUSSIE	1
BURUNDI	1	RWANDA	4
CAMEROUN	1	SENEGAL	2
COREE DU NORD	3	SERBIE	1
COTE D'IVOIRE	3	SOMALIE	4
GUINEE	27	SRI LANKA	1
IRAQ	14	SYRIE	8
KOSSOVO	1	TOGO	4
NIGER	1	TURQUIE	1
PALESTINE	2	YOUGOSLAVIE	1
RD CONGO	5		

Statut	Nombre
Réfugié reconnu	65
Protection subsidiaire	6
Demandeur d'asile	20

3.3. Analyse critique

La politique d'asile menée depuis 2012 a induit une diminution des entrées sur le territoire et nous avons assisté à deux mouvements contraires cette année. Ainsi de janvier à septembre 2014, une diminution de la capacité d'accueil des Centres d'accueil et dans le courant du dernier trimestre un afflux exponentiel des demandes conduisant à une quasi saturation des places d'accueil. Liège s'est ainsi retrouvée en première place des villes belges dans l'accueil des primo-arrivants sortant des Centres Croix-Rouge. La procédure d'examen du droit à l'asile a été fortement bousculée et intensifiée réduisant considérablement le temps d'hébergement en Centre d'accueil.

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.

A l'expérience, il apparaît que le logement n'est une prio-

AIDE & ACTION SOCIALE

rité 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 qui ont réalisé une enquête sur les priorités à la sortie d'un Centre d'accueil. Pour être exploitable cette enquête doit se poursuivre par la passation du questionnaire construit auprès de notre public cible.

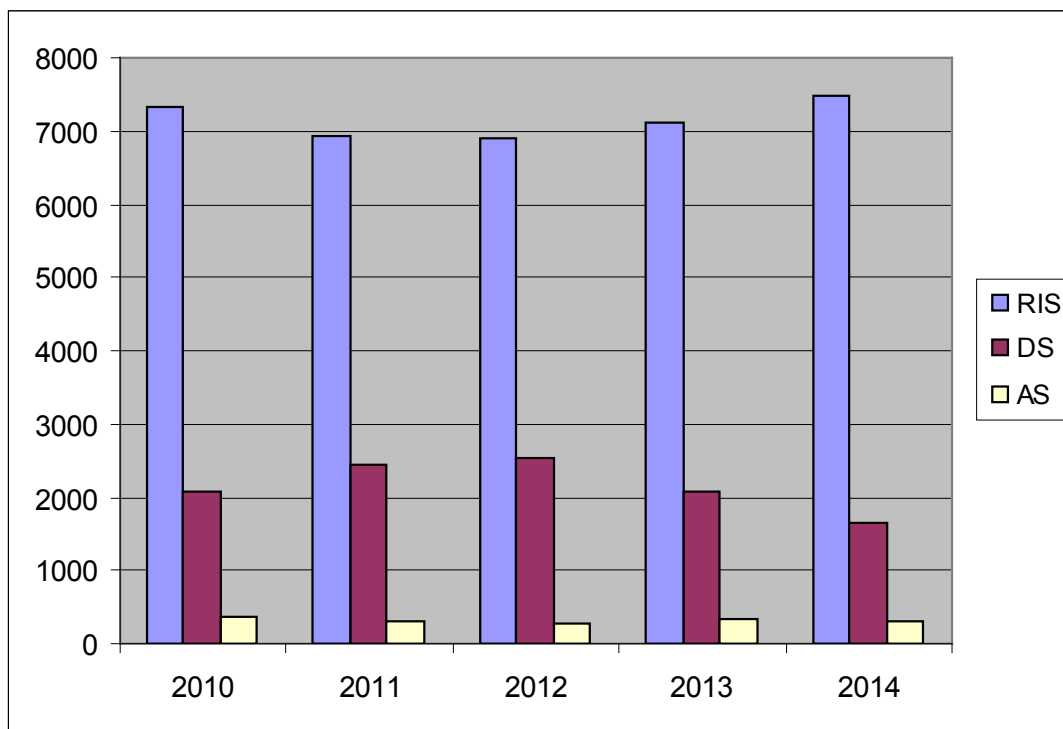
Le contexte de la recherche d'un logement mobilise une énergie et des moyens humains importants pour des résultats qui sont le pâle reflet d'un tel investissement ! En effet, le coût des loyers à Liège est de plus en plus élevé, la faible offre de logements de 3 chambres liées à une discrimination et une sélection de plus en plus sévères des propriétaires et agences immobilières rendent les recherches de logements très laborieuses. Toutefois la collaboration avec certains propriétaires et la confiance qu'ils accordent au service permettent la concrétisation de nouvelles installations.

4. Perspectives prioritaires

Le projet DALSA ne sera pas reconduit au terme du 30 juin 2015 suite à la fin de la programmation du Fonds européen des réfugiés et la dissolution de la cellule FER au sein de Fedasil. Les projets seront en partie repris dans les actions de la cellule Eco-Logement dans la mesure où le personnel pourra être maintenu en fonction.

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
2010	7322	2086	353	9761
2011	6931	2458	312	9701
2012	6892	2543	288	9723
2013	7116	2072	325	9513
2014	7480	1651	314	9445

H. LE COMITE SPECIAL DU SERVICE SOCIAL

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

En vertu de la délégation d'attribution qui lui est accordée par le Conseil de l'Action sociale, le Comité statue sur les demandes d'aides exceptionnelles urgentes et individuelles, d'allocations du RI et de l'Aide sociale, d'aides médicales et hospitalières, sur les demandes d'application de l'article 60§7 de la loi organique du 8/07/1976, l'examen de la situation des débiteurs alimentaires, les mises à disposition des logements du Relais logement, les statistiques, 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 les décisions du Tribunal du Travail.

2. Composition du Comité

Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2014	
Président	Monsieur Claude EMONTS
Vice-Présidente	Madame Marie-France MAHY
Conseillers membres	Madame Dominique JANS
	Madame Anne FIEVET
	Madame Marie HENRY
	Madame Laurence CUIPERS (jusqu'au 04/11/2014)
	Madame Caroline SAAL (jusqu'au 02/12/2014)
	Madame Valérie LUX (jusqu'au 02/12/2014)
	Monsieur Jean-Yves SEGERS
	Madame Carine CLOTUCHE (à partir de 09/12/2014)
	Madame Christine RELEKOM (à partir de 09/12/2014)
Conseillers suppléants	Monsieur Robert SCUVEE
	Monsieur Jacques LECLERQ (jusqu'au 24/02/2014)
	Madame Geneviève MOHAMED
	Monsieur André VERJANS
	Monsieur Xavier GEUDENS
	Monsieur Christian BLERET
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 Alix DEQUIPER	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 Christine LAMBERT	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 DELTOUR jusqu'à son départ à la retraite puis Monsieur Thomas THIBEAUMONT à partir du 11/03/2014	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 jusqu'au 25/08/2014 Madame Lysiane de SELYS à partir du 26/08/2014	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Brigitte LEKIEN	Attachée spécifique
Madame Nathalie HABRAND	Cabinet du Président
Monsieur Vincent LEROY	Cabinet du Président

3. Statistiques

Durant l'année 2014, le Comité s'est réuni **46** fois (**22** 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).

Il y a eu **27** 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 2013/2014,
- Convention de collaboration dans le cadre du projet «BIO-DIBAP 2.0» mené par la Ferme de la Vache du CPAS de Liège,

AIDE & ACTION SOCIALE

- Convention de partenariat entre la Ville de Liège, le CHR de la Citadelle, le CPAS de Liège et le Relais social du Pays de Liège pour l'organisation de l'Urgence médico-psycho-sociale 24h/24 et 7j/7. Avenant n° 1 pour l'exercice 2013,
- Convention entre le CPAS et l'ASBL « Abri de nuit-Liège » pour 2013,
- Demande d'information complémentaire sur les disponibilités de l'ONEM en matière de sanction de stage d'insertion de statut étudiant,
- Tarification du règlement collectif de dettes,
- Conventions entre le Relais social du Pays de Liège et le CPAS de Liège dans le cadre de l'Urgence sociale, l'hébergement d'urgence, l'interface de quartier et le Relais santé pour 2014,
- Convention entre le dispositif d'urgence sociale du CPAS de Liège et diverses ASBL dans le cadre de la distribution de colis d'urgence, du subventionnement de lits à projets, de réservations de lits d'urgence pour l'année 2014,
- Convention entre le Relais social du Pays de Liège et le CPAS de Liège dans le cadre du projet «Housing first Belgium»,
- Programme opérationnel fédéral du fonds social européen 2007-2013,
- Affectation de personnel CPAS aux projets FSE de la programmation 2007-2013, année de transition 2014,
- Convention 2014 portant octroi d'une subvention majorée de l'Etat au CPAS de Liège,
- Convention relative à l'exécution d'un projet cofinancé par le fonds européen pour les réfugiés (FER 2013) – «DALSADA»,
- Convention de partenariat entre le CPAS et diverses ASBL dans le cadre du FEAD - distribution gratuite de denrées alimentaires pour l'année 2014,
- Convention entre le CPAS de Liège et le Centre liégeois de formation pour le projet «Au taquet pour les Tic»,
- Répartition du subside fédéral « Participation et activation » 2014,
- Présentation du service Cap Insertion,
- Utilisation des locaux de la Maison Carrefour, par le Centre Croix-Rouge de FRAIPONT,
- 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,
 - f) le Sada.
- Convention entre la Ville de Liège et le CPAS dans le cadre du projet «Ville durable 2014» : pour les services Alpha-citoyens, DUS et Relais logement,
- Affectation du personnel du CPAS dans le cadre de l'Urgence sociale et de l'Abri de nuit pour 2014,
- Convention de partenariat relative à l'exécution du plan stratégique et de prévention 2014-2017 entre la Ville de Liège, le CHR, le CPAS et l'association de droit public «Le RSPL» pour l'organisation de la prise en charge de l'Urgence médico-psycho-sociale pour 2014,
- Adoption de la convention entre le CPAS de Liège et l'association «l'ASBL abri de nuit - Liège» relative à la subvention du plan de cohésion sociale de la Ville de Liège,
- Examen des statistiques mensuelles.

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 ré-organisation des pratiques de chacun.

Avec le recul, il convient de constater que cette création a permis de travailler plus en profondeur et avec plus de cohérence. Complémentaires, les deux départements trouvent à s'exprimer plus librement, 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 ré-inventer 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 : liege@article27.be

1.4. Composition de l'équipe

Mesdames Justine MAROTTA et Sabrina Wagemans animatrices, et Monsieur Maxime FLAGOTHIER, chargés de projets, Monsieur John MELISSE, administratif.

2. Objectifs

Culture, drôle de mot, quand on parle de l'essentiel. Culture = luxe ?

Nous croyons au contraire qu'il s'agit d'une dimension fondamentale de l'être humain. Et que son absence est un trou béant, alors qu'elle pourrait être une nourriture, un tissu... Les actions menées par Article 27 ont pour objectif de permettre aux usagers de dépasser leurs craintes et leurs représentations erronées concernant la difficulté et l'inaccessibilité de la culture et des arts. Nous les motivons à participer à un projet en groupe, nous tentons de développer chez chacun les connaissances nécessaires à la découverte d'un art. Nous construisons des outils permettant de stimuler l'imagination et favoriser l'épanouissement global des participants.

3. Activités développées en 2014 et quelques chiffres

L'année 2014 a été particulièrement chargée puisque en plus de comptabiliser et répertorier les 26.807 tickets « Article 27 » utilisés, le personnel de la cellule « Article 27 - Liège » a participé à 359 activités différentes.

AIDE & ACTION SOCIALE

En 2014, la cellule « Article 27-Liège » a reçu **2.955** appels téléphoniques et est entrée communication **2.901** fois de sa propre initiative. Le temps consacré aux entretiens téléphoniques représente un temps de travail d'environ **189** heures. Nous noterons que l'agent administratif a géré la réception de d'environ **2.000** courriers électroniques. Nous avons transmis près de **3.000** sms et avons envoyés **17.422** courriers électroniques d'information à environs **650** personnes composant notre panel d'usagers et de partenaires sociaux et culturels. Par ailleurs, nous avons réalisée **3** brochures d'information des publics qui ont monopolisé 2 travailleurs et représenté 180 heures de travail.

Au cours de l'année 2014, les travailleurs de la cellule « Article 27-Liège » ont : organisé **66** sorties collectives servant d'accroche à nos activités pour **860** personnes, animé **54** journées de stage à destination du jeune public, participé à **5** séances d'information vers le public scolaire, participé à **16** activités liées

au comité « Young 4 Young », encadré **53** activités liées à l'un de nos Comités de Spectateurs ; encadré **23** activités liées à l'un de nos Clubs des Explorateurs de Culture ; participé à **14** activités liées au Relais Social du Pays de Liège, consacré **24** journées d'activités à l'un de nos Dispositifs d'Accompagnement à la Culture, participé à **14** activités en lien avec la lecture publique et le conte, organisé **4** actions de notoriété, consacré **10** jours à la diffusion des supports d'information, participé à **7** jours de formation, participé à **21** activités de relations publiques, été mobilisé par **141** réunions de travail dont **46** avec un ou plusieurs partenaires sociaux et **52** avec un ou plusieurs partenaires culturels, encadré **46** ateliers artistiques, mené **44** animations, été mobilisé par **62** actions d'éducation permanente, **17** activités en lien avec le patrimoine et **132** de nos activités ont été réalisés avec des partenaires financés ou cofinancés pour le « Plan Marshall » ou un Plan de Cohésion Sociale.

3.1. Actions de sensibilisation et d'accompagnement des utilisateurs

Tableau de bord Article 27 Liège (asbl)	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Animations, sensibilisations, dispositifs d'accompagnement à la culture et aux médias pour les usagers (en heures)	549	343	460	667	883	950
Sorties collectives initiées par Article 27	55	33	51	52	38	66
Nombre de participants aux sorties collectives	501	398	572	741	1029	860

3.2. Sensibiliser les partenaires sociaux, culturels et usagers aux enjeux d'Article 27

Tableau de bord Article 27 Liège (asbl)	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de partenaires sociaux	82	90	95	84	72	70
Nombre de partenaires culturels	113	120	135	136	137	151
Réunions avec un ou plusieurs partenaires	15	20	94	108	101	98
Animations et sensibilisation des TS	89	94	26	20	106	8

AIDE & ACTION SOCIALE

3.3. Faciliter l'accès à toutes forme d'expression artistique pour tout utilisateur

Tableau de bord Article 27 Liège (asbl)	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Utilisation des tickets						
Nombre de tickets utilisés	25 152	25 092	28 888	29 752	27 688	24135
Taux d'utilisation moyen	80%	85%	81%	82%	83%	69%
Tickets sortants (utilisés en-dehors de la cellule)	1262	1363	1105	1297	891	777
Tickets utilisés par les usagers d'autres régions)	2267	1839	3246	2142	2070	2372
Programmes culturels						
Nombre de brochures par an	2	1	1	1	1	3

3.4. Focus sur les utilisateurs du CPAS de Liège

Services	Tickets utilisés	Genres culturels	Tickets
CPAS Liège Accueil	1797	Arts de la scène	744
CPAS Liège Angleur	776	Arts forains / Arts de la rue	1184
CPAS Liège Antenne Jeunes	486	Ateliers & Bibliothèque	25
CPAS Liège Bressoux	1258	Cinéma	8676
CPAS Liège Citoyenneté	706	Conférence	1
CPAS Liège Grivegnée	622	Visite / Jardin / Plein air	360
CPAS Liège Laveu	881	Jeune Public	159
CPAS Liège Maison Familiale & Appui 0-18	98	Musée / Exposition	1640
CPAS Liège Mdd-Energie	1782	Musique et Médiathèque	1683
CPAS Liège Nord Feronstrée	862	Patrimoine	145
CPAS Liège Outremeuse	1530	TOTAL	14617
CPAS Liège Réinser	1194		
CPAS Liège S.A.D.A.	752		
CPAS Liège Sainte-Marguerite	1250		
CPAS Liège Dispositif Urgence Sociale	272		
CPAS Liège Relais Logement	2		
Comités de spectateurs pilotés par Article 27	349		
TOTAL	14617		

AIDE & ACTION SOCIALE

3.5. Répartition de l'utilisation des tickets Article 27 par discipline et secteurs sociaux

Genres culturels	Nombre de tickets utilisés	Evolution par rapport à 2013	Secteurs sociaux	Nombre de tickets utilisés	Evolution par rapport à 2013
Arts de la scène	1456	-34%	Action sociale	596	11%
Arts forains / Arts de la rue	1926	-11%	Alphabétisation	37	-70%
Ateliers & Bibliothèque	110	162%	CPAS	20131	-16%
Cinéma	12462	-24%	Handicap	69	-29%
Conférence	1	-67%	Immigration	300	10%
Visite / Jardin / Plein air	692	31%	ISP - Formation	356	17%
Jeune Public	219	181%	Jeunesse	215	-7%
Musée / Exposition	3687	21%	Maison d'accueil	62	-61%
Musique et Média-thèque	3068	14%	PCS	18478	100%
Patrimoine	514	-16%	Santé mentale/Assuétude	535	11%
TOTAL	24135	-13%	Travail communautaire	1834	11%
			TOTAL	24135	-13%

4. Perspectives prioritaires

L'exclusion sociale est en progression ... Elle amène de nouveaux publics avec qui un travail participatif et de réflexion doit être créé. Il est indispensable que nous puissions compter sur des moyens humains et financiers accrus 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 2015 sera financièrement très délicate parce qu'on nous annonce une diminution de nos budgets à hauteur de 20%, ce qui devrait nous priver d'une somme estimée entre 40.000 et 50.000 euros ! Si cela se vérifie, nous serons contraints d'envisager le licenciement d'un chargé de projets au terme de l'année 2015 et la restriction d'actions comme « Un livre pour Noël ». Cette dernière sera modifiée en 2015 et ne s'adressera plus qu'aux enfants âgés de 5 à 15 ans et pourrait être purement et simplement supprimée en 2016.

L'année 2015 sera déterminante en terme d'emploi. En effet, le devenir des conventions premier emploi dites « Rosetta » est incertain. Il n'est pas impossible que cette mesure disparaisse. Si tel devait être le cas et que cette mesure ne soit pas remplacée, nous perdrons 2 travailleurs. Si ces prévisions pessimistes se confirmaient, l'équipe liégeoise pourrait être réduite à deux travailleurs dès le mois de janvier 2016 !

Les actions menées par Article 27 sont un travail de qualité réalisé de manière globale et qui dans le secteur marchand n'est assumé par aucune structure !

Une manière de financer nos activités sociales serait de proposer nos services de médiation culturelle, animations, outils et autres dispositifs d'accompagnement à la culture à des nouveaux partenaires. Ceux-ci pourraient être issus du monde de l'entrepreneuriat, du secteur public sans oublier le grand public. Un autre aspect du travail fourni par Article 27 est l'agenda culturel en ligne que nous proposons gratuitement à tous les publics. Cet agenda doit être un des plus complets et référencés de Wallonie. Nous sommes certains que la matière première contenue dans cet agenda pourrait être utilisée par de nombreuses entreprises liées à l'évènementiel, villes, ou offices du tourisme...

AIDE & ACTION SOCIALE

Néanmoins, l'année 2015 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'inclusion sociale, d'éducation permanente et d'initiation aux arts pour les publics les plus fragilisés.

Nous projetons de réaliser un nouveau court métrage avec les candidats réfugiés du Centre Croix Rouge Le Merisier de Fraipont. Ce projet sera doublé d'une découverte des villes, coutumes, folklores et courants artistiques belges.

Trois dispositifs d'accompagnement à la culture sont déjà programmés. L'un portera sur la musique classique et les deux autres sur la technique du sténopé et de la photographie argentique.

Dès le mois d'avril, nous organiserons en collaboration avec le service de la lecture publique de la Ville de Liège des rencontres « petit déjeuner » entre des enfants et des auteurs de livres jeune public. Ces rendez-vous auront lieu le premier samedi de chaque mois dans une bibliothèque de quartier.

Nos travailleurs collaboreront également à la création de deux outils pédagogiques. L'un consacré au « Hip-Hop » et l'autre dédié à la photographie, au photogramme et au sténopé.

Nous poursuivrons notre travail avec les « Acti'culteurs » et le Comité de Spectateurs Ourthe- Amblève, en créant, en collaboration avec les Centres Culturels de Waremme et Remicourt, un comité de spectateurs propre à la région de Hesbaye. 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.

Le travail avec le Comité « Young 4 Young » va être diversifié et fera l'objet d'un travail sur deux axes. D'une part, un travail de réflexion avec les jeunes intéressés de s'investir dans la découverte culturelle et artistique. D'autre part, nous pourrions organiser, à 4 ou 5 reprises sur l'année, une activité d'accroche destinée à un plus large public.

Les « Club des Explorateurs de culture » poursuivront leur travail.

En collaboration avec les cellules hutoise et verviétoise, nous avons l'intention de créer, à l'instar de ce qui existe

dans le Hainaut, le premier village culturel en région liégeoise.

Une part importante de notre travail sera consacrée à la sensibilisation des publics et des travailleurs sociaux.

Nous allons envisager des approches individuelles des différentes structures membres du Relais Social du Pays de Liège avec pour objectif en 2016, de créer un comité de spectateurs spécifique au Relais Social.

Le personnel continuera à bénéficier, en 2015, des formations nécessaires à la bonne réalisation des activités qui lui sont confiées.

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...

VAINCRE LA PAUVRETÉ - ASBL

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

L'ASBL Vaincre la Pauvreté est chargée par le CPAS de Liège, notamment, 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 2014 et quelques chiffres

En 2014, 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 2014.

3.1. Journée des Stagiaires « Helmo »

A l'initiative de la Haute Ecole Libre Mosane (HELMO) et de sa section « Assistant social », en collaboration avec la Ferme de la Vache et la Maison Carrefour, une journée des stagiaires des SIS a été mise sur pied, avec les étudiants de 2^{ème} année. La journée de détente et de rencontre s'est

déroulée le 22 décembre à la Ferme du Haras de Pepinster et a réuni **90** participants.

3.2. Action « Maison de repos »

L'Action Maison de repos a permis cette année encore une intervention individuelle en faveur d'une trentaine de personnes placées en maison de repos et bénéficiaires du CPAS 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 troisième 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 23 avril 2014. 32 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 sur les espaces verts derrière les locaux, où pourront être stockés les outils et qui sera également un espace de rencontres.

Les différentes réunions en 2014 ont permis de poursuivre la dynamique enclenchée en 2013.

Ce projet est amené à être poursuivi en 2015

3.5. Le Saint-Nicolas du quartier

Notre ASBL a participé le 22 novembre à la Saint-Nicolas du quartier, qui a permis de réunir **215** enfants dans le local

AIDE & ACTION SOCIALE

du Comité de Quartier d'Amercoeur.

3.6. « Un Jouet pour Noël »

Dans la lignée des deux dernières années, 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 CPAS de Liège un bon d'achat à échanger dans un magasin de jouet partenaire. **1571** 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, plusieurs prestataires sont venus dans nos locaux en 2014 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 pour la deuxième fois 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 cette optique, plusieurs sorties ont eu lieu. Ainsi, le 23 avril et le 4 juin, nous avons organisé des visites interactives au Musée d'Ansembourg pour **40** personnes. Le 25 mai, nous avons participé à la fête du quartier d'Amercoeur. Et le 25 octobre, **64** personnes ont visité le parc animalier Forestia de Theux.

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.

6000 exemplaires ont été ventilés pour l'édition 2014.

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. **3276** jouets ont ainsi été récoltés et remis à des associations partenaires la veille des fêtes de fin d'année.

4. Perspectives prioritaires

4.1. Implication dans les événements du quartier

Comme en 2014, l'ASBL VLP continuera à s'impliquer dans les événements organisés dans le quartier d'Amercoeur (Fête de quartier, Saint-Nicolas, ...).

4.2. Journée des Stagiaires

Suite au succès de la Journée des Stagiaires en 2014, nous serons à nouveau partenaires pour l'édition 2015.

4.3. Poursuite de l'Action « Maison de Repos »

VLP continuera à intervenir pour aider des personnes âgées à effectuer des sorties culturelles.

4.4. « Un jouet pour Noël »

Devant le succès rencontré par l'action « Un jouet pour Noël » ces trois dernières années, nous comptons renouveler le projet en 2015

4.5. Projet « Façades Fleuries »

Au vu des réactions très positives ces trois dernières années, 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.

4.6. 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.

4.7. 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 : citoyenneté, culture, loisirs, sport, etc.

Initié en 2013, le projet se verra poursuivi et amplifié en 2015.

Agenda 2015 : sorties cinéma, ateliers produits d'entretien écologique, visites (Théâtre de Liège, Ferme des Enfants, Caserne des Pompiers, ...), balades nature,...

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 2014 et quelques chiffres

En 2014, 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 2014.

3.1. L'opération «Tickets »

En ce qui concerne l'année 2014, l'ASBL a fourni **7.588** tickets «Coup d'envoi» permettant à ses bénéficiaires d'assister à des rencontres et manifestations sportives dans différents sports (basket, football, bowling, patinoire, loisirs, etc).

3.2. Intervention dans les cotisations et les stages sportifs

L'ASBL a participé au financement d'inscriptions à un club (cotisation pour la saison 2013-2014) 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 **481** dossiers qui concernent **584** bénéficiaires pour un total d'intervention de **51662,06 €**.

3.3. Journée Plein Air à Botrange le 06 mars 2014

Outre la découverte du Musée de la Fagne, une marche au grand air était prévue avec un guide nous expliquant cette magnifique région de nos Ardennes.

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.

Des repas, des boissons et des collations étaient au programme pour tout le monde.

3.4. Les Journées sportives

Le 14 mai 2014 : Journée sportive à Sclessin

Le mercredi 14 mai 2014, l'Asbl Coup d'envoi organisait en collaboration avec divers partenaires, sur le parc Halkin Agora, sa sixième journée successive d'initiation sportive à Sclessin. Une cinquantaine de jeunes de 8 à 16 ans avait pris part aux diverses activités, notamment l'indiaka, le baseball, le flag foot, le basket, le tir à l'arc et le football. Comme l'année passée, un atelier créatif de grimage a été organisé en vue de diversifier des activités.

Le 15 mai 2014 : Site ADEPS du Blanc gravier

Une centaine de personnes ont participé à cette journée avec au programme **8** initiations sportives comme la zumba, le squash, le tir à l'arc, la lutte, le mini-foot, l'escalade, le basket et la course d'orientation.

De 10h00 à 16h00, les participants ont pu bénéficier des services de moniteurs professionnels majoritairement de l'ADEPS dans un environnement de qualité.

Un sandwich était prévu à midi. Chaque participant a reçu plusieurs boissons et des collations

Pour les bénéficiaires de l'Antenne Jeunes du CPAS de Liège, la journée s'est terminée par l'organisation à un barbecue à la Ferme de la vache en toute simplicité et en toute convivialité.

AIDE & ACTION SOCIALE

Le 17 mai 2014 : Plaine de Cointe

Le samedi 17 mai 2014, la Plaine de Jeux de Cointe a pu accueillir, dans le cadre de la journée « Sports Découvertes », une cinquantaine 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 sans oublier le Club de Rugby, les Scouts et plusieurs autres jeunes fréquentant habituellement cette Plaine. Initiée par l'Asbl Coup d'envoi/CPas de Liège, en collaboration avec l'ASBL Liège Sport, le Service des Sports de la Ville de Liège et plusieurs partenaires précités, le coup d'envoi de cette journée a été donné dès 8h30 pour se terminer à 16h30. Les jeunes inscrits ont été groupés selon l'âge (8/11 ans, 12/15 ans, 16/20 ans). Les activités proposées : basketball, lutte, escalade, boxe, rugby, kinball, jeu d'échec, zumba la course d'orientation et les Premiers secours.

Cette initiative sportive avait pour objectifs de permettre aux jeunes liégeoises et liégeois de découvrir d'autres disciplines sportives plus rarement pratiquées dans leurs milieux respectifs, comme par exemple le tir à l'arc, la lutte, le rugby, les premiers secours, etc. Le but étant aussi d'encourager les associations d'insertion et d'encadrement exerçant sur le territoire de Liège et ses environs à mener des actions sportives concertées en synergie afin de relever ce grand défi qui vise de faire du «Sport» un outil collectif d'insertion sociale, de santé (mise en bonne condition physique), voire de l'éducation à la citoyenneté. Il a fallu quatre réunions successives pour mettre en place cette journée.

Les boissons et les collations ont été fournies et un sandwich pour le repas de midi. 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 13 septembre 2014 : Parc Astrid

La Maison des Jeunes de Bressoux-Droixhe nous a sollicités pour organiser une journée sportive au Parc Astrid qui ne se trouve pas trop loin du quartier de Bressoux.

Une quarantaine de jeunes âgés de 6 à 15 ans ont répondu à l'invitation et ont été encadrés entre 10 h et 16 h par des animateurs sportifs de la Ville de Liège et des moniteurs de l'ASBL Coup d'envoi autour des activités suivantes : Karaté, Badminton, Volley, Basket et mini-foot.

Grâce à la cette nouvelle collaboration, plusieurs jeunes issus de différents milieux culturels ont pu se retrouver et partager une journée d'amusement et de convivialité.

L'ASBL a donné à chaque participant un sandwich, des

boissons et des collations

Le 29 octobre 2014 : Glain

Une cinquantaine d'enfants âgés de 6 à 14 ans ont participé à cette journée sportive.

Plusieurs activités avaient été programmées entre 10 h et 16 h : mini-foot, lutte, tennis de table, tir à l'arc, Hip-Hop et atelier secourisme.

L'Asbl «Coup d'envoi» a fourni une partie du matériel et des équipements sportifs requis et un sandwich, des collations et des boissons à tous les participants. Notons aussi la collaboration de l'ASBL Liège Sport et du Service des Sports de la Ville de Liège par la présence de cinq moniteurs sportifs qui étaient à la disposition des jeunes présents.

3.5. Création d'un atelier Marche

L'ASBL «Coup d'envoi» a proposé lors du premier semestre 2014 un nouvel atelier ouvert à ses bénéficiaires et se déroulant en plusieurs étapes: «Les Marches de Coup d'envoi».

En effet, de janvier à juin, nous avons organisé chaque mois une marche d'environ 5 km à 10 km dans différents lieux de la région liégeoise ou d'ailleurs.

Notre objectif était de permettre aux participants, dans une dynamique de groupe, de prendre part à une activité sportive qui pourrait les aider dans sleuer parcours de vie.

L'idée était de former un groupe de personnes qui devaient s'engager à participer à toutes les marches en respectant les horaires et l'esprit de groupe.

Après avoir parcouru ces différentes étapes avec succès, les bénéficiaires les plus assidus ont pu participer à la finalité du projet: participer à un séjour sportif de 3 jours dans nos belles Ardennes. En pratique, chaque dernier vendredi du mois, nous avons organisé une marche. A chaque rendez-vous, nous avons offert aux participants des boissons et des repas de midi. Les lieux des différentes marches: Coteaux de la Citadelle, Cointe, Blanc gravier et Ostende.

3.6. Organisation d'un séjour sportif à Butgenbach

Du 3 au 05 septembre 2014, les personnes ayant participé à tous les ateliers «Marche» des six premiers mois de l'année ont pu participer à un séjour de 3 jours et deux nuits dans les installations-du site de Worriken à Butgenbach. Sur place, nous avons pu nous essayer à différents ateliers sportifs tels que la course d'orientation, l'accrobranche, le bowling, le kayak et le vtt. 20 personnes ont participé à ce séjour. L'ASBL Coup d'envoi a équipé les participants en

AIDE & ACTION SOCIALE

chaussures, training, t-shirt et k-way. Une excellente ambiance a animé tout le séjour et une complicité entre les participants est née bien au-delà de ces trois jours.

L'expérience qui a été très appréciée par les bénéficiaires et très enrichissante en terme d'échanges sera reconduite en 2015.

3.7. Organisation d'un déjeuner « Sport & Santé » au Blanc gravier

Le 08 octobre 2014, de 8h30 à 10h00, nous avons 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, nous avons prévu une petite marche digestive de +/- 6 kms dans les bois du Sart-Tilman sous la conduite d'un moniteur expérimenté.

Cette action était destinée à l'ensemble de nos partenaires sociaux.

Une cinquantaine de personnes a participé à cette activité.

3.8. La Brocante du sport le 01 octobre 2014

Au vu de l'expérience très satisfaisante réalisée en 2013 concernant la tenue d'une Brocante du sport, nous avons décidé de rééditer cette opération en 2014 dans les installations du hall omnisports de Grivegnée.

Nous avons donc négocié des très bas prix chez différents magasins de sport pour pouvoir proposer des vêtements tels que des trainings, des vestes, des t-shirts, des sweats, des k-ways mais aussi des paires de chaussures de loisirs. Nous avons lancé une invitation à tous les bénéficiaires qui en 2013 et 2014 ont pu bénéficier d'un remboursement partiel de la cotisation lors de l'inscription à un club ou à un stage sportif. Ces derniers ont pu acquérir, pour une somme modique, de l'équipement pour la pratique de leur sport quotidien.

3.9. Le « Mundialito 2014 »

Du 12 juin au 13 juillet 2014, s'est déroulée au Brésil la 20^{ème} édition de la coupe du monde de football, sous l'égide de la FIFA.

En écho à cette manifestation, l'ASBL Coup d'Envoi a organisé, sur le modèle de ce qu'elle avait déjà entrepris avec succès lors de son "Mundialito 2010" et de l'«Eurocup 2012», sa propre compétition réservée à 32 équipes de minimes de toute la province de Liège: le «Mundialito 2014», qui s'est déroulé, lui, du 14 mai au 14 juin 2014.

L'objectif était de donner l'occasion à des enfants de 11 et

12 ans de rencontrer ballon au pied, de nouveaux camarades tout en arborant les couleurs de l'un des pays qualifiés pour la "vraie" coupe du monde de football, ouvrant ainsi leur esprit à d'autres nationalités, d'autres cultures.

Trente-deux équipes «minimes» ont été appelées à tenter de remporter le «Mundialito 2014». 8 groupes de 4 équipes ont été constitués avec 8 "têtes de série" qui ont "accueilli" les 3 autres équipes de leur groupe dans leurs installations. Du mercredi 14 mai au samedi 14 juin 2014, les 32 équipes inscrites de la province de Liège ont tenté de remporter le «Mundialito 2014». Un tirage au sort public a permis à chaque équipe d'endosser le maillot d'une des 32 équipes présentes au Brésil.

Le classement de l'édition 2014 :

1er: RFC Tilleur (Cameroun)

2ème: US Liège (Italie)

3ème: FC Herstal (Uruguay)

La quatrième place était quant à elle dévolue au R.S Warremme (Ghana).

Nous avons pu aussi compter sur la collaboration financière importante de la Province de Liège sans qui ce tournoi ne pourrait avoir lieu.

3.10. Lotto run Liège 2014 – 05 décembre 2014

Fort de la réussite des deux premières éditions, nous avons décidé de programmer ce troisième Lotto run. Les équipes devaient être constituées de 3 «joggers» qui ont fait respectivement 2, 4 et 6 km mais qui devaient terminer le cross ensemble. 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.

42 équipes (126 personnes) ont participé à ce second rendez-vous.

Les participants de ce cross se sont vus offrir des boissons, des collations, 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 de la Loterie Nationale.

Les personnes à mobilité réduite étaient aussi invitées à participer à ce jogging.

3.11. Les stages

Stage de football à Jupille

En collaboration avec le club de football de Jupille, trois stages ont été organisés durant les vacances de Pâques et d'été 2014.

Près de **150** enfants issus principalement des quartiers de Jupille, Bressoux, Wandre et Droixhe ont pu bénéficier des conseils de moniteurs expérimentés.

Stage multisports au RBC Cointe

En août 2014, **30** enfants ont pu disposer de stages multisports proposés par le club de basket de Cointe.

Nous avons prévu pour eux des sandwiches, des boissons et des collations pour chaque jour de ce stage. Ils profitent des conseils de moniteurs sportifs de hauts niveaux et certains d'entre eux se sont ensuite inscrits au club de basket de Cointe. Une belle réussite grâce à la collaboration de Monsieur Tilman, Secrétaire du club qui nous avait sollicités.

3.12. Une Salle pour tous !

Dans le cadre de sa mission liée à l'insertion par le sport, l'ASBL Coup d'envoi vise à favoriser l'accès au sport pour tous.

Coup d'envoi travaille depuis de longues années sur le terrain afin que toutes et tous puissent accéder au sport à moindre coût, que ce soit en tant que spectateur (Standard de Liège, BC Liège, etc.) ou en tant qu'acteur (Chèques Sport, cotisations aux clubs, stages sportifs, journées sportives, etc.).

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. Nous avons passé une convention avec le CPAS de Liège et plus particulièrement le service Redynamisation de Wandre et plusieurs fois par semaine, les stagiaires se rendent, en compagnie d'un coach sportif, à la salle de fitness pour des ateliers divers.

Nous nous chargeons d'équiper tous ces stagiaires (K-way, t-shirts, chaussures, sacs, etc..)

Comme expliqué ci-dessus, l'objectif de ce projet est de permettre notamment aux personnes ne disposant pas de moyens financiers suffisants de pouvoir pratiquer du sport en salle comme tout un chacun.

3.13. Divers

1. 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 plus encore les informations relatives aux actions de notre ASBL et de ses partenaires sociaux ou sportifs.

2. Tous au Basket !

Le vendredi 28 février, **90** personnes, jeunes comme adultes se sont rendus dans les installations du Country Hall afin de participer à la rencontre de Basket de division 1 Liège-Basket contre le BC Télénét Ostende.

C'est avec la location de deux cars que nous nous sommes rendus sur les lieux de cette rencontre. Des boissons et des collations étaient au programme pour tout le monde.

4. Perspectives prioritaires

L'ASBL souhaite renouveler les activités proposées en 2014 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

Le travail de l'ASBL se décline 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 CPAS 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

Rue Léopold, 37 - 4000 Liège
Tél. : 04/221 56 40
Fax : 04/221 56 49
Courriel : info@liegeenergie.be

1.5. Composition de l'équipe

En 2014, l'équipe était composée de :

- Madame Chahrazed SEKSAF, agent administratif, mis à disposition par le CPAS de Liège.
- Madame Pire LOLA, Agent financier, mis à disposition par le CPAS de Liège.
- Madame Isabelle LOSSON, Agent technique, mis à disposition par le CPAS de Liège (missions PAPE).

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 2014 et quelques chiffres

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2014, Liège-Energie a permis la rénovation énergétique de **566** logements à Liège pour un montant de **1,8** millions d'euros.

Parmi les **566** logements rénovés, nous comptabilisons **12** logements de ménage faisant partie du groupe cible des personnes les plus précarisées, **1** prêt à la SLSP « Le Logis Social de Liège » et **156** logements de ménage hors groupe cible.

AIDE & ACTION SOCIALE

Ce résultat a pu être obtenu grâce à la poursuite de l'investissement réalisé par le Logis Social de Liège. En effet, **320** logements ont pu bénéficier de la rénovation énergétique de le remplacement de leur convecteurs individuels (gaz, charbon, bois, pétrole) par un convecteur individuel gaz à haut rendement.

Nous avons également réalisé deux prêts à copropriétés afin d'isoler la toiture et poser du vitrage à haut rendement.

Si nous comptabilisons en terme de dossiers FRCE, cela représente **186** dossiers :

- **156** dossiers hors groupe cible individuel (**159** logements),
- **2** dossiers hors groupe cible co-propriété (**15** logements) et 18 logements),
- **12** dossiers groupe cible individuel (**12** logements),
- **1** dossier groupe cible société de logement (représentant **320** 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 **75 %** des prêts,
- Le montant total des prêts s'élève pour 2014 à **1.889.972,86€**.

En ce qui concerne l'impact environnemental, nous pouvons escompter une diminution de plus de **250** tonnes de CO2 par an sur le territoire de la Ville de Liège.

Les actions entreprises par Liège-Energie furent nombreuses grâce à la collaboration avec les différents acteurs liégeois :

- Collaboration avec les acteurs publics du logement et de l'énergie à Liège (via notamment, la mise en place de permanences FRCE à la Maison de l'Habitat de Liège),
- Suivis individualisés des ménages du Logis Social de Liège et de la Maison Liégeoise (diagnostic énergétique de **52** logements) avec le soutien du CPAS de Liège dans le cadre du Plan d'Action et de Prévention de l'Energie de la Wallonie,

- 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 »,

- Mise en place d'actions de sensibilisation à partenariat avec la Ville de Liège, des Jeudis de l'Energie. Conférence sur le thème de l'énergie tous les derniers jeudis du mois,

- Mise en place de la Formation Guides Energies de la Wallonie du 23 octobre au 18 décembre 2014,

- Participation à la campagne « Earth Hour 2014 » lancée par la Ville de Liège le samedi 29 mars 2014,

- 4^{ème} Participation au Salon HABITAT du 22 novembre au 30 novembre 2014 avec un stand permanent et diverses conférences,

- Mise en place de la campagne liégeoise « Gaz-Electricité : Osez Comparer » du 17 au 28 septembre 2014,

- Journée « Liège-Energie », le vendredi 28 novembre 2014, dans le cadre du Salon HABITAT 2014 avec plus de **1.500** participants.

4. Perspectives prioritaires

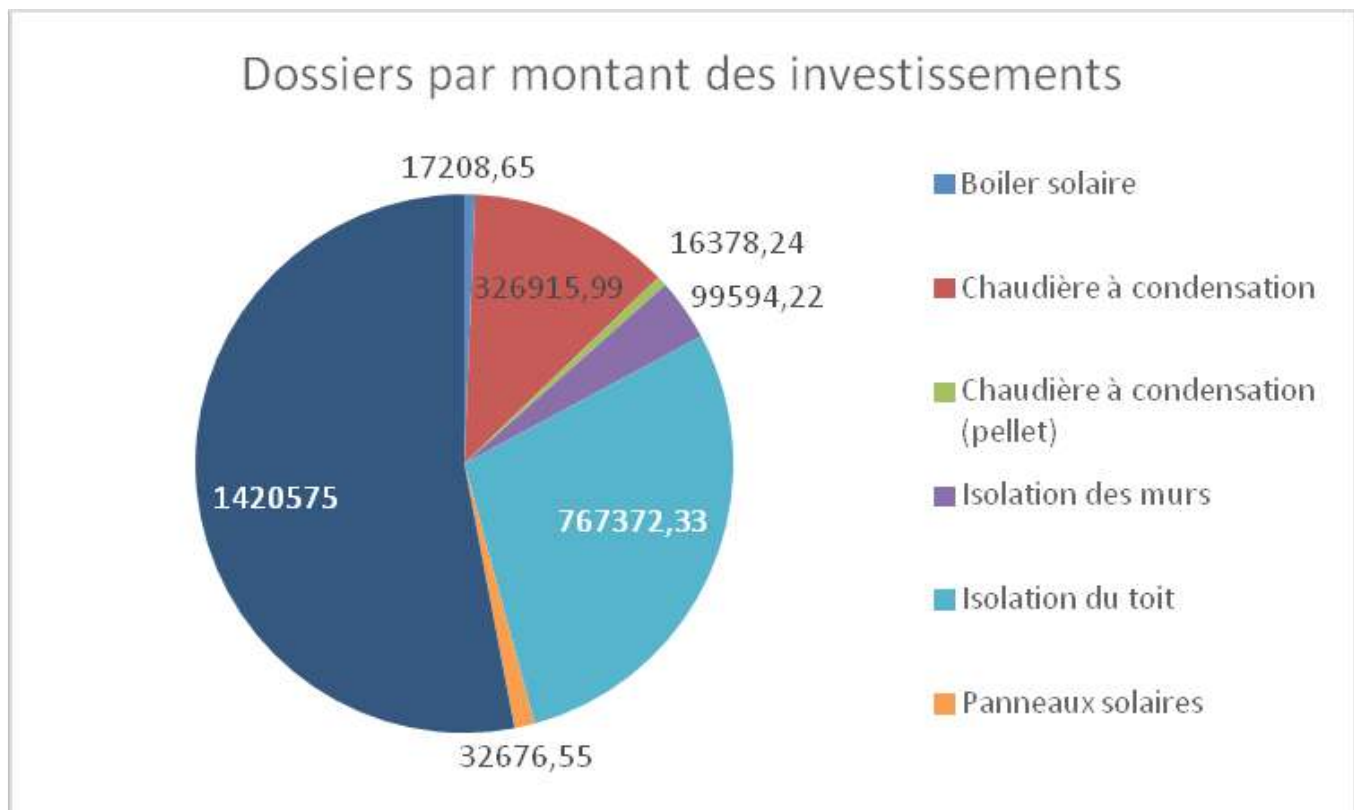
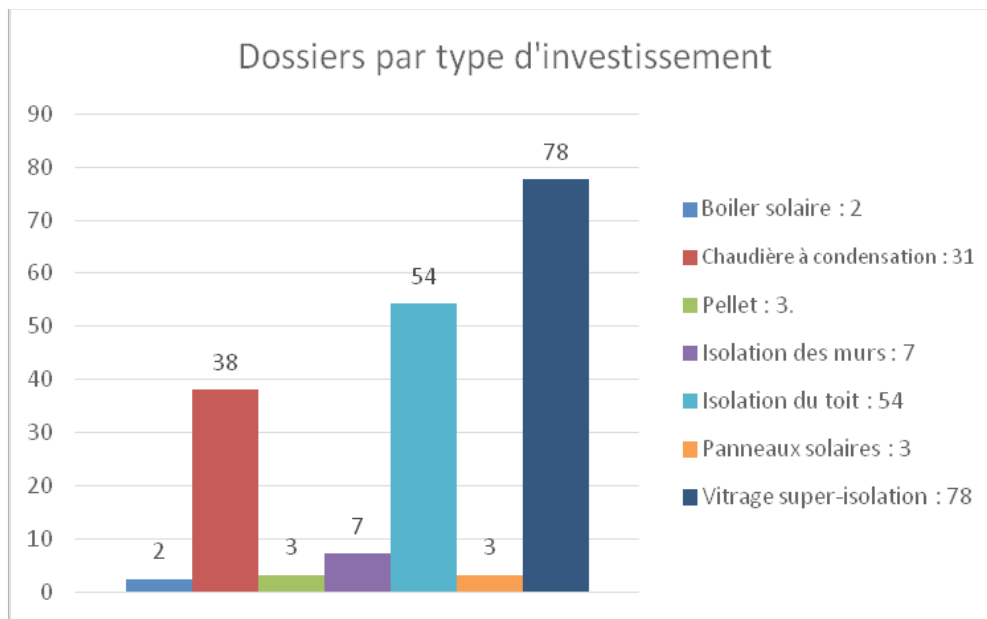
- Poursuivre le travail de sensibilisation des ménages liégeois en vue de soutenir l'investissement éco-énergétique dans les logements,

- Mise en place effective de la collaboration avec la Société Wallonne du Crédit Social afin de distribuer le nouvel l'ECOPACK suite à la régionalisation du FRCE (6^{ème} réforme de L'Etat au 1er 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 2015 en novembre 2015

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 artisans.

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 orientées vers un service compétent.

Trois lignes d'action

- Amélioration de l'image du quartier par la revalorisation du patrimoine et la responsabilisation des habitants,

- Resocialisation de la personne, en transmettant à chaque stagiaire les outils nécessaires à la mise en œuvre de son ou ses projets :

- Par la participation à des activités de citoyenneté,
- Par l'acquisition de techniques de base (savoir-faire) et la préparation individuelle à l'entrée dans le monde du travail (savoir-être).

- Rôle de relais, d'interface avec la société de logement.

Moyens mis en œuvre

Chantiers pratiques en bâtiment, petites réparations domestiques, magasin de seconde main, visites professionnelles et culturelles, informations sociales et citoyennes,

AIDE & ACTION SOCIALE

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 2014 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, contacts clientèle, promotion,
- Initiation à l'informatique : windows, word, excel, interne,
- Recherche de stages 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 14-18,
- Fort Boyard, journée inter-régions au fort de Hollogne,
- Ateliers cuisine,
- Croisière sur la Meuse,

- Visite de Carrefour Formation (Forem),
- 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,
- Réparations 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,
- Contacts privilégiés avec les habitants, réception de leurs demandes,
- Ateliers artisanat création de bijoux FIMO.

3.2. Statistiques

Nombre de stagiaires effectivement sous contrat F70 bis au cours de la période : **22**

Sexe

Hommes : **15**
Femmes : **7**
Total : **22**

Age

- **10** stagiaires entre 18-25 ans
- **12** stagiaires entre 26-44 ans
Total : **22**

AIDE & ACTION SOCIALE

Diplôme

- 10 stagiaires : CESI/C2D,
 - 8 stagiaires : non reconnu en Belgique,
 - 1 non scolarisé
 - 1 stagiaire : CEB,
 - 2 CESS.
- Total : 22**

Statut à l'entrée

- Revenu d'intégration : 9 stagiaires
 - Chômeurs complet indemnisé : 12 stagiaires
 - Sans revenu : 1 stagiaire
- Total : 22**

Nationalité

- 13 stagiaires : Belge
 - 8 stagiaires : Hors union européenne
 - 1 union européenne
- Total : 22**

Statut à l'entrée

- 12 Chômeurs complets indemnisés,
 - 9 Revenu d'intégration sociale,
 - 1 Sans revenu (demandeur d'emploi libre),
- Total : 22**

Situation psychosociale des stagiaires lors de l'entrée au SAC des Vennes

Problèmes généraux	- Isolement, - Faible scolarité, - Problèmes de logement, - Problèmes familiaux.
Difficultés	- A définir des projets personnels ou professionnels.
Faiblesses	- Peu ou pas d'expérience professionnelle, - Difficultés de s'exprimer à l'extérieur.
Besoins	- D'un emploi, - De structure, d'un suivi, de se rendre utile, - De responsabilités, - De conseils, de repères, - De rencontres.
Facilités	- 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 est ouvert un jour par semaine tous les 15 jours dans le local polyvalent de la coordination Vennes 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 Vennes
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 diverses problématiques auprès du SAC, en attendant une aide de la médiatrice sociale, travail d'orientation d'informations et réception de diverses demandes de travaux ou problèmes 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 technique 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.

SERVICE D'ACTIVITÉS CITOYENNES DE DROIXHE/BRESSOUX-BAS

1. Présentation générale du service

Remarque générale : il n'y a pas de trace, en dehors des données de suivi avec le Forem et des rapports de réunion au Comité restreint, des activités de Catherine Maréchal pour l'année 2014. Catherine Maréchal a travaillé de janvier à juin 2014. Le service n'a plus fonctionné de juillet à octobre. Mon contrat a commencé le 2 novembre 2014. Et donc, sur les deux derniers mois de l'année (mes deux premiers mois d'occupation de la fonction Médiateur social) mon activité a consisté essentiellement à une prise en main du service. Cela explique la mention « Néant » qui se répète sur les sections 3.1.2 et 3.3.2.

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 jusqu'au mois de Juin 2014.
Monsieur Florent Lallouet à partir du 2 novembre 2014.

1.3. Coordonnées du service

Avenue de Lille 2/1- 4020 Liège
Tél : 04/341 43 50
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 2014 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 (pour la période novembre décembre)

- Suivi administratif des stagiaires avec le Forem,
- Premières rencontres avec les travailleurs Forem du Service des Relations Partenariales et du Relais emploi,
- Première définition des objectifs de formation des stagiaires pour toute la durée de la formation,
- Première définition des objectifs après-formation des stagiaires (emploi, formation qualifiante),
- Une première évaluation en collaboration avec l'Ouvrier compagnon et les stagiaires sur les attitudes et techniques exercées au sein de la formation avec définition d'objectifs de progression en terme d'attitude et de maîtrise technique à court terme (3mois).

-Acquisition des outils de citoyenneté et actions de sensibilisation à certaines problématiques

Néant.

Activités culturelles et sportives et ouverture sur l'extérieur

Néant.

3.2. Statistiques

24 stagiaires sont passés par la régie de quartier de Droixhe au cours de l'année 2014.

Les chiffres se répartissent de la manière suivante pour la période de janvier à juin :

- 1 femme,
- 16 hommes.
- Et 7 hommes pour la période de novembre et décembre.

3.3. Analyse critique

3.3.1. Dynamisation de quartier (période novembre-décembre)

1^{ère} rencontre avec Amaury Delbushaye, éducateur au Plan

Prévention, pour une collaboration sur le carnaval de Droixhe de 2015.

3.3.2. L'insertion socioprofessionnelle

Néant.

4. Perspectives prioritaires

Nos objectifs sont de maintenir nos missions premières de formation et de citoyenneté avec nos stagiaires en formation ainsi que d'initier et développer des collaborations avec les associations du quartier et renforcer les liens avec les partenariats déjà en place.

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

Rue du Vallon, 15/49 à 4031 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, Louis Massart (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 2014 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

24 stagiaires sont passés par la régie de quartier d'Angleur au cours de l'année 2014 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. (F70bis).

Les chiffres se répartissent de la manière suivante :

- 12 femmes,
- 12 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 & ACTION SOCIALE

aide de la part de la Médiatrice Sociale. Les habitants passent la porte du SAC d'Angleur pour des difficultés personnelles de tout ordre,

- Relais entre le Logis Social de Liège et les locataires des appartements où se trouve implanté le SAC : difficultés d'ordre administratif, social ou technique,
- Amélioration du respect des règles de vie en communauté et du règlement de travail de la Régie.

3.3.2. Insertion socioprofessionnelle

- Augmentation de l'intérêt des stagiaires face à l'aspect socioculturel de notre société et participation positive des stagiaires aux activités organisées,
- Changement en terme d'attitude : les stagiaires participent aux actions de prévention du quartier. Ils nouent des relations avec les habitants et le tissu associatif du quartier,
- Une activité inter-régies regroupant une moyenne de **120** stagiaires a été organisée au Fort d'Hollogne,
- **7** stagiaires sur **10** déterminent un projet professionnel qu'ils réajustent en fonction de leur pratique durant sa formation avec l'aide de la médiatrice sociale et du formateur. **6** stagiaires sur **10** sont capables de réaliser des démarches de manière autonome à la fin de la préformation,
- Il y a une bonne collaboration entre les stagiaires et les acteurs sociaux (médiatrice sociale et Conseillère du Forem). Amélioration de leur auto évaluation. **5** stagiaires sur **10** sont capables en fin de préformation d'analyser leur situation socioprofessionnelle,
- En 2014, 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 mathématiques 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 peu de stagiaires 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 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.

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

Par délibération du 03 février 1976 et conformément au Règlement Général pour la Protection du Travail, le Centre Public d'Action Sociale de Liège a décidé de mettre en place un service permanent de Sécurité, d'Hygiène et d'Embellissement des lieux de travail, aujourd'hui appelé S.I.P.P.T.

1.1. 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 présence des mesures de prévention visant à éviter la répétition d'un même accident.

Une analyse statistique de l'ensemble des accidents de travail survenu en 2014 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 et des postes de travail pour les futurs stagiaires.

- Mise en place d'un programme de gestion de l'Amiante dans les bâtiments du CPAS.

- Réalisation d'une campagne de prévention sur le risque de transmission de la maladie infectieuse Ebola.

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,
- Tenue et évaluation du registre de faits de tiers,
- Participation à la mise en place de l'analyse de risque psychosociale réalisée auprès du personnel du CPAS.

3.09. Formation du personnel

En collaboration avec la cellule Formation du service du Personnel, le SIPPT a mis en place plusieurs formations, relatives à la sécurité, à destination des travailleurs du CPAS (Prévention des piqûres de seringues, Information sur les procédures incendie, Information sur l'inventaire Amiante pour le personnel, Information sur la gestion du risque Amiante pour les ouvriers de la Régie des Travaux).

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 2014. Il se compose de :

La Délégation de l'Autorité

Président du Comité : Monsieur Jean-Yves SEGERS.

Membres : Le Président du CPAS, Monsieur Claude EM-ONTS, le Directeur Général 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 : Mme Stéphanie Huart et MM. Freddy SWENNEN et Christophe KINOT.

Le Médecin du Travail du SPMT

Docteur Cécile de FROIDMONT

4. Perspectives prioritaires

- Analyse et suivi des vêtements de travail et des Équipements Individuels de Protection,
- Mise en place des fardes « Répondant Bâtiment »,
- Réalisation d'une nouvelle brochure sur la prévention et la gestion des risques psychosociaux suite à l'analyse des risques psychosociaux faite en 2014.
- Recyclage et formation de nouveaux secouristes.
- Réalisation d'une nouvelle brochure sur la prévention et la gestion des risques psychosociaux suite à l'analyse des risques psychosociaux faite en 2014.

