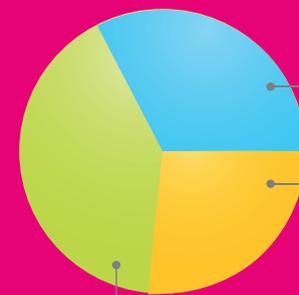
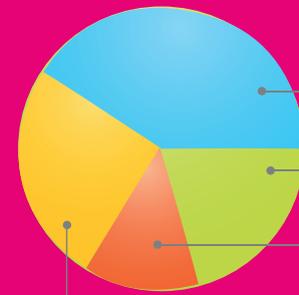
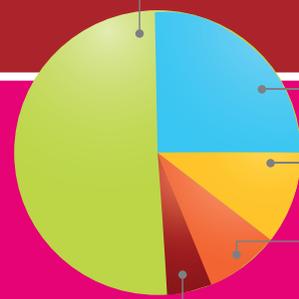


# Rapport annuel 2015





Comme son nom l'indique, un rapport annuel est l'occasion, pour toute institution, de dresser le bilan des actions menées tout au long des douze derniers mois.

Dans le cas du Centre public d'Action sociale de Liège, il permet de rendre compte de nos missions fondamentales en matière d'aide et d'action sociales et de leur traduction sur le terrain.

2015 aura été une année de transition et de défis.

De transition car, après vingt années de Présidence, Monsieur Claude EMONTS a passé le relais à Madame Marie-France MAHY, qui avait déjà une longue et riche expérience de Conseillère de l'Action sociale de dix ans au sein de notre CPAS.

De défis car notre Centre a, notamment, dû faire face à une augmentation importante des demandes d'aides sociales dans un contexte de moyens financiers mis sous pression (Plan de gestion, modifications législatives, ...).

C'est dans ce contexte que plusieurs pistes et réalisations en matière de synergies ont, à nouveau, été à l'ordre du jour en 2015.

En particulier, la Cellule TEMPOR, créée pour accueillir toutes les personnes concernées par les mesures d'exclusion des allocations d'insertion, est l'une des solutions que notre Centre a pu mettre en place grâce aux facultés d'adaptation et d'innovation de son personnel et à son implication exceptionnelle devenue réalité quotidienne.

Qu'il nous soit permis, par cet intermédiaire, de leur rendre hommage à ce sujet.

Bonne lecture.



# TABLE DES MATIERES

<b>I. GÉNÉRALITÉS.....</b>	<b>7</b>	Aide médicale et hospitalière .....	94
A. Structure décisionnelle du CPAS .....	9	- secteur « Hospitalisation » .....	94
B. Organes décisionnels du CPAS .....	10	Aide médicale et hospitalière .....	96
C. Cabinet du Président .....	14	- secteur « Aide médicale ».....	96
D. Cabinet du Directeur général.....	16	Facturation (RIS - D.A ETAT I.R.O.).....	98
<b>II. DÉPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIERE .....</b>	<b>19</b>	Paiements.....	100
Trésorerie .....	21	Contentieux.....	101
Dépenses .....	22	« Débiteurs alimentaires » .....	104
Recette.....	23	Cellule fraude - B.C.S.S.....	106
Recouvrement .....	23	<b>C. Antennes sociales et antennes spécialisées.....</b>	<b>108</b>
Fonds de tiers .....	24	Antennes sociales.....	108
<b>III. ADMINISTRATION GÉNÉRALE.....</b>	<b>27</b>	Antenne « Jeunes ».....	112
Organigramme .....	29	Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile .....	115
Conseiller juridique .....	30	Cellule TEMPOR .....	119
Service des affaires générales et des bâtiments .....	32	<b>D. Pôle Relais.....</b>	<b>120</b>
Service du personnel .....	36	Dispositif d'Urgence Sociale.....	120
Service informatique .....	41	Dispositif du Relais Logement (Logement de transit – Cellule Ecologement) .....	131
Service des travaux .....	44	Relais Santé .....	142
Service des archives.....	46	Energie .....	147
Service de déménagements.....	48	«Médiation de dettes» .....	149
<b>IV. MAINTIEN À DOMICILE.....</b>	<b>49</b>	« La Maison Louvrex » - Service d'Accueil et d'Aide Educatrice .....	151
Maintien à domicile au pays de Liège (AssociationCHXII) .....	51	« Appui 0-18 ans » .....	154
Aide aux familles et aux aînés.....	53	<b>E. Pôle Insertion.....</b>	<b>159</b>
Distribution des repas à domicile .....	56	CAP insertion .....	159
Soins à domicile .....	60	S.I.S. Ferme de la Vache.....	164
Prêt de petit matériel sanitaire.....	62	S.I.S. Maison de la Citoyenneté.....	169
Dispensaire de soins .....	63	S.I.S. Maison Carrefour.....	173
«Elis».....	64	Dynamisation .....	177
Aides ménagères .....	69	Réinsérer .....	181
Gardes malades à domicile .....	73	<b>F. Autres Projets.....</b>	<b>185</b>
Aide et soutien psychologique .....	77	« Alpha citoyen » - Projet FAMI «Mod'actions».....	185
Aide en cas de naissances multiples .....	80	<b>G. Statistiques .....</b>	<b>189</b>
Service de placements.....	81	Evolution des aides du CPAS de Liège .....	189
<b>V. AIDE &amp; ACTION SOCIALE.....</b>	<b>87</b>	<b>H. Le Comité spécial du service social .....</b>	<b>190</b>
A. Organigrammes.....	89	<b>I. Conclusions .....</b>	<b>193</b>
B. Services administratifs de l'Action sociale.....	91		
Les départements de l'Aide et de l'Action sociale.....	91		

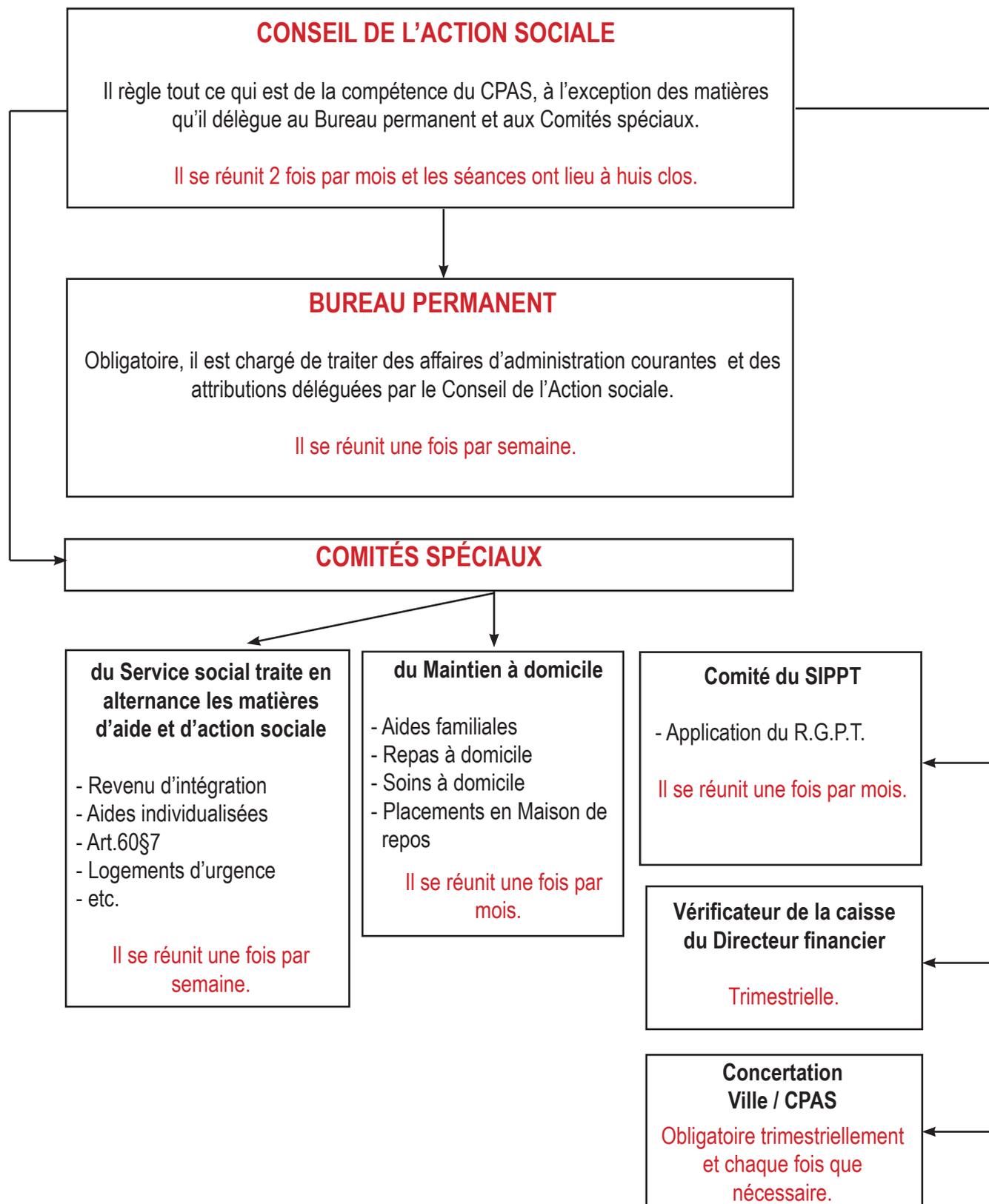
# TABLE DES MATIERES

<b>J. Associations partenaires.....</b>	<b>194</b>
- Article 27 - ASBL .....	194
- Vaincre la Pauvreté - ASBL .....	200
- Coup d'Envoi - ASBL .....	202
- Liège Energie - ASBL .....	205
- SAC des Vennes .....	207
- SAC de Droixhe .....	211
- SAC d'Angleur .....	214
<b>VI. SIPPT (Service interne de prévention et de protection au travail) .....</b>	<b>217</b>

# **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 au-

trement (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 2015, le Conseil s'est réuni **21** fois.

La majorité	L'opposition
<b>Groupe socialiste(7)</b>	<b>Groupe MR(3)</b>
Claude EMONTS, Président démissionnaire au 04/09/2015*	Geneviève MOHAMED
Marie-France MAHY, Présidente f.f. depuis le 04/09/2015	Jean-Yves SEGERS
Christian BLERET	Valérie LUX
Dominique JANS	<b>Groupe Ecolo(2)</b>
Marie HENRY	André-Marie VERJANS
Anne FIEVET	Christine RELEKOM
Robert SCUVEE	<b>PTB(1)</b>
<b>Groupe CDH(2)</b>	François FERRARA
Xavier GEUDENS	
Carine CLOTUCHE	

\* La démission effective du Président ne sera effective que lorsque le Conseil communal l'aura acceptée(article 22§4 de la loi du 08.07.1976 organique du CPAS).

### 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

# GENERALITES

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 2015, le Bureau permanent s'est réuni **40** fois.

### **Composition du Bureau Permanent :**

Monsieur Claude EMONTS jusqu'au 04/09/2015, Madame Marie-France MAHY à dater du 7/09/2015, Messieurs Christian BLERET, Xavier GEUDENS et Robert SCUVEE, Madame Geneviève MOHAMED, Membres.

Directeur général : Monsieur Jean-Marc JALHAY.

### **3. Comités spéciaux**

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

#### **- Comité spécial du Service social**

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

Il est chargé, avec compétence d'avis, de l'étude et de la préparation des affaires d'aide sociale et de tutelle d'enfants à soumettre aux délibérations du Conseil de l'Action sociale, et ce, sans préjudice de la compétence du Président qui veille à l'instruction préalable des affaires ni de celle du Directeur général 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 2015, le CSSS s'est réuni **46** fois.

Composition du Comité spécial du Service social :

Messieurs Claude EMONTS jusqu'au 04/09/2015, Jean-Yves SEGERS,  
Mesdames Marie-France MAHY, Dominique JANS, Marie HENRY, Anne FIEVET, Valérie LUX, Carine CLOTUCHE, Christine RELEKOM, 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.

En 2015, le Comité spécial du Maintien à domicile s'est réuni **10** fois.

Composition du Comité spécial du Maintien à domicile :

Messieurs Claude EMONTS jusqu'au 04/09/2015, Christian BLERET, André-Marie VERJANS, François FERRARA, Xavier GEUDENS, Jean-Yves SEGERS,

# GENERALITES

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) est désigné 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 2015, le Comité du SIPPT s'est réuni **10** fois.

## Composition du Comité SIPPT :

- a) Messieurs Claude EMONTS jusqu'au 04/09/2015,

Jean-Marc JALHAY, Christian BLERET, André-Marie VERJANS, Jean-Yves SEGERS, Xavier GEUDENS et Madame Dominique JANS.

b) Pour les délégations syndicales :

- C.G.S.P. : Monsieur BLACH et Mesdames KAY et MARTINEZ

- C.S.C. : Messieurs SWENNEN, PETERS et KINOT

- S.L.F.P. : Monsieur DOSSIN et Mesdames BODSON et SZYMANOWICZ

- Pour le SIPPT : Monsieur LAMBERTY-TOUSSAINT

- 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 2015, il s'est réuni **14** fois.

## 4. Vérification de la caisse du Directeur financier

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.

# GENERALITES

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, jusqu'au 04/09/2015, Christian BLERET, Xavier GEUDENS, Robert SCUVEE et Madame Marie-France MAHY, Membres et Jean-Marc JALHAY, Directeur général.

**Délégation de la Ville** : Monsieur 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

Claude EMONTS, Président du CPAS de Liège depuis 1995, a pris sa pension le 4 septembre 2015. Il porte depuis le titre de Président honoraire.

Mme Marie-France MAHY assure depuis lors la fonction de Présidente.

#### 1.1. Missions

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

Son existence s'explique par la nécessité pour le(la) Président(e) de pouvoir compter sur une équipe dévouée et proche de lui (d'elle).

Son existence prend fin avec les fonctions du(de la) Président(e).

#### 1.2. Chef de service

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

#### 1.3. Coordonnées du service

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

### 1.4. Composition de l'équipe

Pôle spécifique	
FRANCOIS Geoffrey	secrétaire de cabinet
BREYER Christelle	attachée de cabinet
MUKANDAGANO Vestine	secrétaire du(de la) Président(e)
Pôle cellule sociale	
HABRAND Nathalie	collaboratrice sociale
LEROY Vincent	collaborateur social
ZAFFUTO Maria-Stella	collaboratrice sociale
Pôle administratif	
MANANA Larissa	secrétaire
LERUSE Laurent	chauffeur (jusqu'au 3/09/2015)
Pôle de lutte contra la pauvreté infantile	
BARAKAT Amr	chargé de mission

### 2. Objectifs

Voir « Note de politique générale 2015 ».

### 3. Activités

Le cabinet du (de la) Président(e) 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 Présidente de CPAS,
- interface entre le (la) Président(e) et les autres intervenants,
- organisation et planification des actions et rendez-vous du (de la) Président(e),
- ...

## 3.2. Pôle cellule sociale

Il se composait de trois collaborateurs sociaux et d'un secrétaire.

### Domaines d'action

- gestion des plaintes, insatisfactions, questions,... , relatives aux activités de l'institution,
- gestion des aspects administratifs liés aux dossiers individuels,
- permanences du(de la) Président(e),
- gestion de certains dossiers ponctuels en accord avec le secrétaire de Cabinet,
- secrétariat social.

## 3.3. Pôle d'appui administratif

Il se composait d'un rédacteur et d'un chauffeur (jusqu'au 03/09/2015).

### 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

Depuis septembre 2014, le cabinet du(de la) Président(e) a animé le projet « Mieux accompagner la pauvreté infantile à Liège ». Ce projet est conditionné au subside du SPP Intégration sociale « Les enfants d'abord ».

En 2015, 4 plate-formes locales ont été installées dans 4 quartiers liégeois.

Sur base des premiers résultats obtenus, le projet a été prolongé au minimum jusqu'en juin 2016.

La répartition des agents en 4 pôles revêt un caractère purement opérationnel. Les agents du Cabinet sont tenus de s'entraider dans une logique de solidarité dans l'intérêt du(de la) Président(e) 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 œuvre 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, 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.

#### 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
Joffrey WOLFS	Attaché au 01.09.2015
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 du Comité de Direction et transversalité,
- 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,
- 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. Réalisations 2015

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 :

- Transfert des activités de maintien à domicile à ISO SL,
- Établissement d'un tableau de suivi des mesures Plan de Gestion 2014-2019,
- Accompagnement des synergies à mettre en œuvre dans les fonctions déterminées dans le cadre du Plan de Gestion et du Plan de convergences, rapport annuel sur les synergies en cours et à développer,
- Analyse financière relative aux nominations,
- Stratégie de diminution de l'absentéisme,
- Examens et constitution de réserves de recrutement (employés d'administration D1 et D4, manœuvres lourds E2),
- Plan de Formation 2016-2017,
- Projet « Cité administrative »,
- Suivi de la mise en œuvre des conformités bâtiments,
- Poursuite de l'équipement informatique des services du CPAS,
- Informatisation des demandes informatiques et des avis d'absence,
- Suivi du système de contrôle interne du fonctionnement des services du CPAS,
- Mise en place de séances du Conseil et du Bureau Per-

manent totalement informatisées,

- Suivi de projets propres à la sécurité de l'information,
- Brochures d'information annexées aux fiches de paie des agents,
- Coordination du rapport annuel,
- Entraînements à la course à pied pour le personnel.

#### 4. Objectifs 2016

- Amélioration de la communication interne (état des lieux, définition et mise en œuvre d'un plan de communication),
- Accompagnement des synergies à mettre en œuvre dans les fonctions déterminées dans le cadre du Plan de Gestion et du Plan de convergences, rapport annuel sur les synergies en cours et à développer,
- Poursuite des projets de développement immobilier : Cité administrative, déménagements du Département de la Gestion financière, planification du déménagement des services des Archives et des Déménageurs,...
- Suivi du système de contrôle interne du fonctionnement des services du CPAS,
- Projets spécifiques d'informatisation des services : nouveau logiciel de gestion du personnel,
- Centralisation des statistiques sur le réseau,
- Suivi, évaluation et actualisation du Plan Stratégique Transversal,
- Développements GRH,
- Poursuite des examens pour réserves de recrutement en vue des nominations,
- Poursuite des nominations en fonctions des budgets disponibles,
- Modification de l'organigramme des services du CPAS de Liège (art.42 §2 de la Loi organique),
- Mise en œuvre du plan d'actions en matière de prévention des risques psycho-sociaux,

- Poursuite de la mise en œuvre de la stratégie de diminution de l'absentéisme.

## **II. DEPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIERE**



# GESTION FINANCIERE

## DÉPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIÈRE

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Missions

Le département de la Gestion financière est 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 2015

Les activités développées en 2015 sont détaillées infra.

## 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 2015

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

Le service «Trésorerie» est dès lors chargé :

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

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

Le service est chargé, complémentirement à la gestion des

# GESTION FINANCIERE

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,
- 2 employés d'administration
- 1 employé d'administration Article 60.

### 2.2.5. Activités développées en 2015

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 2015, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 22 décembre 2014 ;
- du premier cahier de modifications budgétaires arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 15 octobre 2015;
- de divers ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en ses séances des 21 mai 2015, 09 juillet 2015, 15 décembre 2015, 4 février 2016 et 07 avril 2016.

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

# GESTION FINANCIERE

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](mailto: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 2015

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 bud-

get, 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 afférent 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 et de la maison solidaire sise rue Renory à Angleur.

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,
- 2 employé d'administration Article 60.

## 2.4.5. Activités développées en 2015

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

Le service s'occupe également du recouvrement des recettes de prestation et plus particulièrement :

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

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 employée 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 2015 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 (102 dossiers), soit dans le cadre d'une administration provisoire de la personne et de ses biens, confiée par les Juges de Paix (3 dossiers).

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

Par ailleurs, le nombre de comptes dits «système I» gérés

# GESTION FINANCIERE

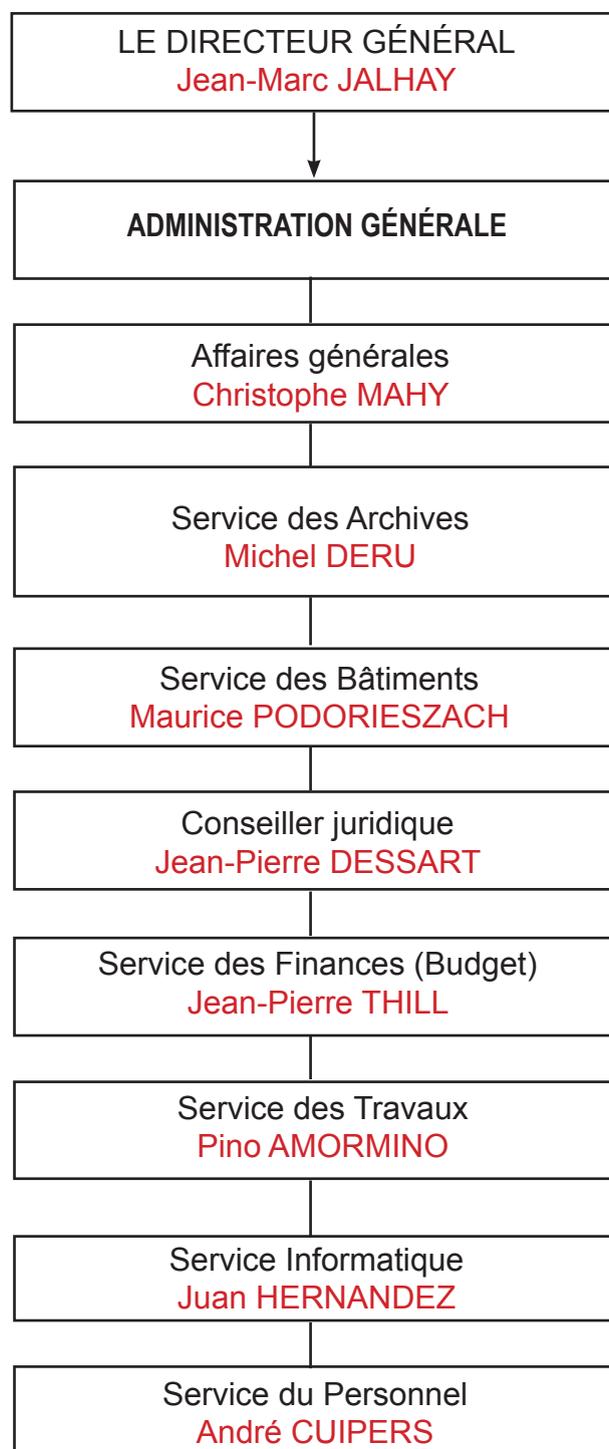
est de **265** répartis en **133** comptes courants et **132** comptes d'épargne.



# **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<sup>ème</sup> 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 2015 et quelques chiffres

#### 3.1. Activités développées en 2015

##### 3.1.1. Avis et conseils

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

Élaboration 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

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

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

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

##### 3.1.6. Gestion

Des dossiers « plaintes », 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

Instruction et suivi des actions en justice au civil et au pénal, décidées par le Conseil (**58**), au sujet des dossiers de fraude à l'aide sociale et au revenu d'intégration. Cette année, **37** 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 essentiellement entre l'Administration générale et l'Aide sociale. Concernant l'Aide sociale, il s'agit principalement des dossiers de fraude en augmentation substantielle (**140** dossiers en cours). Le service de la direction financière est évidemment concerné par les actions en récupération découlant des fraudes.

Le nombre de dossiers en cours au 31/12/2015 est de **250**. Il était de **235** unités au 31/12/2014 et de **230** au 31/12/2013.

## 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 Christophe MAHY, Chef de service.

#### 1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint Jacques, n° 13 - 2<sup>ème</sup> 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 Gradué,
- 1 Dactylographe,
- 1 Concierge,
- 2 Téléphonistes,
- 1 Ouvrier imprimeur,
- 2 Agents chargés de l'expédition du courrier,
- 1 Coursier,
- 3 Agents d'accueil,
- 2 Agents Infographes à la Cellule Communication.

### 2. Les activités du service sont réparties comme suit

- Toute la correspondance extérieure adressée à l'Administration est centralisée par le service où elle est triée, enregistrée et retransmise le jour même aux différents services et établissements,
- En 2015, **6873** envois ont été répertoriés (envois recommandés, plis judiciaires et officiels). Ce chiffre ne tient pas

compte du courrier acheminé directement par le coursier de l'Administration.

- Le service a assuré la gestion de toutes les polices d'assurance souscrites auprès d'Ethias (à l'exception de la police d'assurance pour les accidents du travail) : nouvelles polices, avenants, révision des montants assurés, etc,
- Nombre de dossiers d'assurance traités en 2015 : **21** d'accidents de roulage, **1** de dégâts matériels, **1** accidents corporels, **1** R.C. Générale et **1** T.R. Électronique.
- 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 :
  - **70** demandes individuelles ont reçu un accord favorable,
  - **6** établissements scolaires ont reçu un accord pour placer respectivement 10, 9, 5, 10, 12, 6 stagiaires et 3 A.S.B.L. ont également placé 3, 10, 8 stagiaires,
  - **78** demandes individuelles ont été refusées,
  - **8** demandes sont restées sans suite de la part des intéressés et **6** désistements,
  - **1** établissement scolaire a reçu un refus de placer **5** stagiaires et **5** 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 **19** commandes d'abonnements et **12** commandes d'ouvrage ponctuelles pour un montant de **7.857,83 €**.
- La documentation essentielle a fait l'objet de reliures et l'ensemble est archivé,
- L'utilisation mensuelle des jetons de présence des conseillers,

# 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,
- Marché public d'assurances,
- 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 2015, ce service a dactylographié :

- **174** courriers divers,
- **99** délibérations du Conseil de l'Action sociale,
- **158** demandes pour le Bureau permanent.

## 2.2. L'imprimerie

En 2015, le service a assuré la production de **1.607.669** 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 (**756** boîtes de **2.500** A4 soit **1.890.000** feuilles A4).
- **11.050** B.I.

## 2.3. L'expédition

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

En 2015, les frais postaux du Centre, outre certains envois de périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à **215.307 €**.

## 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 CPAS.

Pour les services internes à l'Administration centrale, ils assurent, dans la mesure du possible, l'accompagnement du visiteur dans les locaux. Le visiteur se voit offrir, ainsi, un accueil personnalisé et les agents administratifs une atmosphère plus sécurisante.

## 3. Perspectives prioritaires

- Développer une cellule marchés publics et renforcer les synergies avec la Ville,
- 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<sup>ème</sup> étage)  
Tél. : 04/220 58 16 - Fax : 04/220 58 19  
Courriel : katty.binsfeld@cpasdeliege.be

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

Le service est composé de 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 2015 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.

28 marchés de travaux publics ont été passés en 2015 pour un montant total de **658.778,93€..**

#### 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,... ,
- Participer aux expertises d'assurance,

# ADMINISTRATION GENERALE

- 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 **11** ouvertures et à **12** clôtures de dossiers pour une somme d'indemnisation de **14.069,04 €** / T.V.A.C. dont **2.739,90 €** de franchises à charge de notre Administration.

### 3.3. Patrimoine

Au 31.12.2015, le patrimoine comprenait :

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

#### Des immeubles productifs :

- **17** 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 (**1.746ha 78a 03ca**)  
Valeur locations: **374.010,84 €**
- 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 2015, **3** immeubles ont été vendus pour un montant total de **280.000,00 €**.

Au cours de l'année 2015, **11** terrains agricoles ont été vendus pour un montant total de **275.850,00 €**.

### 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	2015	Nombres de locataires
Terres	478.407,00 €	254
Fermes	24.564,12 €	3
Chasses	24.543,00 €	22
Maisons et appartements	1.014.137,93 €	144
<b>TOTAUX</b>	<b>1.541.652,05 €</b>	<b>423</b>

## 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, Activa, «Article 60») depuis la décision d'engagement jusqu'à la sortie de l'agent (fin de contrat, pension, démission, licenciement). Le service gère également les absences des agents (congés, maladies) ainsi que les interruptions de carrière, congés sans solde, suspensions de contrat, écartements prophylactiques, ... Le service s'occupe également des dossiers d'accidents du travail et du Fonds des maladies professionnelles ainsi que des pensions.

#### 1.1. Description générale

Le service est divisé en 4 sections :

##### 1.1.1. Le bureau des statuts

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

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

##### 1.1.2. Le bureau des traitements

Il est chargé de la gestion des dossiers des agents : maladies, congés, calcul des paies, pécules de vacances, allocations sociales, pécules de sortie, fixations de traitement, valorisation des services antérieurs, bonification de diplôme, évolution de carrière, gestion des dossiers « Article 60 » (contrats et paies).

##### 1.1.3. La cellule Formation

Elle est chargée du Plan de Formation, des demandes individuelles des agents, de la recherche de formations, de l'organisation de formations, des statistiques, des rapports,...

#### 1.1.4. La Cellule GRH

Cette cellule a été mise en place fin de l'année 2014. Elle est actuellement composée d'une attachée spécifique. Elle est chargée de l'organisation des examens, de la tenue à jour des emplois correspondant au cadre, de la politique relative à l'absentéisme, de la prévention des risques psychosociaux et des dossiers particuliers d'agents « difficiles »,...

#### 1.2. Chef de service

Monsieur André CUIPERS, Chef de Bureau administratif.

#### 1.3. Localisation et coordonnées du service

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

Tél. : 04/220 58 31

Fax : 04/220 58 05

Courriel : [andre.cuipers@cpasdeliege.be](mailto:andre.cuipers@cpasdeliege.be)

#### 1.4. Composition du service

- 1 Chef de Bureau,
- 2 Chefs de Service administratif,
- 1 Attachée spécifique en charge de la cellule GRH,
- 1 Gradué spécifique en charge de la cellule formation,
- 15 Employés d'administration,
- 4 «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.

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 mises en place en 2015

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 prépensions conventionnelles et calcul des saisies sur salaires,
- Fourniture des différentes attestations réclamées par les agents et anciens agents,
- Déclarations et suivis des accidents de travail auprès de notre assureur,

- Déclarations et suivis des dossiers auprès du Fonds des maladies Professionnelles,
- 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,
- Gestion des évolutions de carrière pour tous les agents,
- Nomination de **14** agents au 01/12/2015,
- Organisation d'un examen de recrutement d'employés d'administration D4,
- Organisation d'un examen de recrutement «Manoeuvres lourds»,
- Epreuves orales de l'examen de recrutement d'employés d'administration D1,
- Le service a également du établir **649** fiches pour les dossiers subsidiés des autres départements,
- Le service a assuré la gestion du «transfert» des **155** agents du Maintien à domicile vers «ISOSL» (ruptures de contrat, C4, pécules de sorties, etc.). Diverses réunions ont eu lieu à ce sujet tant avec les responsables d'ISOSL qu'en interne.

# ADMINISTRATION GENERALE

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

INTITULES	2014	2015
En remplacement d'agents (maladie, inter carr, ½ tps méd, susp cont ...)	74	92
ONSS, Maribel, 1er Emploi, SINE, APE, PLAN MARCHALL, Subsidés, ....)	40	35
Remplacement /allaitement /maternité /écartement / congé parental	20	29
Modification de contrat/Echelle barémique	90	29
Prolongation d'occupation	54	9
Nomination	15	15

## 3.2. Fin de contrats

INTITULES	2014	2015
Licenciement	9	14
Pension	16	18
Démission	11	6
Décès	/	1

## 3.3. Interruption de carrière

INTITULES	2014	2015
1 <sup>ère</sup> demande / prolongation(ordinaire)	33	27
Congé parental	19	24
Régime + 55 ans	29	15
Rentrée anticipée	1	3

## 3.4. Accident de travail

INTITULES	2014	2015
Déclaration	70	103
Accident de travail	44	77
Accident en suspend ou refusé	10	7
Accident chemin du travail	16	19
Victime Art 60§7	27	64
Victime Aides familiales	11	9

## 3.5. Autorisation d'exercer une activité complémentaire

INTITULES	2014	2015
Nombre de demande	3	4

# ADMINISTRATION GENERALE

## 3.6. Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures

INTITULES	2014	2015
Octroi/prolongation	26	14

## 3.7. Règlement d'un cas de maladie professionnelle

INTITULES	2014	2015
Octroi/prolongation	4	/
Refus provisoire/définitif	6	11

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

INTITULES	2014	2015
Pour divers motifs	14	7
Rentrée anticipée	/	/

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

INTITULES	2014	2015
Pour divers motifs/ longue durée	50	55
Refus / renonce	4	1
Allaitement	12	13
Ecartement prophylactique	16	19
Rentrée anticipée	/	1

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

INTITULES	2014	2015
Nombre de dossiers-demande de prolongation	74	91
Agents bénéficiaires	74	91

## 3.11. Formations

INTITULES	2014	2015
Nombre de formations	1310	1055
Nombre d'agents formés	573	497

# ADMINISTRATION GENERALE

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

INTITULES	2014	2015
En cours au 1 <sup>er</sup> janvier	315	317
Engagements	257	319
Fin de contrat	240	245
En cours au 31 décembre	317	381
Démissions	7	6
Licenciements	6	4

# ADMINISTRATION GENERALE

## 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](mailto: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 fibre optique 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, lecteurs carte identité, ...)
- 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 2015 et quelques chiffres

#### Etat du parc en 2015 :

Composé de **695** ordinateurs de bureau, **80** ordinateurs-portables, **250** imprimantes, **4** serveurs, **un** AS400 ISE-RIES 520 ainsi que **21** NAS.

#### Catalogue logiciels en 2014 :

- Les logiciels sociaux «CPAS2000» et Banque Carrefour (pack 10),
- le logiciel «GRH2002» du service du Personnel,
- le logiciel «E-MAESTRO» utilisé par le service RÉINSER,
- les logiciels de comptabilité «ACROPOLE» et de factu-

# ADMINISTRATION GENERALE

ration «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,
- le logiciel «DAMEWARE» utilisé pour la prise à distance d'un ordinateur est fourni par la société SOLARWINDS,
- le logiciel antivirus «SOPHOS» est fourni par la société SOPHOS,
- le logiciel de sauvegarde «ADBACKUP ENTREPRISE» est fourni par la société OODRIVE.

## Différentes tâches importantes réalisées par le service en 2015 :

- L'accent a été mis sur la finalisation de l'installation et du développement du parc informatique dans les services externes ;
- Acquisition conséquente de matériel, principalement des éléments actifs et du matériel pour la mise en service complète du réseau fibre optique décidé dans le cadre du raccordement au réseau de la Police de la Ville de Liège ;
- Les ordinateurs de bureau et portables ont été remis à niveau et migrés vers la suite bureautique gratuite «OPEN OFFICE» ;
- Analyse et développement d'un système informatisé et standardisé de demandes au service Informatique (DSI) ;
- Analyse et développement d'un système informatisé de gestion optimisée des consommables ;
- Migration de Windows XP vers Windows 7 sur de nombreux postes est presque totalement réalisée ;
- 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 sites 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 par l'acquisition de 125 adresses supplémentaires ;
- Extension de la téléphonie IP sur plusieurs sites ;
- Installation informatique de différents nouveaux services ainsi qu'une aide technique lors de travaux et/ou déménagements ;
- 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 des packs 8, 9 et 10 du module Banque Carrefour auprès de la société CIVADIS ;
- Acquisition et mise en production d'un module complémentaire pour le logiciel GRH2002 (module Capello) auprès de la société CIVADIS ;
- Etablissement de différentes statistiques pour différents services ;
- Analyses et inventaires des besoins en matériel informatique en concertation avec l'ensemble des services de notre Administration, en particulier avec les antennes ;
- Finalisation de la deuxième phase du dossier en vue de la connexion à la fibre optique de la Police de la Ville de Liège.

# ADMINISTRATION GENERALE

- Mise en place de connexions internet isolées dans divers ateliers et services à destination du public ;
- Développement des accès sécurisés à différents portails fédéraux au moyen de lecteurs de carte d'identité ;
- Constitution des dossiers d'acquisition pour la migration et la virtualisation de nos serveurs ainsi que d'un firewall ;
- Aide au développement informatique du service du Maintien à Domicile par l'acquisition d'ordinateurs portables ainsi que la mise en place des connexions nomades et sécurisées de ceux-ci.

## **4. Perspectives prioritaires**

- Augmenter la qualité et la productivité du Service Informatique par la participation à des formations spécialisées ;
- Mise en place et finalisation du raccordement au réseau fibre optique de la Police de Liège ;
- Mise en place de la migration et de la virtualisation de nos serveurs ;
- Mise en place du firewall ;
- Migration de notre réseau Proximus vers celui de Win ;
- Etablissement d'un inventaire actualisé des besoins informatiques ;
- Poursuite du développement des synergies avec les Services Informatiques de la Ville et de la Police ;
- Participation à la réalisation des objectifs du Plan Stratégique Transversal du CPAS 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,
- 4 plombiers dont 1 «Article 60»,
- 2 menuisiers dont 1 «Article 60»,
- 2 formateurs (Réinser),
- 5 ou 6 agents «Art. 60» temps plein (Réinser)

### 2. Objectifs

#### 2.1. La régie

Elle se charge de la maintenance et de l'entretien général du patrimoine du CPAS ( +/- 290 locataires) ainsi que de divers petits travaux à réaliser dans les bâtiments de l'Administration centrale et des services sociaux décentralisés. 8 véhicules sont mis à sa disposition afin de réaliser ces différentes tâches.

### 3. Activités développées en 2015

- 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,

- divers travaux de rafraîchissement : peinture, tapissage et plafonnage et recouvrement et vitrification de sol dans différentes antennes, logements d'urgence et patrimoine,

- 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,

- rénovation des sanitaires

### Divers chantiers réalisés en 2015 par la Régie

#### • **Maison Carrefour, rue du Martyr**

- mise à nu avant travaux,
- plafonnage,
- cloisonnement,
- pose de portes et plinthes,
- pose de cloisons,
- peintures,
- extensions chauffage,
- extensions électriques,
- etc.

#### • **Service MDD, rue Foidart**

- peintures des murs,
- recouvrement de sol,
- placement de 2 portes,
- extensions électriques,
- pose de faux plafond.

#### • **Rue Montgomery (CelluleTempor -> Cap Insertion)**

- Extensions électriques,
- peintures.

# ADMINISTRATION GENERALE

## • Réinsérer Destenay

- Réparation des faux-plafonds,
- Mise en peinture de tous les bureaux,
- Extensions électriques.

## • Antenne d'Angleur, rue Renory

- Fourniture et placement d'un parquet stratifié,
- Placement de plinthes.

## • Antenne du Nord, rue Lambert Grisard

- Remplacement de l'éclairage,
- Peinture de divers bureaux,
- pose d'un faux-plafond et éclairage,
- Changement du sens d'ouverture d'une porte pour raison de sécurité,
- Fabrication et montage d'un comptoir d'accueil,
- Extensions électriques.

## • Relais Logement, rue d'Amercoeur

- Rafrâchissement peinture de certains logements.

## • Relais logement Naniot et Prébendiers

- Démontage et évacuation de 19 cuisines équipées,
- Fourniture et pose de 7 taques électriques de cuisine,
- Raccordement des évacuations.

## • Saint-Jacques Annexe et Antennes

- Remise en état des hydrants.

## • Saint-Jacques et annexe

- Remplacement des néons par des néons Eco.

## • Service paiements, entresol à Saint-Jacques

- Pose de faux-plafond,
- Éclairage,
- Peinture du plafond.

## • Service du Personnel

- Déplacement d'une porte,
- Pose d'un faux-plafond,
- Pose d'une cloison,
- Éclairage,
- Extensions électriques,
- Peinture.

## • Entresol (transformation de 2 WC en douches) à Saint-Jacques

- Montage d'une douche,
- Installation des sanitaires,
- Revêtement du mur,
- Peinture,
- Placement d'un extracteur d'air,
- Placement d'une porte.

## • Rue du Ventilateur, 19

- Remplacement du système d'égouttage.

## • Rue du Ventilateur, 19 rez gauche

- Rénovation globale (douche et sanitaires, cuisine équipée, peinture),

## • Rue du Ventilateur, 19 1er étage

- Rénovation globale (douche et sanitaires, cuisine équipée, peinture).

## • Rue du Ventilateur, 21

- Mise à nu.

## • Rue d'Elmer, 42

- Mise à nu.

## • Rue de la Scierie

- Mise à nu du bâtiment avant transformations,
- Réparation et plafonnage.

## • Rue du Port, 1

- Mise à nu du bâtiment avant transformation,
- Réparation et plafonnage.

## • Rue d'Amercoeur, 62/8

- Rénovation globale (cuisine, douche, meubles, peinture).

## 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 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 Directeur 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 2015

- La note de service **750** de septembre 2015 instaure l'obligation pour chaque service de faire détruire tous les documents papier. Ceux-ci transitent par le service des archives avant d'être enlevés par une société spécialisée. En 2015, près de **25** tonnes de papiers et cartons ont été ainsi recyclés,
- Nos bases de données sont riches de **398.303** dossiers encodés fin 2015,
- une moyenne de **280** dossiers par mois ont été transmis aux différents services du Centre, principalement les antennes sociales, les services de l'Action sociale ainsi que le service du personnel,
- des recherches diverses ont été effectuées, aussi bien par des historiens que par des particuliers,
- nous avons accueilli **5** personnes prestant des heures dans le cadre de peines de travail autonomes,
- nous détruisons, après accord des Archives de l'État, **1.076** mètres linéaires d'archives n'ayant plus d'utilité administrative,
- les contacts avec le service des archives de la Ville de Liège sont 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

# ADMINISTRATION GENERALE

- rationaliser les demandes de dossiers en utilisant de plus en plus le courrier électronique,
- 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 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 ».

## 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 Brigadier,
- 3 agents « manoeuvre lourd » APE temps-plein,
- 5 agents « Article 60 » temps plein (variable).

### 2. Activités développées en 2015

- Les déménagements des antennes,
- Les déménagements des personnes placées dans les homes ou décédées,
- Les déménagements et le stockage des meubles du patrimoine du CPAS,
- Le transport des colis et produits d'entretiens des antennes tous les mercredis,
- Le transport des boîtes d'archives et des boîtes de dossiers (destructions),

- Le transport de sacs de sel dans les antennes (en hiver),
- Le transport des caisses de papier A4, A3 vers la cave et l'imprimerie de l'Administration centrale,
- Le transport du matériel informatique dans les encombrants,
- Vider les appartements, caves, garages, des crasses laissées par les personnes,
- Entretien des jardins des antennes et du patrimoine (appartements),
- Entretien des tombes du patrimoine du CPAS, les fleurir à date échue,
- Entretien des dalles de jardin et escaliers à faire au karcher (Maison familiale),
- Entretien du site du Plope, balayage et déneigement des trottoirs et du 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 Salle de Ventes et livraison de ceux-ci vers la salle à date convenue,
- Sortir les encombrants,
- Déblayer et charger les crasses des expulsions de la Ville de Liège,
- Transport des personnes et des vélos lors du « Raid aventure ».

# **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 décrets et Arrêtés. Il a été fondé conjointement par le CPAS de Liège et d'Oupeye.

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

Depuis, les CPAS de Saint-Nicolas, de Fléron, de Sprimont, d'Awans, de Visé et d'Esneux ainsi que la commune d'Ans sont venus le rejoindre.

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

### 15. Composition de l'équipe

- 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 2015 et quelques chiffres

L'association Chapitre XII a suivi **283** dossiers domiciliés sur les communes sus-mentionnées durant l'année 2015.

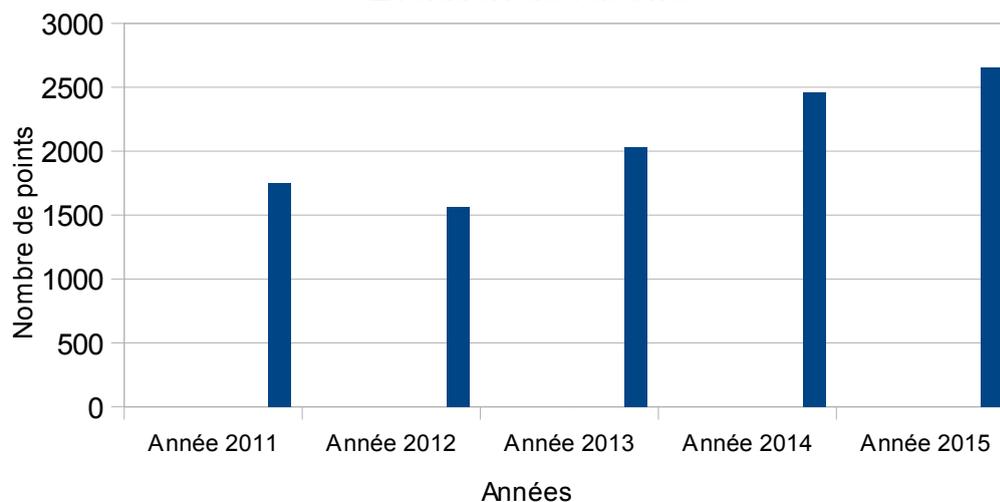
Les coordinateurs ont réalisé **189** premières visites et **150** secondes visites (pour valider le plan d'intervention).

**13** dossiers ont été de nouveau ouverts en 2015 après une fermeture l'année précédente.

Les coordinateurs ont effectué plus de **73** réunions de coordination ou réévaluation ou réunions de simple suivi (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
Année 2015	2.652

Evolution de l'activité



#### 4. Perspectives prioritaires

En 2016, l'association poursuivra son information auprès des institutions associées ainsi qu'auprès des partenaires privilégiés.

Le Centre de coordination prendra ses marques au sein de sa nouvelle implantation, à savoir au « Valdor » (suivant en ça, le déménagement de certains services du Maintien à domicile du CPAS de Liège).

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 continuera à fournir une réponse adaptée et rapide aux demandes formulées pour autant qu'elles s'inscrivent dans le cadre du prescrit légal.

## SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX AÎNÉS

### 1. Présentation générale

Le 01/07/1966, le service est reconnu et subsidié par le Ministère de la Famille et, pour répondre aux critères, s'ad-joint les services d'une assistante sociale.

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

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

#### 1.1. 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<sup>ème</sup> 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,
- 103,1 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, optimalise 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 2015 et quelques chiffres

En 2015, le pôle « formations continuées » pour les aides familiales représente **978** prestations, soit **4.111,50** heures.

Les réunions d'équipe représentent **6.236,50** heures pour **1.767,00** prestations. Le service compte **711** bénéficiaires.

Durant l'année 2015, le service a ouvert **225** nouveaux dossiers.

Le contingent horaire subventionnable est de **128.210,00** heures.

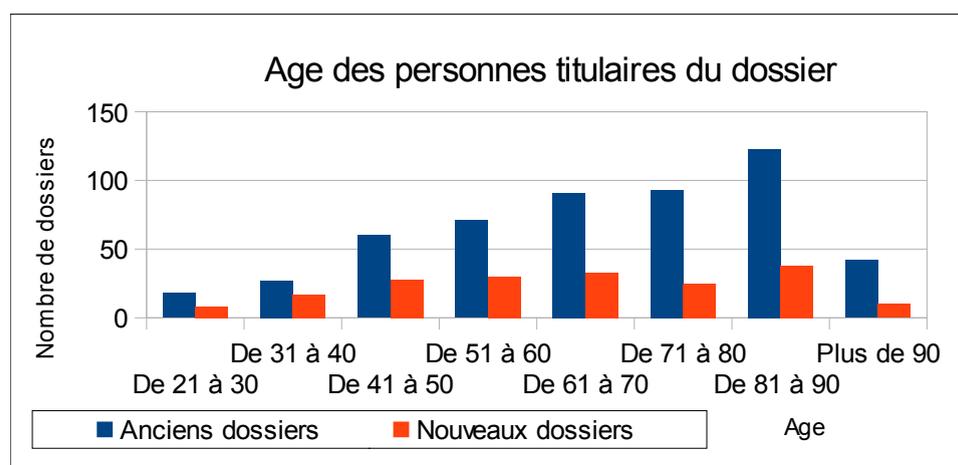
En 2015, les aides familiales/seniors ont presté **120.210,50** heures. **120.193,50** heures ont été subsidiées dont **3.640,75** en heures « inconfortables ».

# MAINTIEN A DOMICILE

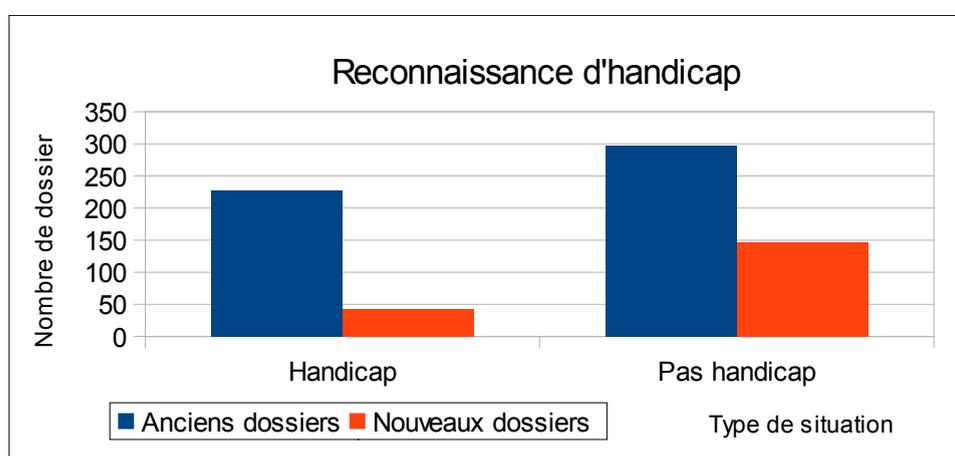
Le montant facturé aux bénéficiaires est de **517.953,09 €**.

Le taux barémique moyen appliqué est de **5,32 €/heure** et le nombre moyen d'heures prestés chez un bénéficiaire par mois est de **16 ¾ heures**.

	Anciens dossiers	Nouveaux dossiers	Total
De 21 à 30	18	8	26
De 31 à 40	27	17	44
De 41 à 50	60	28	88
De 51 à 60	71	30	101
De 61 à 70	91	33	124
De 71 à 80	93	25	118
De 81 à 90	123	38	161
Plus de 90	42	10	52
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>189</b>	<b>714</b>

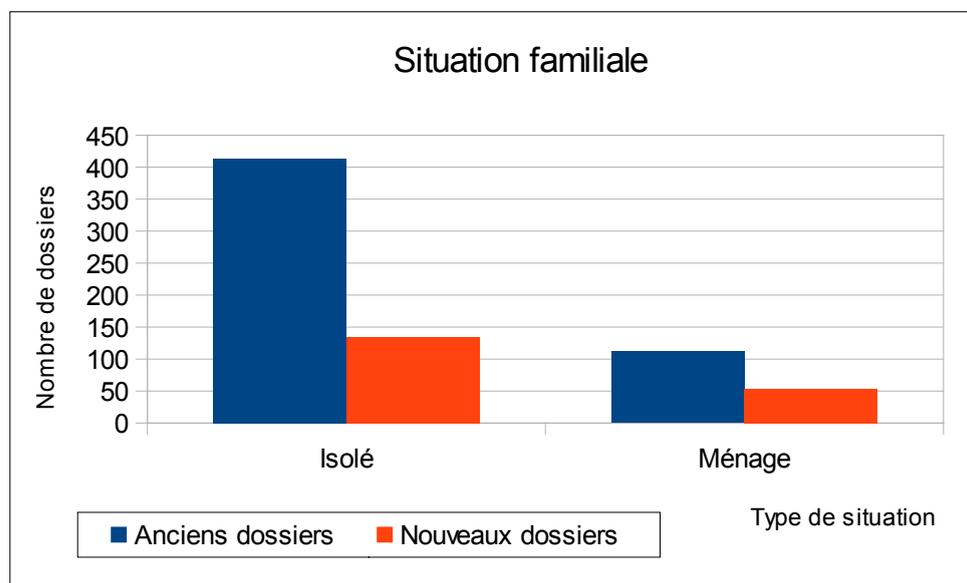


	Anciens dossiers	Nouveaux dossiers	Total
Handicap	227	42	269
Pas handicap	298	147	445
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>189</b>	<b>714</b>



# MAINTIEN A DOMICILE

	Anciens dossiers	Nouveaux dossiers	
Isolé	413	135	548
Ménage	112	54	166
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>189</b>	<b>714</b>



#### 4. Perspectives prioritaires

En 2016, le service sera transféré au sein d'ISoSL (Intercommunale de Soins Spécialisés de Liège). Il poursuivra son activité dans la même optique, la même philosophie et dans un esprit de continuité.

# 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<sup>ème</sup> étage) - 4000 Liège

Tél. : 04/220 69 32 – 04/227 62 37

Fax : 04/220 58 51

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

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 ETP assistante sociale,
- 1 ETP agent administratif,
- 1 ETP magasinier,
- 7,33 ETP chauffeurs-livreurs,
- 7,50 ETP aides familiales.

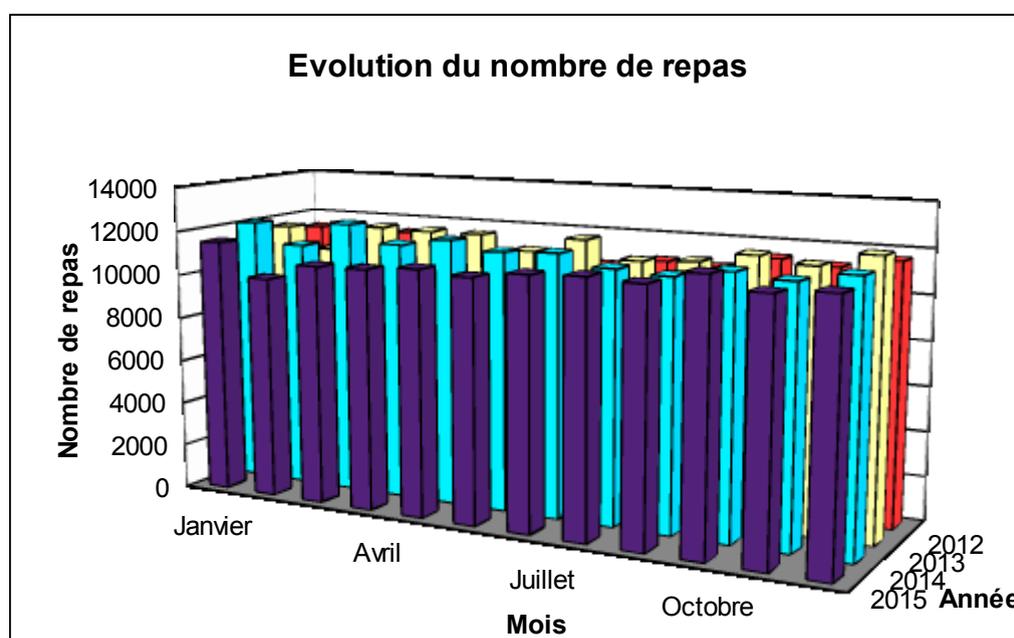
### 2. Objectifs

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.

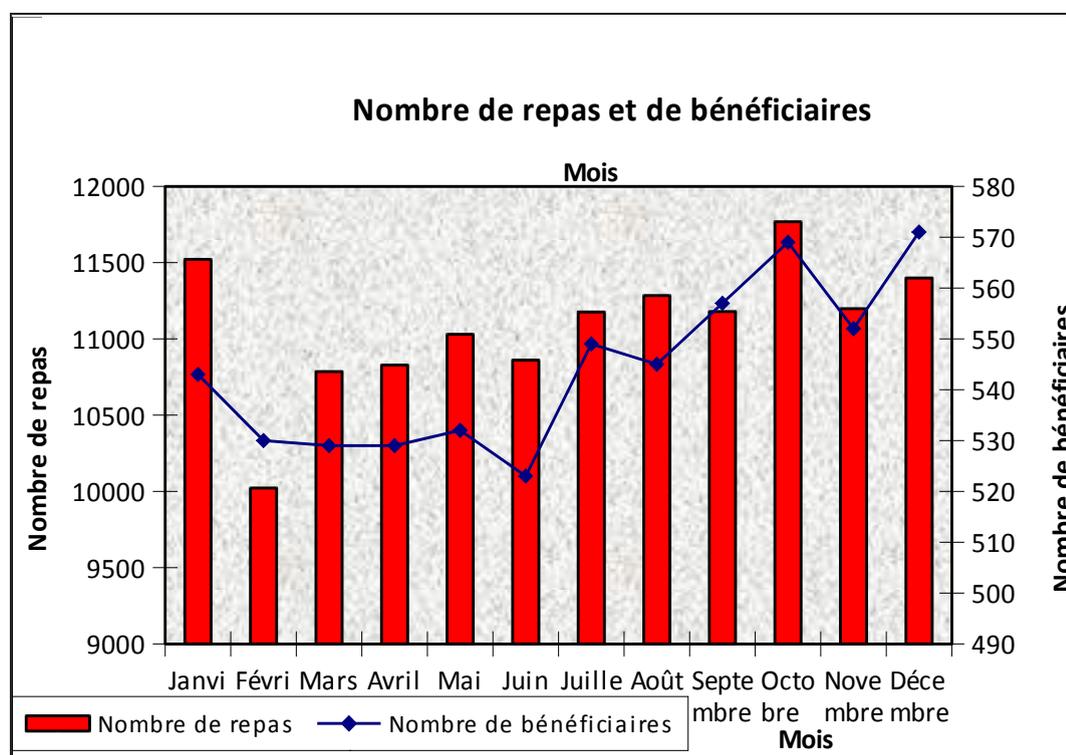
### 3. Activités développées en 2015 et quelques chiffres

	2012	2013	2014	2015
Janvier	11.411	11.684	12.134	11.521
Février	10.830	10.767	11.242	10.022
Mars	11.412	11.945	12.372	10.785
Avril	10.966	11.906	11.602	10.828
Mai	10.800	11.917	11.953	11.030
Juin	10.127	11.329	11.603	10.861
Juillet	10.555	12.008	11.742	11.176
Août	10.906	11.239	11.262	11.284
Sept.	10.777	11.368	11.119	11.179
octobre	11.372	11.847	11.502	11.768
Nov.	11.194	11.575	11.304	11.198
Déc.	11.610	12.181	11.726	11.399
<b>Total</b>	<b>131.960</b>	<b>139.766</b>	<b>139.561</b>	<b>133.051</b>



# MAINTIEN A DOMICILE

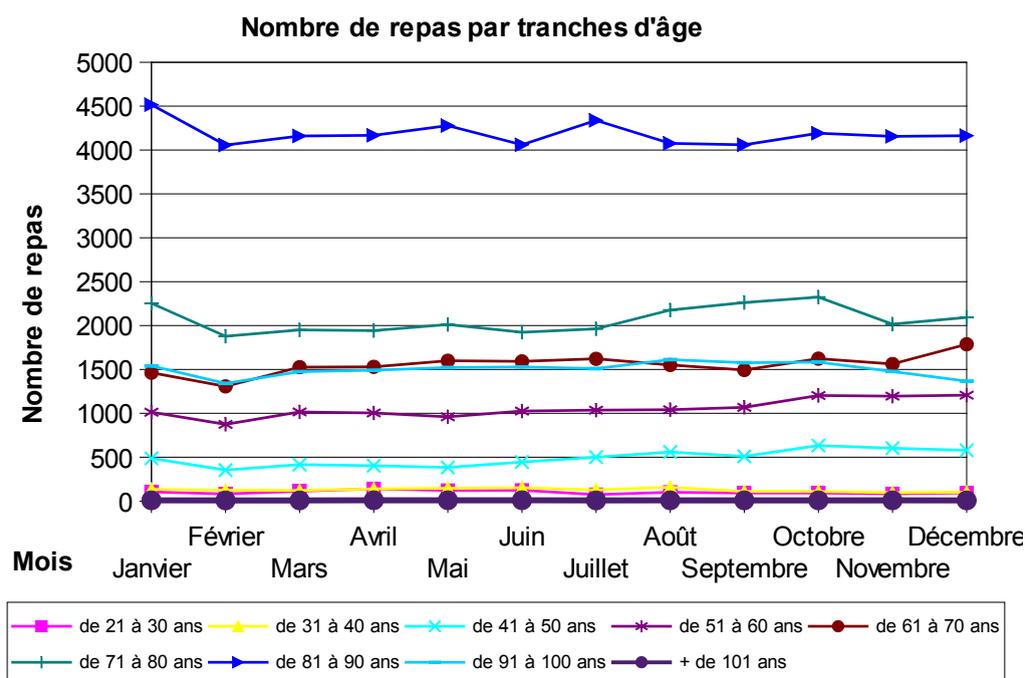
	Nombre de repas	Nombre de bénéficiaires
Janvier	11.521	543
Février	10.022	530
Mars	10.785	529
Avril	10.828	529
Mai	11.030	532
Juin	10.861	523
Juillet	11.176	545
Août	11.284	545
Septembre	11.179	557
Octobre	11.768	569
Novembre	11.198	552
Décembre	11.399	571



# MAINTIEN A DOMICILE

## Nombre de repas par tranches d'âge

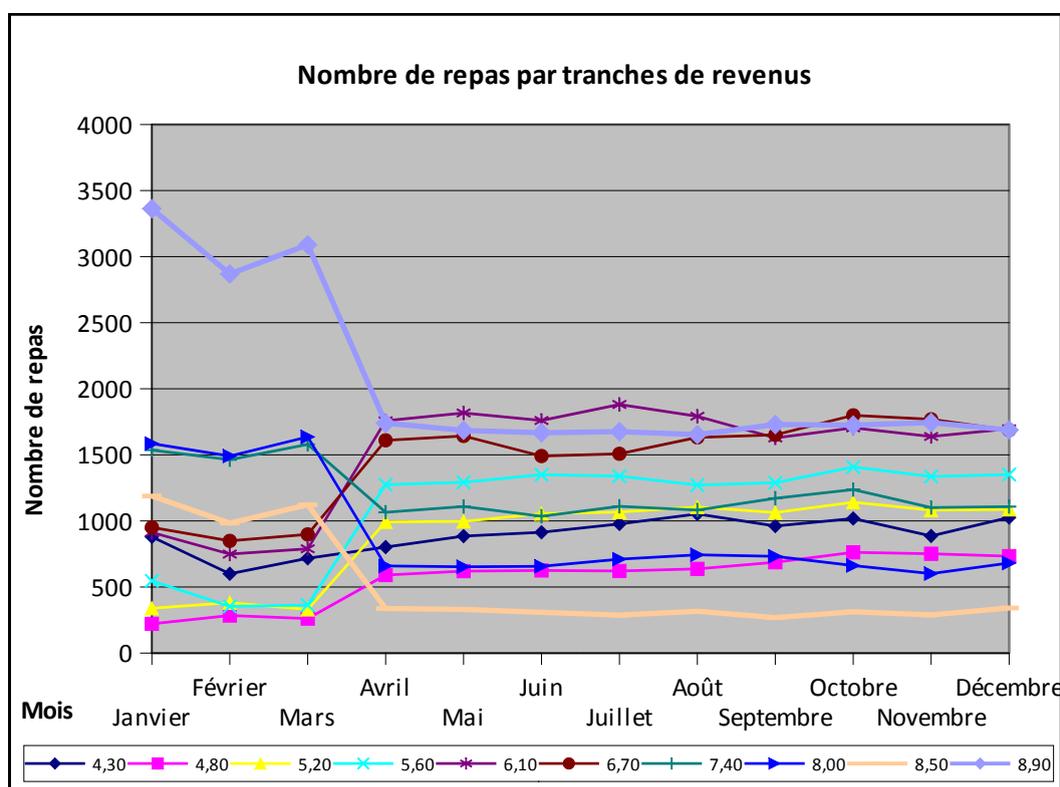
	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100	+ de 100	Total
Janvier	105	134	487	1013	1463	2254	4516	1540	9	11.521
Février	81	124	353	874	1307	1878	4056	1341	8	10022
Mars	113	121	416	1016	1526	1950	4160	1475	8	10785
Avril	140	139	403	1004	1530	1943	4168	1491	10	10828
Mai	120	146	383	960	1599	2012	4278	1522	10	11030
Juin	123	152	445	1026	1592	1924	4060	1529	10	10861
Juillet	74	127	500	1036	1621	1962	4338	1510	8	11176
Août	101	158	559	1041	1551	2177	4076	1612	9	11284
Septembre	91	109	509	1068	1494	2262	4060	1577	9	11179
Octobre	91	109	633	1203	1623	2324	4192	1584	9	11768
Novembre	83	96	603	1196	1562	2016	4156	1477	9	11198
Décembre	94	101	579	1207	1787	2093	4163	1367	8	11399
<b>Total</b>	<b>1216</b>	<b>1516</b>	<b>5870</b>	<b>12644</b>	<b>18655</b>	<b>24795</b>	<b>50223</b>	<b>18025</b>	<b>107</b>	<b>133051</b>



# MAINTIEN A DOMICILE

## Nombre de repas par tranches de revenus

	4,30	4,80	5,20	5,60	6,10	6,70	7,40	8,00	8,50	8,90	Total
Janvier	879	221	339	546	913	951	1536	1585	1188	3363	11521
Février	600	284	381	353	749	849	1463	1491	983	2869	10022
Mars	717	261	330	363	789	898	1579	1636	1122	3090	10785
Avril	802	590	993	1274	1758	1610	1065	659	337	1740	10828
Mai	885	620	996	1292	1817	1643	1109	653	330	1685	11030
Juin	914	625	1055	1350	1760	1491	1035	656	308	1667	10681
Juillet	977	621	1067	1339	1881	1508	1110	710	287	1676	11176
Août	1053	637	1105	1271	1792	1632	1082	743	316	1653	11284
Septembre	961	687	1063	1289	1628	1651	1171	732	268	1729	11179
Octobre	1018	762	1141	1408	1704	1799	1237	662	312	1725	11768
Novembre	886	751	1082	1336	1639	1769	1101	601	289	1744	11198
Décembre	1026	733	1087	1351	1697	1687	1108	681	341	1688	11399
<b>Total</b>	<b>10718</b>	<b>6792</b>	<b>10639</b>	<b>13172</b>	<b>18127</b>	<b>17488</b>	<b>14596</b>	<b>10809</b>	<b>6081</b>	<b>24629</b>	<b>133051</b>



#### 4. Perspectives prioritaires

En 2016, le service sera transféré au sein d'ISoSL (Intercommunale de Soins Spécialisés de Liège). Il poursuivra son activité dans la même optique, la même philosophie et dans un esprit de continuité.

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

#### 1.4. Composition de l'équipe

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

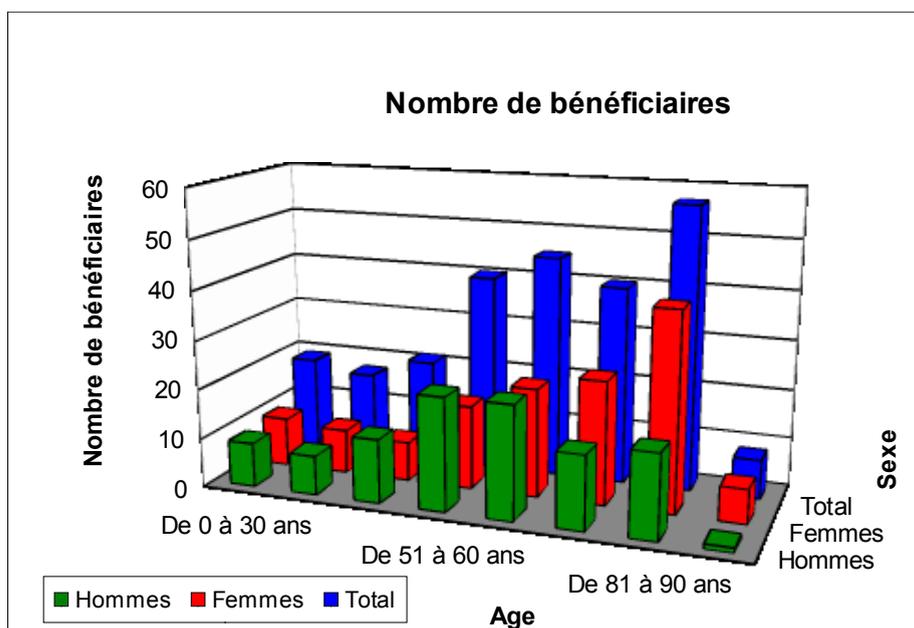
Le service veille, par le biais d'une demande de soins curatifs ou d'une intervention préventive, à mettre la priorité sur la qualité des soins, leur continuité et globalité.

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 2015 et quelques chiffres

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

de 0 à 30 ans	9 homme+10 femmes	19 patients
de 31 à 40 ans	8 hommes +9 femmes	17 patients
de 41 à 50 ans	13 hommes + 8 femmes	21 patients
de 51 à 60 ans	23 hommes +17 femmes	40 patients
de 61 à 70 ans	23 hommes + 22 femmes	45 patients
de 71 à 80 ans	15 hommes + 25 femmes	40 patients
de 81 à 90 ans	17 hommes + 40 femmes	57 patients
plus de 91 ans	1 homme + 7 femmes	8 patients



# MAINTIEN A DOMICILE

## Activités de l'année 2015

- Nombre de bénéficiaires différents : **247**
- Prestations annuelles : **29.162**
- Moyenne annuelle des prestations par infirmier(ère) **ETP** :  
**2.946**
- Moyenne par jour des prestations par infirmier(ère) **ETP** :  
**8,07**
- Prises de sang effectuées : **77**.

## 4. Perspectives prioritaires

En 2016, le service sera transféré au sein d'ISoSL (Intercommunale de Soins Spécialisés de Liège). Il poursuivra son activité dans la même optique, la même philosophie et dans un esprit de continuité.

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

#### 1.4. 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 2015 et quelques chiffres

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

En 2015, les locations se répartissent comme suit :

	Nombre de locations	Nombre de mois	Moyenne
Gadot	8	83	10,38 mois
Chaise roulante	6	54	9,00 mois
Chaise percée	5	55	12,00 mois
Paire de béquilles	11	90	8,18 mois
Aérosol	3	20	6,66 mois
Humidificateur	0	0	0,00 mois
Panne	0	0	0,00 mois

Durant l'année 2015, le service a initié **33** dossiers de locations pour un montant de **2.877,25 €**.

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

### 4. Perspectives prioritaires

En 2016, le service sera arrêté.

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

#### 1.4. 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 2015 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

Ce service n'aura plus lieu d'être dans la nouvelle organisation et le transfert prévu.

# 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<sup>ème</sup> 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 tra-

voux 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.**

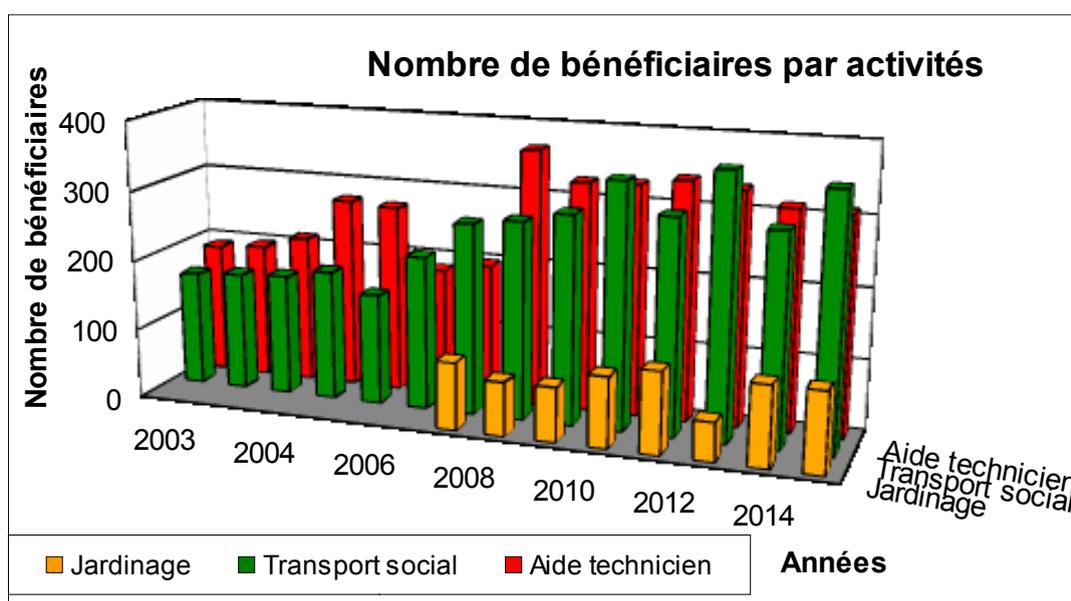
Ils peuvent procéder à la pose de panneaux réflecteurs, au placement d'ampoules économiques, à l'isolation des fenêtres et des portes, à la protection de tuyaux, etc.

### 3. Activités développées en 2015 et quelques chiffres

- Aides techniciens : **10.155,50** heures prestées,
- Transport social : **3.430,25** heures prestées,
- Jardiniers : **1285,75** heures prestées.

# MAINTIEN A DOMICILE

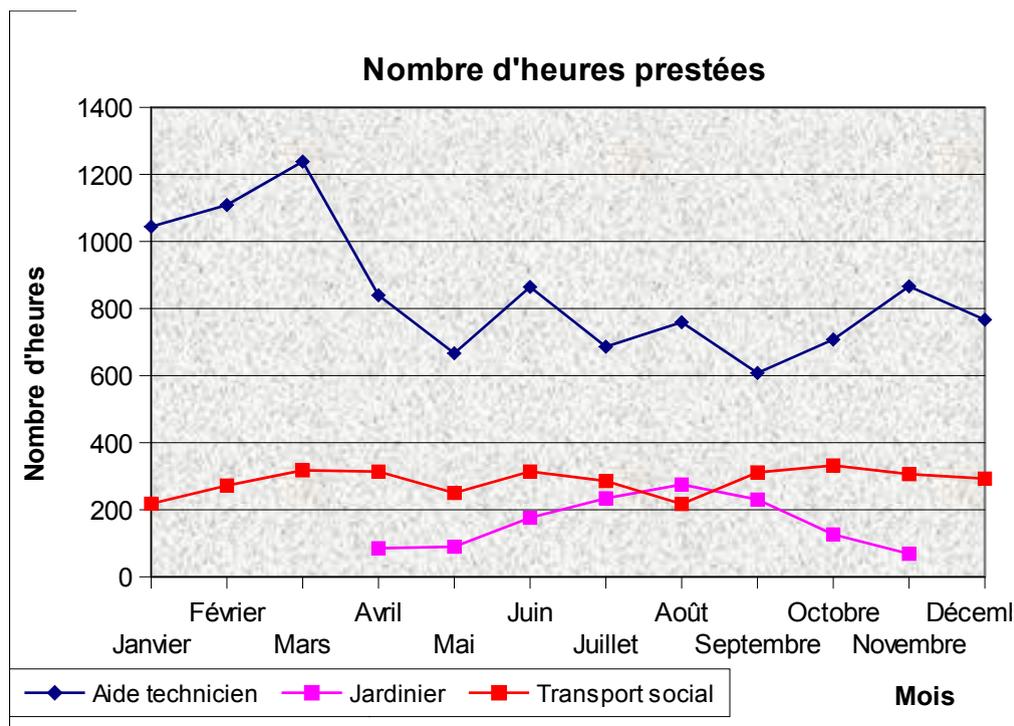
Nombre de bénéficiaires par activités			
	Jardinage	Transport social	Aide Technic.
2002	0	164	188
2003	0	169	194
2004	0	173	211
2005	0	185	273
2006	0	158	269
2007	0	219	183
2008	96	272	196
2009	77	281	365
2010	78	296	325
2011	101	347	327
2012	116	304	338
2013	55	370	330
2014	114	297	311
2015	114	356	308



# MAINTIEN A DOMICILE

Évolution mensuelle des heures prestées (sans location et enlèvement des déchets)

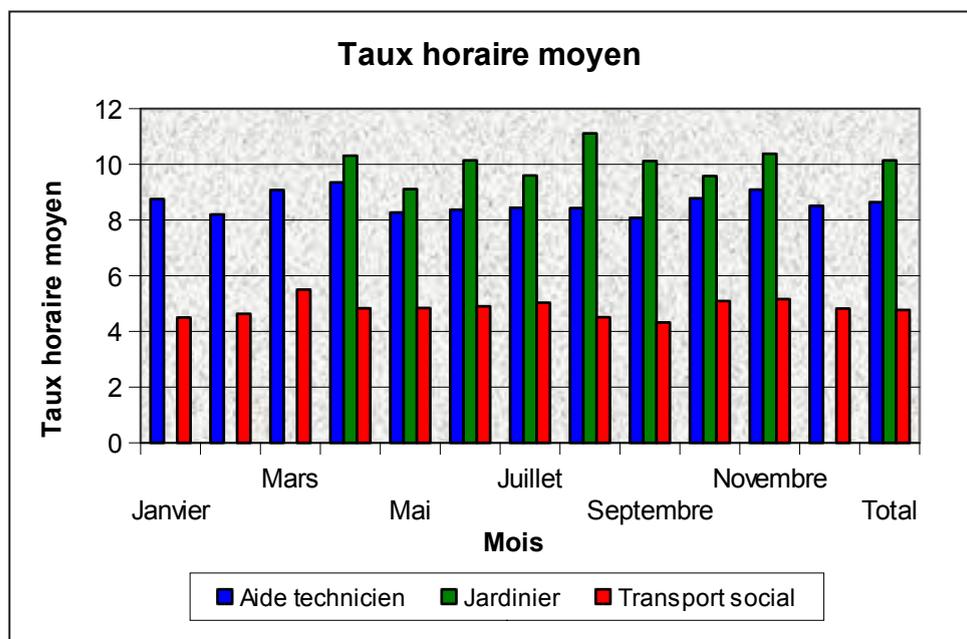
	Aide technicien	Jardinier	Transport social
Janvier	1.044,25		218,00
Février	1.108,75		272,00
Mars	1.238,25		317,50
Avril	839,75	85,25	313,75
Mai	669,50	89,75	250,00
Juin	864,50	176,00	314,00
Juillet	686,25	234,00	285,75
Août	759,25	275,25	217,00
Septembre	607,75	230,50	311,25
Octobre	707,50	126,50	332,00
Novembre	866,25	68,50	306,25
Décembre	766,50		292,75
<b>Total</b>	<b>10.155,50</b>	<b>1.285,75</b>	<b>3.430,25</b>



# MAINTIEN A DOMICILE

Evolution moyenne mensuelle du taux horaire

	Aide technicien	Jardinage	Transport social
Janvier	8,75 €		4,50 €
Février	8,20 €		4,63 €
Mars	9,08€		5,50€
Avril	9,35 €	10,31 €	4,83 €
Mai	8,27 €	9,11 €	4,84€
Juin	8,37 €	10,14 €	4,90 €
Juillet	8,44 €	9,60 €	5,03€
Août	8,43 €	11,11€	4,51 €
Septembre	8,08 €	10,12 €	4,32 €
Octobre	9,09 €	9,88 €	5,09€
Novembre	9,09 €	10,38€	5,16€
Décembre	8,51€		4,82 €
Moyenne	8,64€	10,08 €	4,84€



## 4. Perspectives prioritaires

Le service visera, en 2016, à s'intégrer dans son nouvel espace de travail. En effet, vu le transfert de certains services du Maintien à domicile vers ISoSL, le service ELIS va rejoindre le secteur de l'Action sociale. Le service s'attaquera donc à redéfinir son espace professionnel, à développer ses collaborations et à poursuivre ses activités.

ELIS accordera une attention particulière au renouvellement de son charroi automobile, du matériel lourd nécessaire au bon fonctionnement des différentes équipes.

Il veillera à répondre au mieux aux nouveaux prescrits de la réglementation des IDESS. Il adaptera ses grilles tarifaires en conséquence tout en accordant une attention particulière à la population fragilisée.

Enfin, le service veillera à développer de nouveaux partenariats.

## 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<sup>ème</sup> étage) - 4000 Liège

Tél. : 04/220 58 00

Fax : 04/220 58 51

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

#### 1.4. 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 sous contrat « Art.60§7 ».

### 2. Objectifs

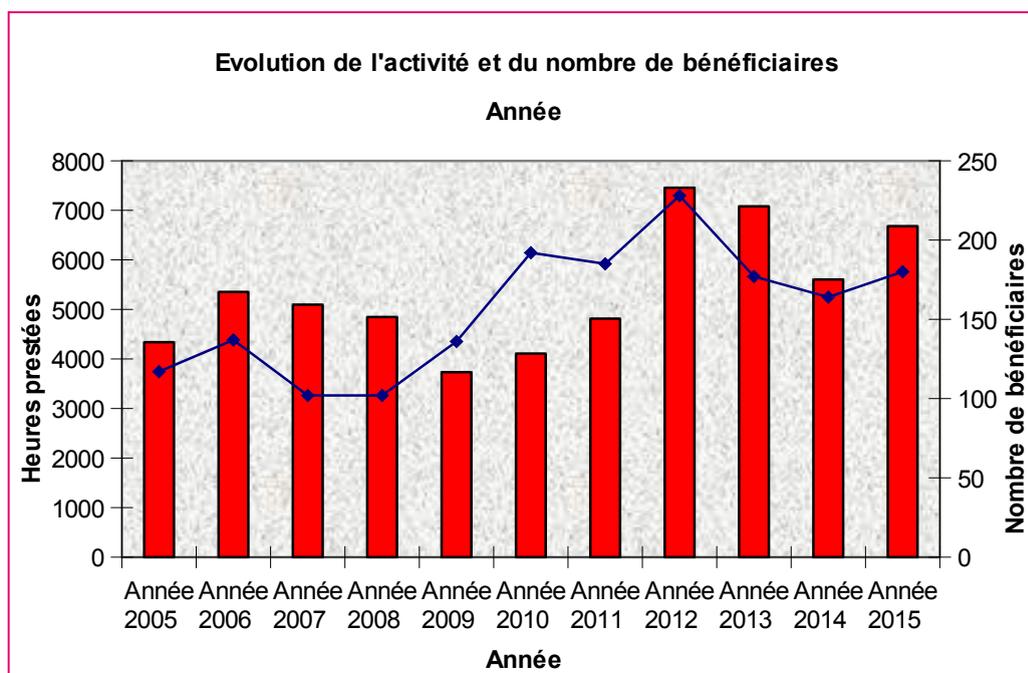
Les aides ménagères réalisent essentiellement des tâches d'entretien ménager au domicile des bénéficiaires sur base d'horaires établis par l'assistant social.

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

# MAINTIEN A DOMICILE

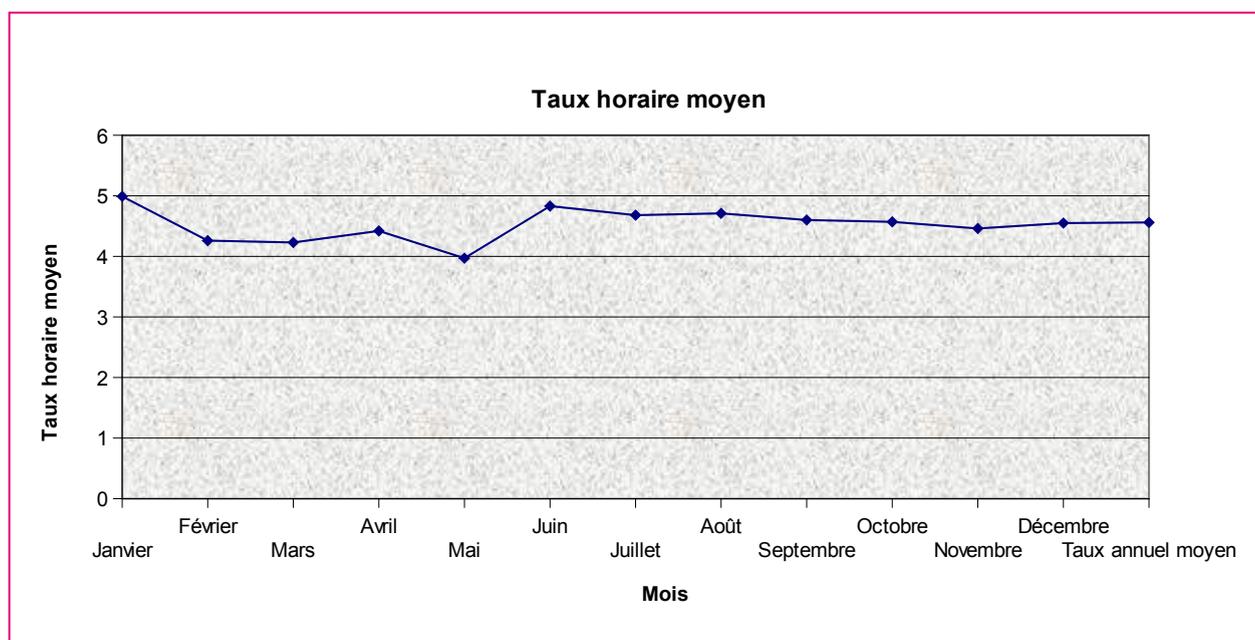
## 3. Activités développées en 2015 et quelques chiffres

Activité de l'année	Heures prestées	Nombre de bénéficiaires
Année 2005	4.338,50	117
Année 2006	5.353,25	137
Année 2007	5.096,25	102
Année 2008	4.845,75	102
Année 2009	3.733,25	136
Année 2010	4.109,00	192
Année 2011	4.814,00	185
Année 2012	7.456,50	228
Année 2013	7.080,36	177
Année 2014	5.603,75	164
Année 2015	6.681,00	180



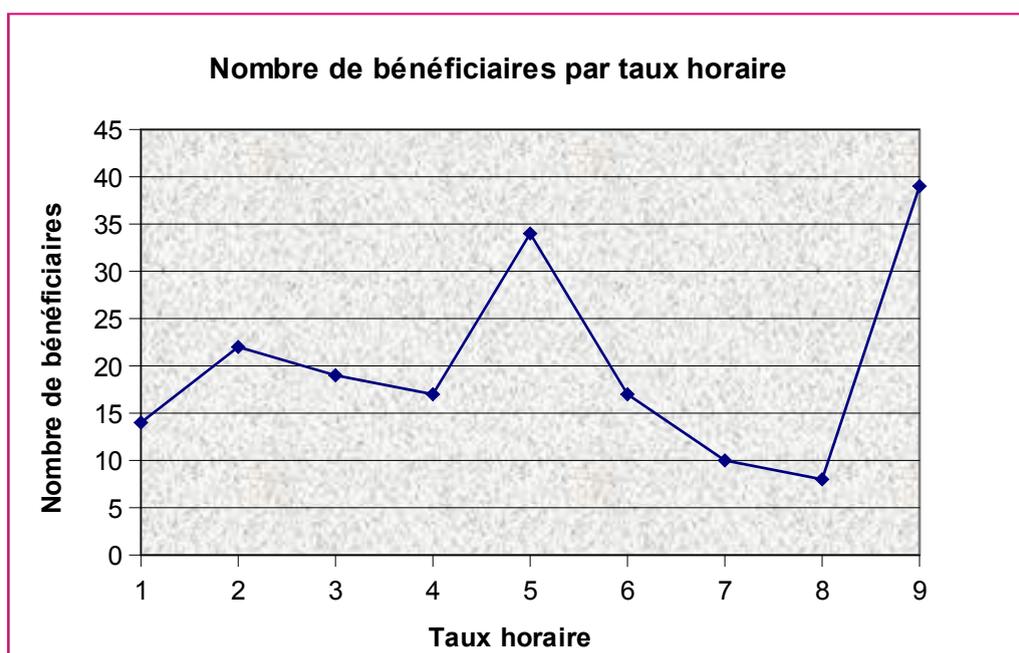
# MAINTIEN A DOMICILE

Mois	Nombre d'heures	Nombre bénéficiaires	Taux moyen
Janvier	390,50	62	4,99
Février	363,25	51	4,26
Mars	423,25	61	4,23
Avril	372,75	59	4,42
Mai	401,75	69	3,97
Juin	688,25	81	4,83
Juillet	727,50	81	4,68
Août	737,50	84	4,71
Septembre	668,75	89	4,60
Octobre	743,25	94	4,57
Novembre	525,50	84	4,46
Décembre	638,75	82	4,55
<b>Total</b>	<b>6.681,00</b>	<b>180</b>	<b>4,52</b>



# MAINTIEN A DOMICILE

Taux	Nombre de bénéficiaires
1	14
2	22
3	19
4	17
5	34
6	17
7	10
8	8
9	39
<b>Total</b>	<b>180</b>



#### 4. Perspectives prioritaires

En 2016, le service visera à s'intégrer dans son nouvel espace de travail. En effet, vu le transfert de certains services du Maintien à domicile vers ISOsL, le service va rejoindre le secteur de l'Action sociale. Le service s'attachera donc à redécrire son espace professionnel, à développer ses collaborations et à poursuivre ses activités.

Le service veillera à maintenir une équipe complète, soit 10 aides ménagères.

Il veillera également à maintenir sa relation privilégiée avec les services du Maintien à domicile transférés.

Le service sera également attentif aux changements de législation concernant les aides ménagères sociales.

# 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<sup>ème</sup> 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 et du suivi des stagiaires du service d'aides familiales),
- 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 2015 et quelques chiffres

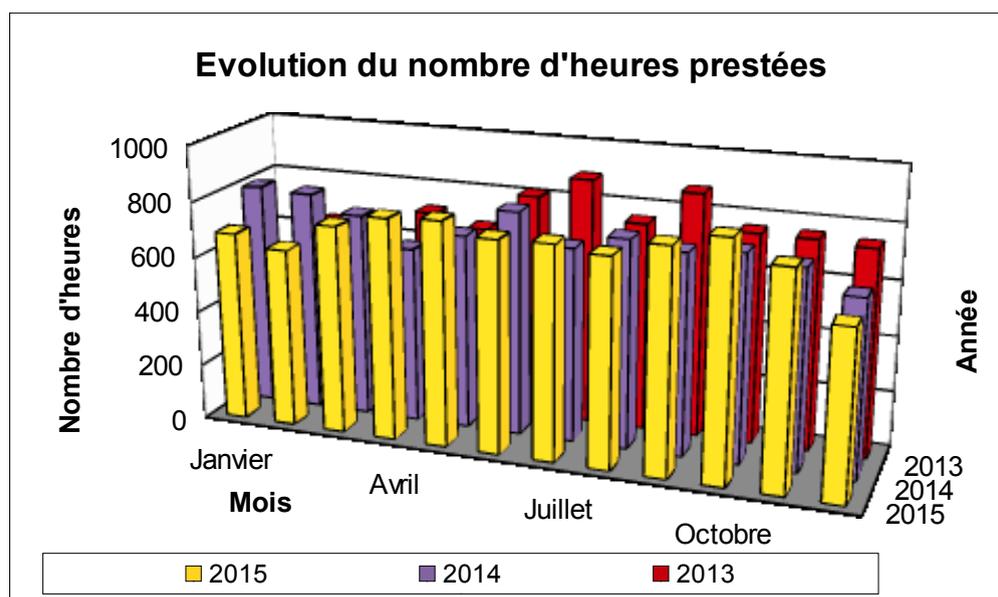
En 2015, les gardes à domicile ont presté **8.998,00** heures chez **19** personnes, que ce soit en prestation de jour ou de nuit.

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)..

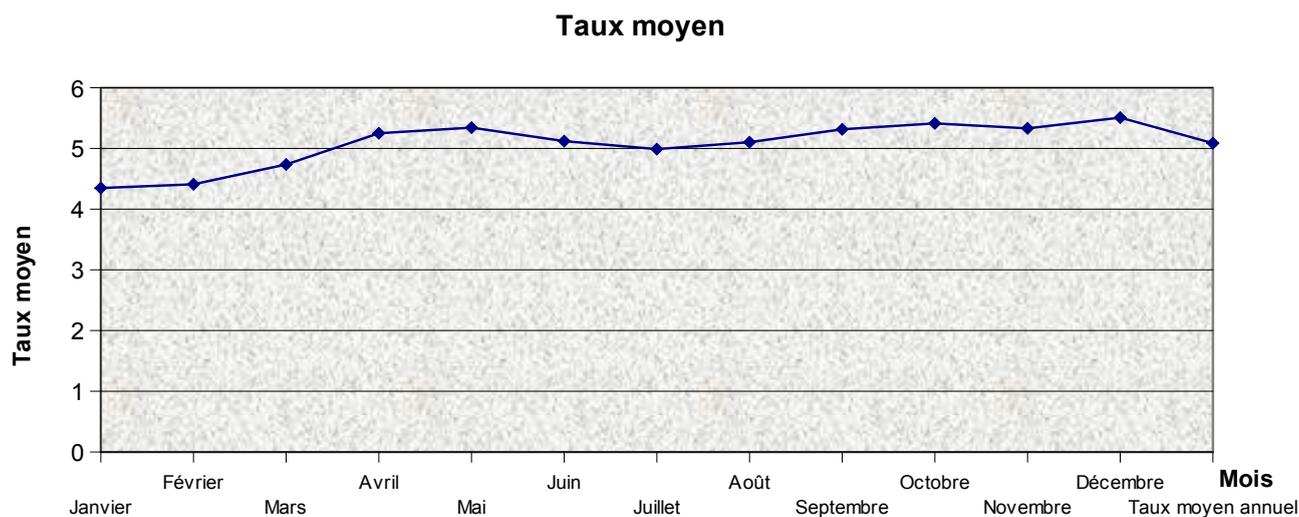
# AIDE & ACTION SOCIALE

	Heures prestées en 2013	Heures prestées en 2014	Heures prestées en 2015
Janvier	367,00	804,50	686,00
Février	644,25	798,00	645,75
Mars	644,00	737,25	750,50
Avril	715,25	634,50	797,75
Mai	674,50	702,00	808,00
Juin	811,50	806,50	763,50
Juillet	887,75	699,25	768,25
Août	750,50	750,50	748,50
Septembre	874,50	724,75	803,50
Octobre	754,50	743,00	849,00
Novembre	754,25	715,25	774,00
Décembre	742,75	636,25	603,25

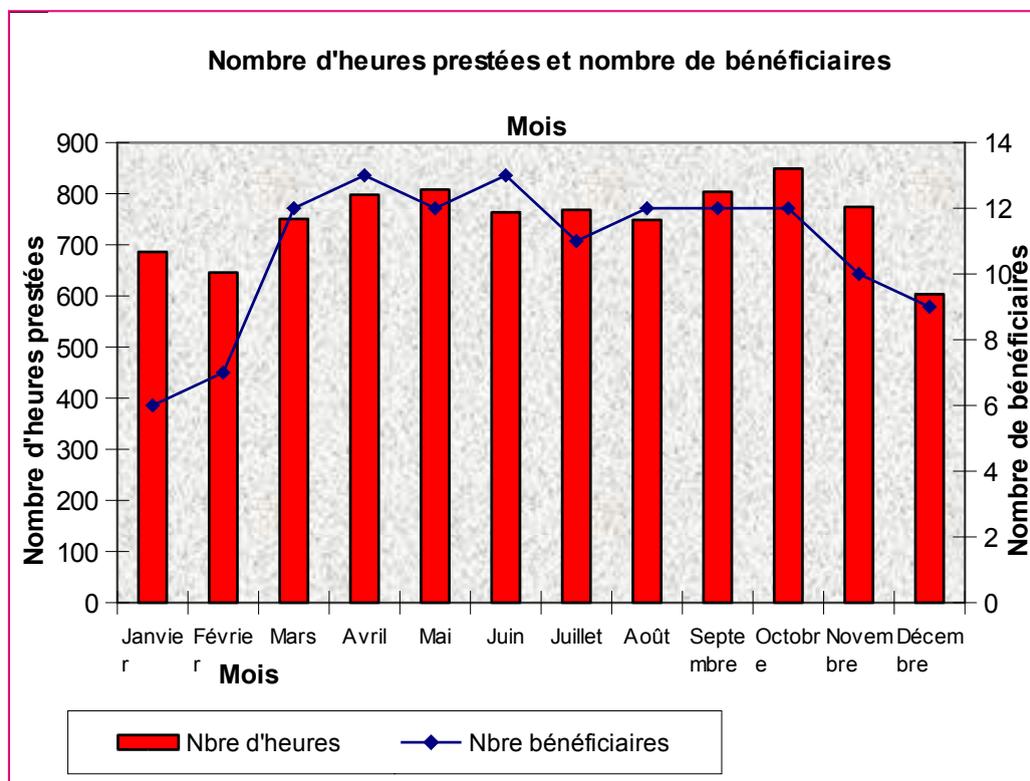


# MAINTIEN A DOMICILE

	Nombre d'heures	Nombre bénéficiaires	Taux moyen
Janvier	686,00	6	4,35
Février	645,75	7	4,41
Mars	750,50	12	4,73
Avril	797,75	13	5,25
Mai	808,00	12	5,34
Juin	763,50	13	5,12
Juillet	768,25	11	4,99
Août	748,50	12	5,10
Septembre	803,50	12	5,31
Octobre	849,00	12	5,41
Novembre	774,00	10	5,33
Décembre	603,25	9	5,51
<b>Total</b>	<b>8.998,00</b>	<b>19</b>	<b>5,07</b>



# MAINTIEN A DOMICILE



## 4. Perspectives prioritaires

En 2016, le service sera transféré au sein d'ISoSL (Intercommunale de Soins Spécialisés de Liège). Il poursuivra son activité dans la même optique, la même philosophie et dans un esprit de continuité.

# MAINTIEN A DOMICILE

## AIDE ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Mission

Le service vise à désamorcer des problèmes relationnels qui pourraient intervenir 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<sup>ème</sup> 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

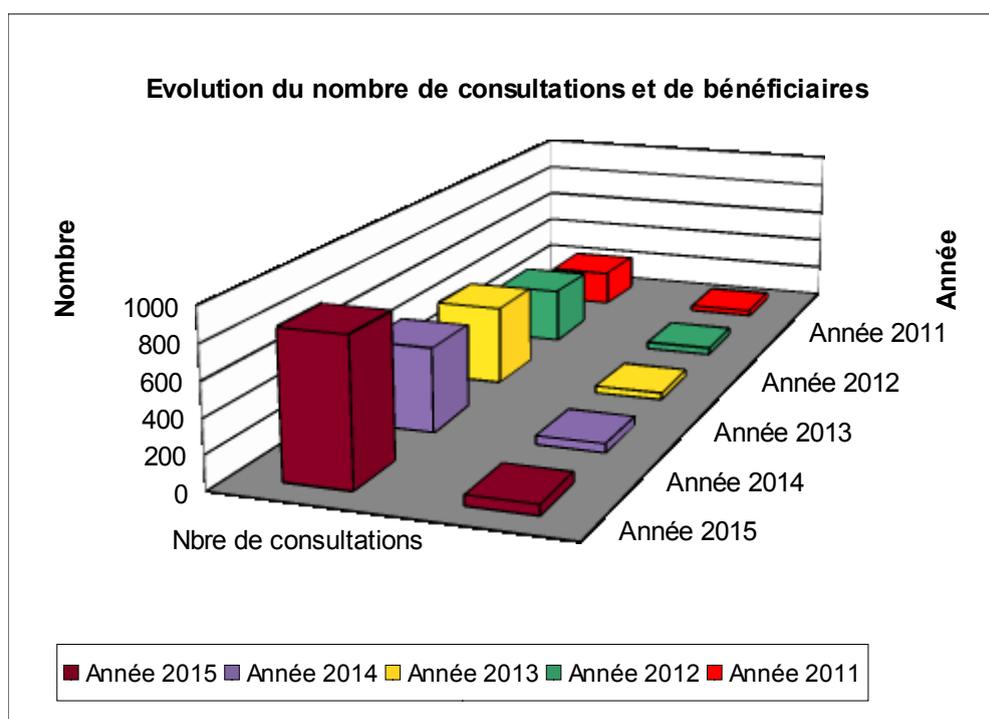
Le service apporte un soutien tant à la personne âgée qu'à son entourage.

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 2015 et quelques chiffres

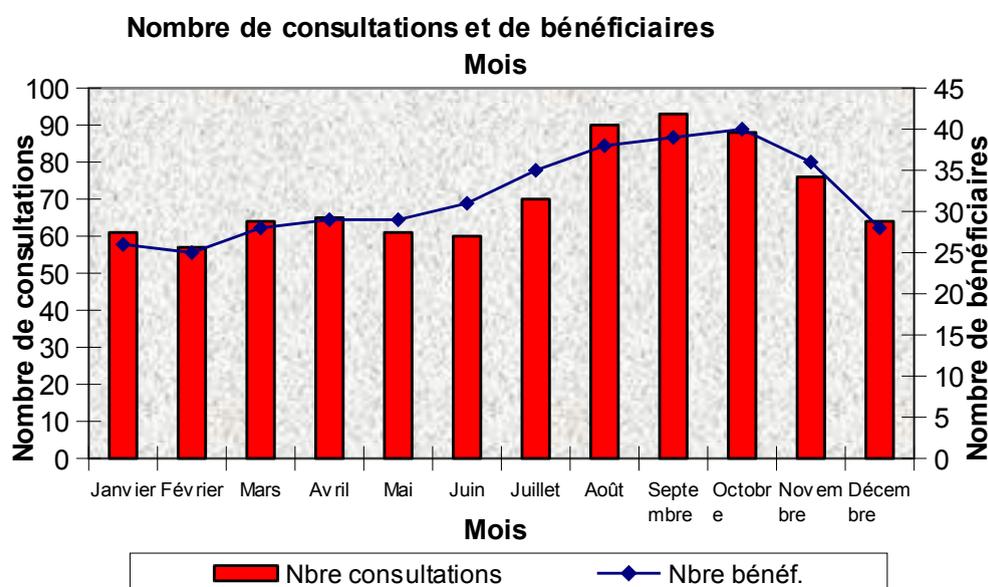
Activité de l'année	Nombre de consultations	Nombre de bénéficiaires
Année 2011	214	36
Année 2012	331	44
Année 2013	471	43
Année 2014	499	53
Année 2015	849	63



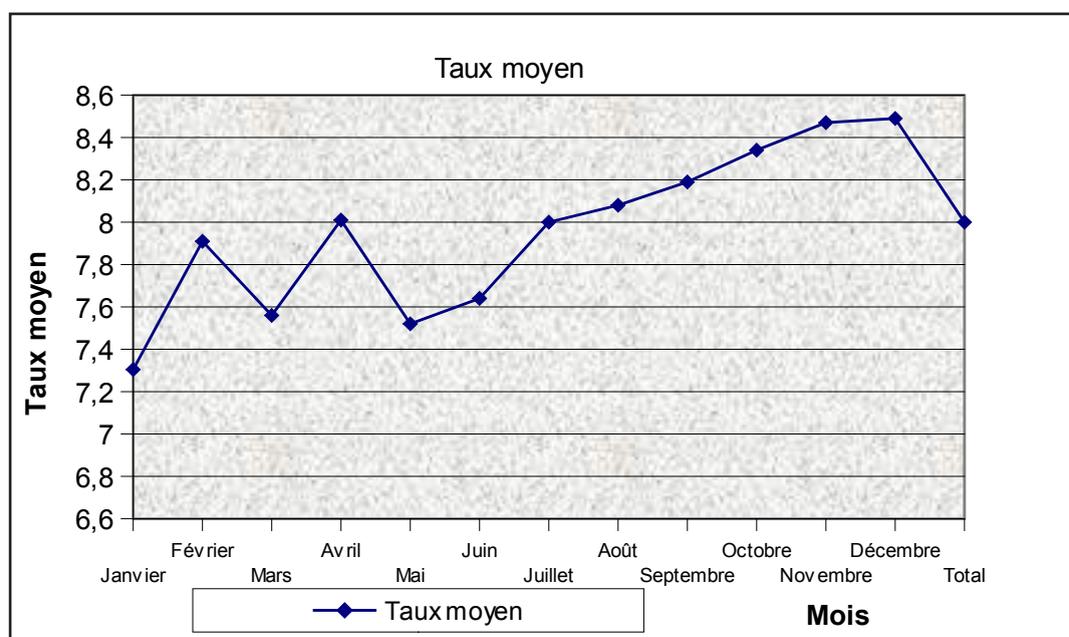
# MAINTIEN A DOMICILE

Tarif	Nombre de consultations	Nombre de bénéficiaires
5,60 €	480	38
11,20 €	369	25
<b>Total</b>	<b>849</b>	<b>63</b>

	Nombre consultations	Nombre bénéficiaires	Taux moyen
Janvier	61	26	7,30
Février	57	25	7,91
Mars	64	28	7,56
Avril	65	29	8,01
Mai	61	29	7,52
Juin	60	31	7,64
Juillet	70	35	8,00
Août	90	38	8,08
Septembre	93	39	8,19
Octobre	88	40	8,34
Novembre	76	36	8,47
Décembre	64	28	8,49
<b>Total</b>	<b>849</b>	<b>63</b>	<b>7,96</b>



# MAINTIEN A DOMICILE



## 4. Perspectives

En 2016, le service sera transféré au sein d'ISOSSL (intercommunale de Soins Spécialisés de Liège). Il poursuivra son activité dans la même optique, la même philosophie et dans un esprit de continuité.

## 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<sup>ème</sup> 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,

Suivi assuré par une assistante sociale (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 2015 et quelques chiffres

En 2015, **4 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.

## 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<sup>ème</sup> étage) - 4000 Liège

Tél. : 04/220 69 84

Fax : 04/220 58 51

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

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 3 ETP assistants sociaux,
- 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 alimentaire, ...),
- L'introduction de demandes d'aide à la santé (prothèse,

lunettes...).

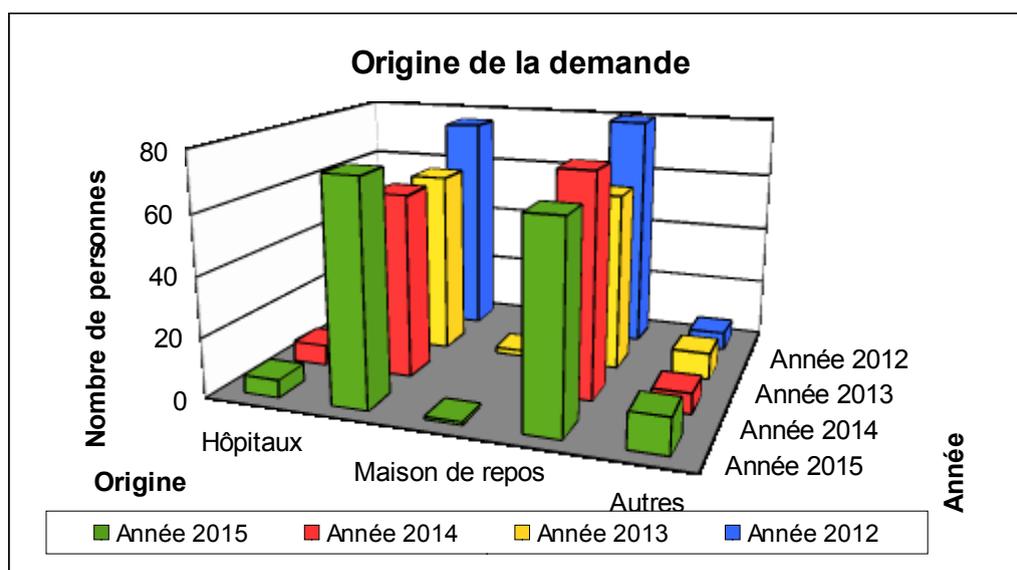
### 3. Activités développées en 2015 et quelques chiffres

(Voir page suivante)

# MAINTIEN A DOMICILE

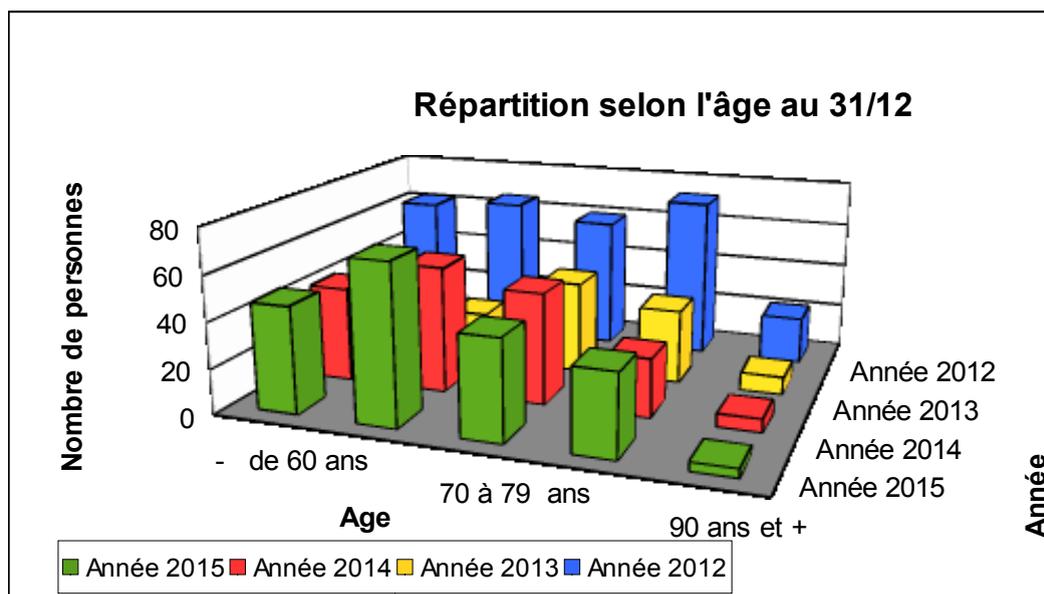
Evolution de la population de 2010 à 2015

	Année 2012	Année 2013	Année 2014	Année 2015
	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes
Hôpitaux	2	7	7	6
Personne ou famille	76	62	62	74
Maison de repos	0	2	0	1
Adm. biens	80	60	74	67
Autres	6	9	7	12
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>140</b>	<b>150</b>	<b>160</b>



# MAINTIEN A DOMICILE

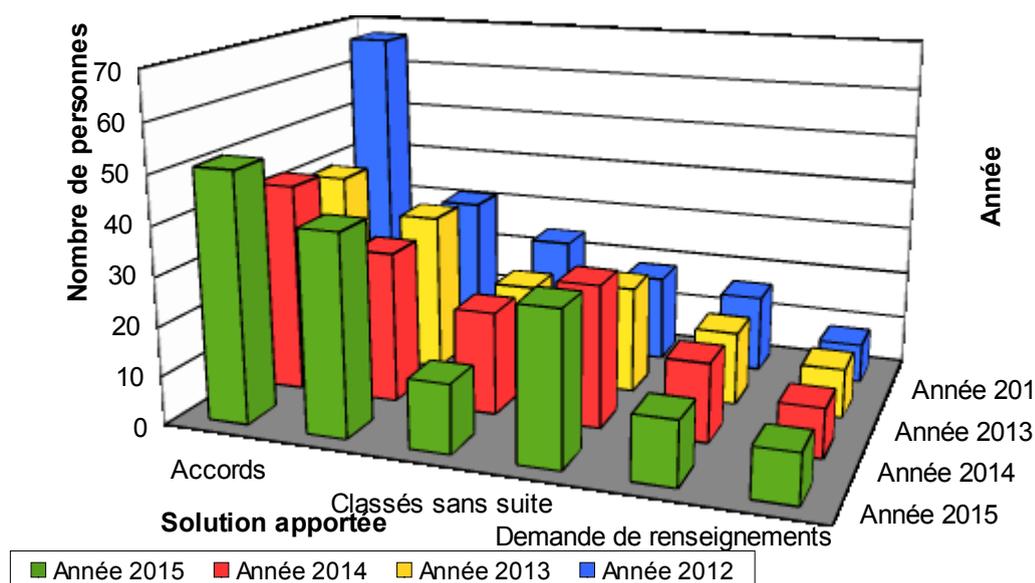
Pyramide des âges				
	Année 2012	Année 2013	Année 2014	Année 2015
	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes
Moins de 60 ans	62	36	42	47
60 à 69 ans	65	22	56	70
70 à 79 ans	59	41	49	44
80 à 89 ans	72	33	26	36
90 ans et +	21	8	6	4
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>140</b>	<b>179</b>	<b>201</b>



# MAINTIEN A DOMICILE

Décisions prises				
	Année 2012	Année 2013	Année 2014	Année 2015
	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes
Accords	67	40	43	51
Refus	31	33	31	41
Classés sans suite	24	20	21	14
En cours	18	22	29	31
Demandes de renseignements	16	15	16	13
Incompétence territoriale	8	10	10	10
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>140</b>	<b>150</b>	<b>160</b>

## Solutions apportées



## 4. Perspectives prioritaires

En 2016 le service visera à s'intégrer dans son nouvel espace de travail. En effet, vu le transfert de certains services du Maintien à domicile vers ISoSEL. Le service de placements va rejoindre le secteur de l'Aide sociale. Il s'attachera donc à redécrire son espace professionnel, à développer ses collaborations et à poursuivre ses activités.

En 2016, il 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, ...).

Il accordera une attention particulière au suivi des dossiers dépendants d'administrateurs de biens. Il veillera particulièrement à faire un inventaire et établir des statistiques sur le bien fondé des différentes demandes qu'ils émettent.

Il restera vigilant au phénomène de regroupements des maisons de repos entraînant une hausse de tarifs préjudiciable pour la population suivie.



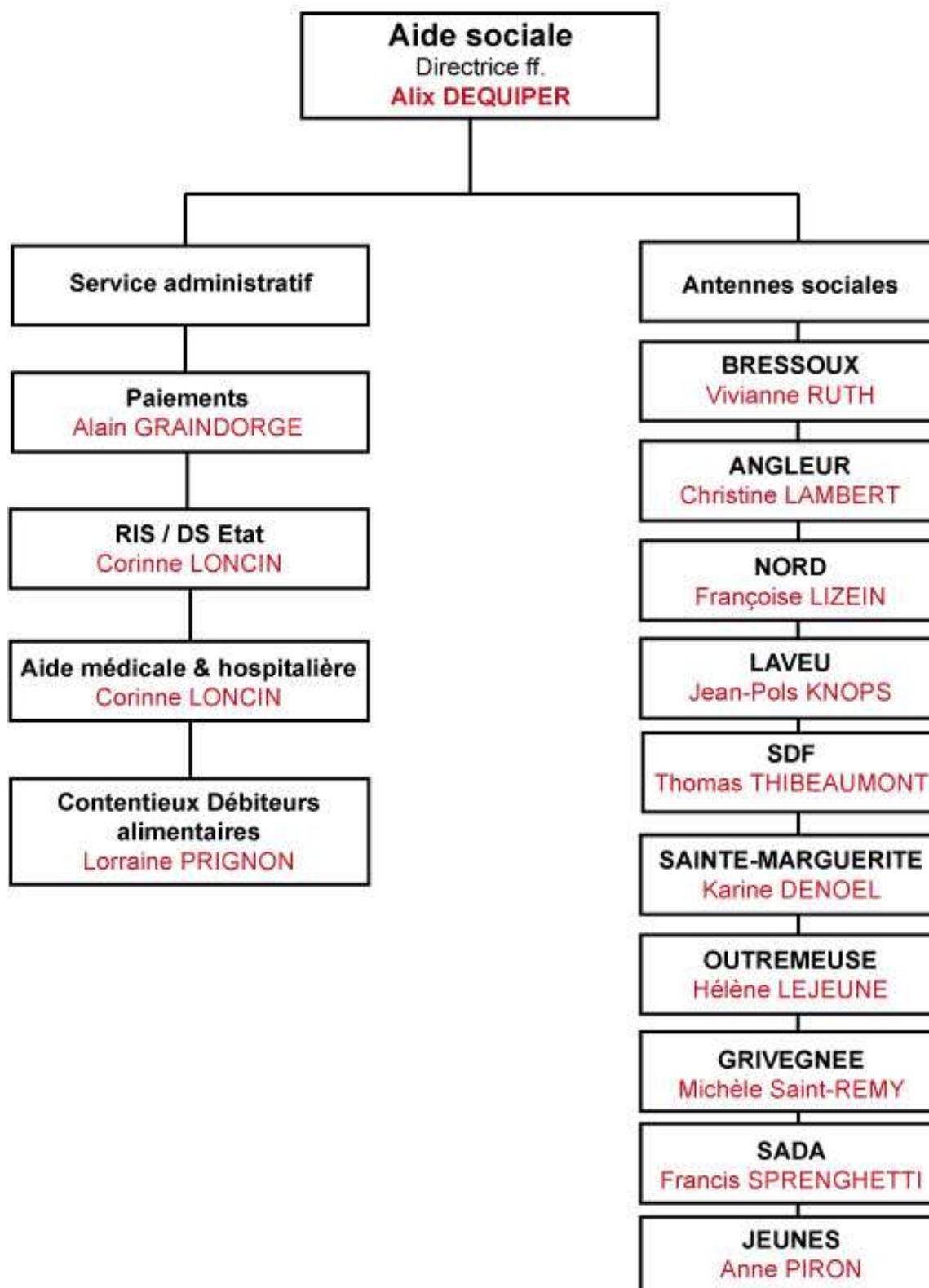
# V. AIDE & ACTION SOCIALE



# AIDE & ACTION SOCIALE

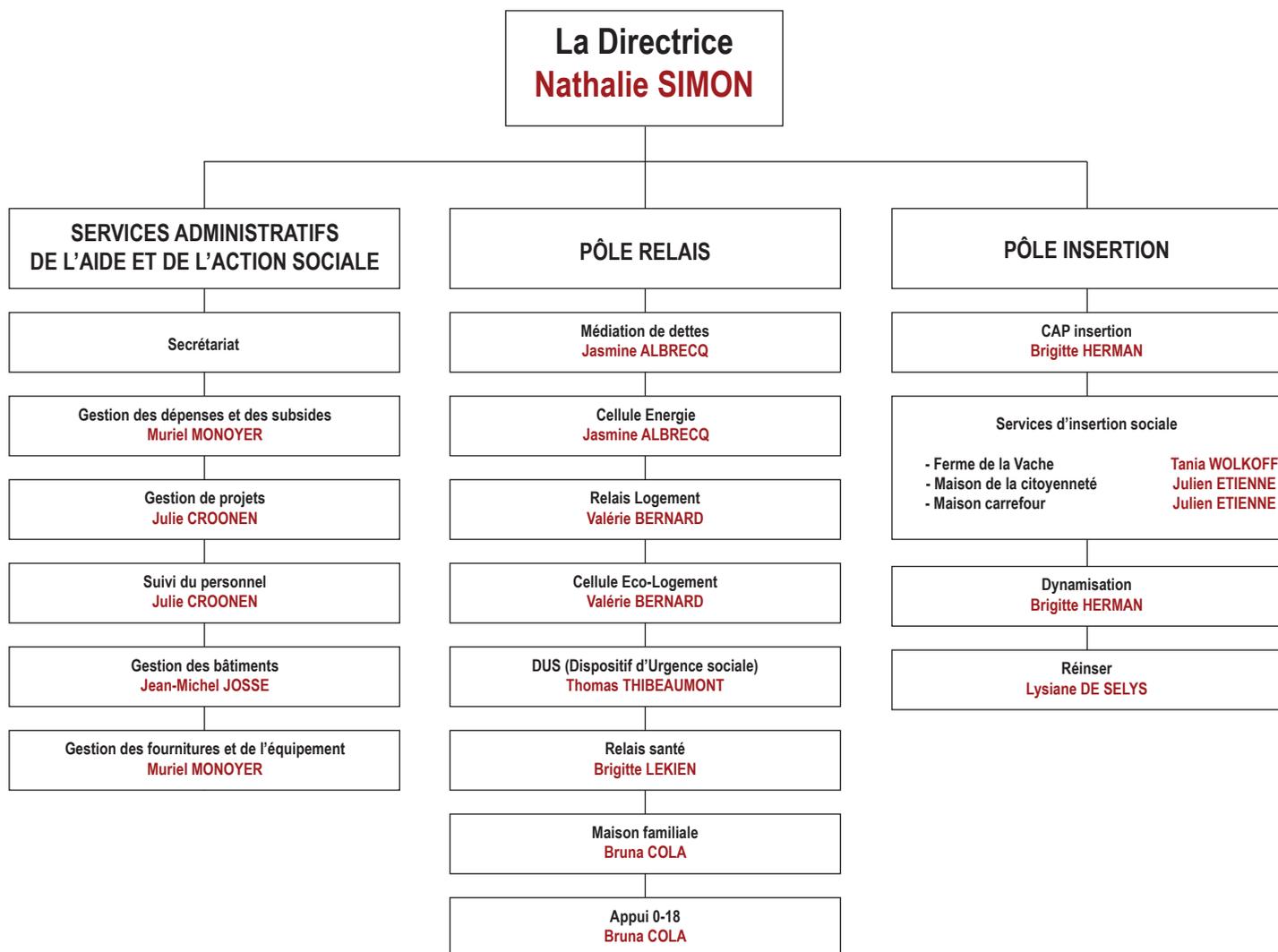
## A. ORGANIGRAMMES

### DEPARTEMENT DE L'AIDE SOCIALE



# AIDE & ACTION SOCIALE

## DÉPARTEMENT DE L'ACTION SOCIALE



## 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<sup>er</sup> 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 Alix DEQUIPER, Directrice f.f.

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

##### 1.4. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège (2<sup>e</sup> 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 (2,60 ETP)
- 1 Gestionnaire des bâtiments (Chef de bureau administratif)
- 1 Attachée à la Direction de l'Aide sociale
- 2 Secrétaires de Direction
- 10 employés d'administration (8,40 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 2015 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 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, tout en répondant au nombre de plus en plus grand des demandes adressées au CPAS et en lien direct avec les mouvements sociétaux.

### 3.1.2. Cellule « Action sociale »

La Directrice de l'Action sociale a mis sur pied une réunion bi-mensuelle 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, ... Par ailleurs, elle a organisé son département en deux pôles complémentaires : le Pôle relais et le Pôle insertion. Ils regroupent les différents services de l'Action sociale en fonction des matières. Des réunions de Pôle rassemblent les chefs de service et superviseurs afin de promouvoir le travail en réseau et d'améliorer les méthodologies d'actions.

### 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 projets », une attachée spécifique est en charge 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 remplacements, signalétique du personnel, tenue des dossiers, mise à jour mensuelle du fichier « gestion de l'effectif » à usage des Directions, ... Différents outils de suivi (tableaux de bord) ont été spécifiquement conçus à cet effet.

L'extrême mobilité du personnel génère une somme de travail conséquente afin que chaque agent soit remplacé en fonction des différents cas de figure (absence pour maladie, interruption de carrière, suspension de contrat, écartement prophylactique, repos d'accouchement, congé d'allaitement, admission à la pension, ...). Composée de 3 employés d'administration (pour 1.80 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 à la direction de l'Aide sociale ainsi qu'aux 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

# AIDE & ACTION SOCIALE

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.

Enfin, elle vérifie les notifications en cas de fraude si des poursuites civiles sont décidées à l'encontre d'un bénéficiaire qui est toujours aidé et rédige les délibérations pour le Conseil de l'Action Sociale (CAS).

La juriste a été assistée dans ses nombreuses missions par un agent administratif mi-temps, 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 2015, la cellule a géré **111** 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 **111** dossiers gérés en 2015, **10** concernaient des nouvelles demandes de subventions. **5** d'entre-elles ont reçu un avis favorable, **5** n'ont pas été retenues.

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

Au 31 décembre 2015, le personnel des départements de l'Aide et de l'Action sociale comptait un effectif de **461,41 ETP** (dont **29,10 ETP** sous contrat Ville de Liège et **47 ETP** sous contrats article 60§7). Au 31/12/2015, **77** agents étaient toujours sous contrats de remplacements pour assurer les remplacements de personnel.

### 3.2.3. L'appui juridique

En 2015, le service juridique a assuré le suivi de **2315** courriers adressés au département de l'Aide sociale. Elle a vérifié **382** dossiers d'incompétences territoriales, a analysé **35** dossiers sociaux et a présenté à la Direction de l'Aide sociale **45** dossiers « contentieux » et **5** dossiers « débiteurs alimentaires ».

La juriste a également présenté au Comité Spécial du Service Social (CSSS) **34** dossiers dont **29** dossiers d'appel et **5** dossiers de requête en pensions alimentaires. Elle a présenté au Conseil de l'Action Sociale (CAS) **6** dossiers « Fraudes ». Dans l'ensemble donc, la juriste a rédigé **34** rapports pour le CSSS et **40** délibérations pour le CAS.

### 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.
- Mettre en adéquation les ressources dont nous disposons avec les besoins identifiés par l'Institution pour remplir ses missions.
- Se préparer à l'accueil des migrants dans les meilleures conditions possibles, autant pour le public que pour les travailleurs et inscrire cet accueil dans une nouvelle configuration suite au déménagement du SADA, prévu dans le courant de l'année 2016.
- Renforcer les services d'insertion afin d'accompagner un nombre plus important de personnes vers l'emploi et d'infléchir la courbe de bénéficiaires du RIS et/ou de l'Aide sociale équivalente.

# AIDE & ACTION SOCIALE

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

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Description générale

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

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

#### 1.2. Missions

- Réception des demandes d'intervention en matière d'hospitalisation de tout(e) liégeois(e), émergeant au CPAS ou non, qui ne peut en supporter le coût.
- Après enquête, délivrance éventuelle d'un réquisitoire total ou partiel qui dispensera la personne de tout acompte lors de l'admission à l'hôpital (en chambre commune exclusivement). En cas d'urgence, l'aide hospitalière sera demandée via le service social de l'hôpital. La personne aidée financièrement obtiendra un réquisitoire pour le premier mois et une quote-part lui sera éventuellement demandée à partir du deuxième mois, selon sa composition de famille et l'incidence financière analysée en accord avec l'assistant(e) social(e) de référence.
- 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 mutualistes 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<sup>ème</sup> 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.
- 6 employés d'administration (5,75 ETP)
- 1 assistante sociale (0,45 ETP)

### 2. Objectifs

- Centralisation et analyse de toute demande d'intervention dans les frais d'hospitalisation des liégeois aidés ou non dans le respect du règlement intérieur de notre Centre,
- Présentation des propositions d'aide hospitalière dans les délais impartis,
- Vérification et imputation des factures sur les crédits de dépenses correspondants,
- Assurer le traitement rapide des factures afin d'éviter d'éventuels rappels ou procédures.

### 3. Activités développées en 2015 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.
- Tenue d'un échéancier afin de gérer correctement la base de données Médiprima en prolongeant, en cas d'hospita-

# AIDE & ACTION SOCIALE

lisations 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 à Liège :

- **2.008** factures pour un montant de **211.348,65 €**

### 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 :

- **622** factures pour un montant de **89.871,02 €**

La récupération au SPP IS est totale. Ces factures (« Liège et Etat ») concernent **1.960** 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 : **138** factures pour un montant de **9.948,98 €**  
- Liège : **403** factures pour un montant de **63.781,86, €**

**TOTAL : 541** factures pour un montant de **73.730,84 €**.

Ces factures concernent **300** dossiers

## 3.3. Analyse critique

En ce qui concerne les dépenses hospitalières sur fonds propres, nous constatons une diminution des dépenses de **12%**.

Par contre, en ce qui concerne les dossiers « Etat », une chute vertigineuse des dépenses (**93%**) est constatée. Cela

s'explique par l'application de « Médiprima » qui oblige les hôpitaux, depuis le 01/06/2014, à transmettre directement leurs factures par voie électronique à la CAAMI. Ces dépenses étaient de tout façon totalement subsidiées. La CAAMI étant devenue l'intermédiaire entre les hôpitaux et le SPP-IS à notre place.

Le poste « transports » subit par contre une augmentation importante : **60,5%** de factures en plus et **64%** de dépenses supplémentaires. Les causes sont dues à plusieurs facteurs :

- Augmentation importante du nombre de demandes d'intervention en matière de frais de transports (précarité des bénéficiaires, meilleure information sur nos critères de prise en charge).
- Interventions pour le service « Placements » : nous avons traité 164 factures en 2015 contre 92 en 2014 (+78%).
- Personnes dialysées : 9 cas ont fait l'objet d'une prise en charge pour la totalité de l'exercice 2015 (accord pris dans le courant du second semestre 2014),
- Véhicules médicalisés : l'évolution de l'état de santé de certains patients a nécessité l'utilisation de véhicules médicalisés, donc plus coûteux.

## 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.
- 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<sup>e</sup> étage de l'annexe)

Tél. : :04/220 59 19

Fax : 04/220 69 96

Courriel : [aidemedicalehospitaliere@cpasdeliege.be](mailto: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 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 2015 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 (*Information and Communication Technologies*) de Belgique. L'accent est mis sur le soutien ICT pour les institutions publiques de sécurité sociale et de soins de santé. Le développement et l'entretien évolutif des applications software sur mesure sont leurs activités principales,

# AIDE & ACTION SOCIALE

- Réorganisation du travail de mise en cause des mutuelles en cas d'ouverture de droit.

- Gestion, depuis le 01/10/15, des mutations Médiprima. Le SPP-IS suspend les cartes médicales lorsqu'il y a un changement dans la situation de la personne. Le service, après examen, réactive Médiprima ou demande à l'assistant social titulaire une révision du dossier.

## 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 : **7.535 factures** pour un montant de **350.350,15€**,

- Frais paramédicaux : **110 factures** pour un montant de **29.581,92€**,

- Frais pharmaceutiques et prothèses : **3892 factures** pour un montant de **436.182,58€**.

**TOTAL : 816.114,65€.**

**4041** 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 : **2657 factures** pour un montant de **38.579,32€**,

- Frais paramédicaux : **42 factures** pour un montant de **5.246,19€**,

- Frais pharmaceutiques et prothèses : **580 factures**, pour un montant de **96.049,71€**

**TOTAL : 139.875,22€.**

**660** 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<sup>er</sup> juin 2014, les hôpitaux doivent transmettre par voie électronique à la CAAMI les factures concernant les patients non affiliés et non affiliables.

Si l'on remarque effectivement que le nombre de dossiers ne cesse d'augmenter, l'impact de Médiprima sur nos dépenses de frais médicaux et paramédicaux est par contre très important : - **65%** par rapport à l'exercice précédent, et justifie à lui seul cette diminution importante.

Par contre, les dépenses sur fonds propres augmentent de **11%**. Nous avons constaté un nombre croissant de demandes d'aide exceptionnelle à la santé émanant de personnes ayant de faibles revenus et qui ont des difficultés à faire face aux coûts de leurs soins de santé.

En 2015, nous avons récupéré principalement auprès des mutuelles **2.804,06€** sur les dépenses en fonds propres et **3.396,77€** sur les dépenses Etat. L'application de Médiprima engendre en effet une baisse importante des recettes de l'Etat fédéral mais la vérification systématique des flux assurabilité permet également d'éviter le paiement de factures pour des patients affiliés.

## 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-ERI)

### 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<sup>e</sup> 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
- 14 employés d'administration (12,75 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 2015 et statistiques

#### 3.1. Activités développées

- Gestion des mesures de contrôle de plus en plus importantes transmises par le SPP-IS.
- Vérification des listings de paiements en parallèle avec les listes de subventions.

#### 3.2. Statistiques

##### 3.2.1. Revenu d'intégration sociale

Moyenne mensuelle de ménages :

Taux cohabitant : **2.120**

Taux isolé : **4.256**

Taux ménage : **2.424**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés en 2015 : **8.800**

Cette moyenne est constituée de :

- **75,50%** de ménages inscrits au registre population,
- **22%** au registre des étrangers,
- **2,50%** au registre d'attente ou radiés d'office.

Montant total récupéré au SPP IS : **63.919.415,94€**

Montant total récupéré à la Région : **5.389.669,58 €**

Montant global récupéré (État + Région) : **69.309.085,52€**

Nombre total de dossiers reçus et traités en 2015 : **29.916 dossiers.**

##### 3.2.2. Equivalent du revenu d'intégration sociale

Moyenne mensuelle de ménages :

- Taux cohabitant : **399**

- Taux isolé : **769**

- Taux ménage : **358**

# AIDE & ACTION SOCIALE

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés en 2015 : **1.526**

Cette moyenne est constituée de :

- **84,50%** de ménages inscrits au registre des étrangers,
- **8%** au registre d'attente,
- **1,60%** non-inscrits,
- **5,90%** radiés d'office.

Montant total récupéré au SPP IS : **15.125.782,18 €**

Montant total récupéré à la Région : **1.755.375,09 €**

Montant global récupéré (Etat + Région) : **16.881.157,27 €**

Montant total de dossiers reçus et traités : **9.325 dossiers.**

### 3.2.3. Dossiers de la Cellule énergie et « Fonds mazout »

Notre service a créé et mis à jour la base de données « CPAS2000 » pour **1551** dossiers de la Cellule énergie et **1479** « Fonds mazout », soit 3030 dossiers au total.

Pour les dossiers concernant le « Fonds mazout », un programme spécifique permet d'injecter les données nécessaires auprès du SPP-IS afin de calculer le montant des subventions.

### 3.3. Analyse critique

La moyenne mensuelle des ménages aidés continue à progresser en RIS.

Cela s'explique notamment par l'impact des mesures gouvernementales concernant les chômeurs en fin de droit aux allocations d'insertion ainsi que par l'accélération des procédures de régularisation.

La diminution de la moyenne de dossiers en ERI se confirme. Les différents changements quant aux procédures d'asile multiples et à la régularisation des séjours justifient cette baisse constante.

Notre service a traité **39.241** dossiers en 2015 contre **35.829** en 2014. A ce chiffre, il faut ajouter les dossiers énergie et le « Fonds mazout » soit **3.030** dossiers.

En ce qui concerne les subventions, depuis le 01/01/15, les dossiers qui relèvent de l'Action sociale (Insertion professionnelle) dépendent de la Région.

Quant au total des subventions que nous avons récupérées en RIS, nous relevons une augmentation de **24%** qui correspond non seulement à l'accroissement du nombre de dossiers mais également à l'adaptation de **2%** du montant de base (au 01/09/15).

Les familles avec enfants à charge et les familles monoparentales sont proportionnellement plus touchées que les autres catégories.

Les subventions de l'ERI continuent leur baisse constante (**18%**) étant donné la diminution du nombre de demandeurs d'asile, l'accélération des procédures de régularisation mais également l'application de « Médiprima ».

Pour rappel, depuis le 01/06/14, 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.
- Analyse des montants payés aux bénéficiaires et des subventions reçues afin de s'assurer que nous percevons toutes les subventions dont nous pouvons bénéficier.
- Amélioration de la collaboration et de la communication avec les antennes sociales : immersion de tous les agents administratifs et travailleurs sociaux dans chacun des services.
- Mise à la disposition des agents d'un outil informatique performant garant d'un travail qualitatif et quantitatif.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## SERVICE DES PAIEMENTS

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. 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.
- 14 agents administratifs dont 1 agent sous contrat Art.60§7 (12,30 ETP).

### 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 2015 et statistiques

#### 3.1. Activités développées

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

#### 3.2. Statistiques

Nombre de décisions enregistrées : **53.787**  
Nombre d'aides urgentes traitées : **2.818**  
(montant : **909.080,33€**)  
Nombre de droits constatés créés : **8.915**.

#### 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 du départ à la pension, en 2016, de 2 agents piliers du service, il faudra veiller à réorganiser celui-ci afin que les jeunes agents puissent s'investir dans toutes les tâches en profitant de l'expérience des anciens et ainsi assurer la meilleure réalisation possible des missions du service « Paiement ».

## 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 (Juriste)

#### 1.3. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège (1<sup>er</sup> 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

ingrid.vitale@cpasdeliege.be

#### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 attachée spécifique
- 3 employés d'administration (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 2015 et statistiques

#### 3.1. Activités développées

- A partir du 01/07/2015, le service gère les nouveaux recours ainsi que les dossiers du SADA en cours chez nos avocats.
- Le service a décidé de communiquer 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 a élaboré de nouveaux tableaux afin de permettre d'établir les statistiques annuelles.
- Le service a mis en place les différentes procédures de travail.

#### 3.2. Statistiques

##### 3.2.1. Statistiques générales

Libellé	Nombre
Recours introduits devant le Tribunal du Travail par les bénéficiaires	252
Jugements rendus	197
Arrêts rendus	34
Dossiers fraudes	12
Requête en pension alimentaire	9
Saisies-arrêt	16
Délégations de sommes	2
<b>Total</b>	<b>522</b>

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.2.2. Statistiques par avocats

### 3.2.2.1. En première instance

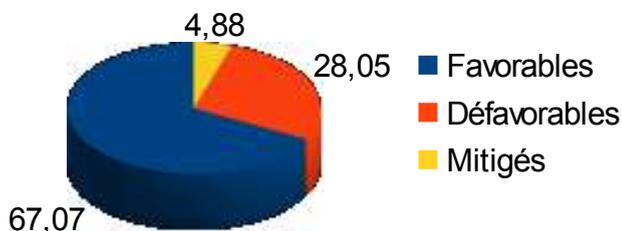
197 jugements ont été rendus par le Tribunal du Travail de Liège.

#### Dossiers gérés par Me M. DELHAYE

Pour les 82 dossiers défendus par Me DELHAYE, l'on peut compter 55 jugements favorables au CPAS, 23 jugements défavorables et 4 jugements mitigés.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	55	67,07
Défavorables	23	28,05
Mitigés	4	4,88
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

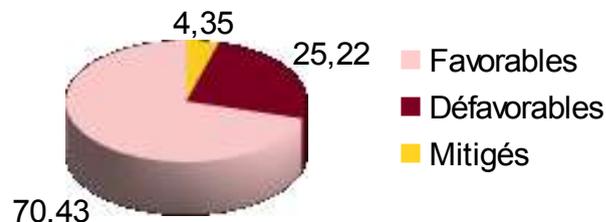


#### Dossiers gérés par Me D. PIRE

Pour les 115 dossiers défendus par Me PIRE, l'on peut compter 81 jugements favorables au CPAS, 29 défavorables et 5 jugements mitigés.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	81	70,43
Défavorables	29	25,22
Mitigés	5	4,35
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100</b>



### 3.2.2.2. En appel

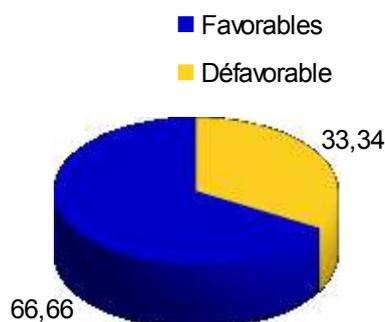
32 arrêts ont été rendus par la Cour du Travail de Liège.

#### Dossiers gérés par Me M. DELHAYE

Pour les 21 dossiers défendus par Me DELHAYE, l'on peut compter 14 arrêts favorables et 7 défavorables.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	14	66,66
Défavorables	7	33,34
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>



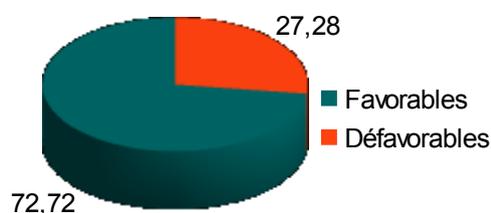
## Dossiers gérés par Me D. PIRE

- Constituer une jurisprudence par thématique.

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

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	8	72,72
Défavorables	3	27,28
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>



### 3.3. Analyse critique

- Le service Contentieux a traité **252** recours.
- Le service a traité, à partir du 01/07/2015, **64** dossiers relatifs au SADA.
- La communication par voie électronique permet de communiquer rapidement, de conserver les mails dans des dossiers et les documents sur PC.
- L'élaboration des nouvelles procédures de travail et des nouveaux canevas a permis une harmonisation dans la gestion des dossiers par les deux agents du service Contentieux.
- L'élaboration de nouveaux tableaux permet, au fur et à mesure de leur développement, d'affiner les statistiques.

### 4. Perspectives prioritaires

- Améliorer et élaborer les procédures de travail.
- Améliorer et élaborer les tableaux afin d'obtenir un maximum d'informations en vue de l'établissement des statistiques.

# 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 (Juriste).

#### 1.3. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège ( 1<sup>er</sup> 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

claudine.thonnard@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 2 employés d'administration (1,50 ETP)
- 1 assistante sociale (0,80 ETP)
- 1 employé d'administration sous contrat Art.60§7 (1 ETP)

### 2. Objectifs

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

### 3. Activités développées en 2015 et statistiques

#### 3.1. Statistiques

En 2015, 2.270 dossiers ont été examinés.

Ces dossiers ont abouti comme suit :

Libellé	Nombre	%
Non taxable	1.852	89,92
Taxable	159	7,298
Equité	37	1,69
Report	21	0,96
Refus	4	0,2
Retrait	96	4,4
Autres	34	1,55
<b>Total</b>	<b>2183</b>	<b>100</b>

**NB : Il reste 87 dossiers encore ouverts à ce jour.**

#### 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.

#### 3.2. Le travail de l'assistante sociale attachée au service DA

L'intervention de l'assistante sociale a été systématisée dans les dossiers présentant un risque de rupture familiale en concer-

tation avec les antennes sociales concernées.

L'assistante sociale a examiné les dossiers de débiteurs alimentaires qui refusaient d'intervenir financièrement alors qu'ils étaient taxables d'après le Barème Ministériel de Taxation. Dans ce cadre, l'assistante sociale a notamment mené des entretiens individuels avec plusieurs débiteurs d'aliments.

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

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

### 3.3. Analyse critique

- Il est important de relever que les dossiers non taxables (qui représentent 84% 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 du service DA a été fortement augmentée par rapport à 2014 en raison, principalement, de l'augmentation du nombre de dossiers ouverts, soit 1012 dossiers de plus qu'en 2014 (et 1384 de plus qu'en 2013).

### 4. Perspectives prioritaires

- Ajouter une fonctionnalité au logiciel D-BASE dans l'optique de pouvoir sortir les listes Débiteurs alimentaires pour le Comité Spécial du Service Social.
- Améliorer la collaboration avec le Département de la Gestion Financière (section recouvrement), concernant la procédure à suivre en matière de recouvrement à l'encontre des débiteurs alimentaires et l'établissement de droits constatés.
- Donner une meilleure visibilité du service via une présentation en antennes de son fonctionnement et de ses missions.

# 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 (Juriste).

#### 1.3. Coordonnées du service

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

Tél.: 04/220 59 09

Fax : 04/220 69 95

Courriel :service.fraude@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 2 employés 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 2015 et statistiques

#### 3.1. Activités développées

- En 2015, la cellule Fraude - B.C.S.S. a répertorié **232** dossiers «fraudes» et relevé que le montant total des sommes perçues indûment au préjudice de notre Centre s'élève à **1.033.636,37€**.

- Concernant les courriers émanant de l'Auditorat du Travail de Liège, la cellule Fraude – B.C.S.S. a assuré le suivi de **85** dossiers. Dans le cadre de ce suivi, la procédure de travail mise en place en 2014 a été adaptée en fonction des directives données par la Directrice de l'Aide sociale.

- La responsabilité de la gestion des dossiers est dorénavant répartie par antenne et par agent en place au sein de la Cellule Fraude.

#### 3.2. Statistiques

Rypes de fraudes	Dossiers	%	€
T	73	31	144.286,15
FR	72	31	300.963,83
CR	60	26	428.909,05
COH	23	10	128.193,87
RF	1	0,5	7.356,24
FI	1	0,5	21.344,34
FD			
FR+COH			
FR+CR			
FR+T	2	1	2.582,89
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>100</b>	<b>1.033.636,37</b>

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

#### 3.3. Analyse critique

Dans un premier temps, il est intéressant de souligner que : le nombre de dossiers «fraudes» répertoriés a diminué (soit **22** dossiers de moins qu'en 2014).

Le montant total de l'indu accuse par contre une augmen-

tation (soit **72.980,80 €** de plus qu'en 2014).

Cette augmentation importante de l'indu peut s'expliquer par le fait que les fraudes « à la résidence » restent encore majoritaires en 2015 et que celles-ci, plus difficiles à découvrir et à objectiver que les fraudes « au travail », portent régulièrement sur une période frauduleuse assez longue.

Par contre, la diminution du nombre de dossiers peut s'expliquer par l'accès récent à la BCSS octroyé notamment aux antennes sociales qui disposent, dès l'introduction de la demande, de toutes les informations relatives à la situation familiale et professionnelle du demandeur. Cela permet ainsi d'éviter d'éventuelles fraudes. La collaboration étroite avec l'Auditorat permet également de mettre à jour plus rapidement des fraudes qu'il était difficile d'identifier auparavant.

Il est toutefois important de souligner que, malgré cet accès à la BCSS, la communication des fiches « mutations » par la cellule fraude 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 ces fiches.

Dans le but de stopper rapidement l'aide versée indûment, la Direction de l'Aide sociale a mis en place une nouvelle procédure pour être plus réactif aux informations permettant de détecter des fraudes.

Dans le même esprit, un tableau a également été créé afin d'assurer de façon plus efficace le suivi des courriers de l'Auditorat, depuis l'accusé de réception jusqu'au courrier de réponse.

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 encore parfois trop longs.

## C. LES ANTENNES SOCIALES ET ANTENNES SPÉCIALISÉES

### ANTENNES SOCIALES

#### 1. Présentation générale

##### 1.1. Missions

La loi organique des CPAS prévoit en son article 1er le droit à l'Aide sociale pour chaque citoyen dans le but de lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. C'est ce que s'efforcent de mettre en œuvre les antennes sociales du CPAS de LIEGE. Implantées dans les quartiers de la Ville de Liège ou antennes spécialisées dans des problématiques particulières (Antenne Jeunes, Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile, Cellule 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 organique des CPAS du 8 juillet 1976, 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.

##### *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 permanences est établi en veillant à ce que le demandeur soit reçu par un(e) assistant(e) social(e) le plus rapidement possible.

##### 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. 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 C.P.A.S. Un rendez-vous à la permanence générale, voire à domicile, lui sera donné et un accusé de réception lui sera remis dès la 1ère rencontre. La date de la demande sera celle du jour de l'entretien téléphonique.

##### 2.4. Mise en cause émanant par un autre CPAS

Si notre C.P.A.S. ne se reconnaît pas compétent pour l'examen de la demande, un avis d'incompétence est établi, voire une application de la procédure d'arbitrage prévue en cas de conflits de compétences.

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

- Demandes d'attestations diverses,

- Paiements, renseignements divers, demandes d'informations.

## 3. Activités développées en 2015 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 proméritaient 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 LAMBERT, chef de bureau spécifique

##### Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 1 superviseuse,
- 8 travailleurs sociaux (**7,02 ETP**),
- 4 agents administratifs dont 1 agent d'accueil sous contrat «Article 60§7» (**3,5 ETP**).

##### **Au cours de cette année 2015 l'antenne :**

- A examiné et instruit **704** nouvelles demandes dont **474** ont fait l'objet d'une admission et **230** d'un refus.
- A clôturé **345** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1352** visites à domicile.
- Effectué **3112** entretiens.
- Géré **735** dossiers par mois en moyenne

#### 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 Isabelle FUMAROLA, Chef de bureau spécifique f.f.

##### Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 1 superviseuse,
- 14 travailleurs sociaux (**10,91 ETP**),
- 5 agents administratifs (**4,40 ETP**) dont 2 agents sous contrat Article 60&7.

##### **Au cours de cette année 2015 l'antenne :**

- A examiné et instruit **879** nouvelles demandes dont **617** ont fait l'objet d'une admission et **262** d'un refus.
- A clôturé **408** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1849** visites à domicile,
- Effectué **5470** entretiens.
- Géré **1201** dossiers par mois en moyenne.

#### 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,
- 9 travailleurs sociaux (**8,60 ETP**),
- 4 agents administratifs (**3,30 ETP**) dont 2 agents sous contrat Art.60§7.

##### **Au cours de cette année 2015 l'antenne :**

- A examiné et instruit **664** nouvelles demandes dont **519** ont fait l'objet d'une admission et **145** d'un refus.
- A clôturé **389** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

# AIDE & ACTION SOCIALE

- Effectué **1352** visites à domicile,
- Effectué **3423** entretiens.
- Géré **856** dossiers par mois en moyenne.

## Activités spécifiques développées par l'antenne en 2015

Une assistante sociale de l'antenne a participé aux réunions concernant le projet « MAPIL » (Mieux accompagner la pauvreté infantile), projet initié par le Cabinet du Président (M. C. EMONTS), et poursuivi par Mme M.-F. MAHY, Présidente f.f. depuis septembre 2015.

### 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 J.P. KNOPS, Chef de bureau spécifique f.f.

#### Équipe :

- **1** chef de bureau spécifique f.f.,
- **1** superviseur,
- **10** travailleurs sociaux (**9,52 ETP**),
- **3** agents administratifs dont **1** sous contrat Art60§7.

#### Au cours de cette année 2015 l'antenne :

- A examiné et instruit **620** nouvelles demandes dont **450** ont fait l'objet d'une admission et **170** d'un refus,
- A clôturé **332** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1599** visites à domicile,
- Effectué **3880** entretiens.
- Géré **929** dossiers par mois en moyenne.

### 3.1.5. Antenne du Nord

#### Coordonnées :

Rue Lambert Grisard, 3/5 - 4000 Liège

Tél.: 04/228 91 20

Fax.: 04/227 89 93

Courriel : ant.nord@cpasdeliege.be

#### Responsable :

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

#### Équipe :

- **1** chef de bureau spécifique f.f.,
- **1** superviseuse,
- **11** travailleurs sociaux (**9,9 ETP**),
- **3** agents administratifs dont **1** agent d'accueil sous contrat Article 60§7 (**3 ETP**).

#### Au cours de cette année 2015 l'antenne :

- A examiné et instruit **822** nouvelles demandes dont **483** ont fait l'objet d'une admission et **339** d'un refus.
- A clôturé **352** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1978** visites à domicile,
- Effectué **4958** entretiens.
- Géré **1030** dossiers par mois en moyenne.

### 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 H. LEJEUNE, Chef de bureau spécifique

#### Équipe :

- **1** chef de bureau spécifique
- **3** superviseuses (**2,66 ETP**)
- **17** travailleurs sociaux (**14,85 ETP**),
- **6** agents administratifs dont **2** sous contrat Art 60§7

#### Au cours de cette année 2015 l'antenne :

- A examiné et instruit **1151** nouvelles demandes dont **827** ont fait l'objet d'une admission et **324** d'un refus.
- A clôturé **626** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **2385** visites à domicile,
- Effectué **6531** entretiens.

# AIDE & ACTION SOCIALE

- Géré **1579** dossiers par mois en moyenne

## 3.1.7. Antenne de Sainte-Marguerite

### Coordonnées :

rue Naniot, 3/5 - 4000 Liège

Tél. : 04/224 52 50

Fax : 04/224 52 72

Courriel : ant.stemarguerite@cpasdeliege.be

### Responsable :

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

### Equipe :

- **1** chef de bureau spécifique f.f.

- **1** superviseuse,

- **11** travailleurs sociaux (**9,12 ETP**),

- **3** agents administratifs, dont **1** agent d'accueil sous contrat  
Art .60&7 (**3 ETP**).

### **Au cours de cette année 2015 l'antenne :**

- A examiné et instruit **560** nouvelles demandes dont **378**  
ont fait l'objet d'une admission et **182** d'un refus.

- A clôturé **309** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1242** visites à domicile.

- Effectué **4565** entretiens.

- Géré **880** dossiers par mois en moyenne

## 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<sup>ème</sup> étage)

Tél. : 04/344 84 11

Fax : 04/344 84 10 ou 12

Courriel : ant.jeunes@cpasdeliege.be

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

#### 1.4. Equipe :

L'ensemble de l'effectif compte **48** agents.

- 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 4 superviseurs (ETP : 3,47),
- 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,
- 28 gradués spécifiques (26,3 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 2015 et statistiques

#### 3.1 Activités développées

Comme les années précédentes, certaines activités sont devenues récurrentes au sein de l'Antenne ou se sont adaptées selon l'évolution du contexte social :

- Séances d'Informations Collectives Obligatoires (SICO). Elles s'adressent aux bénéficiaires non étudiants récemment admis à l'aide. L'objectif est de les informer de la manière la plus complète possible sur leurs droits et leurs obligations, de les inciter à réfléchir sur un projet personnel menant à une insertion socioprofessionnelle, de leur présenter l'ensemble des services internes du CPAS de Liège qu'ils peuvent solliciter.
- Séances d'informations pour les bénéficiaires « étudiants ». Rappel du contenu du contrat d'intégration : soit tout mettre en œuvre pour réussir, rechercher un job compatible avec les études, fournir les résultats scolaires dans les 7 jours ouvrables de leur obtention.
- Séances de récolte des résultats scolaires: la plupart des travailleurs sociaux convoquent leurs étudiants par groupes ou en totalité. Lors de ces séances, ils doivent compléter un formulaire reprenant :
  - les résultats, les projets de l'année suivante,
  - l'obtention ou non d'un job,

- les séjours à l'étranger.

Cette façon de procéder permet aux travailleurs sociaux d'obtenir un maximum d'informations cruciales en peu de temps pour déterminer les urgences et priorités à établir avec le jeune.

- Prise en charge spécifique de toutes jeune maman par le biais d'ateliers thématiques organisés par la puéricultrice en collaboration avec nos partenaires.
- « Cours de rattrapage » pour les étudiants en difficulté, avec l'intervention de bénévoles s'occupant d'une école de devoirs. Ces cours sont gratuits, se déroulent les mercredis après-midi, au sein de l'antenne.
- La traditionnelle journée sportive organisée par l'ASBL «Coup d'envoi», qui regroupait comme l'année dernière des bénéficiaires de plusieurs CPAS.
- La Journée « Team building » du comité Youngs for Youngs : repas de midi à la Ferme de la vache (service SIS), visite de l'exposition «Plus jamais ça», et verre de clôture à la brasserie des Grignoux.
- Participation systématique aux marches organisées par l'ASBL « Coup d'Envoi » pour briser l'isolement et la solitude.

Cette année a vu la création d'une plate-forme autour de l'Antenne Jeunes, afin de mettre autour de la table le maximum de représentants de services travaillant sur le terrain dans le domaine de la Jeunesse. Ces réunions ont mis en évidence une représentation négative que les travailleurs extérieurs avaient à l'égard de notre Centre, par ignorance de nos contingences législatives et autres, du nombre de dossiers à gérer par les AS,...

Une présentation ludique des missions d'un CPAS, des législations à respecter a permis aux partenaires de mieux appréhender les réalités de terrain de l'antenne.

Une nouvelle dynamique s'est installée dans le comité «Youngs for Youngs». Une grande partie des jeunes suivis individuellement par la psychologue chargée des suivis individuels s'y sont intéressés et investis. Cela a donné lieu à l'organisation d'une superbe activité au mois de décembre : visite du Père Noël pour les enfants des bénéficiaires de l'antenne, goûter confectionné par les jeunes: crêpes,

cakes, gaufres, brochettes de fruits mais encore des spécialités réalisées par des jeunes d'origine étrangère.

## 3.2. Statistiques

Les Assistants sociaux ont géré **2367** dossiers en moyenne par mois, durant l'année 2015. Parmi ceux-ci, un peu moins de la moitié sont étudiants.

- **20.442** personnes se sont présentées à l'antenne Jeunes en 2015.
- **2.337** demandes d'aide ont été introduites qui ont débouché sur **1538** octrois et **799** refus.

## 3.3. Analyse critique

2015 n'a pas pu voir la création de nouvelles actions spécifiques et innovantes, faute de moyens. Un dossier de candidature avait été introduit au FSE pour la nouvelle programmation 2014-2020, mais il n'a pas été retenu. Il en a été de même pour un autre dossier de candidature introduit auprès de la Fédération Wallonie-Bruxelles dans le cadre de l'appel à projets « Citoyenneté et Interculturalité 2015 ».

L'Antenne reste 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 2015 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 effectuait un accompagnement individualisé, était l'interface entre les jeunes et les services extérieurs (ONE, plannings,...). Elle se rendait à domicile afin de vérifier les conditions de bien-être des enfants, animait des ateliers,... Sa fonction est devenue incontournable tant pour les bénéficiaires que pour les travailleurs sociaux pour lesquels elle avait un rôle d'expert en matière de sécurité pour les enfants.

Tout comme l'année dernière, 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 comportement 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 efficient.

Les travailleurs sociaux ont pris connaissance des nouvelles mesures applicables dans l'enseignement supérieur résultant du décret dit «Marcourt» ou «Paysage». Ces nouvelles mesures viennent compliquer l'analyse du statut étudiant, d'autant que cette analyse est toujours individualisée.

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 plateformes 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 pour l'année scolaire 2014-2015 qui a vu l'application du décret «Marcourt» (qui ne fractionne plus les études par année mais par «unités d'enseignement»).

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 (S.A.D.A.)

### 1. Présentation générale du service

Le Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile (S.A.D.A.) a été créé le 20 mai 1993 afin de répondre à l'arrivée et à la présence croissante de demandeurs d'asile et de personnes de nationalité étrangère sur le territoire communal liégeois. Soutenu par la Ville de Liège et la Région wallonne dans le cadre du « Plan de Cohésion Sociale » (PCS), le S.A.D.A. a en charge la gestion de l'aide sociale publique à l'égard des personnes d'origine étrangère en séjour illégal ou précaire sur le territoire de Liège.

#### Ses publics actuels sont :

1. Les demandeurs d'asile sollicitant la reconnaissance du statut de réfugié au sens de la convention de Genève ou le statut de protection subsidiaire,
2. Les personnes ayant obtenu le statut de protection subsidiaire,
3. Les personnes disposant d'une autorisation de séjour humanitaire temporaire « 9 bis »,
4. Les personnes disposant d'une autorisation de séjour pour raison médicale : « recevable 9 ter » ou « 9 ter fondé »,
5. Les personnes autorisées au séjour dans le cadre de la procédure « Traite des Êtres Humains » (T.E.H.),
6. Les mineurs étrangers non accompagnés en séjour illégal ou précaire,
7. Les personnes en demande de regroupement familial autour d'un citoyen de l'Union ou d'une personne autorisée au séjour (temporaire ou illimité) ou en procédure de recours suite à une décision de refus,
8. Les ressortissants européens et membres de leur famille en séjour précaire,
9. Les personnes séjournant illégalement ou clandestinement sur le territoire.

### 1.1. Missions

Le S.A.D.A. gère les missions régies par la loi organique des CPAS du 08/07/1976 à l'égard des personnes d'origine étrangère en séjour précaire ou illégal sur le territoire. Il identifie la compétence en matière d'aide sociale publique (FEDASIL, CPAS) et détermine la nature de l'aide en fonction de chaque situation de séjour :

- aide sociale équivalente au revenu d'intégration sociale (ERIS) ;
- aide médico-pharmaceutique, notamment l'aide médicale urgente (AMU) ;
- aide matérielle (hébergement, accompagnement médical) à charge de FEDASIL.

L'accueil et l'accompagnement prennent en compte les spécificités juridiques, administratives, psycho-sociales et médicales des migrants afin de les orienter vers les administrations et services pertinents en matière de séjour, de santé, de logement et d'insertion socioprofessionnelle. Acteur du plan de cohésion sociale, le S.A.D.A. vise l'accueil et l'intégration des personnes d'origine étrangère dans le respect des valeurs démocratiques.

### 1.2. Chef de service

Monsieur Francis SPRENGHETTI, Chef de bureau spécifique f.f. jusqu'au 01 juin 2015.  
Madame Sabine BOGEMANS, graduée spécifique en chef.

### 1.3. Coordonnées du service

Rue Hors-Château 42, 4000 Liège  
Tél. : 04/238 50 60  
Fax : 04/232 13 31  
Courriel : ant.S.A.D.A.@cpasdeliege.be

### 1.4. Composition de l'équipe

L'équipe se compose de **23** personnes dont **10** agents de la Ville de Liège mis à disposition du S.A.D.A. et financés par la Région Wallonne dans le cadre du « Plan de Cohésion Sociale » :

- 1 chef de bureau spécifique f.f. (agent CPAS),
- 1 juriste (agent « Ville »),
- 1 graduée spécifique en chef (agent CPAS),
- 15 assistants sociaux dont 7 agents « Ville » (5,8 ETP) et

# AIDE & ACTION SOCIALE

- 8 agents CPAS (6,9 ETP),
- 4 employés d'administration : 2 agents « Ville » (2 ETP) et 2 agents CPAS (2 ETP),
- 4 agents d'accueil sous contrats Article 60§7.

## 2. Objectifs

- Constituer un relais local public spécialisé dans l'examen des situations de séjour et des droits économiques et sociaux qui en dérivent. Par cette spécialisation, faciliter la détermination de la compétence en matière d'aide sociale publique et éviter les erreurs dans l'application des dispositions de la loi organique des CPAS;
- Assurer aux personnes en séjour précaire l'accueil et l'aide sociale due par la collectivité dans le respect de la dignité humaine et des valeurs démocratiques ;
- Individualiser au mieux le suivi de chaque situation en prenant en compte les réalités migratoires et leurs évolutions ainsi que les spécificités du public;
- Renforcer les synergies fonctionnelles avec les partenaires locaux publics et privés dans le respect des particularités des fonctions et l'indépendance mutuelle, en particulier en matière de prévention sanitaire et de santé, de lutte contre les phénomènes d'exploitation et en matière d'intégration des personnes d'origine étrangère ;
- Constituer un lieu d'écoute et d'expression des migrants afin d'éviter les mécanismes de repli social.

## 3. Activités développées en 2015 et statistiques

### 3.1. Activités développées

#### En matière de sécurité d'existence :

- Le S.A.D.A. effectue les démarches utiles pour garantir l'aide sociale publique : soumission de propositions d'aide sociale, introduction de demande d'hébergement à l'administration FEDASIL en faveur des familles avec enfants mineurs en séjour illégal, signalement des MENA au service des tutelles, etc.
- Le S.A.D.A. est également actif en matière de lutte contre les phénomènes d'exploitation et de violences (familiales, conjugales, sexuelles, etc.) en effectuant les relais nécessaires et en promouvant le respect des principes démocratiques (égalité de traitement hommes/femmes, etc.).

Il veille également à la concordance de la situation administrative du migrant avec sa situation de fait en répercutant les incohérences administratives constatées (erreur, oubli de mentions au registre national, ...) vers les instances concernées (administration communale, dispatching de FEDASIL, Office des étrangers)..

#### *En matière de santé :*

Le S.A.D.A. a en charge, en collaboration étroite avec le Relais santé, la gestion de l'aide médico-sociale. Elle prend différentes formes en fonction de la situation individuelle et du statut du migrant :

- aides médico-pharmaceutiques, notamment l'aide médicale urgente ;
- démarches en vue de la prise en charge effective des soins: affiliation mutuelle, contacts avec la cellule médicale de FEDASIL, etc. ;
- orientation vers le réseau local de médecine générale et spécialisée, fidélisation à ce réseau et mise en place d'une coordination en fonction des pathologies (troubles de santé mentale, maladies aiguës) ;
- information et sensibilisation (prévention sanitaire).

L'année 2015 a plus particulièrement été marquée par la poursuite de l'adaptation de la gestion de l'aide médicale urgente au système « MEDIPRIMA ».

#### En matière de logement :

Le S.A.D.A. contribue :

- à installer dans des logements conformes, avec l'appui technique du Relais Logement, les personnes quittant une structure d'accueil (centre FEDASIL ou Croix-rouge, ILA, Maisons d'accueil) pour résider sur le territoire communal;
- à informer des normes en vigueur en matière de gestion et d'occupation des logements, des conditions et démarches relatives aux aides locatives (tarif social, allocation de démenagement et de loyer, logement social,...) et orienter vers les services d'appui (Relais logement, Habitat service) ;

# AIDE & ACTION SOCIALE

- à maintenir, lorsque cela est possible, les demandeurs dans leur logement par des interventions de médiation et de remédiation avec les propriétaires ;
- au travail de réseautage local en matière de logement à travers, notamment, le reporting des résultats des enquêtes ADEL vers le Relais logement et la participation à la sous-commission « Logement » organisée dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège.

Par ailleurs, l'affectation d'un assistant social au suivi des personnes en Maisons d'accueil et d'une assistante sociale pour la prise en charge des personnes « SDF - Sans-Papiers » permettent de cibler l'accompagnement de ces groupes particuliers. Cette prise en charge spécifique a permis de régulariser la situation administrative de quelques personnes se pensant en séjour illégal et d'inscrire de manière plus cohérente et complémentaire l'action du S.A.D.A. avec celle du réseau associatif en matière d'hébergement.

## En matière d'insertion socio-professionnelle :

En fonction de chaque statut de séjour, le S.A.D.A. examine les modalités d'accès au marché de l'emploi (permis de travail) et à la formation. Il oriente en vue de la réalisation des démarches administratives utiles : inscription comme demandeur d'emploi, demande de permis de travail, équivalence de diplômes, etc. Il effectue les relais vers les services d'appui en matière de scolarisation, d'alphabétisation, de bilans de compétences, de remise à niveau, de formation qualifiante et d'aides à la recherche d'emploi.

Plus particulièrement à l'égard des personnes autorisées au séjour temporaire ayant accès au marché de l'emploi, des actions conjuguées ont été mises en place en 2015 avec les services CAP Insertion et REINSER, notamment :

1. l'établissement de bilans de compétences (pour le niveau de français notamment) et la mise en place d'un projet d'insertion individualisé ;
2. l'examen des aides à l'emploi et l'accompagnement des travailleurs ;
3. l'accompagnement des travailleurs confrontés à des problèmes en cours d'exécution de leur contrat de travail : actions de médiation et de remédiation entre les travailleurs et employeurs, relais effectués vers les services de

contrôle des lois sociales et de bien-être.

## 3.2. Statistiques

En 2015, le S.A.D.A. a effectué **6026** entretiens (contre **3.079** en 2014) et **1332** visites à domicile ayant abouti à :

- **424** propositions d'admission à l'aide financière régulière (**386** en 2014) ;
- **723** refus d'aide sociale financière (**603** en 2014) ;
- **1.174** propositions de révision et de prolongation d'aide sociale financière (**1195** en 2014) ;
- **2138** octrois d'aide médicale urgente réalisés au départ du Relais santé avec réalisation des enquêtes sociales par le S.A.D.A. ;
- **508** propositions d'aide médicale urgente de personnes nécessitant un «suivi chronique» ;
- **96** propositions de refus d'aide médicale urgente (**58** en 2014) ;
- **697** propositions de retrait d'aide sociale ;
- **51** orientations vers CAP Insertion pour l'établissement d'un bilan de compétences.

## 3.3. Analyse critique

L'examen des situations de séjour, des droits qui en dérivent et des possibilités d'insertion liées à chaque statut ne cesse de se complexifier sous les effets conjugués :

- de l'émergence de nouvelles situations de séjour (résidents de longue durée dans un autre Etat Membre de l'Union, européens en séjour précaire ou illégal, demandeurs de regroupement familial autour d'enfants belges, demandeurs d'asile multiple) ;
- du cumul de plusieurs statuts par une même personne (étudiant étranger, demandeur d'asile et auteur d'enfant belge, par exemple) ;
- de l'hétérogénéité au sein d'une même famille des situations de séjour (conjoint ayant introduit une demande d'asile séparément ou dont l'un est de-

mandeur d'asile, l'autre recevable 9 ter).

Par ailleurs, on constate un turnover soutenu dans les changements de statuts de séjour à mesure des décisions prises par les différentes instances. Ce turnover multiplie les propositions à effectuer au sein d'un même dossier (octroi/retrait/réoctroi) et des modulations régulières de l'aide sociale accordée : passage de l'aide sociale financière à l'aide médicale urgente, limitation de l'aide matérielle à l'accompagnement médical de FEDASIL (demande d'asile multiple), etc.

Ce turnover génère des difficultés de compréhension pour le public, qui s'y retrouve déjà peu ou prou, et induit des problématiques spécifiques aux personnes placées consécutivement en séjour précaire, en illégalité de séjour et à nouveau en séjour légal: précarisation des conditions locales (perte de logement, dettes, expulsion) et fracturation du parcours d'insertion (entraînant parfois la fin anticipée d'une formation ou la perte de travail).

Ces tendances impliquent des ajustements constants dans la gestion et le suivi des situations et renforcent les besoins d'information du public et de formation continue des agents.

D'autres constats interpellent :

- l'augmentation des situations d'illégalité de séjour de personnes déclarant ne pouvoir exécuter l'ordre de quitter le territoire pour raison médicale avec pour conséquence l'accroissement de demandes d'aide médicale urgente pour le suivi de pathologies chroniques (dialyse, cancer, etc.) ;
- la problématique des MENA qui sollicitent le CPAS et dont certains restent en attente de désignation d'un tuteur durant plusieurs mois avec les problèmes administratifs connexes et de prise en charge ;
- les situations de familles en illégalité de séjour avec enfants mineurs ;
- la précarité des situations de travail précaire notamment des personnes sous statut de protection subsidiaire ;
- la question de l'identité des « nouveaux enfants belges » reconnus par un père qui ne l'est pas biologiquement ;

Appréhender la complexité des situations et maximiser leur approche de manière efficiente et globale ne peuvent se faire de manière isolée mais en renforçant davantage les synergies fonctionnelles et opérationnelles avec les services spécialisés du CPAS ainsi que les collaborations avec le réseau local en lien avec le public cible du S.A.D.A. (SURYA, CAP Migrants, Aide aux personnes déplacées, Point d'Appui, CRIPEL, ASBL SAM, etc.).

#### 4. Perspectives prioritaires

- Renforcer les actions du S.A.D.A. en lien avec les services d'appui spécifiques du CPAS (Relais santé, Relais logement, Cap Insertion, Réinsérer) ;
- Saisir l'opportunité du déménagement du S.A.D.A. dans des locaux communs au CRIPEL pour développer les synergies, principalement en matière d'insertion ;
- Confirmer et renforcer le projet du S.A.D.A. dans les actions transversales du Plan de Cohésion Sociale et le travail avec le réseau local.

## CELLULE TEMPOR

### 1.1. Mission(s)

La cellule Tempor est une cellule temporaire qui a été mise en place pour accueillir les personnes en fin de droit aux allocations d'insertion dès le 01 janvier 2015. Elle est restée active jusque fin août 2015.

### 1.2. Chef de service

Madame Christine Lambert, chef de bureau spécifique.

### 1.3. Coordonnées du service

La cellule TEMPOR était localisée rue Montgomery, 24 - 4030 Grivegnée.

### 1.4. Composition de l'équipe

L'équipe se composait d'une base fixe :

- 1 chef de bureau spécifique
- 1 superviseur
- 5 gradués spécifiques (AS)
- 1 employé administratif
- 6 employés administratifs sous contrat Art. 60§7

Et, selon l'affluence du public, un renfort de personnel a été fourni en provenance des antennes sociales, des services administratifs et des services de l'action sociale.

## 2. Objectifs

Centraliser, en un même lieu, toutes les demandes d'aide suite à la mesure concernant la fin de droit aux allocations d'insertion afin de gérer de manière efficace et humaine l'accueil du public concerné.

Systématiser les vérifications afin de répondre aux demandes dans les meilleurs délais.

## 3. Activités développées en 2015 et statistiques

### 3.1. Statistiques

Du 05/01/2015 au 31/08/2015, la cellule Tempor a reçu 1021 nouvelles demandes.

- 342 ont fait l'objet d'une admission à l'issue du passage à l'antenne TEMPOR,

- 90 d'un refus,

- 464 ont été réorientées vers une antenne sociale pour poursuivre l'enquête sociale,

- 125 ont été réorientées vers un autre service compétent pour répondre à leur demande (personnes non concernées par la mesure de fin de droit).

### 3.2. Analyse critique

La mise en place de la cellule Tempor nous a permis de faire face à l'afflux de nouvelles demandes sans trop désorganiser le travail des antennes sociales.

Nous nous retrouvions devant un public cible ayant une situation administrative généralement en ordre, ce qui nous a également permis de mettre en place un parcours spécifique. Les vérifications étaient systématiques et nous avons donc pu prendre rapidement une décision pour 432 demandes.

Un grand intérêt a été apporté à l'accueil et l'information, ce qui a permis de mieux gérer le stress engendré par l'afflux important du public, tant pour les demandeurs que pour les travailleurs.

## 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.

### 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, etc.).

La deuxième mission du service est d'appuyer les 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](mailto:urgence.sociale@cpasdeliege.be)

#### 1.4. Composition de l'équipe :

- 1 coordinateur (pour l'ensemble du Dispositif),
- 1 psychologue,

# AIDE & ACTION SOCIALE

- 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 2015 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 (GTSMTMP),
- 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.

En 2015, le DUS a souhaité s'impliquer plus encore dans ces PAP en organisant deux journées d'Action Citoyenne. Durant ces deux journées, des bénéficiaires des services du DUS ont été impliqués dans le nettoyage et l'embellissement de deux quartiers concernés par les PAP. Ces deux journées ont été organisées en partenariat avec les différents acteurs sociaux actifs au sein des PAP, notamment les éducateurs de rue du RSPL.

- 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

# AIDE & ACTION SOCIALE

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),
- Pérennisation et optimisation 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. Durant l'année 2015, un contrôle manuel était réalisé afin d'éviter au maximum les divergences d'encodage entre les agents. Ce contrôle a donné lieu à de nombreux ajustements dont l'objectif reste l'autonomisation des agents dans l'encodage des données.

## 3.2. Statistiques

L'équipe du Service d'Urgence Sociale a reçu **1.528** personnes différentes en 2015, ce qui représente **4.320** visites d'usagers, **508** missions en nocturne et **21.665** démarches effectuées pour, par et/ou avec les personnes rencontrées (entretiens, déplacements, accompagnements, ...).

Nombre de visites durant les heures de bureau	4.320
Nombre de personnes différentes reçues pendant les heures de bureau	1.319
Nombre de démarches effectuées durant les heures de bureau	18.428
Nombre de personnes différentes ayant fait l'objet d'une intervention nocturne	209
Nombre d'interventions nocturnes	508
Nombre d'hommes	1.022
Nombre de démarches effectuées en nocturne	3.237
Nombre de femmes	506

Ces chiffres restent relativement stables par rapport à l'année 2014. L'augmentation du nombre d'interventions nocturnes constatée en 2014 se confirme (**331** en 2013). Le nombre reste cependant stable par rapport à l'année 2014 (**510** en 2014) ce qui confirme la sensation d'augmentation ressentie par les agents. 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 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.

# AIDE & ACTION SOCIALE

Les différents problèmes rencontrés durant l'année 2015 restent fort similaires à l'année 2014 et peuvent 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 compétences. Comme pour l'ensemble du dispositif, la trans-

versalité 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.

### 3. 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, etc.) afin de formaliser plus encore ces collaborations quotidiennes. Néanmoins, ce travail de collaboration transversales nécessite une attention et des efforts constants afin d'entretenir la qualité des relations inter-services.

Durant l'année 2015, plusieurs immersions croisées ont été organisées, notamment avec des services de l'intercommunale ISoSL (santé mentale), le service d'Urgence Médico Psycho Sociale de la Citadelle et les équipes mobiles du projet « Psy 107 » (ETAC et SPADI).

Ces immersions permettent d'élargir le pool de compétences des équipes mais également d'entretenir et consolider les relations partenariales essentielles à un travail de première ligne efficace.

La perspective prioritaire du Service d'Urgence Sociale reste donc la consolidation de ses relations partenariales en continuant l'organisation d'immersions croisées durant l'année 2016.

Quelques autres grands chantiers attendent le Service d'Urgence Sociale pour l'année 2016, de manière non exhaustive :

# AIDE & ACTION SOCIALE

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.

Le DUS devra également continuer à construire activement 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.).

Le DUS devra également élargir le spectre des journées d'Action Citoyenne (PAP) afin d'y intégrer plus de partenaires et d'externaliser une partie de l'organisation de celles-ci.

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 celui-ci. L'objectif reste l'autonomisation des agents dans l'encodage des données et la diminution des contrôles manuels.

## 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 à l'installation
- des adresses de référence (constitution des dossiers, tri et remise du courrier aux usagers, etc.)
- 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 présentes 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 Éducateurs 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).

### 1.3. Chef de service

Thomas THIBEAUMONT, Chef de bureau spécifique.

### 1.4. Coordonnées du service

Rue du Vertbois, 88 4000 Liège  
Tél : 04/220 69 02  
Fax : 04/220 58 90  
courriel : cellule.sdf@cpasdeliege.be

### 1.5. Composition de l'équipe

- 1 coordinateur (pour l'ensemble du Dispositif),
- 6 assistants sociaux (5,50 ETP) (6,5 ETP à partir de novembre 2015),
- 1 éducateur,
- 3 agents administratifs,
- 1 agent administratif sous contrat Art. 60§7,
- 1 agent d'accueil.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 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 et distribution du courrier, etc.).
- Favoriser, autant que faire se peut, l'intégration sociale des bénéficiaires via une remise en ordre administrative et l'accès à 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 2015 et statistiques

### Activités développées

- Participation d'un des membres de l'équipe au projet « Raid Aventure ».
- Optimisation du secrétariat social.
- Pérennisation et consolidation d'un outil statistiques visant à informatiser le cahier de mouvements des AS.
- Construction d'un outil informatique visant à améliorer et fluidifier la gestion des adresses de référence.
- Construction et mise en place d'une récolte statistiques précise de l'activité « guichet ».
- Être le point d'accès centralisé au public cible pour l'ensemble des services concernés.

### 3.4. Statistiques

## Dossiers 2015

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Nombre d'interpellations au guichet	NA	7.668	9.560	12.781	14.773	14.073	14.739	14.515	
Nombre de pré-entretiens réalisés	667	734	863	999	949	1.004	956	1.176	
Nombre de rdv fixés	331	563	645	671	641	707	772	974	
Nombre de réorientations	336	171	217	328	308	297	184	202	
Nombre de demandes reçues	778	890	883	841	811	NA	836	999	
Nombre de refus pour non présentation au rdv avec l'AS	195	234	277	143	164	270	231	251	
Nombre de demandes traitées	583	656	606	705	647	NA	605	723	
Total des entretiens réalisés par les AS	<b>2.875</b>	<b>3.418</b>	<b>3.447</b>	<b>4.232</b>	<b>4.023</b>	<b>3.917</b>	<b>4.078</b>	<b>4.262</b>	
	<b>ND</b>	583	656	606	705	647	NA	605	723
	<b>Suivi</b>	2.097	2.762	2.841	3.527	3.376	3.917	3.473	3.539

On peut constater une augmentation significative du nombre de demandes reçues et du nombre de pré-entretiens réalisés. Le nombre d'entretiens réalisés par les AS est également en augmentation par rapport à l'année 2014. Ces augmentations, liées les unes aux autres, ont donné lieu à une augmentation considérable du délai de traite-

ment des nouvelles demandes. Ces constats ont conduit à un renforcement de l'équipe en novembre 2015 (+1ETP) afin d'absorber cette augmentation et de diminuer le délai de traitement des demandes.

Au-delà du nombre de dossiers actifs, une caractéristique importante des dossiers suivis par la Cellule SDF réside

# AIDE & ACTION SOCIALE

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 mouvements et la mise en place de récoltes statistiques plus précises ont permis de chiffrer et d'analyser plus clairement ce phénomène pour l'année 2015 et on conduit au renforcement de l'équipe évoqué ci-avant.

## Adresses de référence

Nombre de personnes inscrites en adresse de référence							
2008		2013		2014		2015	
Janvier	Décembre	Janvier	Décembre	Janvier	Décembre	Janvier	Décembre
499	491	504	535	540	560	570	600

Traitement du courrier								
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de courriers reçus	29.969	29.072	27.143	29.556	29.212	31.470	30.847	38.173
Nombre de courriers renvoyés	3.120	4.615	3.402	4.105	4.610	5.042	5.097	6.172

Concernant les statistiques relatives aux adresses de référence, on observe une augmentation significative du nombre de personnes inscrites. Si celle-ci peut être expliquée en partie par le remaniement du travail lié aux adresses de référence, elle s'explique surtout par l'impossibilité pour un seul agent de traiter efficacement et adéquatement plus de 600 dossiers. Il est important de rappeler que, légalement, toute personne inscrite en adresse de référence doit être reçue en entretien au minimum une fois tous les trois mois.

Le travail mené afin d'optimiser la gestion des adresses de référence devrait néanmoins permettre une diminution importante du nombre de personnes inscrites pour l'année 2016. En effet, l'ensemble de l'équipe de la Cellule SDF a consenti un effort considérable afin de procéder au réexamen complet de l'ensemble des dossiers. Cet effort collectif sera mis en place durant les six premiers mois de l'année 2016.

Il est néanmoins à souligner que le nombre de dossiers restera difficile à gérer par un seul agent. L'année 2015 a vu la mise en place d'outils spécifiques destinés à alléger la charge de travail et permettre une gestion plus aisée de ces dossiers. L'année 2016 devra permettre d'évaluer l'impact de ces remaniements sur la charge de travail.

On constate également une augmentation considérable du nombre de courriers traités par la Cellule SDF. Il s'agit de courriers à destination des personnes inscrites en adresse de référence qui doivent être réceptionnés, triés, distribués et, le cas échéant, renvoyés à l'expéditeur.

### 3.5. Analyse critique

A l'instar du Service d'Urgence Sociale, l'équipe de la Cellule SDF est confrontée à la complexification croissante des situations. 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. Le renfort en personnel a permis de diminuer le délai de traitement des dossiers et d'alléger la charge de travail. Cependant, la complexité des situations individuelles et les particularités du public cible continuent à rendre l'accomplissement des missions extrêmement difficile.

La mise en place de l'outil informatique, son implément-

# AIDE & ACTION SOCIALE

tation et la création de nouveaux outils ont permis, après une période d'adaptation, de faciliter une partie du travail quotidien.

Le cahier de mouvements informatisé, développé en 2014 et implémenté début 2015, a également permis de simplifier une partie du travail des assistants sociaux.

Durant l'année 2014, on constatait 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 entraînait des tensions importantes allant jusqu'à la violence dans certains cas. Ce constat doit malheureusement être réitéré pour l'année 2015.

Face à la complexification du travail et ces difficultés relationnelles croissantes, 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.

Une mesure marquante a été la mise en place d'un agent de sécurité, présent durant les permanences générales. Cette mesure a permis d'alléger considérablement la charge psychosociale subie par les agents.

L'agressivité, les insultes, les menaces, sont malheureusement toujours bien présentes et continuent à impacter négativement les agents. Cependant, la gestion de ces situations peut être prise en charge par un professionnel et la menace directe pour l'intégrité physique de l'équipe est considérablement diminuée pour les périodes durant lesquelles cet agent est présent.

Cette solution n'étant pas une panacée, elle reste néanmoins une mesure forte dont l'impact positif a été directement perceptible par les équipes.

L'implication de la Cellule SDF au sein du dispositif et la possibilité de recourir à l'ensemble des trois services reste également 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 au travail de fond visant à optimiser le fonctionnement du service tout en gardant la personne aidée au centre des préoccupations.

A l'instar de 2014, l'année 2015 a été une période de changements et d'évolutions majeurs dans l'organisation du service, elle fut également 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.
- Perfectionner et consolider les nouveaux outils informatiques.
- Continuer la réflexion relative à l'amélioration de la qualité du travail.

## L'ABRI DE NUIT DE LIÈGE

### 1. Présentation générale du service

Ce service, financé par le Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège, existe depuis 1994 sous la forme d'une ASBL. Il s'agit d'un service de 1ère ligne dont la fonction essentielle est d'héberger toute personne sans-abri ou en difficulté d'hébergement sur le territoire de Liège.

L'Abri de Nuit est ouvert **365** jours par an et accessible inconditionnellement à partir de **21h**. Il a une capacité d'accueil de base de **23** personnes et de **2** urgences par nuit.

#### 1.1. Missions

- Offrir une 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.

#### 1.2. Chef de service

Thomas THIBEAUMONT, Chef de bureau spécifique.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 1.3. Coordonnées du service

Adresse : Rue Sur-la-Fontaine, 106 – 4000 LIEGE

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.

## 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 2015 et statistiques

### Activités développées

- Organisation du « Raid Aventure » et de diverses activités culturelles et sportives en collaboration 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.

### 3.1. Statistiques

Au cours de l'année 2015, **878** personnes différentes ont été hébergées à l'Abri de Nuit (951 en 2013) pour un total de **8.353** nuitées (**8.471** en 2014).

	Nuitées		Personnes		Moyenne de Nuitées par Personne
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
-18 ans	62	0,74	32	3,64	1,94
18-24	899	10,76	108	12,3	8,32
25-29	877	10,5	106	12,07	8,27
30-34	826	9,89	117	13,33	7,06
35-39	1.063	12,73	122	13,9	8,71
40-44	1.282	15,73	125	14,24	10,26
45-49	1.490	17,84	100	11,39	14,9
50-54	758	9,07	67	7,63	11,31
55-59	551	6,6	52	5,92	10,6
60-64	189	2,26	22	2,51	8,59
65+	338	4,05	16	1,82	21,13
Inconnu	18	0,22	11	1,25	1,64
<b>TOTAL</b>	<b>8.353</b>	<b>100</b>	<b>878</b>	<b>100</b>	<b>9,51</b>

Répartition par genre		
Hommes	723	82,35
Femmes	155	17,65
<b>Total</b>	<b>878</b>	<b>100</b>

Pour l'année 2015, on peut observer une baisse du nombre de personnes **différentes** par rapport à l'année 2014 et un retour aux valeurs observées pour l'année 2013 (**894** personnes). Le nombre de nuitées restant relativement stable (très légère baisse). On peut donc constater une augmentation de la durée moyenne de séjour.

La diminution de la durée moyenne des hébergements constatée pour 2014 ne semble donc pas se confirmer comme une tendance mais plutôt comme une variation ponctuelle.

Il sera néanmoins toujours 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 et 2014.

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.

## 3.2. Analyse critique

L'Abri de Nuit est devenu un outil indispensable et incontournable dans le paysage social liégeois. Comme les autres services composant le DUS, 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 DUS.

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 DUS. 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, encore et toujours, une 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 toujours 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 à chaque situation.

## 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 2015, 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 toujours plus prégnante 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

# AIDE & ACTION SOCIALE

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 compétences.

La transversalité et le travail en réseau demeure la pierre angulaire du travail quotidien des équipes. La juxtaposition de trois services complémentaires (hébergement, 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 bénéficiaires qu'ils prennent en charge.

L'année 2015 a vu se confirmer l'augmentation sensible de l'agressivité des bénéficiaires déjà relevée en 2014. Ceux-ci ne comprennent pas pourquoi leur situation ne s'arrange pas « d'un coup de baguette magique ».

La charge psychosociale portée par les agents doit donc demeurer une préoccupation essentielle et des solutions structurelles doivent continuer à voir le jour afin d'alléger celle-ci autant que possible.

Durant l'année 2016, 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'informations au sein des équipes ainsi que la récolte des données statistiques.

Une attention particulière sera également apportée à la recherche de solutions 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 DALSA** (Dispositif d'Accompagnement au Logement pour les Demandeurs d'Asile quittant les centres d'accueil), créé en **2010**, a vu sa mission se terminer au 30 juin 2015 suite à la dissolution de la Cellule FER (Fonds Européen pour les Réfugiés) et à l'arrêt des subsides. Les 3 agents ont pu être intégrés à la cellule Eco-Logement

et recentrer leurs actions sur les missions générales du service.

Un nouveau concept de **logement solidaire** a vu le jour en 2012. Nous avons transformé une maison unifamiliale 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 reflet 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 préalable-

ment prises en charge par la cellule Energie sont dorénavant activées par la Cellule Eco-Logement : le prêt FRCE remplacé en 2015 par les prêts Eco-pack et réno-pack, les primes Mébar, l'action des tuteurs Energie. Dans le cadre de la recherche de logement, l'équipe procède également à l'examen du droit aux garanties locatives, premiers loyers 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 (un groupe d'épargne solidaire visant l'accès à la propriété, le maintien d'un jardin collectif, des stages enfants, des rencontres de propriétaires,...).

## 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'Ancrage Communal applique les critères et définit le nombre de Logements de Transit prévu par Commune ( soit 1 pour 5000 habitants).

- Le **contrôle de la qualité du logement** sur base des critères de salubrité et sécurité du Code wallon du logement pour toute demande de garantie locative adressée au CPAS de Liège.

### Cadre législatif

*Le Code Wallon du Logement définit l'affectation des logements de transit, leur finalité, leur durée. Le Plan d'Ancrage Communal applique les critères et définit le nombre de Logements de Transit prévu par Commune (soit 1 pour 5000 habitants).*

- Le **contrôle de la qualité du logement** sur base des critères de salubrité et sécurité du Code wallon du logement pour toute demande de garantie locative adressée au CPAS de Liège.

### Cadre législatif

Le code Wallon du Logement: Arrêté du Gouvernement Wallon du 30 août 2007 déterminant les critères minimaux de salubrité, les critères de surpeuplement et portant les définitions visées à l'article 1er, 19 à 22 bis.

- La cellule **Eco-Logement** vise à favoriser le maintien du locataire dans son logement en améliorant la qualité des installations et équipements producteurs d'énergies. Elle mène également des actions préventives axées sur le comportement du consommateur par l'action éducative des tuteurs et la création d'outils de prévention: pédagogie de l'habitat et du consommateur.

### Cadre législatif

L'Art.6 du Fonds Gaz et Electricité prévoit les actions préventives en matière d'énergie (Loi fédérale du 04/09/2002 ).

- La constitution et l'analyse des demandes d'intervention auprès de la Région Wallonne pour les **primes Mebar** (placement d'un convecteur, changement d'un châssis, isolation d'une pièce de vie,...).

### Cadre législatif

Arrêté du Gouvernement wallon relatif à l'octroi de subventions aux ménages à revenu modeste pour l'utilisation rationnelle et efficiente de l'énergie.

- **L'accompagnement** des locataires et propriétaires précarisés dans **le cadre d'une demande d'un prêt à 0%** pour des travaux touchant l'amélioration des installations du bâti en vue de diminuer la déperdition des énergies (travail en partenariat avec l'asbl « Liège Energie »).

### Cadre législatif

Conformément à l'Arrêté Royal du 28 décembre 2006, publié dans le Moniteur belge du 9 janvier 2007, octroyant la garantie de l'État à des emprunts à contracter par le Fonds de Réduction du Coût global de l'Énergie, l'émission bénéficie de la garantie de l'État pour les intérêts et l'amortissement. (FRCE)  
Arrêté complété par l'arrêté ministériel du 22 janvier 2016 portant approbation du règlement spécifique des crédits

# AIDE & ACTION SOCIALE

accordés par la société wallonne du Crédit social et par les guichets du crédit social.

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

## Cadre législatif

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

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

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

## Cadre législatif

Décret du 30 avril 2013 modifiant le Code wallon du logement et de l'habitat durable.

- Le Relais Logement instruit les demandes de dérogations aux critères d'attribution d'un logement social pour des raisons d'urgence ou de cohésion sociale face au public bénéficiaire du RI ou d'une aide sociale et qui se retrouve confronté à une situation critique nécessitant l'entrée dans un logement social.

## Cadre législatif

Circulaire du 21 décembre 2012 définissant les notions d'urgence sociale et de cohésion sociale prévues par l'article 23 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 septembre 2007 organisant la location des logements gérés par la Société wallonne du Logement.

Dans le cadre des suivis des ménages accompagnés, le Relais Logement a conventionné avec les deux sociétés de logements sociaux de Liège et assure un suivi adapté aux locataires en difficulté pour une période de 6 mois.

## Cadre législatif

Arrêté du Gouvernement wallon du 27 février 2014 relatif au référent social et aux conditions d'accompagnement du ménage accompagné. Pour assurer sa mission d'accompagnement social tel que défini par l'article 1er, 11<sup>ter</sup>, du Code, la société conclut une convention-cadre visant à mettre en place des actions individuelles, collectives ou communautaires pour chacun des domaines suivants : la « pédagogie de l'habiter », la lutte contre les impayés, l'aide au relogement comprise comme l'aide au relogement dans le cadre d'une mutation volontaire ou de l'accompagnement de ménages expulsés par une société.(...)

Les conventions visées à l'alinéa 1er sont conclues par la société avec un ou plusieurs partenaires relevant des catégories suivantes :

- les Centres publics d'Action sociale;(…)

## 1.2. Chef de service

Madame Valérie BERNARD, Chef de bureau spécifique f.f.

## 1.3. Coordonnées du service

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

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 1.4. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau spécifique f.f.
- 27 personnes (25,10 ETP)

Les Logements de transit	La Cellule Eco-Logement	Le Dalsada (FER)
<ul style="list-style-type: none"><li>- 6 travailleurs sociaux</li><li>- 1 administratif</li><li>- 1 agent technique</li><li>- 2 ouvriers polyvalents sous contrat «art. 60§7»</li><li>- 1 technicienne de surface sous contrat art.60§7</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 1 architecte</li><li>- 3 travailleurs sociaux</li><li>- 3 tuteurs énergie</li><li>- 1 ouvrier polyvalent</li><li>- 1 technicien logement (mi-tps Dalsada)</li><li>- 1 agent administratif</li><li>- 2 agents administratifs sous contrats art.60§7</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 2 travailleurs sociaux</li><li>- 1 administratif</li><li>- 1 technicien logement</li></ul>

## 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,

- 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 2015 et statistiques

### 3.1. Activités développées

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

Sur les 21 logements de transit mis à disposition du public, 20 ont été occupés en permanence au cours de l'année 2015. Deux logements ont fait l'objet de lourds travaux de rénovation. Le turnover a connu des périodes alternant

# AIDE & ACTION SOCIALE

beaucoup de mouvements grâce à des entrées privilégiées en logement social via les dérogations et des périodes de stagnation face aux difficultés de familles nombreuses à trouver des logements dans le privé.

Cette année, **43** ménages ont été accueillis en logements de transit sur les sites des Prébendiers et de Naniot. Ce sont ainsi **105** personnes (dont **45** enfants) qui ont bénéficié d'un logement et d'un accompagnement social spécifique. Au cours de l'année et dans les périodes où nous avons un logement libre, 136 demandes ont été instruites.

Sur ces **43** ménages, 8 d'entre eux ont obtenu un logement social par dérogation aux critères d'attribution d'un logement social introduite par notre service et ont continué à être suivi par notre équipe durant 6 mois après installation dans le cadre des ménages accompagnés.

Le service a répondu au relogement en urgence des personnes sinistrées. Ainsi **8** ménages ont bénéficié d'un logement de transit après l'incendie de leur habitation, **13** occupaient un logement frappé d'un arrêté d'inhabitabilité dont **2** avec une fermeture immédiate du bâtiment par décision du Bourgmestre. Sur les **22** situations restantes, **15** ménages se retrouvaient en situation d'errance en rue dont 8 avec enfants à charge. Les autres situations ont concerné des séparations de couples ou ruptures familiales, des sorties de maisons d'accueil ou hôpitaux.

Nous avons participé aux activités de quartier annuelles: 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 Prébendiers et avons accueilli plus de **100** participants. Trois stages dédiés aux enfants ont été co-construits avec les Asbl Dynalivres et Besace (l'aménagement du site des Prébendiers, la gestion des énergies et l'interculturalité).

## 3.1.2. Activation des « Maisons solidaires »

Le projet des maisons solidaires porté par le Relais Logement et l'asbl Habitat Service s'est structuré et réorganisé autour de la conception d'un projet de vie solidaire. En 2015, toutes les occupantes, à savoir **5**, ont confirmé leur inscription. Depuis le début de l'action, **10** personnes (dont **2** enfants) ont investi ce projet. Toutefois, parmi ces **8** adultes, **3** d'entre eux se sont, en concertation, retirés de

l'action. En effet, vivre dans une « maison solidaire » implique des engagements par rapport au groupe, à la prise d'initiative groupale et à la volonté de s'impliquer dans un projet commun. Ce type d'initiative tend à répondre à l'isolement et aux difficultés financières à assumer seul le coût d'un loyer et des charges et répond aux nouvelles formes d'habitat qui demain prendront place dans nos villes.

## 3.1.3. Développement de la cellule Eco-Logement

Depuis 2013, la cellule Eco-logement est effective et offre une approche conjointe des matières du logement et des énergies.

Le public y est accueilli tant par une cellule sociale que technique.

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 (mi-2015), des tuteurs NRJ, du FRCE et 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 toute demande d'avis sur la qualité d'un logement occupé par un bénéficiaire du RIS ou de l'AS,
- 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,

# AIDE & ACTION SOCIALE

- 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.
- 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),
- 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,
- Organisation du comité de suivi relatif au projet « Maisons solidaires »,
- Commission « Hébergement d'urgence » du Relais Social,

### 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,

- 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 ».

## 3.2. Statistiques pour l'année 2015

### 3.2.1. Taux d'occupation des logements de transit

	Nombre de logements occupés	Nombre de personnes accueillies	Nombre d'enfants accueillis
<b>Les logements de transit</b>	<b>20</b>	<b>105</b>	<b>45</b>

#### Site de Naniot

Composition des logements	1 chambre	2 chambres	Total	Logements occupés en 2014
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

Nombre d'occupation	Nombre d'occupants	Nombre d'enfants	Total
<b>20</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>28</b>

# AIDE & ACTION SOCIALE

Nombre d'isolés	Nombre de familles monoparentales	Nombre de Familles	Nombre de Couples
<b>16</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Femmes : 6 Hommes : 10	Femmes avec enfants : 3 Hommes avec enfants : 0	Couples avec 2 enfants	

Bénéficiaires du RI ou de l'aide sociale	Chômeurs	Travailleurs	Allocation d'handicap	Indemnités de mutuelle	Pension
<b>13</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Moyenne de temps d'occupation</b>			<b>5,1 mois</b>		

## Site des Prébendiers

Composition des logements	Studio	1 chambre	2 chambres	5 chambres	Total	Logements occupés en 2015
	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>12</b>

Nombre d'occupation	Nombre d'occupants	Nombre d'enfants	Total
<b>23</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>78</b>

Nombre d'isolés	Nombre de familles monoparentales	Nombre de Familles	Nombre de Couples
<b>3</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>
Femmes : 1 Hommes : 2	Femmes avec enfants : 7 Hommes avec enfants : 2		

Bénéficiaire du RI ou de l'AS	Chômeurs	Travailleurs	Indemnités de mutuelle	Allocation d'handicap
<b>16</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Moyenne de temps d'occupation</b>			<b>7,9 mois</b>	

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 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	<b>678</b>	<b>142</b>
Visites Tuteurs	<b>505</b>	

### - Actions Tuteurs- FRCE : Nombre total d'interventions des Tuteurs : 514

Bénéficiaires RI ou AS	Locataires	Propriétaires
<b>471</b>	<b>442</b>	<b>72</b>

Achat équipements-électroménagers	Guidance travaux	Interventions travaux	Dossiers FRCE	Conseils-info
<b>96</b>	<b>64</b>	<b>51</b>	<b>36</b>	<b>154</b>

### - Action Mebar - Région Wallonne

	Permanences	Demandes instruites	Octroi
Nombre total	<b>23</b>	<b>74</b>	<b>60</b>

### - Aide au relogement : Un total de 243 ménages suivis par la cellule Eco-Logement

Nombre de dossiers	Nature des interventions	Composition des ménages	Nombre d'ateliers de recherche logement	Nombre de participations
<b>173</b>	- <b>53</b> arrêtés d'inhabitabilité - <b>57</b> visites techniques - <b>11</b> urgences (incendie) - <b>57</b> autres suivis	- Couples : <b>5</b> - solés : <b>70</b> - Familles : <b>48</b> - Familles monoparentales : <b>50</b>	<b>83</b>	<b>188</b>

Nombre de dossiers suivis par le DALSA	Nombre de dérogations introduites	Nombre de dérogations accordées	Nombre garanties locatives - primes installations	Nombre de ménages accompagnés suivis
<b>70</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>21</b>

## 3.3. Analyse critique

### 3.3.1. Les logements de transit

L'année 2015 s'est caractérisée de manière générale, par le fait que la crise du logement a principalement touché des familles se trouvant en situation de surpeuplement, souvent suite à une demande de regroupement familial. Trouver des familles de 5 personnes dans un studio n'est plus

un cas d'exception même si cela reste interpellant. Face à cette demande croissante pour les familles nombreuses, les logements de transit n'ont pu être une réponse que pour quelques unes d'entre elles.

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.

Le pourcentage de jeunes à la rue reste également en croissance, nous avons été sollicités fortement et directement par ces jeunes ou par des services qui travaillaient à leur accompagnement. De nombreux jeunes syriens ou afghans sont également très seuls et dépourvus de soutien face aux contraintes de la vie et se retrouvent dans des situations d'abus par des propriétaires mal intentionnés.

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 restent 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 12 ménages victimes d'un sinistre (explosion, incendie, effondrement du plafond) ou d'une fermeture immédiate 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. Ainsi, 4 familles ont bénéficié du maintien d'un accompagnement social dans le cadre des ménages accompagnés durant 6 mois après leur installation dans un logement social.

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

Depuis quelques années, notre implication dans les réseaux de quartiers nous a permis d'être clairement identifiés 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. Ainsi, pour 2016, sont prévues des animations conjointes avec le public de l'asbl Peuple et Culture autour de l'accès et du maintien dans son logement.

### 3.3.3. Les Maisons solidaires

Au cours de l'année 2015, nous avons assisté à une stabilisation des occupantes et au lancement concret des actions dites « d'intérêt communautaire ». Ainsi, des liens de solidarité ont favorisé la vie de chacune. Soutiens mutuels, organisation de la vie pratique, répartition des tâches et activités communes vers l'extérieur ont défini concrètement ce projet de vie solidaire. Actuellement, il n'y a plus d'enfant qui occupe la maison. Cependant, en 2015, les 5 occupantes ont confirmé leur choix de renouveler leur contrat d'occupation.

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.

### 3.3.4. La cellule Eco-Logement

L'année 2015 s'est vu couronnée par un certain afflux de demandes, reflet de la connaissance de l'implantation du service, de l'offre qui y est disponible et des résultats obtenus.

Face à ce nombre croissant de demandes et à la diversité des interventions possibles, nous avons restructuré le dispositif.

Ainsi, nous avons maintenu deux ateliers par semaine de « Recherche logement ». 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.

Pour mobiliser au mieux le public dans sa recherche de logement, nous avons instauré le passage à une séance collective. Cette séance vise à informer au mieux les personnes en recherche d'un logement des contraintes et des étapes de cette recherche. Une recherche de logement implique un engagement à participer aux ateliers, à visiter les logements et à élargir leurs critères de sélection ou le territoire de recherche. C'est également accepter de faire une recherche dans le secteur privé et d'envisager de revoir son budget mensuel.

C'est aussi réfléchir au type de logement choisi et à la qualité des installations favorisant des économies d'énergie.

Nous avons aussi mis en place une permanence hebdomadaire où sont convoquées toutes les personnes qui ont fait préalablement l'objet d'une visite technique à domicile ou de la visite d'un tuteur Énergie. Le bilan technique étant négatif, il est envisagé avec la personne, au cours de cette permanence, de l'urgence à quitter le logement et des orientations à prendre. Ainsi sont proposées plusieurs alternatives : la recherche classique d'un logement dans le secteur privé, l'entrée en logement de transit, une dérogation aux critères d'attribution d'un logement social ou le maintien dans le logement suivant des petits travaux d'amélioration de celui-ci.

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 leurs compétences 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.

A travers les collaborations établies avec certains propriétaires et les objectifs de la sous-commission Habitat du PCS, nous avons proposé la mise en place d'un groupe de rencontres entre propriétaires et professionnels dans l'accompagnement au logement. Ainsi, 13 propriétaires ont marqué leur intérêt pour travailler avec nous et réfléchir aux pistes d'amélioration des collaborations avec le CPAS. Ce

groupe envisage de se réunir tous les 5 mois.

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. Il est à noter que pour les 11 sinistres pour lesquels nous sommes intervenus, 8 ménages ont fait l'objet d'une entrée en logements de transit dans l'attente d'une attribution d'un logement social par dérogation.

## 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 1<sup>er</sup> 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.

#### Développer une campagne de sensibilisation auprès des propriétaires privés afin de répondre aux demandes de logements des familles nombreuses.

#### La préparation d'un dispositif d'aide au logement pour le public des primo-arrivants sortant des centres d'accueil.

#### La mise en place d'un groupe de propriétaires liégeois actifs et d'une campagne de sensibilisation des propriétaires au travail de collaboration avec le CPAS et un public précarisé.

#### Le renouvellement d'une convention cadre avec la Maison liégeoise et le Logis Social autour du ménage accompagné et du dispositif 132.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## Développer les actions en matière de prévention Energie-Logement

- Mise en place de groupes de locataires et accompagnement dans leur gestion des énergies sur un cycle déterminé.
- L'implication dans une étude avec l'ULG dans le cadre de la définition de la précarité énergétique.
- 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 consommations de leurs énergies, s'informer et faire valoir leurs droits en tant que locataire et consommateur.
- Développer une réflexion et des partenariats autour de la problématique du déménagement (aide, transport, coût, organisation).

## Animer et encadrer le groupe d'épargne collective

- Finaliser 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.
- Réaliser les bilans financiers individuels et rencontrer les opérateurs financiers .
- Animer les séances mensuelles du CA.
- Suivis individuels techniques.

## Maintenir le dispositif dans les procédures de relogement d'urgence

- De la guidance assurée par la cellule dans le cadre de la trêve hivernale relative aux expulsions dans les SWL.
- Du relogement des personnes expulsées suite à un arrêté d'inhabitabilité par décision du Bourgmestre.

- 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 prévus en 2015 débiteront au cours du premier trimestre 2016.

- Assurer le suivi des travaux et l'aménagement des espaces modulables.
- Établir le modèle de contrat de bail et de contrat d'accompagnement individualisé.
- Établir 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, voire 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 global 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 Sara FASSOTTE, graduée spécifique, Infirmière sociale.

#### 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 responsable de service - Infirmière en santé communautaire,
- 3 assistants sociaux (2,45 ETP),
- 3 médecins à la vacation (INAMI et CPAS) dont un en qualité de médecin conseil,
- 4 agents administratifs (4 ETP),
- 1 agent administratif (sous contrat Article 60§7),
- 1 infirmier (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 2015 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 difficultés.

##### 3.1.1. Fonctionnement et Spécificité du travail social

#### *Délivrance de la carte médicale et mise en place de « MédiPrima <sup>1</sup> »*

Depuis juin 2014 et le lancement 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 utilisée pour les médecins généralistes et les pharmaciens (408 cartes délivrées en 2015 pour un total de 1857 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 » et le développement de son champ d'action (fin du régime transitoire depuis le 1/1/15) a engendré et continue à provoquer 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 et quotidienne avec les services administratifs des différentes institutions hospitalières liégeoises, majorant le travail administratif. Enfin, pour continuer à mener au mieux cette mission, de nombreuses réunions organisationnelles en interne se sont encore tenues cette année.

#### *Initialisation des dossiers sociaux au départ du Relais Santé et collaboration avec le SADA*

Depuis maintenant plus de deux ans et demi, le Relais San-

# AIDE & ACTION SOCIALE

té 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. Une enquête sociale complémentaire se fait dans un second temps par le SADA qui assure le suivi social de ces bénéficiaires. Une collaboration étroite existe donc entre notre service et le SADA pour assurer et coupler tant le suivi social que médical. Par ailleurs, 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 SADA. Ce travail se caractérise par un renouvellement de l'enquête sociale et par une nouvelle analyse médicale du besoin de soins mis en avant par le patient et objectivé par un Docteur en médecine. Pour ce faire, la collaboration avec le SADA est primordiale et nécessaire afin d'assurer la continuité de la prise en charge du bénéficiaire.

## **Collaboration entre le Relais Santé et les antennes sociales de quartier**

Depuis 2014, il a été établi que notre service serait, pour les antennes de quartier, le service « relais » en matière d'accès aux soins. Dès lors, les bénéficiaires présentant une difficulté (absence provisoire de couverture mutuelle, ...) sont orientés au Relais Santé pour une analyse spécifique du besoin de soins et pour un décryptage des obstacles

éventuels pour un accès classique aux soins.

Si besoin, des tickets médicaux sont émis. Seuls les besoins urgents et ne pouvant être différés (sur avis exprès du médecin conseil) sont pris en charge. La priorité est donnée à l'orientation du bénéficiaire dans ses démarches afin de rétablir au plus vite sa situation, en matière d'accès aux soins.

## **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 5 ans. Ainsi, en 2015, sur les 1.592 personnes en illégalité de séjour qui ont reçu une aide médicale, 205 malades présentent une pathologie chronique. Une carte médicale leur a été délivrée pour obtenir un accès direct aux soins en relation avec leur affection durant l'ouverture du droit de 92 jours. A l'échéance, l'assistante sociale titulaire du dossier lance la prolongation de l'aide médicale. Cette prolongation se fait 4 fois par an avec le même certificat médical d'urgence qui a été au préalable soumis au médecin conseil du service pour validation de la nécessité d'un suivi chronique. Au bout de l'année, un nouveau certificat est nécessaire, une nouvelle analyse tant de la situation médicale que sociale est réalisée.

<b>Certains présentent une ou plusieurs pathologies qui se répartissent comme suit :</b>	
34 pathologies cardiaques	31 HIV
13 pathologies pneumologiques	56 pathologies endocrinologiques
6 tuberculoses	3 pathologie hématologique
20 pathologies neurologiques	14 pathologies rénales
15 cancers (suivi oncologique)	1 pathologie gastro-entérologique
1 pathologie orthopédique	49 suivis gynécologiques pour grossesse
2 pathologies ophtalmologiques	10 hépatites B
1 suivi rhumatologique	3 suivis psychiatriques

**NB :** le total excède 205 car, parmi les personnes en suivi chronique, beaucoup cumulent plusieurs pathologies.

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. Ce système avait nécessité beaucoup de mise en commun entre les services concernés afin de trouver un fonctionnement efficace tant pour nous que pour le bénéficiaire.

Le partage de données et le maintien du secret médical avaient été au centre des discussions. A ce jour, avec un an de recul, force est de constater que ces réflexions n'ont pas été vaines. Les collaborations avec le milieu hospitalier sont toujours aussi bonnes et fructueuses.

## 3.1.3. Prévention et éducation sanitaire

### Mesure du recours à la médecine générale

Les effets de la carte médicale restent significatifs: on constate une diminution importante de la consommation générale de soins entre 2012 et 2014 (le nombre moyen de soins/patient avait drastiquement chuté (10 en 2012, 4 en 2013, 5 en 2014). En 2015, la moyenne reste à 5. 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 aussi avec une légère baisse par rapport à 2014 (308 en moins). Cela s'explique sans doute par une orientation préférentielle vers la médecine générale comme le service s'y emploie depuis des années mais aussi peut-être par les effets de MédiPrima. En effet, certains patients se présentant sans tickets médicaux à l'hôpital ni engagement de prise en charge MédiPrima se voient à ce jour refuser leur accès en consultation de médecine spécialisée. Les bénéficiaires ont une procédure à suivre pour l'accès à la médecine spécialisée et si celle-ci n'est pas respectée et que l'hôpital ne s'y soumet pas non plus, il prend le risque de ne pas voir ses factures honorées. Enfin, fin 2015, 1.857 personnes étaient détentrices d'une carte médicale. Cet accès rapide et direct à la médecine générale explique aussi sans doute les 251 tickets médicaux généralistes de moins délivrés entre 2014 et 2015.

### Autres actions de prévention

- Dans le cadre du Plan Grand Froid 2014-2015, en collaboration avec la FARES, une action de dépistage de la tuberculose a été menée auprès du public précarisé (en illégalité de séjour ou non). En février 2015, **42** personnes ont été dépistées. Quatre d'entre elles présentaient des anomalies nécessitant des investigations complémentaires. S'agissant de personnes très déstructurées, il fut assez difficile de prendre contact avec elles. De nombreuses démarches furent nécessaires. L'une d'elles ne consentit jamais à se rendre chez le pneumologue. Les trois autres, après examens complémentaires, ne présentaient en fait aucune lésion de « BK ». Dans le cadre du Plan Grand Froid 2015-2016, une action similaire fut menée en décembre 2015. **29** personnes furent dépistées. Aucun cas décelé n'est à comptabiliser lors de ce dépistage.
- En partenariat avec l'ASBL Sida Sol, des actions de

dépistage (4 au total) HIV et Hépatite C ont été menées auprès du même public. **38** personnes furent dépistées. Aucun cas n'a été dépisté dans le public émanant du Relais Santé.

- 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.

### 3.1.4 Patients dépistés lors du bilan de santé

Pour **364** bilans réalisés en 2015, 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,... On note une hausse importante du nombre de bilans réalisés : **122** en 2014 contre **364** en 2015. Un nouvel agent, sous contrat Article 60§7, avec une formation en soins infirmiers, a été détaché pour que cette mission préventive redevienne une action phare du service et soit le vecteur de messages préventifs et éducatifs pour le public aidé.

### 3.1.5. Collaboration entre Cap Insertion et le Relais Santé

Depuis maintenant un peu plus d'un an, le service Cap Insertion sollicite l'intervention du Relais Santé pour donner un éclairage médical dans l'écriture du parcours d'insertion socio-professionnel de certains bénéficiaires. Ceux-ci sont convoqués de manière hebdomadaire au Relais Santé. Ils y sont reçus par l'infirmier et le médecin. Chaque dossier est analysé au cas par cas. Le projet de formation, de participation à un atelier d'un SIS est discuté avec le médecin eu égard de paramètres physiques pré-existants et parfois réducteurs.

Dès lors, les projets peuvent être :

- soit avertisés et les démarches en ce sens débutent .
- Soit ces projets et espérances doivent être recadrés, et un nouveau temps de réflexion est alors nécessaire.

# AIDE & ACTION SOCIALE

En 2015, **98** personnes avaient été dirigées pour un avis. **81** se sont présentées et ont ainsi pu être écoutées et orientées au mieux.

## 3.2. Statistiques

- Aide médicale, bilans de santé, informations, ... pour **2579** personnes différentes (**542** demandeurs d'asile et **1592** personnes en illégalité de séjour – **364** bilans de santé – **81** avis santé pour Cap Insertion).
- Nombre total de visites en aide médicale: 18.727 (moyenne par permanence : **53**).
- Patients chroniques en illégalité de séjour : **205**.
- Nombre total de refus avec réorientation : **84**.

En 2015, une baisse du nombre de personnes différentes reçues est constatée. Le nombre de visites est aussi en diminution. Les effets de la carte médicale se font enfin sentir et ont un impact direct sur la fréquentation du service. Par ailleurs, une autre explication probable est que seul un besoin médical attesté par certificat médical d'urgence permet le renouvellement d'une aide médicale. Sans cela, il n'y a pas de prolongation de cette aide. Dès lors, des dossiers actifs sont « suspendus » tant qu'un besoin médical n'est pas avéré. Ces patients ne fréquentent donc plus le Relais Santé pendant cette période où ils ne présentent pas un besoin de soins.

Enfin, cette diminution peut aussi trouver son explication dans la gestion du suivi des patients chroniques. Comme expliqué dans un paragraphe précédent, leur aide est prorogée par leur assistant(e) social(e) quatre fois par an sur base du même certificat médical. Leur carte médicale est donc elle aussi valable pour les mêmes périodes et ils peuvent donc consulter leurs prestataires attitrés directement, sur simple présentation de celle-ci.

### 3.2.1. Les demandeurs d'asile

**542** personnes différentes qui ont effectué **2.497** visites. Nombre de demandeurs en diminution. L'explication la plus plausible est que les demandes d'autorisation de séjour pour raison médicale (9 ter) se sont soldées pour la plupart par un refus de l'Office des Étrangers après examen au fond de leur demande. Pour ce qui est du nombre de visites, l'obtention de la carte médicale, pour beaucoup

d'entre eux, régule leurs demandes de soins via le médecin généraliste sans un passage systématique au Relais Santé.

### 3.2.2. Les personnes en illégalité de séjour

**1.592** personnes différentes pour un total de 16.230 visites, le plus souvent pour de l'aide médicale urgente. Ce nombre stable 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. Ce nombre assez élevé de visites est également dû à une nouvelle circulaire qui, depuis juin 2014, 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.

## 3.3. Analyse critique

Le Relais Santé a, cette année encore, travaillé intensivement à une prise en charge optimale de son public dans une approche globale et spécifique (multiculturalisme, précarité, urgence médicale, ...). L'équipe a accompli cette mission malgré des absences de personnel et donc des remplacements nombreux qui ont nécessité des écolages et, de ce fait, un accroissement de la charge de travail pour les agents déjà en place.

Néanmoins, nos missions auprès du public ont toujours été menées avec engagement et professionnalisme. Les défis menés depuis le milieu de l'année 2014 avec l'entrée en vigueur du système « MédiPrima » ont continué à occasionner d'énormes réflexions afin de répondre au mieux au public présentant des difficultés psycho-médico-sociales grandissantes. Pratiquement parlant, « MédiPrima » a aussi engendré une augmentation massive du travail tant administratif que social. Cela ne se traduit pas dans le nombre de visites et/ou de personnes différentes se présentant mais bien dans le travail de fond qui doit être fait avec chaque bénéficiaire. Dès lors, bien que ces données soient en diminution par rapport aux années précédentes, la charge de travail s'est vue, pour sa part, alourdie (vérifications des échéances médicales, statut, compétence, ...). Sans oublier le travail social d'orientation, de soutien qui est l'essence même de nos missions auprès du public. Pour ce

# AIDE & ACTION SOCIALE

qui est de cet aspect, nous constatons que cette action est de plus en plus complexe et délicate à mener. Cela n'est évidemment pas quantifiable mais il s'agit de constatations qui sont partagées entre professionnels opérant au quotidien avec ce public. Il nous faut donc continuer à gérer cela au mieux au jour le jour.

Concomitamment, il est nécessaire de continuer à faire cohabiter les exigences administratives de « MédiPrima » avec les outils existants ayant déjà montré leur utilité, comme la carte médicale. Et cela toujours dans un souci de faciliter l'accès aux soins pour le patient.

Pendant cette année 2015, les actions préventives via les bilans de santé ont eu une évolution assez impressionnante. 122 en 2014 contre 364 en 2015. En 2014, faute de personnel pouvant prendre en charge cette matière, les bilans n'avaient pas pu être promotionnés. En 2015, par contre, ce fut tout le contraire grâce à l'engagement d'un agent sous contrat art.60§7 avec une formation en soins infirmiers. Ce recentrage sur les missions préventives avait été espéré en 2014. A ce jour, les chiffres de 2015 l'attestent.

## 4. Perspectives prioritaires

Si le calendrier est respecté par le SPP IS, durant les prochains mois, la phase 2 de MédiPrima devrait se développer. Celle-ci correspondant à un élargissement vers de nouvelles catégories de prestataires (médecins généralistes et pharmaciens). Ces changements occasionneront à nouveau d'énormes réflexions pour que le patient puisse toujours bénéficier d'un accès facilité aux soins dans le maintien du secret médical. Ces réflexions devront aussi s'articuler avec des obligations administratives et logistiques. Un nouveau défi de taille nous attendra alors.

Le partenariat avec le service Cap Insertion, qui s'avérait déjà prometteur, a perduré et a permis d'apporter un « éclairage santé ». Il a également permis d'être le lieu d'échanges entre des acteurs qui n'ont qu'une seule et même volonté : faire émerger chez le bénéficiaire ses ressources propres lui permettant d'orienter lui-même son parcours d'insertion socioprofessionnel. En 2016, ce partenariat perdurera et les contours en seront encore davantage affinés.

Après la phase test de 2015, la base de données élaborée par le SPW, qui récolte les informations épidémiologiques des différents Relais Santé wallons, devrait être opérationnelle. Il s'agira donc pour notre Relais Santé de l'enrichir de

la manière la plus exhaustive possible.

Enfin, nous devons aussi probablement faire face à une hausse des demandes d'aide médicale au cours de 2016. Ce possible afflux de demandes s'explique par l'augmentation du nombre de demandes d'asile enregistrées dans notre pays en 2015. 60,7%<sup>2</sup> de ces demandes devraient obtenir une réponse positive (statut de réfugié et protection subsidiaire). Une fois ce statut obtenu et en attendant d'obtenir une couverture mutuelliste, ces personnes seront peut-être confrontées à des besoins médicaux urgents. Le Relais Santé se devra alors d'y répondre après analyse de la demande.

<sup>2</sup> Source CGRA. <http://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2015>  
35.476 demandes d'asile en 2015 (soit 106,1% de plus qu'en 2014). 60,7% de décisions positives dont 50,5% de reconnaissance d'un statut de réfugié et 10,2% d'un statut de protection subsidiaire.

# 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 Énergie 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 ses 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'Énergie). 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 Énergie). 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 2015 et statistiques

### 3.1. Activités développées

- Séances d'informations aux services Dynamisation et Réinsérer du CPAS de Liège, et en externe à « Vie Féminine ».
- Participation aux diverses réunions de la Commission Énergie au sein de l'Union des Villes et des Communes (réunions sur divers thèmes, rencontres avec les fournisseurs...),

### 3.2. Statistiques

#### 3.2.1. Eau - gaz - électricité

Au 31/12/2015 le nombre de dossiers actifs est de **1005**.

## Fonds Energie

En 2015, le fonds énergie (volet curatif) est intervenu pour **492 ménages** pour un montant total de **347.944,45 €**.

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*

**534 interventions** pour un montant total de **193.728€**.

## *Les CLE (commissions locales pour l'énergie)*

Durant l'année 2015, **49 réunions** ont été organisées et **695 personnes** ont été convoquées.

### 3.2.2. Fonds Mazout

**1190 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 DETTES

### 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 Attachée spécifique (Juriste)
- 1 adjoint au juriste (gradué Juriste)
- 5 assistants sociaux (4.5 ETP), dont un agent mis à disposition par la Ville de Liège (0.5 agent PCS)
- 5 agents administratifs (4.30 ETP), dont un agent mis à disposition par les services de la Direction financière.

### 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 col-

lectif 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 les juristes 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 (PCS) de la Ville de Liège.

### 3. Activités développées en 2015 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 31/12/2015

- 774 dossiers actifs dont 235 en R.C.D. (Règlement Collectif de Dettes),
- 361 dossiers indexés (nouveaux dossiers),
- 30 désignations du service comme médiateur par le Tribunal du Travail.

#### 3.3. Analyse critique

Les médiateurs de dettes sont de plus en plus souvent confrontés à des situations que l'on peut qualifier « d'inextricables » dans la mesure où le disponible à affecter aux dettes est minime voire inexistant et il leur est très difficile

# AIDE & ACTION SOCIALE

de négocier un plan d'apurement avec les créanciers.

Ce constat est dressé par de nombreux services de médiation de dettes et signifie que les ménages à faibles revenus n'arrivent plus à équilibrer leur budget, les charges du logement (loyer, énergie) étant de plus en plus lourdes à supporter. Le service a donc renforcé sa collaboration avec le service Énergie et la cellule Eco logement (tuteurs d'énergie).

Autre constat : de nombreux « médiés » sont demandeurs d'une aide de type « gestion budgétaire » mais le service n'est actuellement pas en mesure de l'organiser, faute de moyens humains.

## **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,..)
- 1 personnes Art 60§7 pour la « logistique »,
- 1 cuisinier temps-plein sous contrat Art. 60§7
- 1 chauffeur sous contrat Art. 60§7
- 1 « homme à tout faire » 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 Éducatif 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.
- 6 sont scolarisés dans l'enseignement spécial primaire et secondaire.

#### **Prise en charge thérapeutique**

En 2015, 11 enfants sont suivis en psychothérapie et/ou en rééducations diverses. Nous travaillons avec les centres de santé mentale, le CRE, CRF, les centres de guidance et les services de planning familial de la région.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## **Loisirs et intégration sociale**

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

Nous travaillons avec la Maison Médicale du Laveu pour le suivi médical général des enfants. En 2015, il y a eu une remise « à niveau » des différentes vaccinations obligatoires.

## **3. Activités développées en 2015**

### **3.1. Activités développées**

#### **Pour les enfants**

- Poursuite de l'amélioration de la qualité de l'accueil des enfants par un renouvellement des aménagements de la Maison. Après une dizaine d'années de travail, l'aménagement du jardin de la Maison Familiale est terminé. Petit, le jardin accueille néanmoins une terrasse avec mobilier de jardin, barbecue et un espace « jeux ».
- Participation à des événements culturels (Les Ardentes, expositions, visites de villes,...).
- Poursuite des ateliers permanents (cuisine, jardinage...).
- Pendant les périodes de 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 de vacances 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 vêtements, 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, déterminées par les particularités de leurs problématiques et de leurs familles ne remettent pas en question les actions transversales qui réunissent 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 des tranches d'âge et du 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 mais restent une valeur au centre de notre organisation de la vie quotidienne ainsi que de la professionnalisation des actes éducatifs.

Par ailleurs, nous constatons à chaque nouvel accueil une 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

Quatre 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 mineur<sup>1</sup>.

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, vérifie l'exactitude des montants et en sollicite l'exécution par le service de la comptabilité.

<sup>1</sup> Par «Mineur» il faut entendre tout jeune de moins de 18 ans et toute personne adulte sous le coup d'un jugement de mise en minorité prolongée au regard de laquelle le CPAS a les mêmes devoirs.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 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.

## 1.1.4. L'examen du RIS (Revenu d'Intégration Sociale)

L'examen d'un RIS est autorisé à partir de 18 ans sauf lorsque le demandeur est un(e) mineur(e) qui a charge d'enfant(s) ou qui est enceinte. L'examen de la demande et le suivi du jeune sont alors confiés au service Appui 0-18. Une attention particulière est accordée en permanence au suivi des parents et de l'enfant par une mise en réseau permanente des divers intervenants (aide à la jeunesse, école, ONE,...).

## 1.2. Chef de service

Le service est sous la supervision de Madame Bruna COLA, Chef de bureau spécifique f.f. et responsable du SAAE « Maison familiale ».

## 1.3. Coordonnées du service

Rue Jean d'Outremeuse, 69 - 4020 Liège.  
Tél : 04/340 39 18  
Courriel : service.appui018@cpasdeliege.be

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 assistante sociale (ETP) engagée spécifiquement pour la durée du projet subventionné par la Loterie Nationale « Enfants pauvres...pauvres enfants ! » à partir du 01/07/2015.

## 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 Par-

# AIDE & ACTION SOCIALE

quet est interpellée et le service veille aux suites qui sont données.

## 3. Activités développées en 2015 et statistiques

### 3.1. Activités développées

Nous proposons des accompagnements individuels auprès des enfants et de leur famille qui correspondent à nos missions.

Le service poursuit ses collaborations avec les services sociaux de premières lignes (plannings familiaux, 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 leurs services comme autant de leviers de notre action sociale (aides familiale, service 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'Épanouissement a autorisé de très nombreuses aides matérielles (payements de stages et camps de vacances, aides ponctuelles au bénéfice des mineurs, aide 'concrète' – équipement... – au bénéfice des parents dans l'exercice de leur parentalité,...).

Un projet intitulé « Familles pauvres, pauvres enfants...! » a été retenu et subventionné par la Loterie Nationale dans

le cadre de l'appel à projets « Lutte contre la pauvreté et inclusion sociale 2013 ».

Ce projet a comme objectif de participer à la réduction de la pauvreté des enfants et des familles. Différents secteurs sont ciblés via des indicateurs précis. Des actions collectives sont organisées pour contribuer à réduire l'incidence de la pauvreté dans ces secteurs.

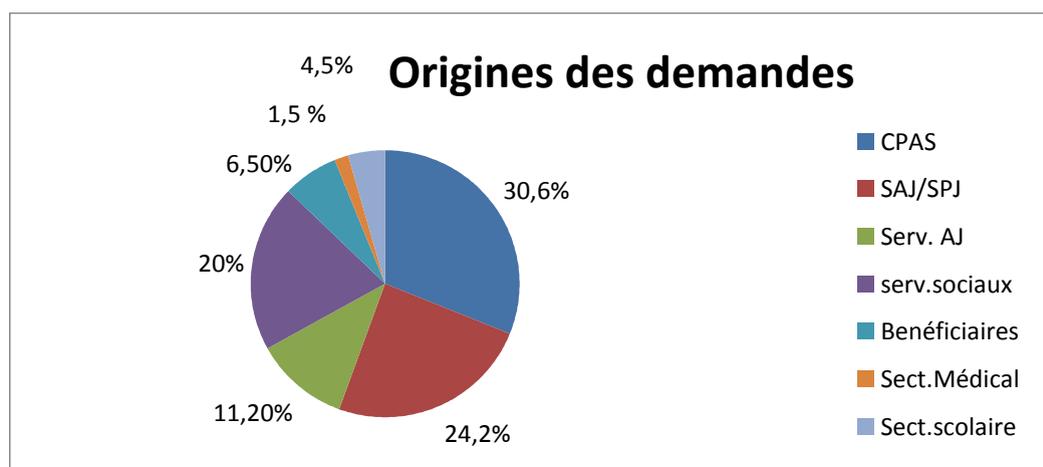
Ce projet étend son action jusque juin 2016 et nous organisons les actions proposées avec l'objectif de les pérenniser dans une structure de type « Maison des familles ».

Sur le plan institutionnel, la responsable du service est membre effectif du CAAJ (Conseil d'Arrondissement de l'Aide à la Jeunesse) et assure la co-présidence de La Plate-forme de Concertation « Aide à la Jeunesse et CPAS ».

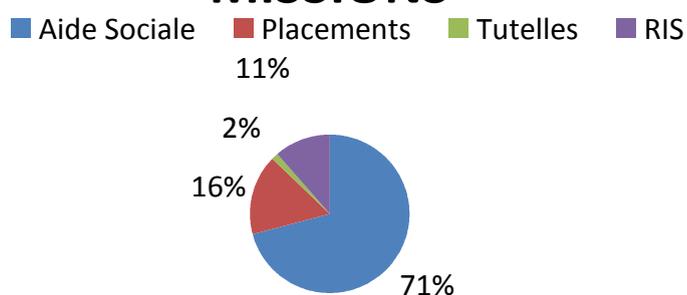
### 3.2. Statistiques

Les statistiques portent uniquement sur les nouvelles demandes

Nouvelles demandes 2015	
Tutelle	1
Placement	10
Aide sociale	44
RIS	7
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>



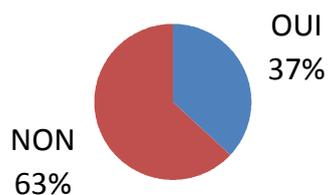
## REPARTITION des DEMANDES par MISSIONS



## 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'interface entre les services internes au CPAS et l'Aide à la Jeunesse. Majoritairement les situations que le service Appui 0-18 ans oriente vers le SAJ font l'objet d'une ouverture de dossier auprès de leur service ou sont orientées vers le Tribunal de la Jeunesse via des procédures activées par l'Aide à la Jeunesse. Cette bonne collaboration 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 premières lignes.

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, du manque criant de places d'hébergement, des demandes d'interventions éducatives inabsorbables dans de courts délais, etc.

L'apport du Fonds fédéral « Enfance et Épanouissement » 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 tant chez les parents que chez les enfants.

C'est avec le réseau des services sociaux de première ligne et dans un souci de protection des enfants et de gestion correcte des coûts 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. Nous évitons toute institutionnalisation de l'enfant. Cela nécessite de la part des assistants sociaux une vigilance accrue dans le suivi de ces placements dont le CPAS porte la responsabilité.

Les tutelles restent un travail considérable et méconnu. En effet, le service a géré **14** tutelles sur l'année 2015. 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.

Depuis juin 2015, l'examen du RIS au bénéfice de mineur(e) avec charge d'enfant(s) ou enceinte, est de nouveau examiné par le service.

### 4. Perspectives prioritaires

- Le protocole de collaboration entre les CPAS et les SAJ/SPJ reste à ce jour en suspens. Ce sont les services de l'Aide à la Jeunesse qui devraient initier la mise en place de ce protocole.
- Maintenir notre participation à des réseaux d'actions sociales de première ligne avec les services internes et externes.
- Développer des actions sociales collectives en faveur des mineurs(es) avec charges d'enfants et des MENA (Mineur Non Accompagné) qui reviennent également dans le giron du service dès 2016.
- Pérenniser les actions collectives en cours de développement dans le cadre du projet 'Enfants pauvres, pauvres enfants' et créer une nouvelle structure de type « La maison des familles » qui prendra place dans les locaux de la rue du Martyr à Bressoux.

## E. PÔLE INSERTION

### CAP INSERTION

#### 1. Présentation générale du service

##### 1.1. Missions

La mission de ce service est d'établir un bilan d'insertion des personnes pour lesquelles un questionnaire se pose quant à cette « 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.

##### 1.2. Chef de service

Madame HERMAN Brigitte, Attachée Spécifique.

##### 1.3. Coordonnées du service

rue Montgomery, 24 - 4030 Grivegnée  
Tél. : 04/220 23 30  
Fax : 04/220 23 59  
Courriel : cap.insertion@cpasdeliege.be

##### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 Attachée Spécifique,
- 1 Psychologue,
- 1 Superviseuse,
- 10 AS (9,35 ETP),
- 2 Agents spécifiques,
- 2 Agents administratifs,
- 2 Agents d'accueil dont 1 agent d'accueil sous contrat Art. 60§7
- 1 Auxiliaire professionnelle sous contrat Art 60§7.

#### 2. Objectifs

Ce service s'adresse exclusivement aux personnes émarquant 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. Méthodologie du service Cap Insertion

###### 3.1.1. La séance collective et le contrat d'intégration

Le premier contact s'établit soit à l'antenne, soit à Cap insertion, sous forme d'une séance collective où le référent présente le processus du bilan et l'objectif de celui-ci. Ce moment permet un premier contact avec le référent et une meilleure compréhension de l'objectif du bilan. 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).

###### 3.1.2. 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 ainsi que différents tests sont utilisés afin de pouvoir établir le bilan. Lorsque le référent perçoit un frein nécessitant un avis spécifique, elle invite la personne à rencontrer le professionnel adéquat (agent du Relais santé, psychologue, logopède, formateur français FLE).

###### 3.1.3. 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,...

###### 3.1.4. 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.

## 3.1.5. L'orientation

Une ou plusieurs orientations sont proposées en fin de bilan selon les priorités et les freins identifiés, soit vers les services internes et/ou vers les services externes.

## 3.2. Statistiques

En 2015, nous avons convoqués **1004** personnes. **704** d'entre elles ont bénéficié d'un bilan ou d'une synthèse (lorsque la personne ne se présente pas à tous les rendez-vous permettant d'établir un bilan complet), ce qui représente un pourcentage global de **70,1%**.

L'analyse statistique du public est répartie en deux catégories :

- les moins de 25 ans
- les plus de 25 ans.

### 3.2.1 le public des plus de 25 ans :

**817** personnes ont été convoquées et **580** ont bénéficié d'un bilan (**70,9%** de présence).

#### 3.2.1.1 Les freins identifiés parmi le public des plus de 25 ans

Par ordre d'importance :

1. Une longue période d'inactivité (**49,8 %**), d'où l'orientation vers l'amont de l'insertion socioprofessionnelle (SIS et Dynamisation...).
2. Le manque de compétences professionnelles et le manque de compétences sociales (**51,5%**) (en lien avec cette longue période d'inactivité).
3. Le faible niveau scolaire (CEB ou moins du CEB - **36,5%**) d'où l'importance de l'accès à la formation qualifiante.
4. Le français (**19%**), d'où l'importance des avis spécifiques FLE et Alpha.
5. L'isolement (**17,5%**), d'où l'orientation vers les SIS.
6. La santé mentale (**17,2%**), d'où l'intérêt d'un avis spécifique établi par une psychologue ainsi qu'un relais vers le projet « Santé mentale et Insertion » mené par les SIS.

7. Les dettes (**15,5%**), d'où l'importance de mettre en place le lien vers les services Médiation de dettes et Energie.

8. La parentalité et les problèmes de gardes d'enfants (**14,6 %**), d'où le lien avec un travailleur social assurant un relais pour la recherche de solutions.

9. Le logement (**14,6%**), d'où l'importance de mettre en place un lien avec la cellule Ecologement.

#### 3.2.1.2. Les orientations

Par ordre d'importance :

##### Vers les services internes

1. REINSER (**20 %**), pour les personnes qui, grâce au bilan global, ont pu établir un projet de formation ou d'emploi clair et réaliste.

2. Les SIS (Services d'Insertion Sociale) (**16,2%**), 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,...

3. Le service Dynamisation et son Module « Coup de pouce » (**14,3%**), 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.

4. L'AS d'antenne, lorsqu'il s'agit d'une équité et/ou de problèmes sociaux nécessitant la prise en charge par l'AS (**10%**).

5. Les services relais tels que le Relais logement, les services Médiation de dettes et Energie, le Relais santé (**4%**), lorsque différents freins sont identifiés et nécessitent une priorité de prise en charge par ces services.

##### Vers les services externes

1. Opérateurs de formation (EFT-OISP) (**13%** pour la formation et **10%** pour la préformation lorsque le projet est clairement défini).

2. Cours de français FLE, Alpha, remise à niveau français-

# AIDE & ACTION SOCIALE

math (13%) selon le projet de formation ou d'emploi.

3. Services nécessitant une approche spécifique (11,2%) (Santé mentale, santé physique,...).
4. CEFO (1,9%) afin d'identifier un espace qui peut être une ressource précieuse dans la définition d'un projet de formation.
5. L'AWIPH et le secteur des formations et travail adapté (1,5%)

## 3.2.2. Le public des moins de 25 ans :

187 jeunes ont été convoqués et 124 ont bénéficié d'un bilan (66,3 % de présence).

### 3.2.2.1. Les freins identifiés parmi le public des moins de 25 ans

Par ordre d'importance :

1. Le faible niveau scolaire et la faiblesse en français/mathématique (79,5% ont le CEB ou moins du CEB) d'où l'importance de l'orientation vers la formation qualifiante en procédant par étapes (acquisition de compétences sociales, définition d'un projet, remise à niveau, formation pré-qualifiante et ensuite qualifiante...).
2. Le manque de compétences professionnelles et de compétences sociales de base (48 %) (souvent lié à une longue période d'inactivité).
3. Une longue période d'inactivité (24,2%) d'où l'orientation vers l'amont de l'orientation professionnelle en mettant l'accent sur la définition d'un projet.
4. Les freins liés aux dettes (21%) d'où la mise en place d'un lien avec les services Médiation de dettes et Energie pendant le bilan.

### 3.2.2.2. Les orientations

Par ordre d'importance :

#### Vers les services internes

1. REINSER (24,2%) pour les jeunes ayant défini un projet de formation ou d'emploi clair et réaliste.

2. Les services relais tels que le Relais logement, les services Médiation de dettes et Energie, le Relais santé ainsi que les antennes sociales (9,6%) pour l'accompagnement individuel à poursuivre pour faire face à ces différents freins.

3. Le service Dynamisation et son Module « Coup de pouce » (8,8%), première étape pour définir un projet et acquérir les compétences sociales de base nécessaire pour l'inscription dans un projet de formation ou d'emploi. Mais le constat est que peu de jeunes tiennent le « coup » pendant les 3 mois de ce module.

4. L'accompagnement par un psychologue (7,2%)

#### Vers les services externes

1. Opérateurs de formation EFT-OISP (statut étudiant) lorsque le projet est clairement défini (43%).

2. Cours de français FLE, Alpha, remise à niveau français-math (8,8%) selon le projet de formation ou d'emploi.

3. L'AWIPH et le secteur des formations et travail adapté (1,6%) pour les jeunes présentant des troubles de l'apprentissage.

## 3.3 Analyse critique

### Les freins identifiés

La présence de freins majeurs tels que la longue période d'inactivité ainsi que le manque de compétences sociales de base et professionnelles explique l'orientation pour une grande partie de nos bénéficiaires vers l'amont du parcours d'insertion socioprofessionnelle. Le faible niveau de qualification des jeunes est extrêmement interpellant et nécessite une véritable politique d'insertion vers la formation. Le frein lié aux dettes est également à prendre en considération chez les jeunes qui, de toute évidence, n'ont pas les comportements adéquats en matière de gestion budgétaire.

### La collaboration avec les antennes

La collaboration entre les services est très positive. L'envoi des bilans à l'antenne de référence est systématique et s'opère en toute transparence et cohérence autour du bénéficiaire. 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 lien de confiance et l'accroche

Le lien de confiance est un objectif essentiel à atteindre afin d'obtenir l'adhésion du bénéficiaire dans l'établissement de son bilan. Cette accroche est tout aussi importante lorsque le bilan prend fin et nécessite la mise en place d'un relais pour poursuivre le plan d'action établi avec le bénéficiaire. Cette étape est fondamentale car elle va marquer l'aboutissement et la concrétisation du plan d'action. N'oublions pas la fragilité du public qui nécessite souvent la poursuite du soutien apporté par le référent pendant la période d'interaction et de mise en confiance. D'où l'aménagement d'espaces de rencontres entre les bénéficiaires et les travailleurs sociaux référents des services SIS, Dynamisation et REINSER afin d'établir ce premier contact au sein même de CAP Insertion.

## 4. Perspectives prioritaires

### La question du délai

Le délai d'un mois pour réaliser le bilan est parfois court pour le référent. En effet, le public qui nous est adressé est peu stable et irrégulier. La motivation est peu présente au départ, ce qui provoque régulièrement des absences (taux d'absence de **30 à 35 %**), des manquements à des rdvs, des excuses lorsqu'un problème personnel surgit. Le référent tente au mieux de maintenir le lien avec le bénéficiaire mais il est parfois nécessaire de suspendre le bilan et de le reporter au mois suivant. Dans d'autres situations, où un avis spécifique qui nécessite plus de temps est prioritaire (santé, troubles de l'apprentissage, ...), le bilan est mis en attente et sera clôturé ultérieurement.

Le référent peut parfois perdre beaucoup de temps à essayer de contacter les personnes orientées (injoignables, n'habitent plus à l'adresse indiquée, ne sont plus aidées par le CPAS,...), ce qui crée alors un souci d'organisation pour le référent dans l'atteinte de ses objectifs. Dans un souci d'efficacité, nous **envisageons de tester la solution d'un bilan étalé sur une période de 6 semaines**. L'intérêt de ce délai est de pouvoir intégrer de nouvelles personnes après la première semaine dans le cas où le nombre de personnes ne serait pas suffisant. L'objectif sera alors de tenter d'atteindre 12 bilans complets par bloc de 6 semaines.

### Post bilan

Nous avons constaté que certaines personnes ne se présenteraient pas à la séance d'information organisée par le service relais vers lequel la personne avait été orientée

(SIS, DYNA, REINSER, CEFO,...). Nous avons ajouté dans le contrat d'intégration l'obligation de se présenter à ces séances, ce qui a permis d'augmenter le pourcentage de présence.

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, **nous envisageons de réserver du temps au suivi « post bilan »**. En effet, chaque référent prévoira dès 2016 une journée au terme des 6 semaines où il reprendra contact avec les différentes personnes ayant bénéficié d'un bilan le mois précédent afin de connaître les suites que celui-ci aura réservé au plan d'action (par téléphone, par rdv, par contact avec l'AS ou le service vers lequel la personne a été orientée). Ce suivi régulier permettra de connaître l'évolution de la personne mais également d'évaluer régulièrement notre efficacité en terme de service.

### Le public jeunes

Nous constatons, pour une partie du public jeune, que le temps de passage par notre service n'est pas suffisant pour définir ou initier un projet professionnel. Pour ces jeunes, motivés à entamer un parcours mais présentant des freins à leur insertion socioprofessionnelle, il est en effet nécessaire de poursuivre l'accompagnement en mettant en place un temps de mobilisation des compétences. Nous avons dès lors introduit un dossier de candidature dans le cadre de l'appel à projets 8 du FOREM.

Le projet introduit, « **Jeunes en action** », propose un accompagnement de type mixte, à la fois collectif et individuel pour une durée de 6 semaines. Il vise le (ré)apprentissage des compétences transversales orientées « métiers », préalable indispensable à la définition d'un projet professionnel. L'accent est porté sur la confrontation à la réalité du métier envisagé et sur les réalités du monde du travail. Au terme du module, un plan d'action est établi en étroite collaboration avec le FOREM afin de poursuivre la concrétisation du projet professionnel du jeune.

Ce projet a été validé par le FOREM et il sera mis en place dès mars 2016.

### L'équipe pluridisciplinaire

**Le choix d'une équipe pluridisciplinaire** permet une **approche globale** de la personne en un **temps limité** situé sur un même lieu et avec des interactions régulières dans

# AIDE & ACTION SOCIALE

le cadre de moments d'intervisions entre les agents spécifiques et les référents. Cet éclairage pluridimensionnel (psycho-médico-social) est très précieux vu l'objectif d'apporter une vision **la plus claire et cohérente** possible des compétences et freins identifiés chez chaque bénéficiaire.

Les différents agents spécifiques ont une **bonne connaissance du réseau interne et externe** en matière d'insertion et des relais possibles selon les besoins identifiés et les orientations proposées.

Ce sont ainsi trois agents, du service Dynamisation, qui effectuent une partie de leurs prestations au sein de CAP Insertion. Ils peuvent également agir en tant que relais lorsque le bénéficiaire est orienté vers le module « Coup de Pouce » et qu'il y a lieu de poursuivre un suivi post bilan (français, suivi santé mentale,...).

Nous sommes actuellement confrontés à un problème majeur qui est la perte d'1/4 temps de la psychologue qui assurerait ce temps de travail en avis spécifique santé mentale à Cap insertion.

La pluridisciplinarité de l'équipe est un atout majeur du bilan et plus spécifiquement pour la psychologue, qui est un des relais principaux « Santé mentale » pour les AS d'antenne et ce, depuis près de 20 ans.

Or, le frein majeur que constituent les problématiques de santé mentale est une réalité que toutes les équipes du CPAS relèvent sans aucune distinction. En effet, la fragilisation de notre public au fil des années, la complexité des situations est une évidence pour tous les travailleurs sociaux que ce soit de l'aide ou de l'action sociale. La nécessité de maintenir cette approche spécifique au sein de Cap Insertion est une priorité afin d'assurer adéquatement nos missions de bilan et d'orientation vers un projet d'insertion réaliste.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## S.I.S. FERME DE LA VACHE

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

- Développer des actions d'insertion sociale et un accompagnement individuel 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.

#### 1.3. 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 (1/2 temps),
- 2 éducateurs spécialisés,
- 1 animateur (projet FSE « Santé mentale et insertion »),
- 1 jardinier- maraîcher (ASBL « Vaincre la Pauvreté »),
- 3 jardiniers (postes Article 60§7),

- 1 encadrant (AS) magasin/cuisine/intendance (économie sociale)
- 1 magasinier,
- 1 cuisinier (poste Article 60§7 - économie sociale),
- 1 intendant (poste Article 60§7).

### 2. Objectifs

- Permettre aux bénéficiaires de (re)trouver une certaine dynamique et la possibilité d'accroître leur compréhension et leur implication dans divers secteurs de la société,
- Améliorer leur pouvoir d'action, favoriser le développement de compétences et de connaissances,
- Les aider à se situer par rapport à leurs droits, à trouver une place valorisante dans leur environnement et par conséquent dans la société,
- Les sensibiliser au concept de « consommation » au sens large et leur permettre de développer les outils nécessaires pour mieux la gérer au quotidien,
- Promouvoir l'accès au bien-être et à une certaine qualité de vie dans une majorité de domaines,
- Développer des moments d'échanges, de rencontres pour favoriser la mixité socioculturelle, la tolérance et pour lutter contre l'exclusion, l'isolement,
- Valoriser l'autonomie de réflexion et d'action,
- Organiser des actions pédagogiques pour initier au respect de l'environnement et de son milieu,
- Assurer aux personnes engagées sous contrat « Article 60§7 » dans le service un encadrement adéquat dans le cadre de leur apprentissage professionnel.

### 3. Activités développées en 2015 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. Basés sur la dynamique de groupe, ils permettent aux

# AIDE & ACTION SOCIALE

personnes de retrouver de l'autonomie, de rompre l'isolement et d'acquérir des compétences techniques et sociales. Les ateliers proposés en 2015 sont : Cuisine, Cré-action (expression), Jardin, Découvertes et Sport-jeunes. Chaque participant bénéficie également d'un accompagnement social individuel avec un travailleur social afin de l'aider à définir et réaliser son projet.

Un nouvel atelier a été mis en place en juillet 2015 dans le cadre du projet « Santé mentale et insertion » financé par le FSE. Cet atelier, dénommé « Vis-à-vis », a pour objectif d'identifier les facteurs de décrochages, de dédramatiser le vécu anxigène dû aux politiques d'activation et de faciliter le passage d'une étape à l'autre du parcours d'insertion. Il est organisé par un animateur et une psychologue. Parallèlement, sur demande, un suivi psychologique individuel est proposé par la psychologue aux participants. D'autres activités plus ponctuelles sont également organisées durant l'année selon les souhaits des participants et les objectifs de l'atelier (visites d'expositions diverses, activités d'été, représentations théâtrales, etc.).

Les ateliers sont constamment adaptés en fonction de la fréquentation et des besoins du public. Ainsi, en 2015, nous avons suspendu les ateliers Cré-action et Sport-jeunes. Le premier car tous les participants étaient en fin de parcours à la même période, le second parce qu'il n'a jamais eu le succès escompté. Plutôt que de poursuivre des activités ne touchant que peu de personnes, nous nous sommes concentrés sur les autres afin de les améliorer, tout en s'assurant de trouver d'autres pistes pour les participants.

Les ateliers Jardin et Cuisine attirant de plus en plus de personnes, nous les avons consolidés afin qu'ils soient encore plus pertinents et efficaces. Au-delà de la dynamique de groupe et des compétences sociales développées dans ces ateliers, de plus en plus de personnes y participent dans le but de se tester afin d'affiner un éventuel projet de formation dans le domaine.

Les aménagements prévus dans le cadre du projet « Biodibap 2.0 » (rucher pédagogique, mare, nichoirs etc) ont été finalisés début 2015 avec les participants de l'atelier jardin. Les ruches sont maintenant opérationnelles et nous permettent d'accueillir des groupes (adultes et enfants) pour des animations.

## 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. Les thématiques sont axées autour du respect de l'environnement, de la culture et du sport. Cinq places sont 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 et du respect de l'environnement. Nous tentons dans la mesure du possible de mettre en lien les participants des ateliers SIS avec ces activités. Ainsi, ils peuvent prendre part à certaines actions dans un objectif de valorisation des compétences.

## 3.1.3. Activités de quartier

Tous les mercredis, la Ferme accueille via **la table d'hôtes** un ou plusieurs cuistot(s) volontaire(s) qui souhaite(nt) relever le défi de cuisiner pour 32 convives avec un budget de **85 €**. 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 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 organisées quatre fois par an.

Le magasin « **Oh près de la vache** », accessible à tous, propose un tarif réduit pour les personnes sans emploi. On y trouve des fruits et légumes issus de la production de la Ferme ainsi que des produits transformés « maison » (quiches, lasagnes, risottos, soupes, sirops, confitures, pesto,...). Il est ouvert les mardis et jeudis de 10 à 18h. Le service propose des livraisons de produits transformés sur commande dans plusieurs services du CPAS de Liège et dans le quartier.

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

### 3.2.1. Fréquentations de l'ensemble des activités du service

Moyenne	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total/an
Tables d'hôtes	53	79	95	135	115	102	99	78	92	87	55	73	<b>1063</b>
Stages enfants	0	8	0	13	0	0	12	13	0	0	0	0	<b>46</b>
Animations	0	0	0	0	24	13	10	29	0	0	0	0	<b>76</b>
Jardins familiaux	0	12	0	10	0	0	15	0	0	0	0	0	<b>37</b>
Visites/accueil services	0	24	30	144	43	38	20	47	0	63	11	102	<b>522</b>
Ateliers découvertes	3	3	5	4	4	9	3	5	4	4	4	6	<b>54</b>
Ateliers jardin	19	12	14	17	17	19	18	17	16	14	13	12	<b>188</b>
Ateliers cré-action	4	3	3	3	5	4	2	3	4	0	0	0	<b>31</b>
Ateliers cuisine	11	10	11	12	10	12	9	12	14	11	11	0	<b>133</b>
Activités exceptionnelles	0	0	3	1	5	2	12	50	1	2	2	14	<b>92</b>
Ateliers sport-jeunes	0	0	4	2	5	0	0	0	0	0	0	0	<b>11</b>
<b>Total participations</b>	<b>90</b>	<b>151</b>	<b>165</b>	<b>341</b>	<b>228</b>	<b>199</b>	<b>200</b>	<b>254</b>	<b>131</b>	<b>181</b>	<b>96</b>	<b>217</b>	
<b>Total personnes différentes SIS</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	

### 3.2.2. Statistiques relatives à l'insertion sociale

En 2015, selon les périodes, le service a organisé entre 24h30 et 31h d'ateliers par semaine.

Au total, **109** personnes ont fréquenté le service :

- **58** personnes ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service (= dossiers actifs),
- **6** personnes suivies par les SIS Maison carrefour ou Maison de la Citoyenneté ont également participé à nos ateliers,
- **45** autres personnes ont bénéficié d'au moins un entretien social. Parmi elles, certaines ont débuté leur parcours en 2016. D'autres ont participé à un ou deux ateliers, mais un réel accompagnement social n'a pas (ou pas encore) pu être mis en place.

En ce qui concerne les **58** « dossiers actifs » :

<b>Age moyen</b>	15-24	7	12,06%
	25-54	48	82,75%
	55-64	3	5,17%
<b>Nationalité</b>	Belges	48	82,75%
	Ressortissants UE	3	5,17%
	Ressortissants hors UE	7	12,06%
<b>Genre</b>	Hommes	37	63,79%
	Femmes	21	36,20%
<b>Statut</b>	CPAS	45	77,58%
	Chômeur complet indemnisé	1	1,72%
	Chômeur complet non indemnisé	1	1,72%
	Indemnités de mutuelle	8	13,79%
	Autre	3	5,17%

### Fin de parcours

**38** personnes ont terminé leur parcours :

- **22** sont entrées en formation, en Dynamisation, à Reinsers ou ont débuté une activité adaptée à leur situation,
- **7** ont été réorientées vers un autre service car nous avons mis fin à un atelier ou parce que le SIS n'était

- pas adapté aux problématiques de la personne,
- 6 sont en abandon,
- 2 ont déménagé hors du territoire de la Ville de Liège,
- 1 a trouvé un emploi.

## Durée du parcours et fréquentation

Les **109** personnes qui ont fréquenté le service en 2015 y ont passé **6.585,7** heures.

Les **38** personnes qui ont terminé leur parcours ont bénéficié en moyenne de **77,17** heures (collectif + individuel), soit l'équivalent de **22** demi-journées.

La durée moyenne de leur parcours est de **10,76** mois.

## 3.3 Analyse critique

Le nombre de dossiers actifs est identique à celui de l'année dernière. D'octobre à décembre, de nombreuses personnes se sont présentées à un entretien social mais n'ont pas débuté leur parcours. Certaines l'ont commencé début 2016.

Nous remarquons un intérêt grandissant pour les ateliers Jardin et Cuisine au détriment des autres, plutôt axés sur la culture ou le sport. Comme évoqué plus haut, beaucoup souhaitent y participer en vue d'une éventuelle formation ou d'un éventuel emploi dans le domaine. Cependant, ils doivent au préalable développer d'autres compétences, affiner leur projet ou stabiliser leur situation individuelle. Une des hypothèses peut être celle de l'activation : là où certains recherchaient plutôt des activités en lien avec leurs intérêts de manière générale, ils se sentent aujourd'hui davantage dans l'obligation de trouver des pistes pour une insertion professionnelle. De plus en plus présentes dans la société, la pression de l'activation, l'anxiété générée par la précarité et la multiplication des problématiques accroissent cependant les freins pour beaucoup d'entre eux. Notre public est en effet en train de changer : nous accueillons davantage de personnes aidées par le CPAS (envoyées par Cap insertion et par les antennes sociales), ce qui nous permet de mieux remplir notre mission de service au sein du pôle insertion du CPAS de Liège et de collaborer, dans le respect de la déontologie, à un suivi global et efficace des bénéficiaires de l'institution. Les personnes victimes de l'exclusion du chômage viennent également grossir ces rangs.

Les durées de parcours diminuent d'année en année pour atteindre une moyenne de 10,76 mois en 2015. Cette moyenne est particulièrement basse et sans doute ex-

ceptionnelle : suite à la suspension de deux ateliers, des personnes ont été réorientées après seulement quelques semaines. La modification du profil du public influence sans doute également cette donnée : il s'agit de personnes plus proches de l'insertion socio-professionnelle avec qui l'élaboration d'un projet est plus rapide de même que les étapes pour y parvenir.

Grâce à la collaboration avec Cap insertion, le turn-over s'améliore : les personnes qui terminent leur parcours sont immédiatement remplacées par de nouvelles. Leurs objectifs ont déjà été envisagés avant même leur arrivée dans notre service, ce qui contribue peut-être également à la diminution de la durée du parcours.

Il reste une difficulté essentielle en ce qui concerne les fins de parcours : le contexte de l'emploi classique ne permet pas toujours de trouver des solutions et encore moins de solutions durables. Notre public est fragilisé et malgré un travail de fond, beaucoup de personnes ne font pas le poids lorsqu'elles sont mises en concurrence avec d'autres. Le contrat « article 60§7 » reste un tremplin très intéressant en terme d'expérience professionnelle mais demeure un emploi précaire. Quant aux formations, certaines deviennent plus difficilement accessibles : les listes d'attente, les tests d'entrée ou les conditions d'âge ne favorisent pas l'accès de notre public. Soumis aux obligations des pouvoirs subsidiaires et, pour certains, de la rentabilité, certains Centres de formation se retrouvent contraints à d'importantes sélections.

Le travail avec les jeunes reste également un de nos points faibles et nous devons poursuivre nos réflexions et collaborations afin de proposer des actions répondant à leurs attentes et permettant de travailler avec eux à leur projet.

En ce qui concerne l'économie sociale, la réorganisation des pôles « intendance » et « jardin » permettent aujourd'hui une meilleure efficacité. Les ventes de légumes et produits transformés augmentent et nous pourrions sans doute encore renforcer et diversifier notre offre dans les prochains mois. Ce projet a entre autres pour objectif de développer davantage de possibilités en matière d'insertion socio-professionnelle (stages « essais métiers », emplois sous contrats « Article 60§7 ») et ainsi d'améliorer le passage entre les étapes du parcours d'insertion (Cap insertion, Dynamisation, Reinsers).

## 4. Perspectives prioritaires

- Poursuivre et développer les collaborations et la communication en interne.
- Développer nos partenariats en vue d'augmenter les pistes de sortie.
- Développer les actions à destination du public **18-25** ans.
- Travailler davantage la notion d'évaluation et les aspects positifs de la sortie avec les participants afin de les stimuler et les encourager à réaliser leur projet, sans vivre la fin du parcours en SIS comme une rupture.
- Développer l'offre des activités d'économie sociale et les synergies avec le service ELIS afin d'améliorer les possibilités d'insertion socio-professionnelle au sein du pôle insertion.

## 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. En 2005, le service a été agréé « Service d'Insertion Sociale » (SIS) 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.

Il s'agit également de permettre aux stagiaires d'entrer dans un processus d'insertion qu'il soit social ou socio-professionnel en les accompagnant dans la réalisation de leur projet.

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 (1 ETP)
- 1 animatrice (1ETP)
- 1 psychologue (¾ ETP) affectée au projet FSE « Santé mentale et insertion » à partir du 01 juin 2015.

### 2. Objectifs

- 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.

### 3. Activités développées en 2015 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, d'une part, 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 les notions de projet et d'évolution.

La rencontre en individuel est également l'occasion de mettre en place une intervention sur des problématiques ciblées à la demande des stagiaires : recherche de logement, recherche de lieux où recevoir des colis alimentaires, compréhension de documents administratifs,... Dans ce cadre, l'assistante sociale sollicite en interne le large éventail de services spécialisés.

Les actions collectives prennent la forme d'ateliers hebdomadaires : Aquagym et apprentissage à la natation, Relaxation, Gymnastique douce, Créativité, Couture (3 niveaux), Soins de Soi - Soins des Siens. 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 au CPAS de Liège). En 2015, la Maison de la Citoyenneté a proposé 20h30 d'ateliers par semaine. Le minimum requis dans le cadre de l'agrément SIS est de 19h par semaine.

« Soins de Soi - Soins des Siens » est un nouvel atelier mis

# AIDE & ACTION SOCIALE

en place en 2015. Il s'adresse à des parents qui ont besoin de travailler la notion de parentalité et leur bien-être personnel.

Un autre atelier a vu le jour en 2015 : « Vis-à-Vis ». Il s'agit d'un atelier mis en place dans le cadre du projet « Santé mentale et insertion » financé par le Fonds Social Européen pour la nouvelle programmation 2014-2020. Cet atelier s'adresse aux personnes qui rencontreraient un frein à l'idée de « passer à une autre étape ». L'atelier est organisé par un animateur et une psychologue. Parallèlement, sur demande, un suivi psychologique individuel est proposé aux stagiaires.

Au niveau de l'intervention individuelle, depuis janvier 2015, les SIS utilisent un outil d'auto-évaluation du par-

cours d'intégration créé par les équipes des SIS. Cet outil est reconnu par le SPP Intégration sociale comme étant une bonne pratique. Il fonctionne selon des échelles d'auto-évaluation dans 5 compétences sociales (rapport à soi, rapport aux autres, respect du cadre, mobilité spatiale et mobilité temporelle) et 2 compétences techniques (capacité de communication et capacité de transposition). C'est au stagiaire de déterminer les mots qu'il met derrière chaque socle de compétence selon sa situation, ses envies et ses compétences.

Cet outil contient deux types d'échelles : des échelles de progression et des échelles de résultat. L'accent est davantage mis sur l'aspect « progression » que sur le résultat.

## 3.2. Statistiques

Profil du public :

DOSSIERS ACTIFS :		
Nombre : Hommes 9 (11,5%)	Femmes 69 (88,5%)	Total : 78
Âge moyen : Femmes : 42 ans Hommes : 44 ans Moyenne globale : 42 ans		
<b>Nationalité</b> - Belge : 31 (40%) - C.E. : 7 (9%) Hors C.E. : 40 (51%)	<b>Revenus</b> Bénéficiaires RI ou ASE : 65 (83,5%) Autres allocataires sociaux : 11 (14%) Sans revenus : 2 (2,5%)	

Les participants sont considérés comme actifs dès lors qu'au-delà des 3 séances 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.

## 3.3. Analyse critique

### 3.3.1. Pour la Maison de la Citoyenneté

#### Profil du public

Le profil du public reste le même d'année en année. Nous accompagnons essentiellement des personnes aidées par le CPAS de Liège dont les nationalités sont variées. Les femmes sont majoritaires, ce qui s'explique en partie par le type d'ateliers proposés dont la connotation reste féminine malgré une lente évolution des mœurs. De plus, la nature même du SIS est encline à attirer davantage les femmes qui, selon les stéréotypes culturels toujours prégnants dans notre société, sont en recherche d'une (re)construc-

tion personnelle tandis que les hommes préfèrent trouver un emploi.

A noter que l'âge moyen des femmes est dorénavant de 42 ans (47 ans en 2014). On peut y lire l'influence de l'atelier « Soins de Soi - Soins des Siens » qui s'adresse particulièrement aux parents (et plus spécifiquement les jeunes parents) et qui connaît un beau succès depuis sa création à la fin du premier semestre 2015. 13 jeunes parents entre 18 et 30 ans ont participé à cet atelier au cours de l'année 2015.

#### Fréquentation

En 2015, le service a accueilli et accompagné **78** personnes (5 sont accompagnées par la Ferme de la Vache ou la Maison Carrefour), soit **34** participants de plus qu'en 2014 (augmentation de **77%**) pour un total de **4.874,5** heures d'ateliers collectifs et de suivis individuels (en moyenne **59,6h** par stagiaire).

# AIDE & ACTION SOCIALE

Plusieurs éléments ont contribué à cette nette augmentation :

- Le coup de projecteur donné, aussi bien en interne qu'auprès du grand public, sur la Maison de la Citoyenneté suite à l'inauguration des nouveaux locaux de la rue Général Bertrand.
- Les locaux adaptés à nos besoins permettent un accueil de qualité et donc une adhésion rapide du stagiaire qui se sent considéré avec respect par l'Institution. La taille des locaux d'animation nous permet également de recevoir plus de personnes.
- La stabilisation de l'équipe avec l'arrivée à temps plein d'une assistante sociale qui se consacre aussi bien aux ateliers collectifs qu'au suivi individuel. Celle-ci connaissant bien les stagiaires sait répondre d'autant mieux à leur demande. Auparavant, cette tâche était répartie sur deux agents à mi-temps, ce qui rendait parfois moins fluide l'articulation entre le collectif et l'individuel.
- L'engagement d'une psychologue à  $\frac{3}{4}$  ETP dans le cadre du projet FSE « Santé mentale et insertion » permet la mise en place d'un suivi psychologique individuel pour le public de l'atelier « Vis-à-vis ».
- La mise en place et la généralisation du « Document d'Orientation Vers un Service d'Insertion » (DOVSI) à destination des AS d'antenne qui souhaitent orienter un stagiaire. Ce formulaire a clarifié et simplifié la procédure d'orientation avec des résultats flagrants (cfr. infra).
- La création de CAP Insertion qui, non seulement oriente des stagiaires vers le service, mais fournit un bilan complet sur lequel nous pouvons nous baser pour la mise en place du projet d'insertion avec la personne.

## Origine de la demande

Le biais par lequel le stagiaire entre en contact avec la Maison de la Citoyenneté est réparti comme suit :

- Démarche individuelle de la personne : **30%**
- Via CAP Insertion : **24%**
- Via un autre service interne au CPAS de Liège (Pôle Relais ou Insertion) : **22%**

- Via l'AS d'antenne : **19%**
- Via un service externe au CPAS de Liège : **5%**

L'influence de l'information en interne au CPAS est indéniable puisqu'elle couvre à elle seule **65%** de l'origine de l'orientation. Cette situation est idéale pour un suivi de qualité de la personne.

Dans les limites de la déontologie et du secret professionnel, nous pouvons nous baser sur une expertise préalable pour aider le stagiaire à construire son projet.

## Résultats

Du point de vue qualitatif, les résultats se traduisent par des améliorations dans la vie du stagiaire. Elles prennent la forme de l'acquisition ou de la redécouverte des compétences sociales, se traduisent par un changement d'attitudes et une plus grande confiance en soi. Les conséquences sont variées : meilleur rapport au groupe, meilleure structuration dans le temps et l'espace, régularité, ponctualité, amélioration de la maîtrise de la langue, meilleur maintien, ...

Du point de vue quantitatif, le service compte **20%** de sorties positives, soit une augmentation de **7%** par rapport à 2014. En valeur absolue, cela représente **16** stagiaires, soit **5** sorties pour formations, **2** emplois ALE, **1** déménagement, **2** emplois trouvés, **2** réorientations pour fin d'atelier, **2** entrées en cours de français, **1** orientation vers une maison intergénérationnelle, **1** changement de statut (pension).

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. La durée moyenne de la participation en SIS avant une sortie positive est de **19** mois. **11** stagiaires sont restés moins de **12** mois avant leur sortie alors que **5** sont restés plus de **20** mois. La durée moyenne avant abandon (**9** stagiaires) est de **6** mois.

A noter enfin que **17** personnes ont abandonné avant la fin des **3** séances d'essai. Ce chiffre est à prendre en considération dans la mesure où ces situations représentent une charge de travail. Non seulement un dossier a été ouvert mais les agents tentent également, et parfois vainement, d'avoir un contact avec la personne pour essayer d'analyser la raison de l'abandon et proposer une alternative.

## 4. Perspectives prioritaires

La nouvelle organisation du service a manifestement porté ses fruits. La masse de demande est conséquente. Il nous faut maintenant la gérer au mieux pour, non seulement, pouvoir y répondre mais également gérer les délais qui nous sont imposés par le décret wallon relatif à l'insertion sociale.

En outre, l'actualité de 2015 nous permet de penser que nous aurons une demande accrue de la part de personnes réfugiées en 2016. Afin de faire face à cette situation et compte tenu de la taille de nos effectifs, il est vital pour l'équipe d'affiner encore mieux l'analyse de la demande, les possibilités d'orientations et la connaissance du réseau social liégeois.

Pour ce faire, il est indispensable de renforcer d'avantage le lien avec les antennes sociales et CAP Insertion. Cela passe par une évaluation de nos modes de fonctionnement et le développement conjoint d'outils de travail adaptés mais qui n'engendrent pas un surcroît de travail.

Du point de vue pédagogique, l'équipe souhaite se pencher sur la question de la sortie du stagiaire en instaurant, pour chaque sortie, une forme de « rituel » qui permettra à certains d'entre eux de vivre le départ du service, non pas comme une fin ou une rupture mais comme le passage logique vers une autre étape, vers un mieux.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## S.I.S. MAISON CARREFOUR

### 1. Présentation générale du service

La Maison Carrefour a vu le jour en 2001, au cœur des logements sociaux de Droixhe. Il s'agissait alors d'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.

Petit à petit, nécessité faisant foi, le service s'est structuré pour prendre la forme d'un service d'insertion sociale (SIS) et obtenir un agrément SIS régi par la Région wallonne dans le cadre du décret du 17 juillet 2003. Cet agrément a été obtenu le 1er janvier 2013 sous le n° RW/SIS/6320/19.

En 2008, dans le cadre de la requalification du quartier, le service a été contraint de déménager. Après une phase transitoire, il a investi, en 2011, une maison située rue du Moulin à Bressoux.

En 2014, le CPAS a acquis un bâtiment (rue du Martyr) en vue d'y installer la Maison Carrefour et le service Appui 0-18. Cette installation progressive sera finalisée en 2016.

#### 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'Étang, coordination socioculturelle de Bressoux-Droixhe.

#### 1.2. Chef de service

Monsieur Julien ETIENNE, gradué spécifique en chef.

#### 1.3. Coordonnées du service

Rue du Martyr, 41 - 4020 Liège  
Tél. : 04/340 26 40  
Fax : 04/340 26 59  
Courriel : maison.carrefour@cpasdeliege.be

### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 gradué spécifique en chef (½ ETP)
- 2 assistantes sociales (1,17 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (½ ETP – agent ville de Liège)
- 2 animateurs,
- 1 agent administratif sous contrat Art.60§7.

### 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 2015 et statistiques

#### 3.1. Activités développées

##### 3.1.1. Pour le SIS

La logique d'intervention du SIS s'articule autour de 2 axes : l'axe collectif et l'axe individuel. L'axe collectif se traduit en ateliers. La Maison Carrefour propose 7 ateliers différents pour un total de **22h30** heures par semaine. Ces ateliers sont : Cuisine, Créativité, Remise en Forme, Aquagym, Relaxation, Périscope et Santé.

# AIDE & ACTION SOCIALE

Périscope et Santé sont deux nouveaux ateliers mis en place en 2015. Périscope résulte d'un partenariat avec l'AIGS dans le cadre de la nouvelle programmation FSE. Il met en avant à la fois des notions de citoyenneté (mieux connaître le monde qui nous entoure) et des notions de bien-être (mieux se connaître).

En effet, depuis juin 2015, les 3 SIS du CPAS de Liège, en partenariat avec l'AIGS, sont inscrits dans le portefeuille de projet « SIS et santé mentale » financé par le Fonds Social Européen pour la programmation 2014-2020. Le projet spécifique du CPAS de Liège « Santé mentale et insertion » a permis d'engager un animateur et 1 psychologue (¾ ETP). Concrètement, un atelier commun aux 3 SIS (l'atelier « Vis-à-Vis ») est organisé afin d'aider les stagiaires pour qui le passage vers une autre étape du parcours d'insertion est un véritable frein. Parallèlement, un suivi psychologique individuel est envisageable.

De manière générale, l'axe individuel du SIS est porté par une assistante sociale (½ ETP) et une éducatrice spécialisée (½ ETP). Il s'agit de travailler deux aspects. Le premier porte sur un accompagnement psycho-social « classique » orienté sur la résolution de problèmes qui relèvent de la vie courante : incompréhension de documents, recherche de solutions de garde d'enfants, problèmes de logements, ... Pour ce type d'intervention, le service fait régulièrement appel aux services compétents internes au CPAS.

Le second aspect est celui du projet d'insertion sociale. Il s'agit de se baser sur la demande du stagiaire, sur ses freins et ses ressources pour l'aider à se mettre en mouvement. Depuis janvier 2015, les SIS utilisent un outil d'auto-évaluation du parcours d'intégration créé par les équipes des SIS. Cet outil est reconnu par le SPP Intégration sociale comme étant une bonne pratique. Il fonctionne selon des échelles

d'auto-évaluation dans 5 compétences sociales (rapport à soi, rapport aux autres, respect du cadre, mobilité spatiale et mobilité temporelle) et 2 compétences techniques (capacité de communication et capacité de transposition). C'est au stagiaire de déterminer les mots qu'il met derrière chaque socle de compétence selon sa situation, ses envies et ses compétences.

## 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. De janvier à juin 2015, les activités ont accueilli au total une vingtaine d'enfants. Juin 2015 a vu l'aboutissement d'un projet de découverte du monde du papier, de sa création à son recyclage en passant par ses nombreuses utilisations. Au terme de cette action, les enfants ont pu réaliser un journal reprenant chaque étape de leur projet.

Outre l'aide aux devoirs, la présence d'une assistante sociale dans l'EDD permet un accompagnement psycho-social et des interventions ciblées auprès des enfants et des familles qui en font la demande : mise en place d'un suivi logopédique, médiation avec l'école, demande d'intervention du PMS, mise en place de plans de suivi précis en accord avec les instituteurs et les familles, conseils aux volontaires peu habitués à un public précarisé, ...

De juin à décembre 2015, pour des raisons de sécurité liées aux travaux d'aménagement du nouveau site, l'École de Devoirs n'a pas pu être organisée.

DOSSIERS ACTIFS :		
<b>Nombre :</b> Hommes 14 (24%)	Femmes 44 (76%)	Total : 58
<b>Âge moyen :</b> Femmes : 42 ans Hommes : 44 ans Moyenne globale : 42 ans		
<b>Nationalité</b> - Belge : 26 (45%) - C.E. : 1 (1,7%) Hors C.E. : 31 (53,3%)	<b>Revenus</b> Bénéficiaires RI ou ASE : 45 (77,5%) Autres allocataires sociaux : 11 (19%) Sans revenus : 2 (3,5%)	

Les participants sont considérés comme actifs dès lors qu'au-delà des 3 séances d'essai, ils ont décidé de pour-

suivre leur participation en atelier collectif et qu'un dossier social a été constitué avec une amorce de projet d'insertion.

## 3.3. Analyse critique

### 3.3.1. Pour le SIS

#### Profil du public et origine de la demande

Le profil du public reste stable d'année en année. On note toutefois une très nette augmentation des personnes bénéficiant du revenu d'intégration ou de l'aide sociale équivalente : **+87,5%**.

Parmi ces bénéficiaires du CPAS, il est intéressant d'analyser la porte d'entrée du stagiaire vers le SIS :

- Via l'AS d'antenne : **58%**
- Démarche individuelle de la personne : **20%**
- Via un autre service interne au CPAS de Liège (Pôle Relais ou Insertion) : **11%**
- Via CAP Insertion : **7%**
- De manière inconnue : **4%**

Le rôle de l'antenne s'avère central dans l'orientation. La création du « Document d'Orientation Vers un Service d'Insertion » (DOVSI) ainsi que la simplification et la clarification de la procédure d'entrée dans un service d'insertion ont facilité les orientations des antennes vers les SIS et ont joué un rôle dans cette évolution.

Le nombre d'orientations via CAP Insertion est faible. Cela est dû à une moindre présence de la Maison Carrefour dans les séances d'information collectives pour des questions organisationnelles (plusieurs mi-temps pour une seule fonction engendrant des incompatibilités horaires).

En outre, le déménagement, les travaux et plusieurs problèmes liés à la téléphonie ont entraîné des problèmes pratiques dans la transmission des informations des partenaires vers la Maison Carrefour et vice-versa. Cela décourage aussi les futurs stagiaires. Tous ces problèmes seront résolus début 2016.

#### Fréquentation

En 2015, **93** personnes sont passées par la Maison Carrefour. Parmi celles-ci, seulement 58 sont allées au-delà des 3 séances d'essai et ont reçu un suivi social individuel régulier.

Plus interpellant : **35** personnes ont abandonné avant la fin

des trois séances d'essai. Le déménagement et le contexte des travaux en ont probablement découragé plus d'un : environnement non-accueillant, nécessité de réaliser les ateliers en-dehors du service déstabilisante, perte de communication, lenteur dans les contacts, ... Cet élément est important mais il n'est probablement pas le seul. Dès lors, il est question en 2016 de travailler la question de l'intégration du stagiaire au sein des ateliers ainsi que la manière dont l'animateur peut développer le sentiment d'appartenance au groupe sans que celui-ci ne devienne une dépendance.

#### Résultats

L'utilité du travail porté par le SIS se vérifie essentiellement en termes de bien-être, de développement des compétences sociales et de changements positifs dans la vie des stagiaires.

Du point de vue quantitatif, le service totalise **19%** de sorties positives. Cela représente **11** stagiaires, soit **6** sorties pour formation, **1** emploi trouvé, **2** orientations vers une maison intergénérationnelle, **2** entrées en Dynamisation.

La durée moyenne d'une trajectoire menant vers une sortie positive est de **9** mois. **6** stagiaires ont été accompagnés durant moins d'1 an, **5** ont été suivis durant une période variant de **1** à **2** ans.

A noter que **5** stagiaires ont abandonné en cours de parcours et **3** ont demandé à suspendre temporairement leur participation pour raison de santé. Ces chiffres sont bas en regard des années précédentes.

### 3.3.2. Pour l'EDD

L'École de Devoirs a accueilli une **vingtaine** d'enfants de janvier à juin 2015. La demande en EDD sur le quartier reste bien supérieure à l'offre. Pour tenter de résorber notre liste d'attente trop importante (**15** enfants), nous sommes en contact régulier avec les autres EDD du quartier qui connaissent le même problème que la Maison Carrefour. Notre nouvelle infrastructure devrait également nous permettre d'accueillir davantage d'enfants.

Reste la question de l'encadrement des enfants. Pour ce faire, le service fait appel à des volontaires, un renfort supplémentaire sera nécessaire en 2016.

La suspension de l'action entre juin et décembre 2015 a engendré des conséquences problématiques pour les fa-

milles. Aucune alternative n'a pu leur être proposée. Certaines familles se sont retrouvées livrées à elles-mêmes, sans encadrement pour les enfants. D'autres se sont orientées vers des initiatives privées onéreuses et à connotation culturelle.

Quoi qu'il en soit, le retard engendré aura des conséquences sur la scolarité de ces enfants sans aucune possibilité de retour en arrière.

## 4. Perspectives prioritaires

### 4.1. Perspectives du SIS

Le nouveau site, pleinement adapté au fonctionnement du service et à son potentiel, ouvre bien évidemment de nouvelles perspectives liées également aux enjeux institutionnels et sociétaux.

Au niveau des activités, un événement marquant sera la participation du groupe « Créativité » à un projet photo portant sur la question des droits de la femme. Ce travail sera présenté dans le cadre d'une exposition organisée à Droixhe en mars 2016 par le Collectif Autour de l'Étang (Coordination socio-culturelle de quartier) dans le cadre de Journée internationale des Droits de la Femme.

Du point de vue institutionnel, avec des moyens de communication fonctionnels, la priorité du SIS est d'améliorer la fluidité et l'articulation des différents services intervenant pour les stagiaires, notamment vis-à-vis de CAP Insertion et des antennes sociales.

Le service devrait également pouvoir se doter de nouveaux supports de présentation visuelle afin d'informer au mieux la population et les travailleurs sociaux des possibilités offertes par le SIS.

Enfin, le service a introduit une demande auprès de la Région wallonne pour obtenir le financement d'un **ETP** dans le cadre de l'agrément SIS. Actuellement, bien que nous remplissions les conditions, nous ne bénéficions que du financement pour  $\frac{1}{2}$  **ETP**.

### 4.2. Perspectives de l'EDD

A ce jour, aucune date n'a encore pu être fixée pour pouvoir à nouveau accueillir les enfants. L'ensemble de l'équipe ainsi que les volontaires se réjouissent de pouvoir recom-

mencer les activités de l'EDD. En effet, plusieurs perspectives s'offrent au service.

La première consiste en l'augmentation de notre capacité d'accueil qui nous contraint à trouver de nouveaux volontaires compétents pour ne pas diminuer la qualité de notre encadrement.

La deuxième est la mise en place d'un projet avec les enfants autour de la notion d'alimentation. En effet, l'équipe constate régulièrement des lacunes en la matière et souhaite sensibiliser les enfants sur le sujet.

Enfin, le fait de cohabiter sur le même site avec le service Appui 0-18 nous ouvre des perspectives en terme de qualité d'encadrement, de liens entre services et de mise en place de projets communs avec les familles (et non plus uniquement soit avec les parents, soit avec les enfants). Des actions dans ce sens sont déjà menées dans le cadre du projet soutenu par la Loterie Nationale « Enfants pauvres...pauvres enfants ! » avec le SIS et elle devraient également inclure l'école de devoirs.

## 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 (0,75 ETP),
- 3 AS (2,50 ETP),
- 1 Educateur (0,50 ETP),
- 1 Animateur,
- 2 Formateurs (2 ETP),
- 1 Agent administratif (logopède 1 ETP),
- 1 Agent accueil sous contrat article 60§7,
- 1 Auxiliaire professionnelle sous contrat art 60§7.

### 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 3 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 2015 et statistiques

Nous avons assuré trois modules « Coup de pouce » pour cette année 2015 (de janvier à mars 2015, d'avril à juin 2015 et de septembre à décembre 2015).

#### 3.1. 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 3 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 « Compétences sociales + »** 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 d'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 d'un 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,...) en fonction du projet professionnel.

*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.

## 3.2. Statistiques

En 2015, le service a inscrit 92 stagiaires dont 12 jeunes de moins de 25 ans et 4 de plus de 55 ans. Nous comptons un total de 12.948,75 heures d'ateliers et suivis individuels pour l'année 2015. Parmi ces 92 personnes inscrites, 83 ont poursuivi le module jusqu'au terme des trois mois.

(Voir, le tableau ci-dessous)

CRITERES	Moins de 25 ans (32 stagiaires)	Plus de 25 ans (115 stagiaires)
HOMMES	7	43
FEMMES	5	37
<b>Nationalité</b>		
- Belge	7	53
- UE		3
- Hors UE	5	24
- Apatride		
<b>Niveau d'études</b>		
Non reconnu ou inconnu	1	26
CEB	5	15
CE1D	1	2
CESDD	3	16
CESS		9
Sans diplôme	2	3
Supérieur universitaire		9
<b>Nombre d'heures</b>		
Moins de 50 heures		6
De 50 à 100 heures	7	11
Plus de 100 heures	5	52
Plus de 200 heures		11
<b>Issues</b>		
Formation	6	37
Emploi-bénévolat		10
RAE		11
Abandon	3	6
Non connue	3	7
Réorientations		7
Sortie de l'aide		2

## Observations du public jeune

Le public jeune représente **12** personnes soit **13%** pour les trois modules 2015.

Il y a une présence plus importante de jeunes hommes que de femmes (**58%**). Un peu plus de la moitié est d'origine belge (**58%**) et **42%** sont d'origine HUE. Le niveau scolaire est faible (**58%** ont moins du CEB ou CEB). Le taux d'abandon reste important (**25%**) relevant la difficulté d'accroche de ce public et plus particulièrement le maintien de la motivation dans le temps. Nous observons 6 sorties positives axées essentiellement sur la formation. Les jeunes ayant terminé le module (soit 5 d'entre eux) ont un taux de participation de plus de **100** heures.

## Observations du public de plus de 25 ans

Au point de vue nationalité, nous constatons une nette présence d'un public d'origine belge (**66,25%**) et **30%** de personnes ressortissant HUE. La répartition hommes/femmes dans le cadre du module est marquée par une plus forte présence d'hommes (**43** hommes pour **37** femmes).

Nous constatons une différenciation importante en ce qui concerne le niveau scolaire : **25%** ont le CEB ou moins du CEB, mais nous observons également la présence de niveaux scolaires plus qualifiés tels que l'obtention du CESI pour **20%**, le CESS et le niveau supérieur voire universitaire pour **22,5%**. Une proportion importante du public n'a pas d'équivalence en matière de diplôme (**32,5%**).

Le niveau de qualification de notre public n'est donc pas un critère pour pouvoir participer au module. Le taux d'abandon est très bas en ce qui concerne les plus de 25 ans (**7,5%**).

Les sorties positives sont, de manière prégnante, la formation (**40,2%**), la recherche active d'emploi et l'accès à l'emploi ou le bénévolat (**22,8%**). Les sorties non connues représentent **10,8%** et constituent une diminution importante.

Quant au nombre d'heures prestées, nous constatons un nombre plus élevé de stagiaires ayant fréquenté le service de manière très régulière tout au long du module. En effet, **79 %** d'entre eux ont été présents de **100** à **200** heures et plus.

## 3.3. Analyse critique

1. **Augmentation du nombre de stagiaires mobilisés en 2015** (**74** stagiaires en 2014 et **92** stagiaires en 2015) grâce à l'organisation de trois modules de trois mois (au lieu de **2** modules de 4 mois en 2014).
2. **Diminution du nombre d'abandons** (nous passons de **26,6 %** en 2014 à **9,8%** en 2015)

Plusieurs hypothèses se dégagent pour cette évolution :

- Une meilleure orientation depuis la création de Cap insertion. Les personnes comprennent mieux le sens et les objectifs de cette étape dans leur projet d'insertion. Lorsqu'ils acceptent le plan d'action et s'inscrivent au module, l'accroche et la motivation sont de toute évidence beaucoup plus présentes.
- Le passage à trois modules, ce qui implique un temps d'attente moins long pour l'inscription du stagiaire et une approche intensive pendant une plus courte période, davantage orientée vers l'insertion socioprofessionnelle.
- Une réorientation plus rapide lorsque des freins majeurs sont identifiés et sont prioritaires (orientation vers des cours de français FLE, Échelle des Mots, Relais logement, Médiation de dettes, SIS,...).

3. **Une nette augmentation du nombre de sorties positives à l'issue du module** (formations, emploi/bénévolat et RAE représentent **70,6%** en 2015 et représentaient **54%** en 2014).

Un lien peut être établi entre le développement de la motivation, un plus grand sens de l'engagement des stagiaires et la mise en place d'un suivi post module permettant de poursuivre l'accompagnement de certains stagiaires afin de mener à bien leur projet.

4. **Diminution du nombre de sorties non-connues (13%)**

Cela concerne les stagiaires qui ont participé au module mais qui n'ont pas adhéré au bilan final, ou qui ne s'y sont pas présentés, et dont on ne connaît pas les suites du parcours.

5. **Une nette augmentation du nombre de stagiaires ayant concrétisé leur projet en 2015** (données obtenues)

# AIDE & ACTION SOCIALE

nues dans le cadre du suivi post module, 3 à 6 mois après) :

**10** personnes ont trouvé un emploi ; **11** sont en RAE ; **26** sont inscrites en formation, et **17** sont en attente de formations.

## 4. Perspectives prioritaires

L'avant et l'après module sont également sources de réflexions.

**Avant le module**, nous souhaitons prendre le temps de préparer les stagiaires afin de définir les grandes lignes des objectifs de leur passage en Dynamisation. Pour certains, il est préférable de pouvoir identifier plus rapidement des freins majeurs nécessitant une réorientation plus adéquate.

**Un suivi post-module**, plus systématique, doit être mis en place afin de s'assurer de la poursuite des actions concrètes liées au plan d'action. Nous souhaitons affiner et améliorer celui-ci afin de maintenir la mobilisation du stagiaire par rapport à son projet d'insertion socioprofessionnelle. Nous identifions, en effet, une partie des stagiaires qui ont encore besoin de cet accompagnement pour éviter une perte de confiance, en eux et en leur projet. Pour d'autres, nous proposons de poursuivre certains ateliers en attendant la concrétisation d'une entrée en formation ou d'un emploi (école du dos, permis de conduire théorique, atelier informatique libre,...).

Certains stagiaires ne mettent rien en place et nous tenterons également de les revoir en suivi individuel afin de tenter de remobiliser une action. Nous prendrons pour option de recontacter les stagiaires au bout de plusieurs semaines après la fin du module pour connaître l'évolution de leur projet et ce, à plusieurs reprises dans les 6 mois qui suivent l'action.

**Cap insertion** est devenu le principal orienteur vers le module « *Coup de pouce* ». Nous souhaitons viser en priorité ce public, qui a pu bénéficier de cette première étape de bilan. Nous avons donc mis en place un lien systématique entre le service Dynamisation et CAP Insertion afin d'établir une accroche immédiate en fin de bilan. Un relais peut ainsi être instauré entre les référents de chacun des deux services, en présence du stagiaire, qui est partie prenante de l'orientation et de ses objectifs.

Nous souhaitons poursuivre l'organisation de **trois modules de trois mois** en 2016 car ce délai permet d'intégrer de manière plus 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). D'autre part, nous permettons ainsi à un plus grand nombre de stagiaires de se mobiliser vers un projet professionnel.

**La motivation du public jeune** : cette question reste toujours prégnante et particulièrement l'accroche et la régularité du jeune dans le module « *Coup de pouce* ». Nous constatons que peu de jeunes respectent le contrat de trois mois : soit ils abandonnent au bout de quelques semaines, soit ils ne se présentent pas d'emblée en évoquant différentes excuses ou freins envahissants (tels que des problèmes de logement, de déstructuration, des problèmes de motivation, de parentalité et d'isolement,...). En mars 2016, le service Cap insertion va mettre en place un projet « *Jeunes en action* », subventionné dans le cadre de l'appel à projets 8 du FOREM.

Ce projet a pour objectif la poursuite de l'accompagnement de certains jeunes en continuité avec le bilan réalisé. Cette approche permettra de poursuivre la relation de confiance installée entre le référent et le jeune et permettra peut-être moins de décrochage. Le module a été réfléchi sur une période plus courte en terme de temporalité (6 semaines) mais de manière intensive afin de ne pas perdre les jeunes qui, au vu de nos constatations, abandonnent souvent dès la moitié du module « *Coup de pouce* ».

Nous maintenons évidemment la possibilité pour les jeunes qui ne présentent pas de freins majeurs, qui sont motivés et prêts à s'engager, d'intégrer le module « *Coup de pouce* ».

## SERVICE RÉINSER

### 1. Présentation générale du service

Depuis sa création en 1996, RéINSER a connu plusieurs réorganisations. 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 en 2014. Les missions de chacun ont été redéfinies. L'orientation a été confiée à Cap Insertion et RéINSER a recentré ses activités sur l'insertion professionnelle.

#### 1.1. Mission(s)

La mission principale de RéINSER est l'insertion professionnelle. Celle-ci 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.

#### 1.2. Responsable

Madame Lysiane DE SÉLYS, 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,
- 25 assistants sociaux (entretien individuel, animation de groupe, formation),
  - 15 accompagnateurs,
  - 10 gestionnaires « mise à l'emploi ».
- 2 formatrices (groupe, individuel, testing),
- 1 responsable de l'équipe administrative,
- 7 agents administratifs,
- 5 agents administratifs/agents sous contrats Article 60§7.

**Total : 45 agents, dont 14 à temps partiel, soit un total de 40,56 ETP.**

### 2. Objectifs

RéINSER accompagne les bénéficiaires vers l'emploi et pendant l'emploi. L'équipe des travailleurs sociaux (assistants sociaux, formatrices et psychologue), soutenue par l'équipe administrative, assure :

- le suivi des personnes en formation ;
- l'accompagnement à la recherche de formation et à la recherche active d'emploi ;
- le suivi, tant professionnel que social, pendant l'emploi (Art.60§7 et art.61).

RéINSER coordonne la gestion des contrats de travail Art. 60§7 du CPAS de Liège en suivant les directives du Comité Spécial du Service Social avec l'aide de la Directrice de l'Action sociale. Les personnes « en art. 60§7 » sont mises à disposition d'utilisateurs externes ou de services de notre Centre. C'est le cas de la quasi totalité des techniciennes de surface et d'un grand nombre d'agents d'accueil. C'est une grande responsabilité qui est ainsi confiée à RéINSER.

### 3. Activités développées en 2015 et statistiques

#### 3.1. Activités développées

**L'accompagnement** avant l'emploi vise à élaborer et mettre en place un plan d'action qui s'inspire des principes du coaching. Il s'agit d'aider le bénéficiaire à évaluer son potentiel, à exploiter ses ressources, à se fixer des objectifs et les mettre en œuvre. Nous cherchons, de manière permanente, à améliorer nos pratiques et nos outils. Un nouveau canevas d'entretien et un nouveau modèle de rapport social ont été élaborés, testés et sont maintenant utilisés.

Un **suivi socioprofessionnel** continue **pendant l'emploi** (évaluation, médiation, réorientation). Les intervenants sociaux analysent les aides à l'embauche et les aspects juridiques (contrats, chômage, mutuelle,...). Une actualisation constante et de plus en plus complexe de nos connaissances légales est nécessaire.

RéINSER est aussi une **antenne** sociale pour les travailleurs : calcul d'un éventuel complément d'aide, retour à l'aide (par exemple en cas de maladie sans droit à la mutuelle), enquête sociale, visite à domicile (une fois par

# AIDE & ACTION SOCIALE

an et à chaque changement de situation), aide urgente, ... La collaboration, tant avec les partenaires internes (service du Personnel, service Paiement, services de la Direction financière...) qu'externes (employeur, secrétariat social, Onem, Forem,...), est indispensable à la réalisation de nos objectifs.

Des **préformations** sont également organisées et dispensées par RÉINSER dans quatre filières : agents de propreté, personnel d'entretien (Clean Team), accueil, communication et secrétariat de base (agents d'accueil) et employés administratifs (bureautique). Ces préformations visent l'acquisition de compétences techniques et sociales de base nécessaires à la mise à l'emploi. Confrontés aux réalités de notre public, nous avons introduit systématiquement des modules de français.

Lorsque cela nous paraît nécessaire, nous proposons à nos bénéficiaires un testing en français et/ou en informatique. Parallèlement à nos activités de formation et de suivi, RÉINSER a détaché deux agents administratifs, quelques journées, à la cellule TEMPOR mise en place de janvier à août 2015. Une superviseuse a, par ailleurs, renforcé le Relais Santé de mars à décembre.

La nouvelle programmation du Fonds Social Européen 2014-2020, qui intervient dans le financement de nos filières de formation (Projet Form'Emploi), nous a amené à revoir nos programmes de formations et à mettre en place de nouveaux ateliers de suivi collectif (citoyenneté, environnement et recherche d'emploi).

Le projet **RELIANCE** qui vise la redynamisation des quartiers Sainte-Marguerite, Droixhe et Nord en matière d'insertion socio-professionnelle a été renouvelé pour la programmation FSE 2014-2020. Il finance **12** postes Art.60§7 dans les asbl de ces quartiers.

Dans le cadre de ces ateliers collectifs, une activité « Théâtre » (en lien avec la pièce « Monsieur ») a été organisée en collaboration avec le théâtre de la Communauté et l'asbl Article 27.

Nous avons élargi nos collaborations avec les sociétés d'intérim. Les Activa intérim sont désormais possibles avec 5 agences intérim : LEM, Adecco, Tempo Team, Actief, t-interim.

La convention que nous avons avec Microstart pour les

personnes qui s'installent comme indépendantes a été dupliquée avec Crédal et Job'in.

## 3.2. Statistiques

### Suivis individuels

Sur les 15 AS (**12,35 ETP**) de l'équipe « accompagnement », **1,9 ETP** est consacré aux formations et aux groupes. Il reste donc **10,45 ETP** pour le suivi des dossiers et le travail d'équipe.

Sur les 10 AS (**8,55 ETP**) de l'équipe « mise à l'emploi » **1 ETP** est consacré aux formations et aux groupes. Il reste donc **7,55 ETP** pour l'élaboration des offres, le suivi des dossiers et les réunions de travail.

Tableau récapitulatif des suivis 2015	Réalisation
Nombre de dossiers suivis en 2015	3207
Nombre d'entretiens individuels	6586

Parmi les **3.207** dossiers actifs en 2015, **1051** sont des nouvelles demandes et **370** des dossiers « emplois trouvés ».

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 avec des déplacements qui peuvent être importants.

La moyenne des dossiers suivis en 2015 s'élève à **1.598 dossiers par mois**, ce qui représente une moyenne de **89 dossiers par AS**.

### Travail de groupe et d'équipe

Hormis les réunions d'équipe, les réunions hebdomadaires « de présélection » ont pour but de mettre en adéquation les offres de postes Art 60§7 disponibles et les candidatures.

Tous les 15 jours, des séances collectives d'information sont organisées le jour de l'engagement des nouveaux agents Art. 60§7. Ils sont accompagnés au Service du personnel et au service de la Recette.

Les préformations et les ateliers FSE du projet Form'Emploi se donnent en séances collectives.

# AIDE & ACTION SOCIALE

Tableau récapitulatif des formations 2015	Nbre de participants
Agents de propreté (4 groupes)	46
Techniciennes de surface (Clean Team – 3 groupes)	26
Agents d'accueil	8
Agents administratifs (Bureautique)	10
<b>Total</b>	<b>90</b>

Il en est de même pour les ateliers du projet FSE RELIANCE (21 personnes en 2016).

Ces formations demandent une mobilisation importante des intervenants sociaux mais représentent un investissement porteur en terme de préparation à la mise à l'emploi.

## La Mise à l'emploi

Monitoring Art. 60 (situation au dernier jour du mois en cours) - 2015												
Mois	J	F	M	A	M	J	JU	A	S	O	N	D
CPAS	79	84	87	91	94	86	96	98	99	100	100	97
ASBL	46	47	50	46	49	51	53	55	53	54	56	52
Economie sociale	125	134	140	147	156	151	147	143	140	139	143	136
Reliance	11	10	12	13	13	14	14	14	15	14	14	12
Ville	65	64	73	71	71	76	76	74	71	68	79	74
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>339</b>	<b>362</b>	<b>368</b>	<b>383</b>	<b>378</b>	<b>386</b>	<b>384</b>	<b>378</b>	<b>375</b>	<b>392</b>	<b>371</b>

Ce tableau ne donne pas d'information sur le taux de rotation de ces agents. Au 31 décembre 2015, **371** contrats sont en cours mais **279** se sont terminés durant l'année. En 2015, RéINSER a donc suivi **650** personnes en art. 60§7.

**259** offres d'emploi Art. 60§7 ont été établies ou renouvelées.

Monitoring Art. 61 (situation au dernier jour du mois en cours) - 2015												
Mois	J	F	M	A	M	J	Ju	A	S	O	N	D
Activa, 61, Tutorat	51	52	51	55	45	48	45	45	47	49	50	51
Activa, 61, SINE, PTP, PFI (sans tutorat)	160	158	154	149	155	156	152	156	164	158	155	153
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>210</b>	<b>205</b>	<b>204</b>	<b>200</b>	<b>204</b>	<b>202</b>	<b>201</b>	<b>211</b>	<b>207</b>	<b>205</b>	<b>204</b>

**2038** décisions (complément, octroi, retrait, révision de BI) ont été effectuées ainsi que **87** visites à domicile.

En 2015, RéINSER a distribué **1486** tickets Art. 27 et **535** Coup d'Envoi.

## 3.3. Analyse critique

Un des objectifs de la réorganisation des services de l'insertion était 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 amenés à mener une réflexion sur le fonctionnement et les procédures utilisées. Dans ce contexte, nous avons été contraints de renoncer à différents outils (Boutique Emploi, Visons l'Emploi, Atelier CV, SicoRE).

En 2015, **91** personnes « **en fin de droit** » aux allocations d'insertion ont été suivies à RéINSER : **22** étaient déjà à l'emploi au 31 décembre (**18** en Art. 60§7 et **4** en Art. 61). C'est un nouveau public qui s'adresse à nous : plus souvent d'origine belge et diplômé. Il présente des fragilités et un profil psychologique différents, de longues périodes d'inactivité, parfois un manque de capacités d'adaptation,...

Un important travail de **communication** a été mené auprès des services de l'action et des antennes pour que le public soit orienté plus rapidement vers le service adéquat. Par exemple, chaque antenne s'est vue désigner un assistant social référent, interlocuteur privilégié de RéINSER. Ces efforts et actions 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 (nous avons même dépassé notre quota dans certaines catégories, en économie sociale notamment).

Enfin, une série de **tâches** sont **invisibles** dans nos chiffres : les investigations « emploi trouvé » qui ne débouchent pas sur une intervention, les entretiens de dernière minute qui ne sont pas toujours pris en compte dans nos relevés, les réponses aux avocats ou aux organismes qui s'adressent à RéINSER en tant qu'employeur, les préparations de nos actions collectives ou individuelles (recherche d'informations, préparation de supports, mise en place de partenariats), etc.

La majorité des agents d'accueil (et un certain nombre d'agents administratifs) de notre Centre sont des personnes « en Art. 60§7 ». L'assistante sociale référente de RéINSER endosse alors un rôle ambivalent : elle est à la fois collègue et représentante de l'employeur. Lors des évaluations, quand les choses ne se passent pas parfaitement

bien, elle doit rappeler la règle et faire des remarques à son ou sa collègue. Cela peut générer un certain inconfort.

Certaines **tâches** sont **plus volumineuses qu'il n'y paraît** à la lecture des statistiques. Par exemple, certaines évaluations sur le terrain concernent plusieurs personnes et demandent des déplacements relativement importants.

Malgré la nette réduction des effectifs liée à la réorganisation, l'équipe a amélioré ses résultats en termes de **nombre de mises à l'emploi**. Pour faire face à l'allongement du délai d'inscription en nouvelle demande, les entretiens ont été limités à 30 minutes (contre 45 jusqu'il y a quelques mois). Le budget 2016 prévoit d'augmenter encore le nombre de postes art. 60§7 à pourvoir (le taux d'occupation moyen passe de **375** à **390**).

## 4. Perspectives prioritaires

La priorité de RéINSER reste d'offrir un accompagnement de qualité, d'aider les personnes à progresser et de contribuer à leur insertion professionnelle.

Des efforts d'information et d'échanges, entre les différents intervenants qui peuvent amener du public vers Réinsér, doivent être poursuivis pour éviter les incompréhensions et les erreurs d'orientation qui persistent.

Toute l'équipe est désormais équipée en ordinateur, la **communication par mail** se généralise et le **classement des fichiers informatiques** est actuellement repensé pour une meilleure organisation. Certains encodages seront allégés quand le **logiciel intégré** sera disponible.

Nous nous apercevons que l'évolution de notre public demande un **suivi social de plus en plus complexe**, durant la mise à l'emploi. L'approche des assistants sociaux doit s'adapter. Un travail doit également être mené auprès des utilisateurs pour qu'ils acceptent de réduire leur seuil d'exigence.

Enfin, dans le contexte socio-économique actuel, l'insertion professionnelle apparaît de plus en plus clairement comme un outil indispensable à la poursuite de l'objectif central de notre institution : permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine.

## F. AUTRES PROJETS

### «ALPHA CITOYEN» - Projet Fonds Européen d'Intégration, Projet « Mod'actions » Fonds Asile, Migration et Intégration

#### 1. Présentation générale du service

Le projet « Alpha - Citoyen », démarré en août 2009 et réalisé dans le cadre du Fonds Européen d'Intégration – programmation 2007-2013 s'est clôturé le 30 juin 2015.

Le projet «Mod'actions » réalisé dans le cadre du Fonds « Asile, Migration et Intégration »- programmation 2015-2020 a démarré le 01 juillet 2015.

Les actions menées s'adressent aux ressortissants de pays tiers en ordre de séjour sur le territoire depuis moins de 5 ans. Ils perçoivent l'aide sociale ou le revenu d'intégration.

#### 1.1. Missions

Dans le cadre du F.E.I., le CPAS organisait et dispensait des cours de français langue étrangère et des tables de conversation.

Dans le cadre du F.A.M.I., le CPAS vise l'activation sociale des ressortissants des pays tiers via un bilan d'orientation (Cap Insertion) et via des modules d'activation (Échelle des mots) pour préparer les personnes à acquérir les compétences sociales nécessaires pour pouvoir s'inscrire dans un projet réaliste.

Les ateliers créatif et informatique existent toujours. 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.

#### 1.2. Responsable

Madame Jacqueline BRESMAL, graduée spécifique (Projet FEI et Projet FAMI :« Mod'actions » - Echelle des mots)  
Madame Brigitte HERMAN (Projet FAMI :Mod'actions - Cap Insertion), Attachée spécifique.

#### 1.3. Coordonnées du service

*Échelle des Mots, rue Général Bertrand, 35, 4000 Liège*

Rue du Général Bertrand, 35 - 4000 Liège

Tél : 04/229 21 90 - 04/229 21 93

Fax : 04/229 21 99

Courriel : jacqueline.bresmal@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 travailleur social 4/5 temps,
- 1 travailleur social temps-plein (subside FAMI – Cap Insertion),
- 1 travailleur social mi-temps (subside FAMI,)
- 1 animateur artistique à mi-temps (subside FAMI),
- 1 employée d'administration à mi-temps (subside FAMI).

#### 2. Objectifs

- Savoir se présenter, lutter contre la dévalorisation de l'image personnelle.
- Oser parler: acquérir ou récupérer la confiance en soi.
- Améliorer le pouvoir d'action et d'autonomie au sein de la société d'accueil (démarches auprès des services publics, privés, écoles, hôpitaux, des employeurs potentiels,...).
- Apporter une aide et un soutien dans l'exercice et la compréhension des droits et obligations juridiques, 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.
- Être capable de manipuler l'outil informatique et/ou internet.

# AIDE & ACTION SOCIALE

- Découvrir et approcher de manière concrète la vie sociale et culturelle de la ville d'accueil et, par extension, du pays.

## Pour le projet FAMI

Le projet devra permettre aux bénéficiaires de devenir acteur de leur parcours d'intégration sociale : savoir (re)définir ses attentes et atteindre ses objectifs.

### Via :

- un bilan sur le parcours de vie (les acquis, les freins, les difficultés du passé, du présent et pour l'avenir) avec un interprète si nécessaire.
- un accompagnement individuel pour comprendre, solutionner les problèmes ou les éviter.
- une orientation vers les services compétents en fonction de la situation, des problèmes identifiés et des objectifs poursuivis.
- l'acquisition, le renforcement de compétences : la confiance en soi, les PMTIC,...
- la compréhension de la notion de projet: construire un projet réaliste, savoir se projeter dans l'avenir, savoir parler de soi, de ses acquis, de sa motivation avec assurance.
- l'apprentissage de l'ordre des priorités, des exigences-devoirs-obligations, des modes de communication (le verbal et le non-verbal).
- le deuil de son passé et des rêves inaccessibles ; apprendre à se distancier par rapport à son pays d'origine.
- les visites socioculturelles : pour une meilleure implication dans son milieu de vie.

## 3. Activités développées en 2015 et statistiques

### 3.1. Pour le projet FEI « Alpha Citoyen » :

#### 3.1.1. Activités développées

Trois groupes d'apprentissage du français langue étrangère ont été définis: débutant « FLE D », débutant avancé « FLE D+ » et approfondi « FLE A ». Les cours se sont donnés à raison de

3x3h par semaine.

Des tables de conversation ont été menées en complémentarité des cours de FLE à raison de 1X2h par semaine.

L'Atelier créatif s'est déroulé à raison de 2 x 2h par semaine.

L'atelier informatique s'est organisé à raison de 2 x 3h par mois.

Les activités culturelles et visites d'entreprises ont été 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 activités et les visites guidées suivantes :

- Cinéma : « la cour de Babel », « patience, patience ... », « le dernier loup »
- Exposition : « 14-18 », Musée de la vie wallonne
- Visite de l'entreprise d'économie sociale S.O.F.I.E
- Visite de la ville d'Anvers
- Visite de la ville de Namur : le Parlement wallon et le centre historique
- Visite de la ville de Bruxelles : le Palais des Nations et le centre historique
- Visite de l'Hôtel de Ville et du centre historique de Liège
- Animation « Art. 27 Liège »

#### 3.1.2. Statistiques

L'assistante sociale chargée de la sélection du public cible a invité **113** personnes susceptibles d'être intéressées par le projet « Alpha-Citoyen ».

**45** personnes sont entrées en formation au cours de l'année 2014-2015 :

- Femmes : **20**
- Hommes : **25**

### 3.2. Pour le projet FAMI « Mod'Action »

#### 3.2.1 Activités développées :

La mise en place des bilans d'orientation a débuté en juillet. Les bilans sont établis sur une période d'1 mois pendant laquelle l'agent référent du projet Mod'Actions à Cap Insertion rencontre à plusieurs reprises la personne afin d'établir un état des lieux du parcours de vie (acquis, freins, difficultés du passé – présent – avenir), avec un interprète si nécessaire. Au terme du bilan,

# AIDE & ACTION SOCIALE

une orientation est proposée vers les services compétents en fonction de la situation, des problèmes identifiés et des objectifs poursuivis.

Deux groupes ont été définis : un groupe constitué de personnes sachant peu ou pas parler le français (Groupe Débutant D), et un deuxième groupe composé de personnes sachant plus ou moins le parler mais peu ou pas le lire et/ou l'écrire (Groupe Débutant Avancé D+).

Le premier module thématique a démarré en septembre 2015 via une approche collective ou individuelle.

## L'approche collective :

L'activation sociale doit permettre aux participants de sortir de l'isolement :

1er module pour les 2 groupes : «La présentation».

- Groupe Débutant « D » : parler de soi, des freins, des obstacles, des souhaits, des croyances.
- Groupe Débutant Avancé « D+ » : comment se présenter, parler de ses acquis avec assurance, le verbal et le non verbal.

Un lien, sous forme de questionnaire, unit les participants : comment réussir les tests (formation, embauche), éviter l'échec, la dévalorisation ?

## L'approche individuelle :

Les entretiens individuels cernent les freins et obstacles, les attentes, les motivations. Lors des rencontres individuelles, des difficultés de logement, des rendez-vous manqués car incompris ont été entrevus. Nous intervenons auprès des organismes référents pour des prises en charge ou pour renouer le dialogue sur des bases positives.

Durant la période de référence, des activités culturelles en lien avec la découverte du milieu de vie ont été recherchées. Elles ont été centrées sur l'histoire, les traditions et les institutions politiques à Liège et à Bruxelles.

### **3.2.2. Statistiques**

**21** personnes ont bénéficié d'un premier bilan d'orientation à Cap Insertion.

- **9** orientations ont été opérées vers les trajectoires d'activation sociale « Mod'actions » pour 7 inscriptions effectives.

- **7** personnes ont été orientées en interne vers le service Ré-inser, les services SIS, le service de Médiation de dettes, le service Dynamisation.

- **5** personnes ont été orientées vers des structures extérieures (Formation qualifiante, cours de français, planning familial).

- **27** personnes (dont **7** qui ont déjà pu bénéficier d'un bilan d'orientation) sont inscrites dans les modules d'accompagnement intensif du projet «Mod'actions» à l'Échelle des mots. Elles ont été réparties en 2 groupes de participants : **15** pour le groupe « D » et **12** pour le groupe « D+ ».

## **3.3. Analyse critique**

Les apprenants mettent en avant la convivialité et l'esprit de groupe qui règnent au sein des différents modules. Sur le plan quantitatif, le taux de participation est élevé, même si nous sommes parfois confrontés à une dynamique de groupe particulière du fait des présences en dents de scie. Les personnes envoyées par les antennes sociales ou les différentes associations correspondent aux critères de sélection imposés par les projets. L'entrée permanente étend notre offre de service. Sur le plan qualitatif, la plupart des participants 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.

La collaboration avec les assistants sociaux est primordiale afin qu'ils se rendent compte des acquis, des compétences des stagiaires qu'ils souhaitent accompagner, orienter vers des formations, etc. La plupart des participants expriment leur satisfaction car ils ont pris conscience de la nécessité d'avoir des objectifs clairs, réalistes à court ou moyen terme pour avancer.

Les modules et les évaluations leurs permettent d'acquérir et de s'approprier de nouvelles compétences au niveau social, informatique, linguistique, culturel ; de se rendre compte des exigences et obligations qu'il faut respecter pour entrer dans le circuit des formations, du travail.

Dans le cadre de l'atelier créatif, le groupe a réalisé une vidéo en 2015 dans le cadre du projet FEI. Son visionnage par l'ensemble des stagiaires fut très apprécié. 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, psycholo-

giques génèrent parfois de l'anxiété. Pas de garderie, pas de participation! De manière générale, sur le marché du travail comme dans les organismes de formation, les solutions proposées pour ce type de public se restreignent.

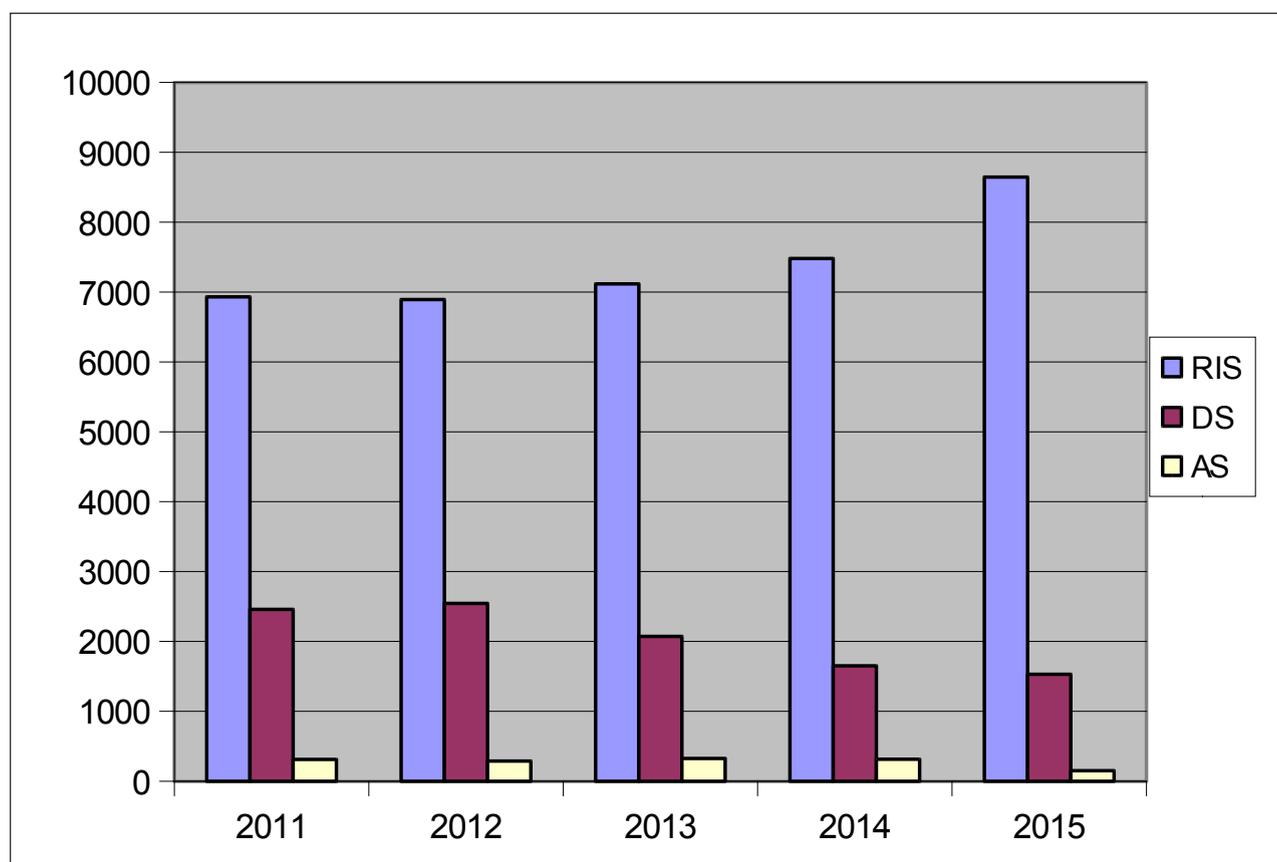
#### **4. Perspectives prioritaires**

- Sortir les participants de l'isolement.
- Rechercher la mise en valeur de l'individu: prise de conscience de l'importance du verbal et du non-verbal, de la confiance en soi. L'amener à valoriser son regard sur lui-même, sa présentation et ses expressions, à parler de ses savoirs-faire et savoirs-être avec assurance.
- Cerner et analyser les freins, les obstacles, les attentes, la motivation de chacun.
- Collaborer avec les différents acteurs de terrain afin que le suivi des participants soit efficient à court, moyen terme en fonction des objectifs à atteindre. Les orienter vers les services spécialisés pour répondre au mieux à leurs attentes.
- Développer l'atelier créatif. L'apport de supports artistiques s'est avéré très positif pour la reprise de la confiance en soi. Par le truchement de ces supports, ils découvrent leurs capacités et leurs aptitudes à expliquer leur savoir-faire sans pour autant savoir utiliser le français à la perfection.
- Poursuivre l'atelier informatique. Il permet aux apprenants 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.

## G. STATISTIQUES

Evolution des aides du CPAS de Liège ces 5 dernières années.

Année	RIS	DS	AS	Total
2011	6931	2458	312	9701
2012	6892	2543	288	9723
2013	7116	2072	325	9513
2014	7480	1651	314	9445
2015	8645	1530	151	10326



Nombre de dossiers ayant provoqué un paiement (Moyenne mensuelle)

On constate une nette augmentation en 2015 du nombre de dossiers ayant provoqué un paiement. Cette augmentation se justifie principalement par la décision gouvernementale concernant la fin de droit aux allocations d'insertion qui a pris cours au 1/1/15.

## H. LE COMITE SPECIAL DU SERVICE SOCIAL

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

En vertu de la délégation d'attribution lui accordée par le Conseil de l'Action sociale, le Comité statue sur les demandes d'aides exceptionnelles urgentes et individuelles,

d'allocations du RI et de l'Aide sociale, d'aides médicales et hospitalières, sur les demandes d'application de l'article 60§7 de la loi organique du 8/07/1976, l'examen de la situation des débiteurs alimentaires, les mises à disposition des logements du Relais logement, les statistiques, l'examen des demandes relevant du Fonds de Réduction du Coût global de l'Energie (FRCE) ainsi que sur le placement et la tutelle des enfants mineurs.

Le Comité a également émis des avis sur les appels contre les décisions du Tribunal du Travail.

### 2. Composition du Comité

Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2015	
<b>Président</b>	Monsieur Claude EMONTS (jusqu'au 03/09/2015)
<b>Presidenta f.f.</b>	Madame Marie-France MAHY (à partir du 04/09/2015)
<b>Conseillers membres</b>	Monsieur Robert SCUVEE (assure la Vice-Présidence depuis le 15/09/2015)
	Madame Dominique JANS
	Madame Anne FIEVET
	Madame Marie HENRY
	Madame Valérie LUX
	Monsieur Jean-Yves SEGERS
	Madame Carine CLOTUCHE
<b>Conseillers suppléants</b>	Madame Christine RELEKOM
	Madame Geneviève MOHAMED
	Monsieur André VERJANS
	Monsieur Xavier GEUDENS
<b>Secrétaire : titulaire</b>	MMonsieur Christian BLERET
<b>Secrétaire : suppléante</b>	Madame Brigitte DUBOIS, employée d'administration
	Madame Laurence CHEVIGNE, assistante de direction - Aide sociale

# 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
Monsieur Jean-Paul KNOPS	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Isabelle FUMAROLA	Chef de bureau spécifique
Madame Hélène LEJEUNE	Chef de bureau spécifique
Monsieur Francis SPRENGHETTI (admis à la retraite au 01/07/2015)	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Sabine BOGEMANS (à partir du 01/07/2015)	Graduée spécifique en chef
Madame Michèle SAINT-REMY	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Lorraine PRIGNON	Juriste-attachée spécifique
Madame Nathalie HABRAND	Cabinet du Président, puis de la Présidente f.f.
Monsieur Vincent LEROY	Cabinet du Président, puis de la Présidente f.f.

### 2.1.2. Membres du Comité de l'Action sociale

Madame Nathalie SIMON	Directrice de l'Action Sociale
Monsieur Thomas THIBEAUMONT	Chef de bureau spécifique
Madame Bruna COLA	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Tania WOLKOFF	Graduée spécifique en chef f.f.
Madame Jasmine ALBRECCQ	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Brigitte HERMAN	Attachée spécifique
Monsieur Julien ETIENNE	Gradué spécifique en chef
Madame Valérie BERNARD	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Lysiane de SELYS	Chef de bureau spécifique
Madame Sara FASSOTTE	Graduée spécifique-infirmière sociale
Madame Nathalie HABRAND	Cabinet du Président, puis de la Présidente f.f.
Monsieur Vincent LEROY	Cabinet du Président, puis de la Présidente f.f.

## 3. Statistiques

Durant l'année 2015, le Comité s'est réuni **46** fois (**21** séances pour le Comité de l'Aide, **20** séances pour le Comité de l'Action, **5** séances mixtes, soit à la fois Aide et Action).

Il y a eu **26** personnes auditionnées.

## 4. Dossiers spéciaux examinés par le Comité d'action sociale

- Examen des statistiques mensuelles
- Convention-cadre entre « La Maison liégeoise » et le CPAS de Liège
- Convention entre le RSPL et le CPAS de Liège dans le cadre du Plan Grand Froid – subvention régionale – hiver 2014/2015.

# AIDE & ACTION SOCIALE

- Convention de partenariat entre le RSPL et le CPAS de Liège dans le cadre du plan Grand Froid – subvention fédérale – hiver 2014/2015,
- Listing ASBL Article 60§7 pour 2015,
- Conventions entre le RSPL et le CPAS de Liège pour la mise en œuvre des projets suivants : Urgence sociale, Hébergement d'urgence, Interface quartier et Relais santé – exercice 2015,
- Convention de partenariat entre le CPAS de Liège et diverses ASBL dans le cadre du Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD) concernant la distribution gratuite de denrées alimentaires pour l'année 2015 – règlement 2015
- Sous-traitance pour les projets FSE,
- Présentation de l'évolution des missions de la cellule Ecologement,
- Convention entre le CPAS et le Logis Social dans le cadre de la mission d'accompagnement social et des modalités de mise en réseau,
- Mise en place d'un groupe d'épargne solidaire et collective (GESOC),
- Convention Logis social,
- Convention Grandes Villes – activation sociale,
- Convention de collaboration entre le CPAS de Liège et le terrain d'aventures du Péril, ASBL « GATA »,
- Convention de partenariat entre le CPAS de Liège et « l'Association Interrégionale de Guidance et de Santé - ASBL »,
- Demande de renouvellement de la collaboration entre les EFT-OISP et le CPAS de Liège,
- Convention de collaboration entre le CPAS de Liège et « Crédal + ASBL »,
- Convention-cadre entre le CPAS de Liège et le Logis social de Liège SCRL dans le cadre de la mission d'accompagnement social et des modalités de mise en réseau,
- Convention de partenariat entre la Ferme de la Vache du CPAS de Liège et l'ASBL « SOLIDARCITE »,
- Cap Insertion : bilan après 6 mois de fonctionnement,
- Convention cadre entre le DUS du CPAS de Liège et l'ASBL « La Maison d'Accueil de Grâce-Hollogne » dans la réservation de lits d'urgence pour l'année 2015,
- Convention cadre entre le DUS du CPAS de Liège et l'ASBL « Oxygène » dans la réservation de lits d'urgence pour l'année 2015,
- Convention cadre entre le DUS du CPAS de Liège et l'ASBL « Sans Logis femmes » dans la réservation de lits d'urgence pour l'année 2015
- Convention cadre entre le DUS du CPAS de Liège et l'ASBL « Sans Logis hommes » dans la réservation de lits d'urgence pour l'année 2015,
- Convention cadre entre le DUS du CPAS de Liège et l'ASBL « Opération Thermos » dans la réservation de 2 lits d'urgence pour l'année 2015,
- Convention de partenariat relative à l'exécution du plan stratégique de sécurité et de prévention 2014-2017 entre la Ville de Liège, le CHR de la Citadelle, le CPAS de Liège et l'association de droit public « le relais social du Pays de Liège » pour l'organisation de la prise en charge de l'urgence médico-psycho-sociale pour l'année 2015,
- Convention de collaboration entre le CPAS de Liège et l'ASBL JOB'IN,
- Adoption de la convention entre le CPAS de Liège et l'association « ASBL Article 27 et Article 27 Liège » d'une durée de 3 ans – Octroi de subventions à l'association « ASBL Article 27-Liège »,
- Adoption de la convention entre le CPAS de Liège et l'association « ASBL Abri de nuit Liège » relative à la subvention du plan de cohésion sociale de la Ville de Liège renouvelable par tacite reconduction jusqu'en 2019 – octroi de subvention (directe et indirecte) à l'association « ASBL Abri de nuit Liège »,
- Affectation du personnel CPAS aux projets FSE de la programmation 2014-2020.

## 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, **40** associations sociales et **162** 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 de comités de spectateurs. Il s'agit de groupes constitués d'utilisateurs de tickets «Article 27» qui se réunissent 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 - chargées de projets, et Monsieur Maxime FLAGOTHIER, chargé 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 2015 et quelques chiffres

2015 a été consacrée à renforcer nos collaborations avec les centres culturels partenaires. C'est ainsi que nous avons préparé la mise en place d'un troisième Comité de Spectateurs en Hesbaye en collaboration avec les centres

# AIDE & ACTION SOCIALE

culturels de Remicourt et Waremme. Nous avons travaillé avec le Centre Culturel de Chênée à la création d'un troisième Club des Petits Explorateurs de la Culture.

Cette année, notre équipe a pris part au projet « MAPIL » (Mieux Accompagner la Pauvreté Infantile) piloté par le CPAS de Liège et l'Échevinat de l'Instruction Publique de la Ville de Liège, cette plate-forme travaillant sur tous les aspects de la pauvreté infantile. Vous découvrirez dans ce rapport le détail des actions auxquelles nous avons participé.

L'année 2015 a vu la création et l'aboutissement d'un grand projet mis en place autour des migrants. C'est en collaboration avec le Centre Croix-Rouge de Fraipont que nous nous sommes lancés dans la réalisation d'un court métrage axé sur la découverte de la Belgique (sa culture, son folklore, ses traditions, ses villes...).

En outre et comme vous le découvrirez, au travers d'une centaine d'activités de découvertes et de réflexion qui ont été menées, la cellule liégeoise d'Article 27 a poursuivi son travail d'éducation permanente avec le Comité des « Acti'culteurs » et le comité de spectateurs dans la région d'Ourthe-Amblève.

De manière plus générale, les travailleurs de la cellule liégeoise ont pris part à plus de **390** activités différentes représentant un temps de travail cumulé de plus de **2669** heures.

L'équipe Article 27 en région liégeoise a organisé **66** sorties collectives servant d'accroche à nos activités pour **709** personnes; animé **30** journées de stage à destination du jeune public; animé **21** sessions de présentation de nos outils pédagogiques; participé à **6** séances d'information vers le public scolaire; mené **23** actions de sensibilisations vers le public; mis en place **3** activités de cohésion pour le comité « Young 4 Young »; encadré **57** activités liées à l'un de nos Comités de Spectateurs; encadré **18** activités liées à l'un de nos Clubs des Explorateurs de Culture; participé à **7** activités liées au Relais Social du Pays de Liège; consacré **58** journées d'activités à l'un de nos Dispositifs d'Accompagnement à la Culture; participé à **19** activités en lien avec la lecture publique; organisé **3** actions de notoriété; consacré **8** jours à la diffusion des supports d'information; participé à **14** jours de formation; participé à **5** activités de relations publiques; été mobilisé par **127** réunions de travail avec un ou plusieurs partenaires sociaux et/ou plusieurs parte-

naires culturels; encadré **16** ateliers artistiques; mené **97** animations; mis en place **3** résultats d'atelier; a consacré **90** heures à la réalisation de nos brochures et magazines d'information; été mobilisé par **97** actions d'éducation permanente; **10** activités en lien avec le patrimoine et **96** de nos activités réalisées ont été des partenariats relevant du « Plan Marshall » ou d'une action d'un Plan de Cohésion Sociale.

Au total, ce sont **2.605** personnes (contre **2.196** en 2014) qui ont participé aux **204** activités publiques encadrées par les animateurs Article 27.

Le constat reste le même d'années en années, malgré tous nos efforts de communication et de sensibilisation, nous avons éprouvé beaucoup de difficultés à mobiliser le public et les travailleurs sociaux.

En bref, retenons encore que le temps consacré aux appels téléphoniques est un reflet d'une année riche en sollicitations. En 2015, la cellule « Article 27-Liège » a reçu **2.129** appels téléphoniques et est entrée en communication **2.123** fois de sa propre initiative. Le temps consacré aux entretiens téléphoniques représente un temps de travail d'environ **144** heures. Ce qui représente **45** heures de moins qu'en 2014 !

Nous noterons que les travailleurs de la cellule « Article 27 » ont pris connaissance d'environ **7.200** courriers électroniques dont une bonne moitié a demandé un suivi.

Nous n'avons pas économisé nos efforts pour sensibiliser nos publics puisque, pour les informer et les mobiliser (usagers et travailleurs sociaux), nous avons transmis plus de **13.505** sms et avons envoyé **20.352** courriers électroniques d'information dans le cadre de nos **75** campagnes à destination des personnes composant notre panel d'usagers et de partenaires sociaux et culturels.

Notons que seuls **12.321** envois ont été ouverts. **8** de nos contacts n'ont plus désiré recevoir nos informations et se sont désabonnés ! Au 31 décembre 2015, nous comptons **641** abonnés à nos lettres d'information.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.1. Actions de sensibilisation et d'accompagnement des utilisateurs

Années	2011	2012	2013	2014	2015
Animations, sensibilisations, dispositifs d'accompagnement à la culture, aux médias et à la justice sociale pour les usagers (en heures)	460	667	883	950	793
Nombre de participants					<b>2605</b>
Sorties collectives initiées par Article 27	51	52	38	66	66
Nombre de participants aux sorties collectives	572	741	1029	860	709

## 3.2. Sensibiliser les partenaires sociaux, culturels et usagers aux enjeux d'Article 27

Années	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de partenaires sociaux	95	84	72	70	66
Nombre de services sociaux touchés					118
Nombre de partenaires culturels	135	136	137	151	162
Réunions avec un ou plusieurs partenaires	94	108	101	98	127
Animations et sensibilisation des TS	26	20	106	8	6

## 3.3. Faciliter l'accès à toute forme d'expression artistique pour tout utilisateur

Années	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Utilisation des tickets</b>					
Nombre de tickets utilisés	28.888	29.752	27.688	24.135	25.313
Taux d'utilisation moyen	81%	82%	83%	69%	76%
Tickets sortants (utilisés en-dehors de la cellule)	1.105	1.297	891	777	1.065
Tickets utilisés par les usagers d'autres régions)	3.246	2.142	2.070	2.372	2.292
<b>Programmes culturels</b>					
Nombre de brochures par an	1	1	1	3	1

## 3.4. Focus sur les utilisateurs du CPAS de Liège

Genres culturels	Tickets	Exercice précédent
Animation Article 27	224	0
Arts de la scène	662	744
Arts forains	1701	1184
Ateliers / Stages	114	25
Bibliothèque	0	0
Cinéma	9.423	8676
Conférence	14	1
Jardin / Plein air	9	360
Jeune Public	94	159

# AIDE & ACTION SOCIALE

Musée / Exposition	1394	1743
Musique	735	1683
Patrimoine	464	145
Total (2015)	<b>14834</b>	<b>14720</b>

Services	Tickets utilisés en 2015	Tickets distribués en 2015
CPAS Liège Accueil	1589	1407
CPAS Liège Angleur	933	1245
CPAS Liège Antenne Jeunes	496	1092
CPAS Liège Bressoux	1278	2335
CPAS Liège Citoyenneté	579	295
CPAS Liège Echelle des mots	0	126
CPAS Liège Grivegnée	777	1403
CPAS Liège Laveu	935	2179
CPAS Liège Maison Familiale	122	0
CPAS Liège Mdd-Energie	1562	2432
CPAS Liège Nord Feronstrée	863	1378
CPAS Liège Outremeuse	1894	<b>1721</b>
CPAS Liège Réinser	981	<b>1036</b>
CPAS Liège Relais Logement	16	<b>0</b>
CPAS Liège S.A.D.A.	690	<b>1265</b>
CPAS LIEGE SDF	348	<b>23</b>
CPAS LIEGE Ste-Marguerite	1495	<b>1144</b>

## 3.5. Répartition de l'utilisation des tickets Article 27 par discipline et secteurs sociaux

Genres culturels	Nombre de tickets utilisés	% du total	Evolution par rapport à 2014
Arts de la scène	1476	6%	1%
Arts forains / Arts de la rue	3291	13%	71%
Ateliers	130	1%	18%
Cinéma	13716	56%	10%
Conférence	15	0%	1400%
Jardin / Plein air	34	0%	-95%
Jeune Public	169	1%	-23%
Musée / Exposition	2835	12%	-25%
Musique	1473	6%	-52%
Patrimoine	1316	5%	156%
<b>TOTAL</b>	<b>24455</b>	<b>100%</b>	

# AIDE & ACTION SOCIALE

Secteurs sociaux	Nombre de tickets utilisés	% du total	Evolution par rapport à 2014
Action sociale	624	3%	47%
Alphabétisation	33	0%	-11%
CPAS	20940	86%	5%
Handicap	116	0%	68%
Immigration	157	1%	-48%
ISP - Formation	360	1%	67%
Jeunesse	141	1%	-23%
Maison d'accueil	4	0%	-94%
PCS	0	0%	
Santé mentale/Assuétude	676	3%	27%
Travail communautaire	1404	6%	-23%
<b>TOTAL</b>	<b>24.455</b>	<b>100%</b>	

## 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 2016 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 allons poursuivre et intensifier nos collaborations avec les cellules hutoise et verviétoise.

Le personnel continuera à bénéficier, en 2016, des formations nécessaires à la bonne réalisation des activités qui lui sont confiées. Ces formations porteront sur l'interculturalité, le mind mapping, l'assertivité, la réalisation cinématographique,...

### Perspectives 2016 ça sera ....

La continuité du projet de lutte de la précarité infantile dans les quartiers de Droixhe, Sainte-Walburge, Chênée

et Grivegnée.

La mise en place de « blogs » de présentation projet MAPIL dans les différents quartiers (Droixhe, Sainte-Walburge, Grivegnée, Chênée) et d'un agenda partagé qui aura pour but de reprendre toutes les activités de ces quartiers en lien avec la petite enfance.

La continuité des comités de spectateurs liégeois, hesbi-gnons et sprimontois.

Une nouvelle campagne de collecte de fonds;

Un projet de créer un comité culturel avec la cellule SDF du CPAS de Liège ;

La poursuite des activités autour du livre et des auteurs pour jeune public.

Deux stages sont déjà programmés : l'un sur les peintres surréalistes à la bibliothèque de Grivegnée et le second sur le thème de la culture d'Amérique Latine à la bibliothèque de Féttinne.

Pour ce qui est du Club des Explorateurs de la Culture mis en place à Waremme et dans sa région, nous allons repenser le projet avec le Centre Culturel de Waremme. Un nouveau concept pourrait voir le jour en septembre 2016.

**En 2016 se prépare aussi :**

La reprise des activités culturelles du comité « Youngs for Youngs » de l'Antenne Jeunes du CPAS de Liège.

La création d'un outil et d'un cycle d'animation « A la découverte de la Principauté de Liège, de la franc-maçonnerie et des traces de celle-ci dans le paysage urbain actuel ».

# AIDE & ACTION SOCIALE

La réalisation d'une exposition photos à Droixhe dans le cadre de la Journée des droits de la Femme 2016.

La découverte des dessous de la photographie avec des jeunes artistes de l'asbl Tremplin.

La découverte des médias le public du CRF Eben-Emael « Le Sablier ».

# AIDE & ACTION SOCIALE

## VAINCRE LA PAUVRETÉ - ASBL

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

L'ASBL Vaincre la Pauvreté est chargée par le CPAS de Liège, 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'Amerscoeur, 60/17 - 4020 Liège  
Tél. : 04/344 60 44  
Fax : 04/344 60 47  
Courriel : michel.faway@gmail.com

#### 1.4. Composition de l'équipe

Monsieur Joffrey WOLFS, coordinateur (jusqu'au 31/08/2015),  
Monsieur José LAMPREIA, coordinateur (depuis le 01/09/2015),  
Monsieur Axel SOBCZIK, agent d'administration (à partir du 23/9/2015),  
Monsieur Jacques PURNELLE, agent d'administration.

### 2. Objectifs

Depuis l'année 2003, l'ASBL Vaincre la Pauvreté est chargée par le CPAS de Liège de réaliser des projets et activités visant à promouvoir la participation sociale et l'épanouissement culturel de ses usagers.

### 3. Activités développées en 2014 et quelques chiffres

En 2015, 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 2015.

#### 3.1. Action « Maison de repos »

L'Action Maison de repos a permis cette année encore une intervention individuelle en faveur de 14 personnes placées en maison de repos et bénéficiaires du C.P.A.S. de Liège dans le cadre de sorties culturelles et récréatives.

#### 3.2. Projet « Façades Fleuries »

Faisant suite à un appel à projet de l'Echevinat de la propreté publique, l'ASBL Vaincre la Pauvreté, pour la quatrième 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'Amerscoeur (personnes de plus de 65 ans) de faire leurs propres jardinières lors de l'après-midi du 3 juin 2015. 37 personnes ont ainsi pris part à l'activité. Le jardinier de la Ferme de la Vache est venu encadrer et conseiller les participants.

#### 3.3. La Saint-Nicolas du quartier

Notre ASBL a participé le 28 novembre à la Saint-Nicolas du quartier, qui a permis de réunir 220 enfants dans le local du Comité de Quartier d'Amerscoeur.

#### 3.4. 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 2015 afin d'entretenir les espaces verts du Complexe d'Amerscoeur et d'offrir un cadre de vie agréable aux résidents.

#### 3.5. « Un Jouet pour Noël »

Dans la lignée des trois 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 C.P.A.S. de Liège un bon d'achat à échanger dans un magasin de jouet partenaire. 1560 bénéficiaires ont ainsi été touchés.

## 3.6. « Ca bouge en Amercoeur » - PFGV

L'ASBL Vaincre la Pauvreté a remporté l'appel à projets du Plan Régional 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 activités ont eu lieu. Nous avons organisé un atelier de fabrication de produits d'entretien écologiques le 17 mars avec **32** personnes, une visite du Théâtre de Liège avec 26 personnes le mercredi 6 mai, une journée à la Ferme des Enfants le 6 juin avec **55** enfants, une balade nature avec guide pour **22** personnes le 23 septembre et nous avons participé à l'organisation de la Fête de Quartier du 24 mai.

## 4. Perspectives prioritaires

### 4.1. Implication dans les événements du quartier

Comme en 2015, 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

Sous réserve de l'organisation de la journée des stagiaires en 2016, VLP apportera sa contribution comme ce fut le cas lors de précédentes éditions.

### 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 quatre dernières années, nous comptons renouveler le projet en 2016.

### 4.5. Projet « Façades Fleuries »

Au vu des réactions très positives ces quatre 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 ce dans l'optique d'améliorer le suivi et l'entretien.

## 4.6. 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 2016.

Agenda 2016 : Visites (Blegny mine, musée Curtius, etc.), balades nature, sortie cinéma, rencontres citoyennes, activités ludiques...

## 4.7. Projet Sécurité routière

VLP étudie la possibilité de créer un projet autour de la sécurité routière, favorisant l'intégration sociale. (en collaboration avec l'ASBL coup d'envoi ou le projet « Ça bouge en Amercoeur »).

Le Service Public de Wallonie lance un appel à projets auquel nous souhaitons répondre.

# 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

#### 1.3. 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 2015 et quelques chiffres

En 2015, 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 2015.

#### 3.1. L'opération «Tickets »

En ce qui concerne l'année 2015, l'ASBL a fourni **8632** 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 (cotisations) 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 **300** dossiers qui concernent **361** bénéficiaires pour un total d'intervention de **40.292,55 €**.

#### 3.3. Journée Plein Air à Botrange le 27 février 2015

Cette année, une quarantaine d'adultes ont participé à la journée en plein air en février 2015 et nous avons opté pour le signal de Botrange, la marche dans les Fagnes ainsi que la visite du Musée de la Fagne.

Le déplacement a été effectué en car et des sandwiches, des boissons et des collations étaient prévus sur place.

#### 3.4. Les Journées sportives

##### Le 30 avril 2015 : Site ADEPS du Blanc gravier

Le 30 avril 2015 a eu lieu dans les installations du Blanc gravier une journée sportive destinée à l'ensemble des services SIS du CPAS de Liège.

En collaboration avec l'ADEPS, une dizaine de disciplines sportives ont été proposées sous forme d'ateliers à un public familial issu de nos partenaires sociaux.

Les disciplines sont la Zumba, l'escalade, le basket, le squash, le tennis, la course d'orientation, la natation, le tir à l'arc et le football.

Une centaine de personnes était présentes lors de cette journée.

##### Le 31 août 2015 : Site ADEPS du Blanc gravier

Le lundi 31 août 2015, nous avons organisé une journée sportive à destination des enfants de 6 à 10 ans dans les installations du centre ADEPS du Blanc gravier au Sart-Tilman. Au programme, psychomotricité, escalade, course d'orientation, roller, kinball, jeux de ballons et circuit de gym. Une centaine d'enfants ont pu participer à cette journée.

##### Le 10 septembre 2015 : Les Olympiades 2015

Le jeudi 10 septembre 2015, l'ASBL Coup d'envoi organisait au centre ADEPS du Blanc gravier ses premières Olympiades à l'attention de tous ses partenaires sociaux. Neuf disciplines étaient inscrites à ce nouveau rendez-vous: le tennis de table, le badminton, le saut en longueur, la course

du 100 m, le lancer du poids, le tir à l'arc, les lancers francs en basket, un parcours de gym et un parcours d'agilité en VTT. Pour une première édition, il y a eu **75** personnes présentes qui ont pu se mesurer entre-elles dans la bonne humeur et le fair-play. Chaque participant a reçu des boissons, un sandwich et des collations. Nous souhaitons rééditer cette nouvelle organisation en 2016.

### 3.5. L'atelier Marche

L'ASBL «Coup d'envoi», forte de l'expérience positive de 2014, a décidé de renouveler lors du premier semestre 2015 l'atelier « Marche » ouvert à ses bénéficiaires et se déroulant en plusieurs étapes.

En effet, neuf ateliers « Marche » d'une distance de +/- 5 km à 10 km ont été organisés 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 l'aider dans son 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: se joindre à un séjour sportif de 3 jours dans nos belles Ardennes à Engreux. En pratique, chaque dernier vendredi du mois, nous avons organisé une marche. A chaque rendez-vous, nous avons offert aux participants des boissons et collations. Les lieux des différentes marches: Coteaux de la Citadelle, Cointe, Blanc gravier, Maredsous et Naimette.

### 3.6. Organisation d'un séjour sportif à Engreux – 15-16 et 17 septembre 2015

Du 15 au 17 septembre 2015, les personnes ayant participé à sept ateliers «Marche» sur les neufs proposés les six premiers mois de l'année ont pu participer à un séjour de 3 jours et deux nuits dans les installations du site ADEPS de Engreux. Sur place, nous avons pu nous essayer à différents ateliers sportifs tels que la course d'orientation, l'escalade, le tir à l'arc, le ping-pong, le badminton, le bowling et le VTT. 20 personnes ont participé à ce séjour. L'ASBL Coup d'envoi a équipé les participants en 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, très appréciée par les bénéficiaires et enri-

chissante en terme d'échanges, sera reconduite en 2016.

### 3.7. Organisation d'un déjeuner « Sport & Santé » au Blanc gravier – 08 octobre 2015

Le 8 octobre 2015, de 8h30 à 10h00, nous avons organisé un petit-déjeuner « Sport & Santé » dans les installations de la cafétéria du Blanc gravier, site ADEPS. Après ce petit-déjeuner, une petite marche digestive de +/- 6 km était prévue dans les bois du Sart-Tilman sous la conduite d'un moniteur expérimenté. Cette action est destinée à l'ensemble de nos partenaires sociaux. Une cinquantaine de personnes ont participé à cette activité.

### 3.8. Lotto Run Liège 2015 – 04 décembre 2015

Forts de la réussite des trois premières éditions, nous avons décidé de programmer ce quatrième 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.

**50** équipes (**150** personnes) ont participé à ce quatrième rendez-vous.

Les participants de ce cross se sont vus offrir des boissons, collations, fruits et un t-shirt aux couleurs de Coup d'envoi. Un repas composé de soupe et d'un buffet de pâtes a clôturé cette matinée sportive.

Les personnes à mobilité réduite étaient aussi invitées à participer à ce jogging.

### 3.9. La Saint-Nicolas de Coup d'envoi – 09 décembre 2015

Dans les installations de la Patinoire de Liège, **150** enfants ont pu venir rendre visite à Saint-Nicolas le mercredi 09 décembre 2015. Au programme, une après-midi de patinage sur la glace et, ensuite, la remise des cadeaux de circonstance. Chaque enfant a reçu un sac de sport et un sachet de friandise.

## 3.10. 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 2015.

Près de 62 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 2015, 46 enfants ont pu bénéficier de stages multisports proposés par le club de basket de Cointe.

Nous avons prévu pour eux des sandwiches, boissons et collations pour chaque jour de ce stage. Ils ont bénéficié des conseils de moniteurs sportifs de haut niveau 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.

## 3.11. 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 (cotisations aux clubs, stages sportifs, journées sportives, etc.).

La création de la salle a eu lieu à Naimette-Xhovémont en 2013 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. 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, notamment, de permettre aux personnes ne disposant pas de moyens financiers suffisants de pouvoir pratiquer du sport en salle comme tout un chacun.

## 3.12. Le Journal «Coup d'envoi»

Tiré à plus de **4.000 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

## 4. Perspectives prioritaires

L'ASBL souhaite rééditer les activités proposées en 2015 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.

## LIÈGE ENERGIE - ASBL

### 1. Présentation générale du service

Suite à l'appel du Gouvernement fédéral, la Ville de Liège et son CPAS ont défini dans le cadre du Projet de Ville 2007-2015, la mise en place du FRCE (Fonds de Réduction du Coût de l'Énergie) de manière prioritaire. Dès lors, tous les acteurs publics du Logement se sont associés à la démarche. A cet effet, ils ont créé 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

Cette mission a évolué et devra faire l'objet d'une modification statutaire de Liège-Energie. En effet, en qualité d' « Entité Locale de la Wallonie » nous sommes dorénavant chargés de préparer les dossiers de demandes de prêt afin de les introduire dans le dispositif Ecopack/Renopack de la Wallonie.

#### 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 et délégué à la gestion journalière, mis à disposition par le CPAS.

### 1.4. Coordonnées du service

Maison de l'Habitat de la Ville de Liège  
Rue Léopold, 37 - 4000 Liège  
Tél. : 04/221 56 40  
Fax : 04/221 56 49  
Courriel : Courriel : info@liege-energie.com  
Site : <http://www.liege-energie.com>

### 1.5. Composition de l'équipe

En 2015, l'équipe était composée de :

- Madame Bénédicte GRODENT, agent technique mis à disposition par le CPAS de Liège (engagement au 08/12/2015) ;
- Madame Chahrazed SEKSAF, agent administratif, mis à disposition par la CPAS de Liège ;
- Madame Lola PIRE, Agent financier, mis à disposition par le CPAS de Liège ;
- Monsieur Anaclet NIYONKURU, Agent administratif, article 60 mis à disposition par le CPAS de Liège (engagement au 02/03/2015).
- Madame Isabelle LOSSON, Agent technique, mis à disposition par le CPAS de Liège (sortie au 30/06/2015).

### 2. Objectifs

L'objectif principal de Liège-Energie 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 moins énergivores.

L'ASBL participe également à des objectifs développés à différents niveaux de pouvoir par la Ville et la CPAS de Liège : participation à la Convention des Maires (objectif européen), activité en tant qu'Entité Locale de la Wallonie et 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 2015 et quelques chiffres

Dans le cadre des activités ex-FRCE, nous avons assuré durant toute l'année 2015 la gestion de l'ensemble des dossiers en porte-feuille auprès de Liège-Energie.

Le Gouvernement Wallon nous a autorisé à clôturer les derniers dossiers de prêt introduits avant le 31 décembre 2014 soit **20** dossiers dont **11** dossiers hors groupe cible et 9 dossiers groupe cible.

Suite aux décisions du Gouvernement wallon, nous avons pris connaissance du fonctionnement de l'ECOPACK 2015. Suite à des formations au sein de la SWCS et du FLW, les premiers dossiers de prêt ont pu être examinés fin 2015.

Les actions entreprises par Liège-Energie furent nombreuses grâce à la collaboration des différents acteurs liégeois :

- Collaboration avec les acteurs publics du Logement et de l'Energie à Liège (via notamment, la mise en place de permanences à la Maison de l'Habitat de Liège), en soirée le dernier jeudi du mois\*);
- Suivis/Accompagnement individualisé des ménages du Logis Social de Liège et de la Maison Liégeoise 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 » :
- Organisation, en partenariat avec la Ville de Liège, des Jeudis de l'Energie. Conférence sur le thème de l'énergie tous les derniers jeudis du mois.
- Participation à la campagne « Earth Hour 2015 » lancée par la Ville de Liège le samedi 28 mars 2015 ;
- 5<sup>ème</sup> Participation au Salon HABITAT du 20/11 au 29/11/2015 (avec un stand permanent et diverses conférences dont la Journée de l'Energie le 27/11) avec plus de 1.600 visiteurs .
- Lancement de la campagne « Ensemble, maîtrisons l'énergie » le lundi 23 novembre 2015 visant à permettre aux citoyens liégeois :

- 1) D'optimiser leur consommation d'énergie via les Groupements d'Achats Accompagnés Energie (Gaz, Electricité, Mazout et Pellet).
- 2) D'acquérir des produits « peu énergivores » de base à prix réduit via les Groupements d'Achats Accompagnés pour de petits équipements (Ampoules LED, Frigo/Lave-linge, Isolation des tuyaux de chauffage et réflecteur pour l'arrière des radiateurs).

### 4. Perspectives prioritaires

- Développer l'accompagnement des ménages liégeois dans le cadre de leur demande d'ECO-RENOPACK de la Wallonie ;
- Collaborer à la mise en place d'une convention cadre définissant le rôle des Entités Locales ex-FRCE avec la DGO4, la SWCS, le FLW et le Cabinet du Ministre de l'Energie;
- Renforcer le rôle de « Liège-Energie » en tant qu'Agence Locale de l'Energie de la Ville de Liège visant à informer, conseiller et orienter les citoyens liégeois dans leur démarche de maîtrise d'énergie (travaux).

# 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 un organisme de formation de base conformément à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 23 septembre 2004. Le SAC des Vennes déploie son action sur le site de logements sociaux « La Maison Liégeoise » dans le quartier des Vennes.

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.

#### L'insertion socioprofessionnelle

La formation vise l'acquisition de savoir-faire et savoir-être par la mise en situation réelle (petits travaux de rénovation du bâtiment, entretien d'espaces verts, techniques de vente) et dans le cadre d'activités relatives à l'animation, la convivialité et l'exercice de la citoyenneté.

En vue d'une insertion durable et de qualité, la régie s'inscrit dans le dispositif intégré d'insertion de la Région wallonne, avec d'autres opérateurs de formation (tels que Forem Formation, le CPAS, les EFT, ...).

Le SAC a deux pré-formations professionnelles: « rénovation de bâtiments » et « techniques de vente ».

#### La dynamique de quartier

La régie des quartiers trouve tout naturellement sa place dans l'animation de quartier, par les relations qu'elle noue avec les habitants, par le partenariat qu'elle met en place avec les associations locales et les structures sociales et contribue à renforcer les liens entre les habitants, à développer leur sens de la responsabilité et participe à la construction d'une citoyenneté active (Fête des Voisins, festival de la soupe, marché de Noël, Saint-Nicolas, Café social,...).

#### 1.2. Chef de service

Madame Brigitte HERMAN

#### 1.3. 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 coeur 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 pré-formation 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,
- Resocialisation de la personne, en transmettant à

# AIDE & ACTION SOCIALE

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

Différents thèmes sont abordés : les visites d'entreprises, les informations et activités sociales, sportives et culturelles.

Nous pouvons aller visiter une entreprise de maçonnerie, la Journée des Insertions (organisée par le CPAS de Liège), organiser un barbecue, aller au cinéma, découvrir les rouages et l'histoire des syndicats, d'une mutuelle, participer à un module sur la démocratie et la citoyenneté, réaliser de petits repas avec les habitants, participer à la fête du quartier ou à une journée inter-régie (Fort Boyard au Fort de Hollogne,...).

## Partenariats

- **Institutionnel**, avec le Fonds du Logement Wallon, La Maison Liégeoise, le Forem, la Ville de Liège et le CPAS de Liège,
- **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 ou pas.

## 3. Activités développées en 2015 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,
- Module de formation éco-construction,
- Techniques de vente, couture, étalages, contacts clien-

tèle, promotion,

- 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,
- fort Boyard, journée inter-régies au fort de Hollogne,
- ateliers cuisine,
- croisière sur la Meuse (Maastricht),
- musée de la Vie Wallonne,
- visite de Bruxelles,
- théâtre, spectacle,
- Divers ateliers conso dans le cadre du café restosocial « le Chaleureux » en collaboration avec le service Intergénérationnel de la Ville de Liège.

#### 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 7 appartements sur le quartier des Vennes,

##### 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.

# AIDE & ACTION SOCIALE

## 3.2. Statistiques

Nombre de stagiaires effectivement sous contrat F70 bis au cours de la période 01/01/2015 au 31/12/2015 : **11**

### Sexe

Hommes : **10**

Femmes : **1**

### Age

- **4** stagiaires entre 18-25 ans,

- **6** stagiaires entre 26-44 ans,

- **1** stagiaire + de 44 ans.

### Diplôme

- **3** stagiaires : CESI/C2D,

- **2** stagiaires : non reconnu en Belgique,

- **2** non scolarisé,

- **1** stagiaire : CEB,

- **3** CESS.

### Statut à l'entrée

Revenu d'intégration : **2** stagiaires,

Chômeurs complet indemnisé : **6** stagiaires,

Sans revenu : **1** stagiaire,

Chômeur avec complément cpas : **1** stagiaire,

Sans revenu : **1** stagiaire.

### Nationalité

- **9** stagiaires : Belge,

- **1** stagiaire : Hors union européenne ,

- **1** Union européenne .

### Situation psychosociale des stagiaires lors de l'entrée au SAC des Vennes

- Problèmes généraux/ Difficultés/ Faiblesses

- Isolement,

- Faible scolarité,

- Problèmes de logement,

- Problèmes familiaux.

- Difficultés à définir des projets personnels ou professionnels.

- Peu ou pas d'expérience professionnelle

- Difficultés de s'exprimer à l'extérieur

- Difficultés de définir des projets personnels ou professionnels.

### 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 ChalHeureux» (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 rencontres est ouvert à tous pour boire un café mais avec un objectif en plus : celui d'être un endroit où l'on échange! C'est un lieu d'écoute destiné à accueillir principalement, dans une atmosphère conviviale, les personnes précarisées ou victimes de toute forme de solitude,

- Création d'un jardin communautaire en collaboration avec le Service Plan Fédéral des Grandes Villes,

- Education des locataires à la vie saine et implication au respect des lieux communs,

- Le café citoyen serait ouvert un jour par semaine tous les 15 jours dans le local polyvalent au sac des Vennes,

- 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,

- Les habitants du quartier se manifestent pour diverses problématiques auprès du SAC, en attendant une aide

# AIDE & ACTION SOCIALE

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 techniques de vente vues en cours,

Amélioration des services rendus à la population, prise de contact avec la population locale, amélioration de la communication entre les stagiaires et cette même population,

Sensibilisation quotidienne au respect des règles de vie en groupe, au respect des consignes, des encadrants, à l'hygiène de vie corporelle,

Amélioration du respect des règles de vie au sein de la régie, création d'une charte de vie en communautés et d'un règlement de travail,

Bilan socio-professionnel personnel à chaque entrée en pré-formation 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 (Gavroche, MIREL,...),

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, d'assurer aussi bien le volet insertion sociale et professionnelle ainsi que de contribuer à la redynamisation du quartier.

## SERVICE D'ACTIVITÉS CITOYENNES DE DROIXHE/BRESSOUX-BAS

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

Formation préqualifiante en bâtiment et dynamisation de quartier.

#### 1.2. Chef de service

Madame Brigitte HERMAN, chef de division spécifique, pour le CPAS de Liège.

Monsieur Florent LALLOUET, comme médiateur social pour le SAC.

Madame Julie VALKENEERS, comme médiatrice sociale pour le SAC.

#### 1.3. Coordonnées du service

Avenue Georges Truffaut, 18/11 - 4020 Liège

Tél : 04/341 43 50

Gsm : 0495/21 78 32

Fax : 04/341 43 50

Courriel : sac.droixhe@hotmail.fr

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 médiatrice sociale (agent CPAS)
- 1 ouvrier compagnon (ouvrier Maison liégeoise)
- 1 agent administratif Article 60§7

### 2. Objectifs

L'objectif du Service d'Activités Citoyennes de Droixhe est double :

#### Objectif de redynamisation

- Impliquer les habitants dans les activités du Collectif Autour de l'Étang,
- 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, au Permis B, aux 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 2015 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 divers petits travaux de manutention. Les stagiaires bénéficient également d'une remise à niveau en français et en mathématiques 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)**

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 privilégions surtout une aide concrète, en laissant un peu de côté l'aspect théorique.

# AIDE & ACTION SOCIALE

Aperçu de nos activités à ce niveau :

- Un dossier de suivi individuel,
- Un rendez-vous hebdomadaire individuel ou à la demande avec la médiatrice pour définir et progresser dans la recherche,
- Des réunions trimestrielles avec une personne de référence au FOREM,
- Atelier d'apprentissage du permis de conduire,
- Aide dans la rédaction de CV et de lettre de motivation.

Il faut encore souligner plusieurs démarches nécessaires, propres à l'équipe d'encadrement :

- Affichage hebdomadaire des offres d'emploi,
- Recherches de contacts (employeurs ou lieux de formations potentiels, documentation, stages, ...),
- Déplacements à l'extérieur (FOREM, entreprises,...),
- Démarches administratives .

## Acquisition des outils de citoyenneté et actions de sensibilisation à certaines problématiques

Dans le cadre de nos missions, il nous semble important d'organiser des animations et projets sur différents thèmes concernant directement les stagiaires et ainsi pouvoir élargir leurs connaissances, développer leur attention, leur sens critique, ...

## Activités culturelles et sportives et ouverture sur l'extérieur

- Journée Fort Boyard, journées sportives (foot et vélo)

Dans un souci d'améliorer l'environnement direct des habitants, de se faire davantage connaître, de développer le tissu social et d'augmenter la solidarité et la convivialité dans le quartier, nous tentons de construire des projets en commun, susceptibles d'intéresser le plus grand nombre et de toucher les différentes couches de la population.

Nous pouvons citer, à titre d'exemple :

- Fête des Voisins,
- Fête de la soupe,
- L'oasis des contes,
- Carnaval de Droixhe.

## 3.2. Statistiques

20 stagiaires sont passés par la régie de quartier de Droixhe au cours de l'année 2015 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 renouvelables 3 fois maximum.

Les chiffres se répartissent de la manière suivante :

- 20 hommes.

## 3.3. Analyse critique

### 3.3.1. Dynamisation de quartier

- Rencontre des habitants et interactions entre les participants (associations et populations). Meilleure connaissance des services installés sur le quartier. Grande implication des associations;
- Découverte du SAC et identification de ses objectifs dans le cadre des services proposés;
- Changement en terme d'attitude : les habitants du quartier se manifestent pour divers problèmes auprès du SAC.

Les habitants osent passer la porte du SAC de Droixhe pour des difficultés personnelles de tout ordre. Relais entre la Maison Liégeoise et les locataires des appartements où se trouve implanté le SAC pour des problèmes d'ordre administratif, social ou technique.

### 3.3.2. L'insertion socioprofessionnelle

- Augmentation de l'intérêt des stagiaires face à l'aspect socio-culturel de notre société et participation positive des stagiaires aux activités,
- Changement en terme d'attitude : les stagiaires participent aux actions de prévention du quartier. Ils nouent des relations avec les habitants et le tissu associatif du quartier, Une activité inter-régies regroupant une moyenne de 120 stagiaires a été organisé au Fort d'Hollogne,
- 6 stagiaires sur 10 déterminent un projet professionnel qu'ils réajustent en fonction de la pratique durant la formation avec l'aide de la médiatrice sociale et du formateur. 6 stagiaires sur 10 sont capables de réaliser des démarches de manière autonome à la fin de la pré-formation,

# AIDE & ACTION SOCIALE

- Il y a une bonne collaboration entre les stagiaires et les acteurs sociaux (médiateurs sociaux et la conseillère du FOREM). Amélioration de leur auto-évaluation. 5 stagiaires sur 10 sont capables en fin de préformation d'analyser leur situation socio-professionnelle,
- Partenariat avec la Promotion Sociale de la Ville de Liège concernant les cours de remise à niveau de mathématiques et de français,
- 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 des médiateurs sociaux,
- Bonne collaboration avec le CPAS de Liège concernant le suivi de l'agent administratif Art.60§7.

## **4. Perspectives prioritaires**

Nos objectifs sont de maintenir nos missions premières et de continuer à développer des actions ponctuelles permettant l'épanouissement professionnel de nos stagiaires en formation.

## SERVICE D'ACTIVITÉS CITOYENNES D'ANGLEUR

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

La mission du SAC d'Angleur est double :

##### 1.1.1. Missions 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.

##### 1.1.2. Mission 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.

#### 1.3 Chef de service

Madame Brigitte HERMAN, chef de division, pour le CPAS de Liège.

Madame Cécile GONZALEZ PEREZ comme médiatrice sociale pour le Service d'Activités Citoyennes d'Angleur.

#### 1.3. Coordonnées du service

Service d'Activités Citoyennes d'Angleur  
Rue du Vallon, 15/49 à 4031 Angleur  
Tél. : 04/384 85 76  
Courriel : rq.angleur@skynet.be

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 médiatrice sociale (agent CPAS) et un ouvrier compagnon, Louis Massart (ouvrier au Logis Social).

### 2. Objectifs

Proposer une formation pré qualifiante en bâtiment en partenariat avec Le Logis Social de Liège et une formation polyvalente destinée plus particulièrement aux dames, mais également l'amélioration du quartier d'Angleur par la revalorisation du patrimoine et la responsabilisation des habitants. Le SAC tente de transmettre à chaque personne les outils nécessaires à la mise en œuvre de ses projets (par la participation à des activités citoyennes, par l'acquisition de techniques de base et la préparation individuelle à l'entrée dans le monde du travail).

### 3. Activités développées en 2015 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 divers petits travaux de manutention. Les stagiaires bénéficient également d'une remise à niveau en français et en mathématiques 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 cadre de nos missions, il nous semble important d'organiser des animations sur différents thèmes concer-

# AIDE & ACTION SOCIALE

nant directement les stagiaires et ainsi pouvoir élargir leurs connaissances, développer leur attention, leur sens critique, ...

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 toutes les semaines,
- Permanence du Groupe d'Achat Commun (légumes issus d'une ferme de la région liégeoise livrés directement au sein du SAC),
- Fête des buildings,
- Organisation en partenariat de la fête de quartier.
- Carnaval d'Angleur.

## 3.2. Statistiques

28 stagiaires sont passés par la régie de quartier d'Angleur au cours de l'année 2015 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 renouvelables 3 fois maximum.

Les chiffres se répartissent de la manière suivante :

Les chiffres se répartissent de la manière suivante :

- 14 femmes,
- 14 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

# AIDE & ACTION SOCIALE

et donc meilleure connaissance des services installés sur le quartier. Grande implication des associations,

- Découverte du SAC et identification de ses objectifs dans le cadre des services proposés,
- Grâce aux actions menées, on note un changement en terme d'attitude : les habitants du quartier se manifestent pour divers problèmes auprès du SAC souhaitant une aide de la part de la Médiatrice Sociale. Les habitants passent la porte du SAC d'Angleur pour des difficultés personnelles de tout ordre,
- Relais entre le Logis Social de Liège et les locataires des appartements où se trouve implanté le SAC : difficultés d'ordre administratif, social ou technique,
- Amélioration du respect des règles de vie en communauté et du règlement de travail de la Régie.

### 3.3.2. Insertion socioprofessionnelle

- Augmentation de l'intérêt des stagiaires face à l'aspect socioculturel de notre société et participation positive des stagiaires aux activités organisées,
- Changement en terme d'attitude : les stagiaires participent aux actions de prévention du quartier. Ils nouent des relations avec les habitants et le tissu associatif du quartier,
- Une activité inter-régies regroupant une moyenne de **130** stagiaires a été organisée au Fort d'Hollogne,
- **8** 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 2015, 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'inté-

rêt 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 et des services partenaires (Réinser, Forem, Mirel, etc.),
- 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'activités citoyennes tant sur le plan de la logistique que sur un plan administratif et financier.

Poursuivre le développement de partenariats externes, faciliter l'information avec les différents services qui gravitent autour du SAC (CPAS, Forem, Syndicat, EFT, OISP, etc.).

# **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<sup>er</sup> 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<sup>ème</sup> étage)  
Tél. : 04/220 58 27 ou au 04/220 69 48  
Courriel : philippe.lamberty@cpasdeliege.be  
josiane.dujardin@cpasdeliege.be

#### 1.4. 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 2015

#### 3.1. Accidents du travail

Le SIPPT a réalisé plusieurs analyses approfondies d'accidents survenus à des travailleurs du CPAS et présenté des mesures de prévention visant à éviter la répétition d'un même accident.

Une analyse statistique de l'ensemble des accidents de travail survenu en 2015 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

- Sur base du relevé actuel et projeté des vêtements de travail et des Équipements de Protection Individuel dont les travailleurs disposent, le S.I.P.P.T. a émis des recommandations normatives et des conseils précis pour chaque type de vêtement ou d'Équipement.

- Remise d'avis dans le cadre de la politique des trois feux verts suite à l'acquisition d'équipements de travail.

- Réalisation de l'analyse des risques pour les stagiaires.

- Placement des pictogrammes de sécurité dans l'ensemble des bâtiments du CPAS.

- Inspection annuelle et actualisation de l'inventaire Amiante dans l'ensemble des bâtiments du CPAS.

- Réalisation des fardes dans le cadre de l'action « Répondant Bâtiment ».

#### 3.3. Visite des lieux de travail

Le SIPPT a effectué des visites de prévention dans les bâtiments du CPAS en compagnie du nouveau médecin du travail et a proposé des actions visant à améliorer la sécurité et l'hygiène des lieux de travail.

Lors de ces visites des analyses de postes de travail ont également été réalisées (animateur-apiculteur à la Ferme de la Vache par exemple).

### 3.4. Secouristes

- Réapprovisionnement des trousse de secours pour équiper l'ensemble des services et des bâtiments.
- Recyclage et formation de nouveaux secouristes provenant de l'ensemble des bâtiments et services du CPAS.

### 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,
- Donné des avis sur un cahier de charge technique prévoyant l'entretien des centraux incendie et des exutoires de fumée.

### 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,
- Participation à la mise en place de l'analyse de risque psychosociale réalisée auprès du personnel du CPAS,
- Participation au groupe de travail visant la mise en place des mesures de prévention collectives suite à l'analyse des risques psychosociaux.

### 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 (Travail en Hauteur, Gestion des Incidents critiques, Gestion de la Violence verbale).

### 3.10. Fonctionnement du Comité de Prévention et de Protection au Travail

Le SIPPT a assuré le secrétariat du comité (convocations, ordres du jour, procès-verbaux et leur diffusion).

Ce comité, institué conformément à la loi de 1974 relative au statut syndical dans les services publics, traite des matières liées à la sécurité et à la santé des travailleurs dans le cadre des réglementations relatives au Bien-Être au Travail.

Le comité se réunit une fois par mois et a tenu 10 séances en 2015. Au 31 décembre 2015, il se compose de :

#### La Délégation de l'Autorité :

Président du Comité : Monsieur Jean-Yves SEGERS.

**Membres** : La Présidente f.f. du CPAS, Madame Marie-France MAHY, 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** : Mme Chantal SIEGERS et Mrs Benoit TEHEUX, Luigi MATINA et Maurice BLACH
- **SLFP** : Mmes Pascale BODSON et Marguerite THEIS et M. Marc DOSSIN
- **CCSP** : Mmes Stéphanie HUART et Danielle SZYMANOWICZ, MM. Freddy SWENNEN et Christophe KINOT

Le Médecin du Travail du SPMT : Docteur Corinne LANGE

## 4. Perspectives prioritaires

- Réalisation de l'action « Répondant Bâtiment » et information des personnes désignées.
- Réalisation d'une brochure présentant les nouvelles personnes de confiance ainsi que leurs missions dans le cadre de la politique de prévention des risques psychosociaux.
- Formation des travailleurs à la manipulation pratique des extincteurs.
- Réalisation de l'analyse de risque « Incendie » dans les bâtiments du CPAS.
- Mise en conformité électrique et gaz des bâtiments du CPAS.
- Analyse de risques des postes de travail.



